

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

DARLING OLIVEIRA MENEZES

**HOSTELS E A PANDEMIA DA COVID-19: reflexões sobre a
hospitalidade e a prestação de serviços em São Luís/MA**

São Luís - MA

2023

DARLING OLIVEIRA MENEZES

**HOSTELS E A PANDEMIA DA COVID-19: reflexões sobre a
hospitalidade e a prestação de serviços em São Luís/MA**

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão - UFMA, para a obtenção do título de bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

São Luís - MA

2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a)
autor(a).

Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Menezes, Darling Oliveira.

HOSTELS E A PANDEMIA DA COVID-19 : reflexões sobre
a hospitalidade e a prestação de serviços em São Luís/MA /
Darling Oliveira Menezes. - 2023.

88 p.

Orientador(a): Ruan Tavares Ribeiro. Monografia
(Graduação) - Curso de Hotelaria,

Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

DARLING OLIVEIRA MENEZES

**HOSTELS E A PANDEMIA DA COVID-19: reflexões sobre a
hospitalidade e a prestação de serviços em São Luís/MA**

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Ruan Tavares Ribeiro (Orientador)
Mestre em Hospitalidade - UAM
Universidade Federal do Maranhão

Prof. (Professor Convidado)

Prof. (Professor Convidado)

Aos meus pais, que não se encontram presentes nessa terra, mas que sempre me incentivaram, dando força e acreditando na minha capacidade de cumprir esta missão que eles gostariam tanto de presenciar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por seu imenso amor, por me dar forças todos os dias e me ajudar a superar as dificuldades.

Agradeço aos meus pais (*in memoriam*), Raul Francisco Menezes e Noêmia Oliveira Menezes, pelo amor, dedicação, cuidado, os ensinamentos que me foram dados e os sacrifícios que garantiram a minha base educacional. Sem o incentivo de vocês, eu não conseguiria chegar até aqui.

Agradeço aos meus filhos, Ihury Fernandes Menezes de Oliveira e Alina Fernanda Menezes de Oliveira, meus apoiadores e incentivadores. Obrigada pelo amor e compreensão durante toda a minha jornada.

Agradeço aos meus irmãos por todo o incentivo. Obrigada pelo amor, pelo carinho e compreensão nos momentos em que não pudemos ficar juntos.

Agradeço grandemente aos meus professores da graduação, que compartilharam seus conhecimentos, contribuindo com o meu aprendizado. Aos meus colegas estudantes, com quem pude partilhar muitas discussões sobre os conhecimentos abordados.

Ao meu orientador, Prof. Me. Ruan Tavares, pelas contribuições, por compartilhar comigo sua experiência e o seu tempo durante o desenvolvimento dessa pesquisa.

Aos colaboradores dos hotéis entrevistados, que dedicaram seu tempo precioso para responder aos questionamentos. A contribuição de vocês foi de grande importância para o presente trabalho.

E ainda à Universidade Federal do Maranhão, por ter me recebido, pelo apoio oferecido por meio dos recursos e do ambiente favorável de ensino que me proporcionaram anos de aprendizagem muito ricos.

RESUMO

As relações de hospitalidade são fundamentais para o atendimento dos hóspedes e a prestação de serviços com qualidade. O objetivo desse trabalho é compreender de que forma os serviços prestados por hostels de São Luís foram impactados pela pandemia de covid-19. Para essa pesquisa, foi elaborado um estudo de casos múltiplos de caráter exploratório qualitativo, tendo como base entrevistas semiestruturadas com os gestores responsáveis por atender os hóspedes nos hostels escolhidos para o estudo. Os dados foram coletados e organizados a partir de uma categorização previamente analisada e elaborada através do método de análise de conteúdo. Os hostels foram selecionados mediante o critério hospitalidade e prestação de serviços antes e durante a pandemia do coronavírus covid-19 e serão identificados por hostel A, B e C. Observou-se que os gestores entrevistados tiveram percepções diferentes sobre o conceito de hospitalidade. Os principais serviços oferecidos aos hóspedes foram iguais em dois hostels, enquanto o terceiro hostel foi efetivamente fechado no período da pandemia analisado nesta pesquisa. Outro ponto a ser levado em conta é que, ambos os gestores entrevistados reconheceram a importância das relações de hospitalidade para os hóspedes, sendo a hospitalidade retratada, segundo eles, em um bom atendimento, na organização e nos serviços de qualidade que são ofertados. Dessa forma, comprova-se que as relações de hospitalidade voltadas aos hóspedes em um período devastador, são necessárias e influenciam na prestação e qualidade de serviços, proporcionando conforto, segurança e bem-estar aos clientes.

Palavras-chaves: Hospitalidade. Covid-19. Serviços. Hostels.

ABSTRACT

Hospitality relations are fundamental for serving guests and providing quality services. The objective of this work is to understand how services provided by hostels in São Luís were affected by the COVID-19 pandemic. For this research, a qualitative and exploratory multiple cases study was prepared, based on semi-structured interviews with managers responsible for guest services on previously chosen hostels. Data were collected and organized using a previously analyzed categorization, elaborated through content analysis method. Hostels were selected according to the hospitality and service provision criteria before and during the covid-19 coronavirus pandemic and will be identified by hostel A, B and C. It was observed that the interviewed managers had different perceptions about the concept of hospitality. The main services offered to guests were the same in two hostels, while the third hostel was effectively closed during the pandemic period analyzed in this research. Another relevant point is that both interviewed managers acknowledged the importance of hospitality relations for guests. According to them, hospitality consists of a good service, organization and quality services offered. Therefore, it is proven that hospitality relations aimed at guests in such a devastating period are necessary and influence the provision and quality of services, providing comfort, safety and well-being to customers.

Keywords: Hospitality. Covid-19. Services. Hostels.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Casos acumulados de covid-19 por data de notificação	19
Gráfico 2	Estatísticas de novos casos da covid-19 no Maranhão em 07 de dezembro de 2021	21
Gráfico 3	Casos de covid-19 no Maranhão	21

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Síntese de casos, óbitos, incidência e mortalidade da covid-19	19
Figura 2	Fatores que influenciam a experiência com serviços	30
Figura 3	Confiabilidade de um serviço em três pilares	31
Figura 4	Objetivos da hospitalidade	33

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Epidemias e pandemias de 1333 a 1981	16
Quadro 2	Organização temporal dos três primeiros meses após o primeiro caso de covid-19 confirmado no mundo	25
Quadro 3	Gestores entrevistados responsáveis pelos hostels	38
Quadro 4	Serviços prestados pelos hostels	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABIH	— Associação Brasileira de Indústrias e Hotéis
AMA	— Associação Americana de Marketing
CIEVS	— Centro de Informações Estratégias em Vigilância em Saúde
CNM	— Confederação Nacional de Municípios
DOU	— Diário Oficial da União
ESPII	— Emergência de Saúde Pública da Importância Internacional
ESPIN	— Emergência de Saúde Pública da Importância Nacional
FBAJ	— Federação Brasileira de Albergues da Juventude
FBHA	— Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação
FIOCRUZ	— Fundação Oswaldo Cruz
FOHB	— Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil
HI	— Hostelling Internationale
HQBeds	— Software de gestão de propriedade
MS	— Ministério da Saúde
OMS	— Organização Mundial de Saúde
ONU	— Organização das Nações Unidas
OPAS	— Organização Pan-Americanas da Saúde
RSI	— Regulamento Sanitário Internacional
SES	— Secretaria de Estado da Saúde
STC	— Secretaria de Transferência e Controle
UNESCO	— Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	A PANDEMIA DA COVID-19 E OS HOSTELS	15
2.1	Pandemia da COVID-19	15
2.2	Hostels	22
3	SERVIÇOS E RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE	29
3.1	Serviços	29
3.2	Relações de hospitalidade	33
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	37
4.1	Tipo de estudo	39
4.2	Local de estudo	39
4.2.1	Hostel A	39
4.2.2	Hostel B	40
4.2.3	Hostel C	41
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	41
5.1	Principais serviços prestados pelos hostels - antes e durante a pandemia da covid-19	40
5.2	Impactos da covid-19 na prestação de serviços de hostels	46
5.3	Hospitalidade no âmbito dos serviços prestados pelos hostels diante da pandemia da covid- 19	49
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	52
	REFERÊNCIAS	55
	APÊNDICES	58
	ANEXOS	84

1 INTRODUÇÃO

Em março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu os milhares de casos de testes positivos e óbitos acarretados pela covid-19 como uma pandemia. Epidemias e pandemias, em sua natureza de eventos críticos, não formam apenas tendências epidemiológicas, mas evidenciam estruturas de sofrimento, injustiça e desigualdade. Os cidadãos reordenam as relações e a moralidade e formam sujeitos, parcialidade e novas políticas de coexistência. Isso é o que temos vivido com o novo coronavírus.

A humanidade tem vivenciado muitas faces e muitos custos de uma grande mudança nas relações sociais. Não se trata apenas de uma doença avassaladora; a pandemia evidencia que há muitas camadas de vulnerabilidade, que se acumulam nas situações de desigualdade de acesso a serviços de saúde e de proteção social; do cuidado coletivo e de si mesmo, perante incontáveis problemas socioeconômicos. Observa-se, inclusive no Brasil, a precarização do desemprego e do trabalho, as inúmeras formas de exclusão e violência estrutural, manifestadas na degeneração de diversos aspectos socioeconômicos.

Neste contexto, a pandemia atingiu de modo global a saúde, as atividades sociais, a economia e as relações de hospitalidade no setor hoteleiro, incluindo os hostels, que sofreram grandes impactos na hospitalidade e prestação de serviços aos seus clientes. Nos hostels, as rotinas foram alteradas e redobradas durante a pandemia, considerando sua particularidade, pois a ocupação se dá em quartos coletivos. E assim observa-se o problema: De que forma os serviços prestados por hostels de São Luís/MA foram impactados pela pandemia da covid-19?

Por sua particularidade de alojamento em quartos coletivos, tais aspectos são específicos para esse tipo de serviço e com o surgimento de novos empreendedores nessa área, a preocupação torna-se ainda maior, pelo risco de contágio associado à covid-19 em hotéis, academias e restaurantes, transportes coletivos e outros meios de convivência coletiva.

Dessa forma se entende que as relações de hospitalidade e os serviços prestados pelos hostels são indispensáveis ao receber seus clientes e tem que haver uma equipe que seja capacitada, pois a equipe representa a empresa, e o empenho em atender as necessidades dos hóspedes mediante as calamidades é um ponto chave para que ocorra a satisfação do

consumidor. Espera-se que tal estudo contribua para a gestão das empresas hoteleiras no que tange o empreendedorismo em meio a momentos difíceis.

O presente estudo tem como objetivo geral compreender de que forma os serviços prestados e as relações de hospitalidade de hostels de São Luís/MA, foram impactados pela pandemia de covid-19. Os objetivos específicos são: descrever os principais serviços prestados pelos hostels antes e durante a pandemia da covid-19; compreender os impactos da covid-19 na prestação de serviços de hostels; identificar relações de hospitalidade no âmbito dos serviços prestados por hostels diante da pandemia da covid-19.

O levantamento da literatura para este estudo foi realizado através de artigos, relatórios, revistas e da plataforma Google Acadêmico. Foram registrados somente três trabalhos discutindo a problemática: Protocolos de combate à covid-19 na hotelaria: o caso do Hostel Jambudvipa–Natal/RN (PROSPERO, 2020); Desafios dos Hostels de Aracajú/SE em tempos de covid-19 (GOMES, 2021); Panorama virtual dos hostels belo-horizontinos no contexto da pandemia de covid-19 (PEREIRA; GOMES 2020). Então dentro do campo que propomos estudar ainda não foram estudados os principais serviços prestados pelo hostels antes e durante a pandemia, os impactos da covid-19 na prestação de serviços de hostels e a relação de hospitalidade no âmbito dos serviços prestados por hostels.

O interesse em pesquisar o tema é refletir sobre as relações de hospitalidade e serviços prestados nos hostels, pois segundo Camargo (2015), a relação interpessoal é o componente básico da cena hospitaleira. A aproximação, a afetividade e a expressão dos sentimentos, tiveram que ser rompidas abruptamente com o advento da covid-19 e o *lockdown*. Então, surgiu o interesse por compreender as relações sobre hospitalidade e a prestação de serviços em hostels em São Luís/MA, locais funcionam com convivência compartilhada e maior entrosamento entre hóspedes e funcionários.

O estudo foi desenvolvido com abordagem qualitativa (MINAYO, 2010), buscando uma ideia ampla sobre o tema em questão. Por esse motivo, o estudo ganha forma através do estudo de casos múltiplos (YIN, 2005) e análise de conteúdo (BARDIN, 2011). O desenvolvimento desta pesquisa, bem como a análise e discussão dos resultados foram obtidos por meio de

entrevistas semiestruturadas e a categorização dos hostels. O estudo de casos múltiplos foi desenvolvido, por meio de pesquisa de campo, envolvendo os gestores e sua visão em relação aos serviços prestado antes e depois da pandemia da covid-19.

Assim, o presente estudo, que consiste em um trabalho de conclusão de curso, encontra-se estruturado em seis partes: Na primeira parte a Introdução, seguida pela segunda parte, onde apresentamos a relação entre a Pandemia da covid-19 e os Hostels, através de discussões de autorias da OMS e OPAS (2021) sobre pandemias. A terceira parte aborda os serviços e relações de hospitalidade, considerando pensamentos de autores como Camargo (2003), que fala sobre os domínios da hospitalidade no cenário e oportunidade. Em seguida, a quarta parte, Procedimentos Metodológicos, que caracteriza a metodologia utilizada para análise dos estudos de casos múltiplos (YIN, 2010). Na quinta parte, análise e discussão dos resultados da pesquisa de campo e pôr fim a sexta parte, que traz as considerações finais do estudo.

2 A PANDEMIA DA COVID-19 E OS HOSTELS

Apresentamos, primeiramente, o conceito da pandemia em níveis global e nacional e no âmbito local, exibindo análise de dados sobre a pandemia da covid-19, bem como evidenciando as medidas de segurança implantadas pelos governos e pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Na terceira parte, discutiremos sobre os hostels em São Luís e os impactos causados pela pandemia da covid-19 buscando compreender como esses empreendimentos resistiram a esse grande desafio.

2.1 Pandemia da covid-19

A pandemia de covid-19 causou pavor, desespero e insegurança na humanidade. Em diversos momentos da história, houve endemias e pandemias que disseminaram estragos e dizimaram populações. Em 1980, devido à vacinação em massa, a varíola foi erradicada. Contudo, em 2022, houve a disseminação em nível global de uma nova cepa, denominada pela

OMS como varíola do macaco (*monkeypox*), servindo de alerta para o caso de surgimento de outras doenças. Segue abaixo um quadro retratando as doenças que fizeram vítimas no mundo.

QUADRO 1 - EPIDEMIAS E PANDEMIAS DE 1333 A 1981

PERÍODO	DOENÇA	Nº DE MORTES	LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA
1333 a 1351	Peste negra	50 milhões	Europa
1817 a 1824	Cólera	Centenas de milhares	África e Sudeste Asiático
1850 a 1950	Tuberculose	1 milhão	Em todo o mundo
1896 a 1980	Varíola	300 milhões	Índia
1918 a 1919	Gripe espanhola	40 a 100 milhões	Em todo o mundo
1918 a 1922	Tifo	3 milhões	Europa Oriental e Rússia
1960 a 1962	Febre amarela	30 mil	Etiópia
Até 1963	Sarampo	6 milhões	Europa
Desde 1980	Malária	3 milhões	África e Américas
Desde 1981	Aids	22 milhões	África

Fonte: Do autor, baseada em pesquisas nas revistas Galileu e Superinteressante.

Na procura por saber sobre a covid-19, surgiu a curiosidade por pesquisar sobre pandemias. Em matéria no Portal do Butantan, a diretora do Laboratório de Virologia do Instituto, Viviane Botosso, afirma que uma enfermidade se torna uma pandemia quando atinge níveis mundiais, se disseminando em diversos países ou mesmo continentes, geralmente afetando grande número de pessoas e com transmissão sustentada de pessoa para pessoa. A OMS define quando uma doença se torna uma pandemia (BOTOSSO, 2021).

Nesta perspectiva, a pandemia da covid-19, causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2), tem se manifestado como um importante desafio para todo o mundo. É registrada como um vírus com elevada taxa de transmissão, que após seu primeiro caso em Wuhan, na província de Hubei, na China, trouxe consequências drásticas nas relações interpessoais, na saúde e na economia mundial (WERNECK; CARVALHO, 2020).

No final de 2019, disseminou-se em todos os meios de comunicação a notícia sobre um novo vírus que surgiu na cidade de Wuhan, na China. Os primeiros casos da infecção parecem ter acontecido de animais para pessoas, uma vez que há mais de 40 tipos de vírus da família “coronavírus” que afetam animais e somente 7 tipos que afetam humanos. Os primeiros casos

ocorreram em frequentadores de um mercado popular onde há venda de animais silvestres vivos, como morcegos, cobras e castores. Acredita-se que as pessoas possam ter pegado a doença desses animais infectados. Posteriormente, observou-se a transmissão entre humanos quando indivíduos que não frequentavam o mercado também apresentaram sintomas (LEMOS, 2021).

A covid-19 gerou grandes reflexões e mudanças em todo o planeta: mudanças no contato social, alteração em bolsas de valores, na indústria e comércio mundiais, no turismo, hospedagem, para as empresas de transporte aéreo, terrestre, aquáticas e portuárias, e principalmente no setor da saúde, onde profissionais se dedicaram ao máximo para atender e salvar as vidas dos indivíduos infectados que desenvolveram formas graves da doença. Desde janeiro de 2020, a OMS determinou o surto de covid-19 como uma “emergência de saúde pública de interesse internacional”, aumentando os níveis de estresse em todo o mundo (OMS, 2021).

A Organização Pan- Americana da Saúde (OPAS) registrou que no dia 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos.

Uma semana depois, em 7 de janeiro de 2020, as autoridades chinesas confirmaram que haviam identificado um novo tipo de coronavírus. Em 11 de fevereiro de 2020, recebeu o nome de SARS-CoV-2). Esse novo coronavírus é responsável por causar a doença covid-19. No mês de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Essa decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus. A Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional / Internacional (ESPIN / ESPII) é um evento extraordinário que pode constituir um risco de saúde pública para outros países com a disseminação internacional de doenças, necessitando de uma resposta internacional coordenada e imediata (OPAS, 2021).

É a sexta vez na história que uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) é declarada. As outras foram: 25 de abril de 2009 - pandemia de H1N1; 5 de maio de 2014 - disseminação internacional do vírus da pólio; 8 de agosto de 2014 - surto

de Ebola na África Ocidental; 1 de fevereiro de 2016 - vírus Zika e aumento de casos de microcefalia e outras malformações congênitas; 18 maio de 2018 - surto de ebola na República Democrática do Congo. Quando a covid-19 foi caracterizada oficialmente pela OMS como uma pandemia em 11 de março de 2020, originou a interrupção dos serviços aéreos, terrestres e marítimos, reduzindo as atividades de hospedagem, comércio e lazer, dentre outras (OPAS, 2021).

No Brasil, a pandemia de covid-19 foi decretada pelo governo federal por meio da portaria nº 340, de 30 de março de 2020, trazendo recomendações e medidas para o enfrentamento da ESPIN decorrente da infecção humana pela covid-19, no âmbito das comunidades. Este documento cita também as medidas de isolamento social, revelando a necessidade das pessoas com suspeita de contágio e os que estão sintomáticos permanecerem em isolamento, como meio de diminuir a progressão e disseminação do vírus, resultando em controle, e menores taxas de morbidade e mortalidade.

Ainda por essa perspectiva, nota-se que o isolamento tem como principal propósito reduzir os números de infectados e a disseminação do vírus; que pode causar impacto físico e psicossocial, especialmente em profissionais da saúde da linha de frente. A pandemia traz a necessidade de ações para contenção da mobilidade social, como isolamento e quarentena, assim como a velocidade e urgência de testagem de medicamentos e vacinas, com implicações éticas e de direitos humanos que merecem análise crítica e prudência (SCHINCARIOL, 2020).

Os pesquisadores da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), no campo das Ciências Sociais, vêm buscando uma linha de investigação, respostas e capacitação de estratégias para melhor enfrentar o vírus, cita abaixo:

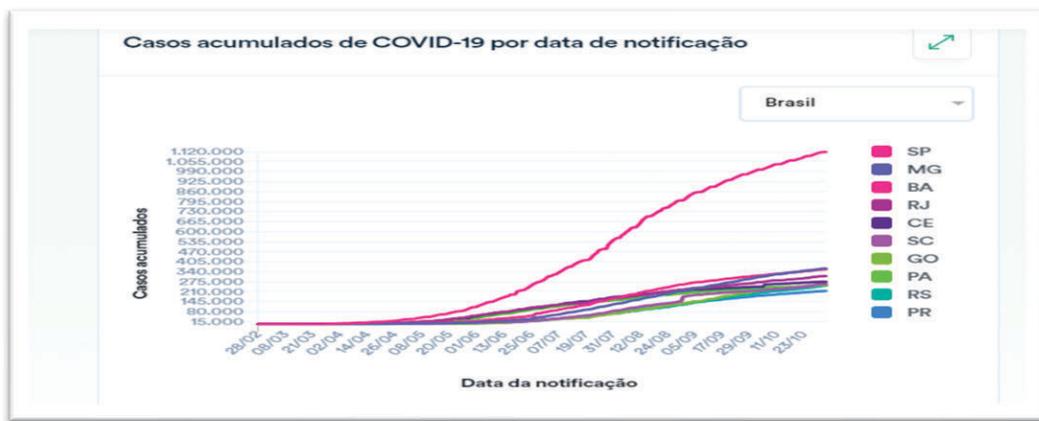
Partindo da perspectiva teórica de que as enfermidade são fenômenos a um só tempo biológicos e sociais, construídos historicamente mediante complexos processos de negociação, disputas e produção de consensos, objetivo das atividades deste eixo envolve compreender e responder parcialmente aos desafios colocados pela pandemia, organizando uma rede de pesquisadores do campo das ciências sociais e humanidade visando a investigação, resposta e capacitação como estratégias para o enfrentamento da covid-19 no Brasil (SCHINCARIOL, 2020).

No Brasil, o vírus chega por meio de viajantes infectados, sobretudo provenientes da Europa. Uma pesquisa feita pelo *Journal of Travel Medicine* ressalta que 54,8% dos casos registrados no Brasil, 9,3% vieram da Itália e 8,3%, da China e França, com início em São Paulo e Rio de Janeiro. Como registram Morales et al. (2020), o primeiro caso do Brasil foi

confirmado em 21 de fevereiro: um idoso de 61 anos que retornava da Itália. Desde então, a doença se propagou por todo o país. Em 17 de março de 2020, foi confirmada a primeira morte ocasionada por covid-19 no país.

Os estados de São Paulo, Minas Gerais e Bahia lideram os casos de enfermos e óbitos pela pandemia no Brasil (BRASIL, 2021). O Gráfico 1 apresenta a relação dos casos de covid-19 pelos estados brasileiros.

Gráfico 1 – Casos acumulados de covid-19 por data de notificação



Fonte: Brasil, 2023

Ainda no Brasil, os dados demonstraram que a pandemia ocasionou 607.462 mortes, por isso a necessidade de medidas urgentes para combater a covid-19, conforme demonstram os dados do Ministério da Saúde (BRASIL, 2023). A Figura 1 exibe síntese de casos, óbitos, incidência e mortalidade.

Figura 1 – Síntese de casos, óbitos, incidência e mortalidade da covid-19



Fonte: Brasil, 2023

Desse modo, o impedimento da locomoção por meio das fronteiras, setores, que foram atingidos e necessitavam de contato pessoal como: viagens, passeios, entretenimento, acomodações e restaurantes precisaram se reinventar para retornar suas atividades. Para tanto, o governo do estado do Maranhão adotou medidas sanitárias severas, reduzindo o número de contaminações, e estabeleceu medidas preventivas criando o decreto 35.784 de 03 de maio de 2020, da Secretaria de Transparência e Controle - STC.

Em decorrência dessa interrupção, o setor de turismo foi um dos primeiros a serem atingidos, ocasionando, assim como no setor de hotelaria, grandes transtornos no cancelamento e suspensão de reservas, sendo um dos setores que oferecem serviços aos turistas e outras modalidades de usuários. No Maranhão, o governo do estado entrou em ação para o combate à covid-19 para impedir o avanço do contágio deixando somente os serviços essenciais (postos de saúde, supermercados, farmácias) para que não houvesse aglomeração.

Perante as respectivas situações, o Governador do estado do Maranhão emitiu, atendendo a determinação judicial, decreto 35.7849 de 03 de maio de 2020 que instituiu *lockdown* na Ilha de Upaon-Açu, que compreende os municípios de São Luís, Paço do Lumiar, São José de Ribamar e Raposa, bem como a suspensão das atividades de educação e recomendou o isolamento social. Essa adoção de medidas rigorosas foi para garantir que o número de mortes e novos casos fossem mais baixos.

No segundo semestre de 2020, foi detectada a variante Delta na Índia, que se espalhou rapidamente. Em novembro de 2021, a OMS confirmou a detecção da variante Ômicron em mais de 20 países no mundo, sendo que mais de 60% dos casos estavam concentrados na África do Sul e em Botsuana. Governos foram orientados a examinar os casos dentro de suas fronteiras e avaliar os riscos para elaborar as medidas de contenção (ESTADÃO, 2021).

Diante dessa pandemia, o setor de turismo, assim como a rede de hospedagem, tem adotado medidas de prevenção com mudanças em sua rotina de serviços para garantir segurança para os hóspedes e colaboradores, como citam as grandes empresas da rede hoteleira no Brasil. A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), a Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA), a Resorts Brasil e o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), iniciaram as negociações com o Governo Federal para que sejam adotadas medidas urgentes e necessárias para tentar minimizar os efeitos da crise sobre o setor da hotelaria. Juntas, as entidades solicitaram a suspensão dos contratos de trabalho dos funcionários do seguimento

hoteleiro por 90 dias. Com a medida, os colaboradores permaneceriam empregados e, durante o período de afastamento, seriam subsidiados pelo governo (PANROTAS, 2020)

Portanto, medidas adotadas pelo governo integram um conjunto de ações que viabilizam o contato social, melhorando assim os atendimentos nos serviços das cidades maranhenses. O Gráfico 2 traz as estatísticas do dia 7 de dezembro de 2021 dados do Johns Hopkins, com óbitos em regiões diversas do estado, exceto na Ilha de São Luís.

Gráfico 2 – Estatística de novos casos da covid-19 no Maranhão em 07 de dezembro de 2021



Fonte: Johns Hopkins, 2021

Gráfico 3 – Casos de covid-19 no Maranhão



Fonte: G1 Maranhão, 2021

Sendo assim, para os clientes que necessitam dessa rede de serviços, seja por diversão, seja por trabalho é indispensável que o cuidado seja redobrado para não comprometer a reputação do meio de hospedagem, pela segurança do cliente, dos colaboradores e de todos os envolvidos no fornecimento do serviço de hospitalidade. Portanto, observa-se que as ações tomadas durante pandemia visam o bem-estar, adequação e melhoria de estrutura física, possibilitando de forma segura a satisfação de todos os servidores e aos seus clientes.

2.2 Hostels

As novas formas de relacionamentos entre países vêm promovendo profundas alterações no universo do trabalho, dentro dos setores de produção, aliando novas maneiras no fornecimento de serviços e oferecendo novas formas de trabalho no mercado da globalização.

No entanto, percebe-se que há necessidade de aperfeiçoamento na mão de obra pessoal, profissional, e o ambiente de trabalho para que haja o fortalecimento dos serviços. A gestão de marketing em hotelaria envolve a análise das características da localidade, a identificação do público-alvo, o reconhecimento da forma como se comportam os consumidores e a análise do ambiente em geral, onde se encontra inserido o meio de hospedagem, a localidade e o público consumidor. Alguns fatores que podem afetar diretamente o mercado dos meios de hospedagem são: demográfico, cultural, econômico, político, regulador, estrutural, natural, organizacional, tecnológico, internacional e competitivo. Nota-se que desses meios de hospedagem que mais se enquadra ao Hostels, é Mudanças no Ambiente demográfico. A demanda da hotelaria é bastante afetada pelo nível de renda da população, uma vez que as classes socioeconômicas mais baixas têm grande dificuldade em desfrutar de serviços dos meios de hospedagem. Percebe-se ainda que o número de jovens que querem estudar e tem um poder aquisitivo abaixo, que vivem com bolsas de estudo, procuram ambientes como hostels (GUARDANI, 2006).

Os hostels eram conhecidos como “Albergues” nas décadas de 1980 e 1990. Hostels são empresas que vendem espaços e quartos compartilhados. Destacam-se por serem alojamentos onde é possível conhecer pessoas de diferentes países, regiões, cidades ou até mesmo da mesma localidade onde o hostel se encontra. Deste modo, por ser um espaço que é compartilhado, vivido, dividido, o preço é bem mais acessível.

Hospedar-se em um hostel torna-se emocionante, pois não sabemos a quem vamos conhecer; pode ser usada a sala de estar, a cozinha, o fogão, a geladeira e utensílios do ambiente. Este tipo de hospedagem é muito utilizado por jovens que, em busca de novos conhecimentos, estudos, trabalho, turistas mochileiros que com baixo custo conseguem viver grandes emoções.

Normalmente, hostels oferecem instalações como cozinhas e áreas de jantar compartilhadas equipadas, lavanderia, espaços de reunião e muito mais. Além disso, como o ambiente é muito mais descontraído e colaborativo, o próprio lugar costuma realizar festas e organizar passeios, o que é incrível para conhecer gente de todos os lugares do mundo. Mesmo se você estiver viajando sozinho, terá a oportunidade de ter uma experiência social. O ambiente é propício para novas amizades, troca de experiências e muitas risadas. Além disso, ainda que você não esteja viajando para estudar, praticar uma língua diferente acaba sendo inevitável. (CAIA NO MUNDO, 2020)

Também conhecido como o querido das pessoas que viajam solitárias, observa-se que o hostel é uma opção alternativa onde o custo é baixo e muitas vezes sendo um divertimento diferente onde há maior interação social que não é costume nos outros meios de hospedagem. No entanto, são albergues ou hostels conforme as diferentes culturas ao longo das estradas e das cidades.

Nas cidades eram de conforto e qualidade inferior à das casas mais humildes do lugar e acolhiam mediante algum tipo de pagamento, aquele que não dispunha do privilégio da hospitalidade doméstica, e ainda afirma que, a princípio, a consigna é clara: a hospitalidade, incondicional exige que o visitante (hóspede) seja acolhido em qualquer circunstância, mas o morador local (anfitrião), mesmo tendo o dever de acolhê-lo, tem em contrapartida o direito de impor regras inclusive para o uso do espaço. Mas esse residente é o mesmo anfitrião que recebe alguém na casa que construiu e comprou? De forma insólita, a perspectiva da hospitalidade pode desta vez favorecer ao hóspede, o turista (CAMARGO, 2015).

Hostels são bem aceitos pelo público que tem menos o que gastar e está em busca de amizades, um bom diálogo e novos conhecimentos, um passeio turístico, sempre buscam esse lugar mais acessível. A procura pelo conhecimento e descobertas com pessoas de culturas diferentes. No hostel esse momento é bem vivenciado, portanto cada vez mais, está sendo um empreendimento em avanço em quantidade e qualidade em várias cidades no mundo. No Brasil não está sendo diferente, havendo um crescimento nessa modalidade de hospedagem. Com isso

observa-se em todas as regiões o aumento em número de hostels como descreve o site do HQBeds, 2021, “é praticamente impossível prestar um serviço de qualidade sem utilizar um software de gestão de hostels como aliado”.

Isso indica que o cadastro do cliente é o primeiro passo, dando maior expectativa no atendimento e conhecimento dos clientes. Ter informações de cada cliente permitem que o hostel os conheça e faz muita diferença no nível operacional e no planejamento estratégico, que é muito importante para um check-in online. O agendamento e organização de reservas deve contar com um sistema eficiente, para que não cause nenhum desconforto ou insatisfação do cliente quanto à sua escolha na acomodação. O sistema também resume controle e consumo de caixa, bem como controle de estoque, com registro do consumo de itens da recepção, restaurante, bar e outros serviços oferecidos, com relatórios sobre entrada e saída de insumos.

Um bom sistema de gestão garante que a manutenção dos quartos seja eficiente, evitando incômodos ao hóspede, com horário específico para as trocas de roupas e limpeza do quarto. A organização de processos rotineiros é feita pelo software de gestão de hostels, o que permite um serviço de qualidade pelo qual o cliente está pagando, diminuindo a chance de erro e garantindo a melhor experiência para seu cliente (HQBeds, 2021).

No entanto, para abrir um hostel e prestar serviços a pessoas tentando estilizar uma maneira de vida mais ocasional e mais despojada, seja para se alojar para intercâmbio, a trabalho, passeio, conhecer pessoas, ou mesmo viagem com mochilas nas costas (o mochileiro), é uma forma de negócio que requer empenho e seriedade, pois afinal, como forma de empreendimento também tem que ter qualidade, gostar de receber pessoas e ganhar uma renda (HQBeds, 2021).

Observa-se que o investimento para esse tipo de negócio apresenta particularidades para alcançar o sucesso, pois envolve um público diferenciado, lugar estratégico, um serviço de qualidade como em qualquer outro negócio, muito trabalho produtor. Tudo isso envolve o marketing dos meios de hospedagem, refere-se à criação de uma infraestrutura e de serviços voltados a atender a públicos específicos, a um preço adequado, bem como à escolha das melhores estratégias para promover os serviços, divulgando o estabelecimento e definindo as formas mais adequadas para vender os serviços oferecidos (GUARDANI, 2006).

Diferentemente dos padrões normais de um hotel, pousada ou hotel fazenda, o hostel requer atenção por ser um tipo de negócio novo e em ascensão, que apresenta um desafio, por

ser baseado em ambiente compartilhado. Diante disso, é essencial ter um plano de negócios, um ambiente acolhedor, aconchegante e convidativo, ferramentas de marketing digital, colaboradores capacitados e conhecimento dos hóspedes.

O enfoque principal não é a instituição, mas o cliente, beneficiário desse esforço, uma vez que é legítimo destinatário de toda atividade administrativa de qualquer empresa. Sendo assim, “manter uma equipe de colaboradores capacitados, manter e aumentar o faturamento do empreendimento, controlar os gastos, garantir a satisfação dos hóspedes, assegurar limpeza, segurança e conforto, esses são alguns dos desafios de um hostel (DANTAS, 2004).

Além disso, o provento nas funções de gestão de hostel com a instalação do software ganha o cliente e o próprio hostel fica com sua administração mais facilitada, tendo uma centralização de informações, ajudando na comunicação interna e melhorando o rendimento, cancelando o retrabalho, eliminando a burocracia, melhorando as decisões do gestor de negócios, tendo acesso facilitado aos relatórios de entrada e saída de insumos, evitando perdas, melhorando o acesso ao volume de reservas e acareando informações com outras estações vividas no hostel (HQBeds, 2020).

Em dezembro de 2019, noticiou-se um surto de pneumonia em um hospital em Wuhan, na China, e em seguida pesquisadores chineses comunicaram a identificação do código genético do vírus, alertando a OMS de que se tratava de uma nova forma de coronavírus. Ainda sobre isto, nos utilizando dos dados apresentados no site específico da COVID-19 no Brasil, que é organizado pelo Ministério da Saúde na Tabela 5, uma linha cronológica dos acontecimentos ligados ao surgimento do coronavírus e as informações que tínhamos até o mês de fevereiro.

Quadro 2 – Organização temporal dos três primeiros meses após o primeiro caso de covid-19 confirmado no mundo

Dezembro/2019	Janeiro/2020	Fevereiro/2020
8 dez 2019 • Primeiros casos Pneumonia em hospital de Wuhan/China	3 jan. 2020 • “Pneumonia de causa desconhecida” na China • Brasil pede esclarecimento à OMS	3 fev. 2020 • Brasil declara ESPIN • 1ª Reunião do Grupo Executivo Interministerial em Saúde Pública (GEI- ESPII)
29 dez 2019 • Divulgado o código genético do coronavírus na China	5 jan. 2020 • 1º Comunicado da OMS: 44 casos de “pneumonia de causa desconhecida” relacionada ao Mercado de Wuhan/China	4 fev. 2020 • Ministério da Saúde envia Projeto de Lei de Quarentena ao Congresso Nacional

30 dez 2019 • Notificação para OMS	9 jan. 2020 • Divulgado o código genético do coronavírus na China	4 e 5 fev. 2020 • Congresso Nacional aprova Projeto de Lei
Dezembro/2019	Janeiro/2020	Fevereiro/2020
	10 jan. 2020 • Comitê de Monitoramento de Eventos do Ministério da Saúde é acionado	5 fev. 2020 • Brasil realiza missão para repatriamento de 34 brasileiros que viviam na cidade de Wuhan, na China
	16 jan. 2020 • Ministério da Saúde pública a primeira informação sobre a doença	6 fev. 2020 • Reunião na Comissão Intergestores Tripartite (CIT) sobre o coronavírus com secretários de saúde dos Estados e capitais
	20 jan. 2020 • Reunião da OPAS/OMS para alinhamento da estratégia internacional de resposta	7 fev. 2020 • Presidente da República sanciona Lei de Quarentena • Ministério da Saúde e Fiocruz capacitam representantes de 9 países das Américas do Sul e Central para diagnóstico laboratorial do coronavírus • Início da Operação Regresso: brasileiros voltam de Wuhan para o Brasil
	21 jan. 2020 • 1º Boletim Epidemiológico da OMS: Risco moderado	9 fev. 2020 • Chegada ao Brasil dos 58 envolvidos na Operação Regresso (quarentena)
	27 jan. 2020 • 1º caso suspeito • Alteração do COE para nível 2 (perigo iminente) com mudança na definição de caso	19 fev. 2020 • Brasil apresenta ações para enfrentar o coronavírus em reunião dos Ministros da Saúde do Mercosul no Paraguai
	28 jan. 2020 • OMS altera posicionamento: Risco alto	21 fev. 2020 • Mais 7 países em alerta para casos suspeitos da doença, além da China
	30 jan. 2020 • ESPII: OMS declara Emergência Internacional	23 fev. 2020 • Liberação dos brasileiros repatriados, que estavam de quarentena
	31 jan. 2020 • GEL-ESP: Acionado o Grupo Executivo Interministerial	24 fev. 2020 • 16 países em alerta
		26 fev. 2020 • Confirmado o primeiro caso de coronavírus no Brasil, em São Paulo

Fonte: Brasil, 2020.

Em meio a inúmeras dúvidas e incertezas sobre o novo coronavírus, e quais os seus danos à saúde da população, o presidente da república negligenciou ações e medidas de contenção da propagação do vírus no Brasil, bem como propagou o discurso anti-ciência, descredibilizando os profissionais da saúde, pesquisadores, o Ministério da Saúde, a OMS e o Sistema Único de Saúde, com suas recomendações para o combate à covid-19, como também criou uma instabilidade frente aos governadores que adotaram providências para romper o ciclo de infecção nos estados e consequentemente no país:

No momento, as decisões imediatas devem buscar poupar vidas, garantindo a assistência de boa qualidade ao paciente grave. É também indispensável minimizar os danos econômicos, sociais e psicológicos das populações mais vulneráveis, por meio da adoção de medidas fiscais e sociais. Devemos levantar nossas vozes em defesa do sistema único de saúde e exigir que os que hoje governam o país se engajem na defesa da vida do nosso povo, do contrário, serão responsabilizados pela promoção daquilo que se apresenta potencialmente como uma das maiores tragédias sanitárias já vividas neste país (WERNECK; CARVALHO, 2020).

Ainda nesse sentido, o ex-secretário de Vigilância em Saúde, Wanderson Oliveira, destacou algumas ações primordiais para o enfrentamento da pandemia no Brasil. Entre as estratégias de combate à covid-19 está a plena funcionalidade do Sistema Único de Saúde. É necessário que defendamos o SUS para garantirmos que os brasileiros não se encontrem desamparados no momento de necessidade, como a busca por leitos de UTI, bem como o despertar da colaboração da sociedade civil e dos poderes políticos para vencermos a crise sanitária.

Sobre esse cenário de insegurança, a Secretaria de Estado da Saúde no Maranhão buscou estratégias para retardar o surto da doença no estado. Dentre as estratégias, foram utilizadas barreiras sanitárias, bloqueio das divisas estaduais, a fim de reduzir o fluxo de pessoas dos estados onde o índice de contaminação era maior.

No que diz respeito as estratégias no estado do Maranhão, Sousa et al (2020) explicitam a importância das medidas de contingenciamento populacional, no cenário da pandemia para além do local onde está sendo colocada em prática a quarentena e o *lockdown*, como estratégias para evitar um crescimento exponencial no nível do contágio não só na região metropolitana, onde os casos iniciaram, mas também nos demais municípios do estado, foram importantes para as análises e os desdobramentos da espacialização da covid-19 no Maranhão.

Nesse cenário, após a chegada do coronavírus em São Luís e conseqüentemente se tornar epicentro da doença no Maranhão, o vírus se disseminou pelas demais regiões do estado. Discussões vem surgindo a respeito do assunto pelas maiores redes de hospedagem seguindo normas para tentar solucionar ou amenizar os impactos causados pela pandemia, solicitando que seja reenquadrado, contas de luz, tarifa industrial, recolhimento de impostos durante três meses tanto para micro e pequenas empresas quanto para empresas de lucro real. O pedido estabelece que o pagamento desses valores será feito em 2021 de forma parcelada e somente com a correção monetária (PANROTAS, 2020).

“A questão agora é de encontrar soluções para o problema que está completamente instalado. O setor de hospedagem entrou em completo colapso. As taxas de ocupações estão mais próximas à zero. Caso a solicitação não seja atendida provavelmente teremos milhares de desempregados no ramo da hotelaria nas próximas duas semanas” (PANROTAS, 2020).

Desta forma, entendemos que a desigualdade social é um fator potencializador para a crise sanitária que estamos vivenciando, onde pensar/realizar o distanciamento social é algo pouco possível e até mesmo impossível para milhares de trabalhadores e trabalhadoras, que dependem do setor informal para se manter. Enquanto isso, milhões de trabalhadores com baixos salários, trabalhadores rurais, desempregados e sem teto permaneceram em situação precária.

Esse cenário também comporta o grande contingente de trabalhadores dos municípios abordados aqui, onde somente uma pequena parte da população possui condições suficientes para se isolar de fato, bem como dispõem de água e esgoto tratado. Dessa maneira, podemos compreender que a pandemia acirrou ainda mais a luta de classes, demonstrando de modo explícito que esse sistema socioeconômico não é voltado aos interesses dos trabalhadores, estudantes, camponeses etc.

Os serviços de hostel desenvolvem um papel fundamental na prática do turismo, pois oferecem serviços de hospedagem que incluem segurança, conforto, lazer e alimentação aos clientes. Dessa forma, objetiva ordenar a prestação de serviços aos hóspedes, tais como: a organização da infraestrutura, limpeza, arrumação, recepção, manutenção de ambientes e alimentos e bebidas. Todos esses serviços devem levar em consideração a hospitalidade.

Nesse contexto, os hostels, como um ramo da hotelaria, por sua especificidade de atendimento, tiveram que redobrar os seus cuidados com os clientes para readequar espaços, restaurantes, áreas de circulação e convívio comum segundo os protocolos de distanciamento e de proteção sanitária e higiênica.

3. SERVIÇOS E RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE

Nessa terceira parte será bordado inicialmente reflexões de importantes autores que se referem aos serviços de hospitalidade que estão voltados para a arte da receptividade e generosidade, entre clientes e os processos a serem resgatados a uma nova concepção

comercial. Em seguida, será conceituado e discutido a respeito da hospitalidade e serviços nos hostels, considerando a política de atendimentos nos meios de hospedagem que utilizaram dos mesmos meios, com as mudanças nos hábitos adquiridos durante a pandemia.

3.1 Serviços

Os serviços têm várias definições e conceituações por vários autores, destacando aqui Las Casas (1998), que cita serviços sendo transações realizadas por uma empresa ou indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem. Enquanto a Associação Americana de Marketing diz que serviços são atividades, vantagens, ou mesmo satisfações que são oferecidas à venda ou que são propriedades em conexão com a venda de mercadorias. Kotler e Keller (2006) conceituam serviços como ações, atos, que diferentemente dos produtos, possuem um enfoque intangível, pois seu resultado ou produto final é sempre um sentimento, seja ele de satisfação ou não.

Na conceituação moderna do termo, qualidade significa adequação ao uso. É o atendimento aos desejos e às aspirações dos consumidores, incluindo os aspectos econômicos, de segurança e desempenho. O conceito refere-se ao mais apropriado e não ao melhor ou ao mais caro (ALGARTE; QUINTANILHA, 2000).

Conceitos e designações, o fato é que temos em mente que serviço tem se manifestado, como de grande importância nos tempos atuais como relata Dantas (2004): “desde o período posterior à Segunda Guerra Mundial, um nível de importância tal que tem merecido estudos científicos de grande relevância por parte de teóricos e organizações.”

Sabe-se que o produto pode ser estocado, enquanto o serviço acontece em determinado momento. Enquanto no caso do produto o controle de qualidade é feito pelo fabricante, no serviço o controle de qualidade é feito pelo consumidor, comparando-o com suas expectativas. A experiência com serviços é influenciada por fatores que merecem atenção especial, haja vista o impacto que exercem sobre o cliente, que constitui o centro das atenções do marketing, em especial do marketing de serviços. E os fatores que são: local de prestação do serviço, os prestadores de serviços, a organização, os sistemas invisíveis e os outros clientes, conforme ele demonstra na figura abaixo (DANTAS, 2004).

Figura 2 – Fatores que influenciam a experiência com serviços



Fonte: Dantas, 2004

O serviço tem suas peculiaridades, que o diferem bastante do produto, como um bem físico:

Fazendo uma comparação mais criteriosa entre produto (bem físico) e serviço, podemos dizer que, enquanto no produto o consumidor é dono de um objeto, no serviço é dono de uma lembrança. Enquanto o produto é feito longe do consumidor, o serviço é prestado junto dele. Enquanto o produto pode ser estocado, o serviço acontece em determinado momento. Se no produto o controle de qualidade é feito pelo fabricante, comparando-o com as especificações, no serviço o controle de qualidade é feito pelo consumidor, comparando-o com suas expectativas. (DANTAS, 2004)

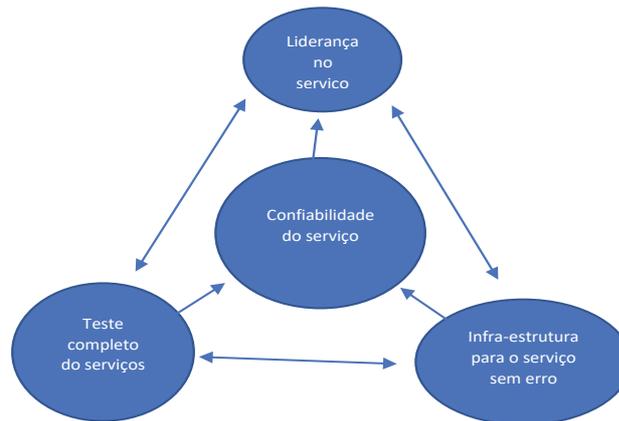
A oferta de serviços hoteleiros nas cidades turistificadas é bastante variada e cada meio de hospedagem possui características próprias, seja na arquitetura ou nos serviços oferecidos, tendo que obrigatoriamente ter por finalidade principal a hospedagem. O produto hoteleiro pode ser definido como sendo:

[...] um conjunto de bens e serviços que objetivam satisfazer o cliente: os bens são constituídos pelos produtos tangíveis como apartamentos, refeições etc. e os serviços são constituídos pelo conjunto de ações (intangíveis) que fazem com que o cliente possa usufruir dos bens. (CASTELLI, 2001)

A qualidade dos serviços prestados ao cliente parece também estar relacionada à qualidade dos recursos humanos que a organização apresenta, ou seja, pessoas bem selecionadas, treinadas e satisfeitas com o seu trabalho na empresa. As empresas prestadoras

de serviços devem ter em mente a qualidade de seus serviços, a confiabilidade, a qual é adquirida através da experiência, capacitação e treinamentos (DANTAS, 2004). Pode-se sintetizar a confiabilidade de um serviço nos três pilares de apoio mostrados na figura abaixo.

Figura 3 – Confiabilidade de um serviço em três pilares



Fonte: Dantas, 2004

O elemento humano é a peça fundamental na acolhida do cliente e, conseqüentemente, a própria rentabilidade da empresa, e ainda o ambiente amistoso, acolhedor, hospitaleiro de um hotel constitui-se em fator atrativo e decisivo para muitos viajantes sendo a hospitalidade considerada um importante insumo do produto hoteleiro (CASTELLI, 2006)

Torna-se uma premissa para os gestores transformar os meios de hospedagem em referência de hospitalidade e qualidade, como componente essencial da oferta turística. Assim, é desejável que os meios de hospedagens direcionem os seus esforços no processo de aprimoramento dos seus padrões de qualidade, buscando desenvolver culturas positivas, focalizando valores, competências e características que incentivem o desempenho dos seus funcionários, que tratam diretamente com as pessoas através da prestação de seus serviços, buscando garantir serviços de qualidade, e a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos. Os serviços são conjuntos de atividades realizadas por organização para responder às expectativas e necessidades do cliente (PETER, 2000).

Nas empresas, os serviços são um diferencial competitivo, e as prestadoras de serviços tornam-se grandes contribuintes para a movimentação da economia global. A partir do momento em que obteve mais destaque, o serviço ganhou mais espaço aumentando o nível de

qualidade e agregando valor ao produto. Os serviços possuem uma maior interatividade com os clientes, por sua maior proximidade eles são considerados um dos responsáveis para que se possa conquistar e fidelizar esses clientes (SILVA, 2011). Os clientes, a organização, os prestadores de serviços, o sistema invisível, o local de prestação do serviço, são os fatores que influenciam a experiência com serviços (DANTAS, 2004).

Guardani (2006) afirma ainda que, as localidades recebem diferentes perfis de turistas, dependendo de suas características em termos de atrativos, infraestrutura local e serviços oferecidos, localização e condições de acesso. Nesse sentido, cada fator exige cuidado específico, em função de sua importância na percepção de valor que pode gerar no cliente (DANTAS, 2004).

O Serviço causa maior impacto positivo pela sua localidade; o local da prestação de serviço, talvez seja o que mais impacta esta percepção: um ambiente bem cuidado, limpo, funcional, sinalizado, contribui sobremaneira para a satisfação do cliente, que pode identificar o empenho da empresa no sentido do respeito individual e do conforto que lhe está sendo oferecido (DANTAS, 2004).

O Serviço ainda tem sua contribuição para a geração de empregos, na citação de Dias (2003), exemplifica que 52% dos empregados do setor formal da economia estavam alocados no setor de serviços em 2003, na cidade de São Paulo. Atualmente os serviços vem se aprimorando e trazendo lucros para a economia proporcionando estabilidade financeira. Nesta perspectiva, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), dizem que é imperativo reconhecer que os serviços não são atividades meramente periféricas, mas parte integrante da sociedade, estando presentes no cerne da economia e são fundamentais para que ela se mantenha sadia e funcional, ou seja, os serviços de forma geral são grandemente importantes para a atividade econômica na sociedade, pois eles afetam diretamente a economia e é ideal que ambos estejam em conformidade.

3.2 Relações de hospitalidade

A relação de hospitalidade está ligada a quem atende e quem vai ser atendido, como **será** feito esse atendimento. Uma empresa pode demonstrar seriedade sem que seus donos e

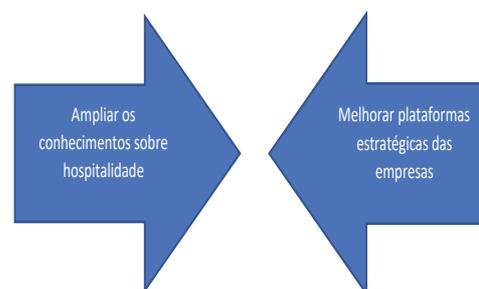
empregados necessitem estar constantemente sisudos ou fechado. O bom-humor sem exageros faz parte do bom atendimento (DANTAS, 2004).

O significado de hospitalidade é o receber, abrigar, alimentar e cuidar do visitante, não é uma obra de caridade, mas de negócio. É preciso, contudo, compreender que por trás desse negócio em grande expansão com o incremento do turismo a partir da segunda metade do século XX, existe algo sagrado, testemunhado ao longo da história e que não pode ser menosprezado para quem exercer, na modernidade, o comércio da hospitalidade em grande escala. (CASTELLI, 2010)

Para Cooper (2001) a hospedagem é o maior setor dentro da economia turística, e é um dos elementos essenciais da infraestrutura turística e que deve satisfazer as exigências conforme sua demanda. Dito isto, tem-se que a hotelaria pode ser considerada como âncora do turismo, se ela falhar na busca de qualidade percebida pelo hóspede poderá comprometer todos os demais segmentos ligados ao turismo.

O estudo da hospitalidade permite englobar uma gama de objetivos, construir conhecimento sobre a hospitalidade e agregar valor à plataforma estratégica de competitividade das empresas, ou seja, capacitar profissionais para a atuação na área da prestação de serviços com atitude hospitaleira (CASTELLI, 2010). A Figura 4 mostra os objetivos da hospitalidade:

Figura 4 - Objetivos da hospitalidade



Fonte: Castelli, 2010

Com o crescimento no campo da hotelaria no Brasil, face às novas fontes de capital, novos veículos de investimento, novas operadoras nacionais e internacionais, e em virtude também, da captação de eventos de médio e grande porte; concomitantemente cresce o

incentivo a capacitação e treinamentos para os funcionários do ramo hoteleiro, sobretudo para as cidades-sede de eventos. Enfatiza-se que:

A hotelaria teve a função inicial básica de alojar aqueles que, por estarem fora de seus lares, necessitavam de um quarto, uma cama e um bom banho. Com a evolução da área, os novos empreendimentos hoteleiros procuravam entender todas as necessidades das pessoas em trânsito e a atrair a população da microrregião para consumir seus produtos e serviços (DUARTE, 1996).

O crescimento de cidades com economias menores e as restrições de desenvolvimento nos grandes centros urbanos deve provocar descentralização, gerando oportunidades de diversificação. A busca por investimento qualificado e o nível de exigência crescente dos hóspedes resultará em maior presença de operadoras hoteleiras, o que deve trazer profissionalismo e melhor padrão de serviço. Analisando a temática da hospitalidade, está nos remete a reflexões multidimensionais a partir de diferentes perspectivas e, em especial, quando associada à área do Turismo (MOURA, 2012).

Castelli (2005) cita que por necessidade de sobrevivência, desde o início da história, os povos se deslocavam por longas distâncias a fim de trocar seus excedentes com outros povos. Para isso precisavam de comida e abrigo durante seus percursos de viagens. As primeiras estruturas destinadas ao pernoite de pessoas foram erguidas no Oriente Médio, ao longo das rotas de comércio e de caravanas.

No que tange ao turismo, protagonista de uma destacada engrenagem econômico-administrativa contemporânea, a área é marcada por processos que articulam dimensões socioantropológicas e psicoantropológicas, exibindo a raiz dos movimentos que envolvem os deslocamentos humanos ao longo de sua trajetória. Além disso, o turismo se liga, em grande medida, ao fenômeno da hospitalidade, à dinâmica do acolhimento, requerendo que a promoção contínua de novos saberes elucidie a natureza das relações que aproximam ou afastam os homens no seu trânsito pelo mundo, cotidiano histórico da vida coletiva (PERAZZOLO et al., 2016).

É pertinente destacar o vigor que vem caracterizando o desenvolvimento teórico conceitual do turismo, permanentemente revitalizado por meio de estudos nas interfaces das áreas que se cruzam na constituição das ciências interdisciplinares.

Deve-se associar esse vigor às mudanças que marcaram o comportamento social no último século, relativamente aos hábitos, à frequência, à motivação e aos modos de viajar, e que incrementaram a perspectiva pragmática de investigações,

instrumentalizaram gestores de políticas públicas e de segmentos econômicos específicos, diretos e indiretos, no âmbito turístico. Além disso, esse cenário há muito vem impingindo reflexões sobre os impactos e os vetores de características sócio humanas, socioculturais e sociopolíticas que transcendem abordagens mercadológicas e que requerem ferramentas de leitura próprias das mais diferentes áreas do conhecimento. De outra parte, estudos sobre a hospitalidade também vêm sendo expressivos, diversificados, transitando por vias filosóficas ou afetas a outras abordagens que se desdobram de análises de diferentes contextos, incluindo perspectivas teóricas e práticas do turismo (PERAZZOLO, et. al. 2016).

Por outro lado, na interface com práticas do turismo, a vertente anglo-saxônica de teorizações contemporâneas sobre hospitalidade vem sendo uma importante referência, enfocando, particularmente, mecanismos que envolvem aspectos econômicos que dinamizam e regulam ações, demandas e processos. A hospitalidade é um termo que abrange várias indústrias, como alimentos e bebidas, viagens e acomodações e gerenciamento de eventos. Os departamentos sob a administração de um gerente de hospitalidade podem variar de manutenção e limpeza a serviços de spa, concierge, recepção e muito mais (Hospitality management, 2021).

As pessoas, no contexto de trabalho, constituem elementos da promoção de crescimento organizacional. Sejam nos meios de hospedagem administrados por empresas especializadas, as operadoras hoteleiras, ou mesmo nos hotéis independentes eminentemente administrados por seus proprietários, pressupõe-se que a capacitação e o treinamento dos funcionários dos meios de hospedagem sejam essenciais. Tal estratégia pode representar fator importante para promover o bem-estar dos funcionários, propiciar retorno positivo ao empreendimento hoteleiro e torná-lo mais competitivo no cenário do Turismo (SILVA, 2012).

Por conseguinte, Grinover (2006) afirma que a hospitalidade está intimamente ligada entre mais de um indivíduo, que pode ser um amigo, vizinho ou alguém desconhecido. Fica claro que o ato de hospitalidade e hospedar vai muito além, pois envolve relações sociais, e, portanto, que se leve em consideração os diferentes costumes, valores, culturas e idiomas, o processo envolve experiências vividas denominadas de choque cultural por Van Gennep (2011).

Uma vez que a hospitalidade nos serviços pode ser vista como a arte da valorização das relações interpessoais, da espontaneidade dos gestos, atitudes, condutas ao tratar as pessoas, transformando-as com o desenvolver da humanização dos serviços. “[...] as atividades de hospitalidade ajudam no desenvolvimento de laços sociais com terceiros e na satisfação subsequente das necessidades sociais”. (LASHLEY; MORRISON, 2004). “Hospedar significa

receber, acolher, abrigar e alojar. É o que a hotelaria moderna faz, ou melhor, comercializa. Nesse caso não se trata de uma obra de caridade, mas de um negócio.” (CASTELLI, 2005).

Assim, Camargo (2004) destaca que a hospitalidade 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 magnetizável de um serviço prestado, para o que as pessoas e os espaços proporcionam além do contrato estabelecido. A função básica da hospitalidade é estabelecer um relacionamento ou promover um relacionamento já estabelecido. Os atos relacionados com a hospitalidade obtêm este resultado no processo de troca de produtos e serviços, tanto materiais quanto simbólicos, entre aqueles que dão hospitalidade (os anfitriões) e aqueles que recebem (os hóspedes).

Uma vez que os relacionamentos necessariamente se desenvolvem dentro de estruturas morais, uma das principais funções de qualquer ato de hospitalidade é (no caso de um relacionamento já existente) consolidar o reconhecimento de que os anfitriões e os hóspedes já partilham do mesmo universo moral ou (no caso de um novo relacionamento) permitir a construção de um universo moral em que tanto o anfitrião quanto o hóspede concordam em fazer parte (LASHLEY; MORRISON, 2004).

As categorias da hospitalidade são divididas em doméstica, quanto na questão relacionamento entre anfitrião e hóspede na hospedagem, alimentação e no entretenimento. A pública acontece em decorrência do direito de ir-e-vir, e a experiência que o hóspede assume com o lugar. Já a comercial está subjugada por outros interesses que se tornam prioritários, como os interesses econômicos ou operacionais. E por fim, a virtual caracterizada pelo processo de comunicação entre emissor (anfitrião) e receptor (hóspede) (BUENO; DENCKER, 2003).

A hospitalidade em que a hotelaria se encontra certamente é a comercial, pois envolve a troca pecuniária pelo serviço de hospedagem prestado. No entanto, isso não deve representar a imparcialidade ou friidez no comportamento daquele que recebe devido ao pagamento financeiro pelo bem receber (BUENO; DENCKER, 2003).

Desta forma, tem-se a hospitalidade como um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionam bem-estar ao hóspede. A hotelaria se constitui num suporte indispensável para a prática da prestação de serviço, formada por empresas essencialmente prestadoras de serviços, que vêm expandindo ao longo do seu

surgimento apresentando uma estrutura enxuta e flexível, agregando valor à acessibilidade de modo a se obter maior agilidade (CASTELLI, 2006).

O aperfeiçoamento do saber acolher, abrigar, seus hóspedes significa a atenção que se dá para eles. O como falar e se dirigir ao hóspede passa a ter mais importância que o próprio trabalho. Saber manusear as máquinas, os equipamentos também têm seu valor, mas não se deve valorizar esse aspecto em detrimento a hospitalidade oferecida às pessoas. Castelli (2000) lembra que “um dos entraves para a modernização das empresas hoteleiras, chama-se falta de investimento na educação e no treinamento dos recursos humanos”.

Encontrar pessoas qualificadas com o intuito de dar atenção, ser cortês, prestar um bom atendimento no seu serviço é difícil. Encontrar profissionais que preparem uma boa alimentação, saibam mexer eficientemente um computador, ou mesmo limpar corretamente um ambiente, ainda é mais fácil de encontrar, sendo uma pessoa capacitada, tendo experiências nas atividades a serem desenvolvidas. Sendo assim, há o aumento do setor hoteleiro e os hotéis independentes investem na melhoria do produto (AMARAL; CARVALHO, 2004).

As empresas mostram uma preocupação em oferecer produtos e serviços de qualidade, principalmente as prestadoras de serviços. E para se adaptarem às novas exigências do mercado e garantir posição no mercado, os meios de hospedagem buscam iniciativas, tais como: melhoria em equipamentos e instalações, capacitação dos funcionários, investimento em recursos humanos, como tentativa para alcançar os índices de satisfação dos clientes a partir de elementos como: a cortesia, a agilidade, a cordialidade, ou seja, a hospitalidade.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresentará os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento desta pesquisa, bem como a análise dos resultados obtidos por meio de entrevistas semiestruturadas, tendo assim a categorização dos hostels, formando o estudo de casos múltiplos (YIN, 2005). Esta pesquisa objetiva compreender o problema: De que forma os serviços prestados por hostels de São Luís/MA foram impactados pela pandemia da covid-19?

A base teórica foi desenvolvida a partir de pesquisa em livros relacionados ao tema hospitalidade, serviço, epidemia, pandemia. Também utilizou artigos científicos disponíveis em plataformas acadêmicas como o banco de monografias, relatórios, artigos científicos e Google

Acadêmico, além de dados provenientes de sites oficiais como a Organização Mundial da Saúde o Ministério da Saúde e os sites de diversas instituições.

Durante a análise; os hostels serão identificados por A, B, e C, para melhor identificação dos entrevistados. Conforme tabela abaixo:

Quadro 3 – Gestores entrevistados responsáveis pelos Hostels

HOSTELS	Hostel A	Hostel B	Hostel C
Entrevistado(a)/cargo	Gerente e proprietário	Gerente e proprietário	Gerente
Ferramenta	Entrevista gravada / questionário / Whatzapp	Entrevista gravada / questionário	Entrevista gravada / questionário
Sigla dos Hostel	G.P.H.A	G.P.H.B	G.H.C
Horário / Duração	16h:00 / 50'24"	10h:00 / 38'43"	09h:46 / 12'20"
Data	20/06/2022	18/11/2022	19/11/2022

Fonte: Do autor

É então sobre a égide de compreender a conjuntura dos hostels e a pandemia da COVID-19: reflexões sob a hospitalidade e a prestação de serviços em São Luís/MA, desenvolveu-se discursões evidenciando a pesquisa através de questionários de sondagem amostral, roteiro, categorização, transcritos das entrevistas com os gestores dos hostels, compreendendo suas manobras para enfrentar as dificuldades causadas no ápice da contaminação pelo coronavírus.

4.1 Tipo de estudo

Utilizamos a pesquisa qualitativa, com fontes coletadas pela pesquisadora para abrir as possibilidades de resposta, fazendo com que se possa ter uma ideia ampla acerca do tema em questão, ‘Hostels e a pandemia de covid-19: reflexões sob a hospitalidade e a prestação de

serviços em São Luís/ MA, utilizando o estudo de casos múltiplos (YIN, 2005) e análise de conteúdo (BARDIN, 2011).

4.2 Local de estudo

Nesta vertente da pesquisa serão apresentadas as características de cada um dos três hostels que foram escolhidos para a realização do estudo de casos, ressaltando que os dados aqui evidenciados estão de acordo com as informações disponibilizadas pelo proprietário do hostel A que concordou em ser identificado, e que continuou hospedando quem estava no hostel; o hostel B não quis ser identificado, mas também continuou com os hóspedes e os dois proprietários fizeram adaptações aos serviços prestados de acordo com a Vigilância Sanitária; já no hostel C, as informações foram limitadas, pois ele se manteve fechado no período crítico da pandemia (*lockdown*) e as adaptações feitas nos serviços prestados pós a liberação pelas autoridades para receber seus hóspedes.

4.2.1 Hostel A

O Hostel Mansão Expressar, era uma casa residencial e iniciou seu funcionamento como hostel em 2017. Localizado no bairro Calhau, Avenida Borborema, nº 26, São Luís Maranhão, próximo à Avenida Litorânea, shopping, restaurantes, lojas, farmácias etc.

A estrutura física do hostel apresenta nove quartos com quatro suítes com ar-condicionado, no total com capacidade para vinte e quatro pessoas, sala de estar, recepção, cozinha compartilhada, churrasqueira, piscina, sala de jogos, um coreto e estacionamento gratuito para veículos.

O empreendimento sempre em desenvolvimento, propõe-se a entreter, apresentando vários eventos, festas, feirinhas, jantares temáticos, mas sempre preocupados com o bem-estar de seus clientes. No que diz respeito ao tempo dos serviços no momento que se apresentou como hostel, os serviços prestados pelos gestores constituem em quarto padrão com 2 camas grandes, chuveiro e banheira, serviço de lavanderia, serviço de passadeira, máquina de lavar para quem optar em cuidar das próprias roupas e permitem pets.

O hostel antes da pandemia contava com o apoio de recepção que era a proprietária e mais duas pessoas para os serviços gerais; a renda era vinda dos hóspedes. Com o advento da pandemia, o hostel ficou somente com a proprietária e o marido, além de quatro moradores pagantes e 3 voluntários argentinos; a proprietária começou a trabalhar em outro local, para manter uma renda fixa e ficou somente com um colaborador para os serviços gerais. O hostel é do tipo econômico e para facilitar a comunicação entre clientes e proprietário a língua utilizada é o português e espanhol.

4.2.2 Hostel B

O hostel B é uma propriedade localizada no Centro Histórico de São Luís Maranhão, é um casarão colonial construído em 1822, tombado pela UNESCO como Patrimônio Histórico da Humanidade.

O hostel foi estruturado originalmente como comércio e moradia, passando por uma reforma unindo o requinte arquitetônico português ao bem-estar contemporâneo, e oferece para quem deseja conhecer, vivenciar e ter uma experiência única no Centro Histórico ludovicense.

Quanto à estrutura organizacional, a recepção tem serviços vinte e quatro horas, de mão-de-obra voluntária no dia da visita foram apresentados dois voluntários, uma colaboradora para os serviços gerais e montagem do café da manhã, três colaboradores para o preparo da alimentação que são marmitas. A estrutura física do hostel dispõe de quartos com ar-condicionado, varanda, terraço para tomar sol e relaxar, camas de solteiro e cama ajustável, uma piscina.

Dentre os serviços ofertados, havia cozinha compartilhada, que foi fechada nos pós pandemia, mas há o oferecimento de café da manhã em mesas individuais, serviço de lavanderia, uma pequena conveniência (refrigerante, biscoitos, sucos), serviços de impressão, ferro para passar roupas, serviços de limpeza dos quartos.

Quanto ao entretenimento, o hostel dispõe de sala de jogos e promove eventos como: apresentação de grupo de tambor de crioula, bumba-meu-boi, músicos locais, movimentos sociais, reggae, grupos musicais. Ainda no tempo alimentar, é ofertado o café da manhã, tem o serviço de almoço, para hóspedes e que queiram fazer a alimentação no local e entregas de

marmitas. O Hostel é do tipo econômico, com o serviço de recepcionistas falando duas línguas, a portuguesa e inglesa.

4.2.3 Hostel C

O Hostel C está localizado no bairro Renascença, próximo a shopping, lojas e praias. Estão trabalhando no turismo desde 1980, quando ainda funcionava como uma agência de turismo, e havia 30 funcionários, quando o advento da crise econômica entre 2010 e 2012, resolveram mudar para a estrutura de hostel; as salas foram transformadas em quartos e ao todo são 26 leitos, distribuídos em sete quartos, tem duas suítes com cama de casal e uma de solteiro.

Quanto o tempo de serviços oferecidos ele disponibilizam, área de lavanderia, cozinha compartilhada e oferecem aluguel de ferro de passar para o próprio hóspede passar. Enquanto ao tempo alimentação, dispõem da cozinha compartilhada, há integração no almoço entre os colaboradores e hóspedes.

Já o tempo entreter, tem a sala de tv, sala de estar, não dispõe no hostel uma área de lazer, mas em compensação a agência funciona proporcionando a entrega do serviço de passeios pelos lençóis maranhenses, cidade de Atins, Alcântara, passeios pelo sul do maranhão, as cachoeiras Carolina e outros.

Ele é do tipo econômico e dispõe de recepcionistas e estagiários dos curso de hotelaria indicado pela Universidade Federal do Maranhão.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo realizaremos análises e discussões baseadas em entrevistas e apresentaremos os conceitos dos entrevistados em termos de hospedagem e oferta de serviços aos clientes nos hostels selecionados para estudos de caso. Apresentamos no primeiro momento, os impactos da pandemia nas ações de hospitalidade e serviços dos três Hostels em São Luís em âmbito local, além da análise de dados sobre o coronavírus em aplicação nos hostels escolhidos, bem como evidenciando as medidas de segurança implantadas.

5.1 Principais serviços prestados pelos hostels – antes e durante a pandemia da covid-19

Como reflexos das paralizações provocadas pelo coronavírus em apenas 15 dias, o *lockdown* provocou, através de sua magnitude, a perda de R\$ 2,2 bilhões no turismo brasileiro (CNC, 2020). Cenário esse agregado de demissões e fechamento de estabelecimentos. Em São Luís, esse processo foi acentuado e deixou diversos desempregados, em várias funções e cargos, principalmente nos períodos de *lockdown* decretados pelo governo do Estado.

Ao analisar as atualizações da crise, ainda em março, o site CNC (2020) afirmou que quando esses percalços são ampliados a âmbito nacional, o Brasil, no que concerne ao setor turístico, ainda poderia apresentar uma redução de 115,6 mil empregos formais. No entanto, segundo a mesma fonte, para o mês de abril, uma nova marca de meio milhão de desempregados foi atingida (TERRA, 2020).

Os governos dos estados anunciaram decretos referentes ao fechamento de estabelecimentos comerciais nos mais variados setores, inclusive o hoteleiro (FBHA, 2020).

Devido ao prolongamento dos efeitos, dos mencionados decretos, visando o financiamento da infraestrutura turística nacional, o poder executivo, no mês de maio, emitiu a Medida Provisória 963/20, que disponibilizaria cerca de R\$ 5 bilhões para o setor em questão (CNC, 2020). A Confederação Nacional de Municípios - CNM, por sua vez, lançou a campanha intitulada ‘Municípios juntos pelo Turismo’ para que prefeitos, empresários e entidades do setor estimulem a valorização do mercado nacional quando o país voltar à normalidade (MARTINS, 2020).

Ressalta-se, dentro desse mesmo parâmetro, que outras medidas foram tomadas. A Associação Brasileira de Indústria e Hotéis - ABIH Nacional, junto à Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação - FBHA, a Resorts Brasil e o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - FOHB iniciaram, com o apoio do Governo Federal, acordos que minimizam os estragos financeiros causados pelo coronavírus.

Dentre as negociações efetivadas, o site Panrotas (2020) mencionou o reenquadramento da conta de luz e a interrupção do recolhimento de impostos durante três meses, tanto para as microempresas quanto para as empresas de lucro real.

Entretanto, no retorno às atividades pós-pandemia, além de ajustes e sacrifícios financeiros, foram e estão sendo levados em considerações os protocolos e medidas necessárias

para dar segurança não apenas aos turistas e hóspedes, mas também aos colaboradores dos empreendimentos.

Segundo o depoimento da gestora do hostel A quando questionada sobre os serviços prestados, relatou que os principais são de estadia para turistas, moradia com serviço de quarto, café da manhã, água, luz, gás e wifi. O gestor do hostel B oferece serviços de recepção por vinte quatro horas, café da manhã estilo buffet, roupa de cama e banho, chuveiro elétrico e ar-condicionado. Já o gestor do hostel C destacou a hospedagem, eventualmente serviços de café da manhã, cozinha compartilhada, lavanderia, aluguel de ferro de engomar. E assim se expressaram os entrevistados:

“O nosso principal serviço é estadia para turistas e moradia. Oferecemos também café da manhã, moradia com serviço de quarto, lavanderia, luz, água, gás e wifi.” (G.P.H.A, grifo nosso)

“A gente ganha assim, cobrando os serviços de produtos, não é uma coisa só? A gente vende uma recepção por vinte e quatro horas, serviços de café da manhã, limpeza de quarto, nas acomodações, o café da manhã ele é igual independente que esteja no quarto voluntariado ou nas suítes é o mesmo café da manhã, estilo buffet, à vontade, self-service, ééé, roupa de cama, oferecemos tanto pros quartos quanto para as suítes, roupa de cama, roupa de banho, não cobramos por isso.” (G.P.H.B, grifo nosso).

“Praticamente só a hospedagem mesmo né? Temos, eventualmente café da manhã, cozinha compartilhada, a gente faz a questão da lavanderia, se a pessoa quiser, a gente oferece os serviços de lavanderia, e a gente aluga alguns equipamentos, como ferro de passar, mas, a gente não efetivamente passa a roupa, a gente aluga o ferro e o próprio hospede passa a roupa”. (G.H.C, grifo nosso)

Percebe-se nas falas dos gestores que os hostels oferecem serviços às pessoas que praticamente necessitam de algo como acolhimento familiar, com serviços igualmente caseiros como o preparo da alimentação, a integração com outras pessoas, os serviços de lavanderia, o aconchego sendo uma extensão de um lar, e com um preço abaixo dos oferecidos em um hotel, ou seja, existe a personalização dos serviços que no sentido daquilo que defende sobre economias, pois cada cliente tem percepção diferente e o crescimento das cidades com economias menores e as restrições de desenvolvimento nos grandes centros urbanos deve provocar descentralização, gerando oportunidades de diversificação.

A pandemia da covid-19 chega devastando o setor de hospitalidade dos Hostels em São Luís, com o advento da pandemia e a suspensão de viagem e serviços, o trabalho cotidiano

realizado nos hostels, aonde chegam e saem turistas e para o processo de declínio do setor é instaurado. Contudo as citações de Dantas (2004), fazendo uma comparação mais criteriosa entre produto (bem físico) e serviço, diz-se, enquanto o produto é feito longe do consumidor, o serviço é prestado junto dele.

Percebe-se que as práticas adotadas nos hostels tiveram que sofrer algumas alterações propiciando o conforto e a qualidade nos serviços e hospitalidade dos moradores e hóspedes já existente no início da pandemia.

Ainda neste sentido, no que tange às atividades turísticas e hoteleiras em meio à pandemia, os cenários foram os nunca imaginados, o qual tornou-se recorrentes. O Quadro 4 apresenta a diferença entre serviços prestados antes e pós-pandemia:

Quadro 4 - Serviços prestados pelos Hostels

SERVIÇOS ANTES DA PANDEMIA				SERVIÇOS PÓS PANDEMOA			
HOSTEL	SERVIÇOS			HOSTEL	SERVIÇOS		
A	DEJEJUM	LAVANDERIA	COZINHA COMPARTILHADA	A	SEM DEJEJUM	LAVANDERIA	COZINHA COM RESTRIÇÕES
B	DEJEJUM	X	COZINHA COMPARTILHADA	B	DEJEJUM INDIVIDUAL	LAVANDERIA	COZINHA FECHADA
C	DEJEJUM	LAVANDERIA	COZINHA COMPARTILHADA	C	FECHADO	FECHADO	FECHADO

Fonte: Do autor

As relações com os hóspedes ou moradores com os gestores dos hostels pesquisados mostra o respeito ao cliente. Quanto à virtude, à eficiência, os proprietários têm como fato o seu trabalho em um campo de grande importância e delicado no período crítico do *lockdown*.

A baixa taxa de clientes faz com que os colaboradores realmente correspondam às habilidades exigidas pelo momento no setor de hospitalidade. Dessa forma os hostels, tem colaboradores que podem enfrentar situações desfavoráveis e tem a hospitalidade como uma virtude.

Em relação à forma do acolher com boas-vindas ao cliente, seja por telefone ou pessoalmente sempre é feito com benevolência, levando em conta os hábitos do simples receber, com sorriso, um bom dia, boa tarde ou posso lhe ajudar? Enfim, a troca que nada mais é senão as relações que se estabelecem.

Neste ponto, podemos comparar os serviços prestados pelos hostels com o conhecimento teórico de Duarte (1996) que se percebe, tem como função básica de alojar pessoas que por estarem longe de seus lares, necessitam de conforto e deve-se entender as necessidades das pessoas em trânsito e atrair a população para consumir os produtos e serviços do local. Isso é justamente para que não haja falha na execução, pois o produto e serviço são feitos com clientes quando consomem. Cabe ressaltar, o que existe nos padrões pré-estabelecidos e que são predominantemente categorizados pelo consumidor.

Nós temos nove quartos, sendo também 4 suítes. Com capacidade para 24 pessoas, com ar-condicionado, suítes com banheira, água quente, varandas em alguns quartos. Temos cozinha compartilhada, sala de estar, recepção, piscina, churrasqueira, um coreto e estacionamento para seis veículos. (G.P.H.A, grifo nosso)

Nós temos, água quente, tanto para os compartilhados, não são suítes, são só quartos, mas fornecemos água quente; ar-condicionado, tem um tempo de funcionamento devido ao custo, né? Do ar-condicionado no quarto grande, e o que a pessoa tá pagando, ai! As suítes, água quente, tv smart, frigobar, cofre, já uma manta né? nas suítes, por questão do frio na pessoa. Ai! A recepção tem o frigobar, serviço de impressão, ai! Eu já falei, temos o salão de jogos, os eventos que os hospedes não paga quando tem as festas aqui, o hospede não paga, é isso. Temos serviço da lavanderia, serviço de transfer da agência né? é, e outras coisinhas ferros de passar...” (G.P.H.B, grifo nosso)

[...] a gente tem sala de tv, a gente tem sala de estar lá em cima, é, a gente tem duas cozinhas, também para o atendimento e uma área de lavanderia. A gente mantém funcionando ainda uma agência de turismo, onde promovemos viagens para os pontos turísticos do Maranhão. (G.H.C, grifo nosso)

Sobretudo, partindo da fala dos entrevistados, podemos dizer que os hostels estão oferecendo aos clientes serviços que segundo Castelli (2001), atendem aos objetivos de satisfazer os clientes, quando cita que os bens são constituídos pelos produtos tangíveis como os apartamentos, refeições, lazer etc. e os serviços que são constituídos pelas ações fazendo o cliente usufruir dos bens.

Na Europa, essa é uma oportunidade em meio à crise, já que o turismo estava prestes a atingir sua capacidade limite devido ao aumento exponencial, quase insustentável, do fluxo de turistas. A agência destacou que em alguns locais é possível reajustar a forma de fazer turismo, tornando-o mais educativo, mais competitivo e seguindo práticas sustentáveis (LUSA, 2020)

Os eventos que a gente fazia antes da pandemia, era feirinha, jantar temático da culinária vegana, exposição de arte e recebia alguns eventos de festas mesmo, e isso foi até 2019, certo? (G.P.H.A, grifo nosso)

É, são eventos culturais né? Nós temos atividades de hostel, então nós temos que trazer entretenimento para os hóspedes, nossa proposta é essa comercialmente, e a gente vai ali de músicos populares, culturais, movimentos sociais, e quem vai de gênero de samba, reggae, música autoral, né? Atrações, bandas, grupos culturais, né? Levando nosso boi, tambor de crioula, nossa enfim, temos variedades de opções. (G.P.H.B, grifo nosso)

“a gente tem só... a gente tem sala de tv, a gente tem sala de estar lá em cima, é, a gente tem duas cozinhas, também para o atendimento e uma área de lavanderia”. A gente mantém funcionando ainda uma agência de turismo, onde promovemos viagens para os pontos turísticos do Maranhão. A área da cozinha, é utilizada pelo próprio hospede, são estruturas que o hospede faz por conta. Então se ele quiser comprar alguma coisa pra utilizar na área da cozinha ele pode fazer, ele pode fazer um almoço, ele pode fazer qualquer coisa dentro da cozinha, pode utilizar os equipamentos da cozinha. (G.H.C, grifo nosso)

Busca-se entender se os hostels conseguiriam atender as necessidades de cada cliente individualmente, em especial as relacionadas culturalmente, visto que os clientes são muito diversificados. O hostel A proporcionando um local praiano, com vários restaurantes na orla, ar fresco e muita comodidade. O hostel B oferecendo uma localização bem no coração da cidade histórica e trazendo muitas opções culturais; não diferenciando muitos dos serviços dos outros hostels; o hostel C propiciando viagens aos mais belos pontos turísticos do Maranhão para seus clientes. Os proprietários descrevem que os hostels são de proposta comercial onde apresentam diversos entretenimentos que seja agradável e adequado ao local e aos seus hóspedes.

5.2 Impactos da covid-19 na prestação de serviços dos Hostels

Ao mesmo tempo que todo esse processo se agrava em todas as escalas, verificando-se o isolamento em diversos níveis pelo mundo, constata-se que os impactos negativos, especialmente aos empreendedores em atividades turísticas, foram severos.

Os hostels contam com funcionários que realizam o serviço de recepção, serviços gerais, destacando-se que nessa retomada do setor esses são os números base para funcionários, haja vista que o turismo e os serviços estão sendo retomados e reestruturados.

Percebe-se que em relação aos serviços oferecidos nos hostels, com profissionais que exercem suas funções de acordo com suas abrangências, desenvolvendo suas habilidades e

ampliando o conhecimento das exigências constantes do dia a dia e os profissionais vão se habilitando também no nível de comunicação e relacionamentos interpessoais. Destacando que um proprietário de hostel, teve que fechar por completo suas atividades.

Mais contextos sobre os hostels, onde os gerentes / proprietários relatam que sempre tiveram hóspedes moradores ou hóspedes nos hostels. Dois dos hostels, hostel A e hostel B, realizavam eventos até 2020. Já o Hostel C quando questionado, teve o desprazer de fechar totalmente os serviços, e fez o cancelamento com cada cliente que já estava programado.

Então, a gente sempre teve moradores aqui no hostel, independentemente de ser pandemia ou não. E com a vinda da pandemia, eu já estava com alguns hospedes, oh! Moradores, até porque estava em baixa temporada, apareciam alguns personagens para ocupar alguns quartos, e então eu já estava com alguns moradores. (G.P.H.A, grifo nosso)

Sim, antes da pandemia, durante a pandemia e depois da pandemia quando começou a liberar, funcionou, na medida do possível com algumas restrições... porque assim, nós nunca fechamos durante a pandemia. (G.P.H.B, grifo nosso)

É, aí o hostel fechou. (G.H.C, grifo nosso)

Quando questionados sobre os serviços durante o período crítico da pandemia, Hostel A relata “Desde que foi decretado o *lockdown* até o final de 2020 não foram mais promovidos eventos no hostel”. Ressaltando que nos últimos dois anos (2021/2022), o que aconteceu de eventos foram Flashday de Tatroo, que abriu o espaço para alguns tatuadores, também massoterapeutas que fecharam parceria para atendimento no hostel, coisas de bem menor movimentação, visando a questão dos moradores, clientes. Sendo assim, tem preferência em levar eventos menores para não tirar o conforto dos hóspedes.

O gestor do Hostel B relata que no período do lockdown o hostel não fechou, continuou com os hóspedes que estavam e que começou a empreender em outros serviços dentro da hospitalidade, como fornecimento de marmitas para pessoas que vinham do interior do estado para receber benefícios liberados pelo governo, para os militares que estavam de serviço, e para o CIEVS-Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde, que forneciam almoço, lanches e jantar.

Já o Hostel C não teve a mesma chance de oferta de serviços e teve que parar com a prestação de serviços e hospitalidade. Destacamos a fala dos gestores abaixo.

Quando veio a pandemia, permaneceram essas pessoas. Paramos com a estadia, adaptando apenas para moradia. (G.P.H.A, grifo nosso)

Nos finais de semana, como os restaurantes, locais estavam fechando, as coisas fechadas e as pessoas com aqueles problemas, a gente meio que fazia algumas coisas aqui, algumas atividades, como churrasco, vendia as suítes, entendeu? Também as pessoas que vinham do interior resolver algum problema na caixa, algumas coisas, a gente também atendia. Pessoas que vinham a trabalho dos hospitais da saúde, para capacitação. Ah! Outra coisa também, eu atendi também alimentação do CIEVS – Centro de Informações Estratégicas em Vigilância e Saúde, (fala do entrevistado) Centro de pesquisa, aquele setor que dava a contagem de casos. E aí! Que nós temos a cozinha meio que industrial, e aí, eu que fornecia lanches e almoço. (G.P.H.B, grifo nosso)

Fechou. A gente fechou todas as reservas e porque não compensava ficar com ele aberto. Porque tinha custo com funcionários e não tinha volume pra se manter. Então ele foi fechado mesmo, quando teve o lockdown, a gente só finalizou algumas reservas que ainda as pessoas estavam dentro da semana, mas depois a gente fechou todas as reservas no Booking, e manteve ele fechado. (G.H.C, grifo nosso)

De acordo com a fala dos gerentes, isso nos mostra que mesmo durante a pandemia os dois hostels (Hostel A e Hostel B), estiveram com seu estabelecimento aberto e resistindo as lutas contra a pandemia, enquanto o hostel C fechou completamente, enfrentou sérias dificuldades.

Quando questionados sobre as adaptações no período do lockdown com relação as principais modificações no ambiente, clientes, funcionários e utensílios usados, devido a proteção e evitar a contaminação; os gestores sinalizaram que melhoraram os locais de assepsia das mãos, como álcool em gel, pias para lavagem das mãos, limpeza com álcool mais frequentes dos locais onde são tocados como: trincos, portas, cadeiras; os quartos eram borrifados com álcool que antes eram com produtos com cheiro, os enxovais passaram a ser retirados com mais cuidado e adaptações com o uso de máscaras. Conforme as falas dos gestores:

O serviço de café da manhã que era em grupo, foi cortado e continuamos o restante de serviço que era oferecido anteriormente. No que diz respeito a assepsia, passamos a disponibilizar o álcool em gel, uso de máscaras em alguns momentos, os quartos na hora da limpeza, era realizada e acrescentado a desinfecção com álcool, passando nas maçanetas, sobre superfícies das coisas, banheiro etc.; passamos ter mais cuidado nas trocas de enxoval e os insumos gerados. (G.P.H.A, grifo nosso)

[...] tivemos a questão de álcool, tapete sanitário, foi isso, os quartos não mexi, porque, não trabalho com beliche. Só com cama de solteiro; a distância de uma cama pra outra tem distância de 80 centímetros, o pessoal estava falando no limite de sessenta

centímetros a um metro e vinte. A minha é oitenta, tá dentro dos parâmetros. Era tranquilo, nunca tivemos nenhum tipo de notificação da vigilância sanitária, sempre trabalhamos na tranquilidade. Quando agora no Covid, a gente foi e tirou o mesão e botamos cinco mesas individuais. Na estrutura foi essa. Aí, aquele negócio, funcionários de máscara, álcool em gel em vários pontos da posada, disponibilidade de venda de máscara, disponibilidade de luvas, à venda, porque tinha turista que queria comprar luva. Tinha turista que queria máscara, porque tinha que ter. E era isso, a gente mantinha a venda desses EPI's. E, seguíamos um padrão. Como te falei. Nas acomodações, não foram feitas modificações...aaaaah! sim, outra coisa que a gente fez, era que a gente borrifava os quartos com desodorizador e passamos a colocar álcool no desodorizador também. Entendeu né? Por que nos quartos se faz a desodorização né? do ambiente e jogamos álcool para dá uma amenizada. Era isso. Funcionários de máscara, álcool em gel em vários pontos, Tinha ponto aqui, no café da manhã, lá embaixo, na recepção. Aí tínhamos a venda, um valor simbólico, um real a mais, nem me lembro direito. (G.P.H.B, grifo nosso)

Com algumas diferenças que agora tem material de assepsia né? material de higiene separados no hostel, álcool gel... A proximidade, o aperto de mão, o abraço na chegada e na saída, isso existia antes da Covid-19 e tivemos que cortar esses hábitos. Então, não tinha como manter esse envolvimento e tivemos que fechar o hostel. Foi bem difícil, para nós enquanto donos, proprietário, gerente tomar uma decisão tão em cima da hora. Despachar e encerrar reservas e com certeza foi difícil para quem estava contratando nossos serviços também. (G.P.H.C, grifo nosso)

Percebe-se que há uma preocupação com a satisfação do cliente. Doravante, a análise das falas dos entrevistados podemos encontrar que a formação do serviço que esses hostels oferecem, são seus serviços.

Tal processo, é extenuado para alcançar seus objetivos, visto que essa formação de serviços é exclusivamente para o consumidor, que enquanto no produto o consumidor é dono de um objeto, no serviço é dono de uma lembrança. (Dantas,2004)

5.3 Hospitalidade no âmbito dos serviços prestados pelos hostels diante da pandemia da covid-19

De acordo com o depoimento do Hostel A ao ser interrogado sobre hospitalidade, percebe-se que está ligada às ações oferecidas aos clientes durante sua permanência no ambiente, enquanto o Hostel B correlaciona a hospitalidade com aspectos da estrutura física em que o cliente se encontra e não padronização do atendimento. Por sua vez, para o Hostel C acrescenta que a hospitalidade vai além de uma excelente estrutura, mas na sua percepção é a busca da satisfação do usuário dos serviços por meio da integração.

” Hospitalidade vai desde recepcionar, com um atendimento informal, acolhedor e humanizado, ao Hospedar, com conforto, aconchego, tranquilidade, ao Alimentar no tempo em quase sempre um alimento relembra um momento familiar saudoso e ao Entreter, deixando seu hospede relaxado, alegre e descompromissado naquele momento de lazer. (G.P.H.A, grifo nosso)

Deixa-me explicar, é o seguinte, os recepcionistas, a camareira, elas têm conhecimentos técnicos, elas sabem as palavras-chave, procedimentos, como a lei, como a hotelaria funciona tal, e algumas regrinhas do hostel; também quando um, chega na ficha tem alguns regulamentos, e tem todas as informações do hostel, né? Algumas coisas que o hospede tem que ter consciência, que realmente não pode, como qualquer meio de hospedagem que não pode. Algumas informações que o hostel oferece, o que o hostel tem. Os meninos não seguem um padrão, o tratamento é informal, é parte deles. Eu não tenho essa criação, eu não digo você tem que tratar assim, a postura assim, não. Age por natureza, espontâneo, entendeu? Se tu achas que gosta daquela pessoa...porque é assim, tem hospede e hospedes, tem aqueles que gostam de conversar, outros querem ficar no canto deles. (G.P.H.B, grifo nosso)

“Hospitalidade é a forma de receber as pessoas, os hospedes, entendeu? Porque não é só uma estrutura boa, você tem que ter hospitalidade na recepção, você tem que ter o carinho no recebimento né? É a forma como você tá recebendo, a forma de tratamento para qualquer dúvida. Tentar ajudar da melhor forma possível, né? Principal porque a grande maioria são pessoas de fora, né? que não conhece, perguntam. Então, tem dúvidas e você tem que ser muito solícito em querer ajudar. É, você quer passar informações e aqui a gente, o nosso lema é que as pessoas se sintam em casa. Então, como ela está numa casa, queremos que ela se sinta realmente em casa. Tendo liberdade para perguntar, entendeu? Então, aqui a gente sente muito isso. Tem hospede que almoça junto com a gente, faz o almoço e as vezes nos convidam, até para almoçar. É uma coisa diferente do hotel. O hotel é uma coisa mais engessada. Já o hostel não, a proposta é diferente. Uma proposta mais acolhedora, você tem um contato maior, essa convivência maior com as pessoas, é integração mesmo”. (G.H. C, grifo nosso).

Quando questionados, os depoimentos dos entrevistados mostram que existem os que prestam serviços e outros que os recebem, e esses processos proporcionam bem-estar. Fica claro, porém, que os entrevistados interpretam a hospitalidade de forma muito restrita e a associam aos serviços de acolhimento e ações, quando na realidade a hospitalidade inclui diversos serviços, não apenas a estrutura física, tratamento personalizado, entre outros.

Quando questionada sobre as ações de hospitalidade voltadas aos clientes sob a perspectiva do acolher, hospedar, alimentar e entreter, o Hostel A afirma. “Hospitalidade vai desde Recepcionar, com um atendimento informal, acolhedor e humanizado, ao Hospedar, com conforto, aconchego, tranquilidade.”

No tempo alimentar, sempre um alimento relembra um momento familiar saudoso.... No entreter foram oferecidos serviços já existentes acesso a TV cabo, wi-fi, deixando seu hóspede relaxado, alegre e descompromissado naquele momento de lazer. Abaixo está um discurso do Hostel A no que diz respeito a medidas de hospitalidade direcionadas aos termos hospedar, acolher, alimentar e entreter:

Hospitalidade vai desde recepcionar, com um atendimento informal, acolhedor e humanizado, ao Hospedar, com conforto, aconchego, tranquilidade, ao Alimentar no tempo em quase sempre um alimento relembra um momento familiar saudoso e ao Entreter, deixando seu hóspede relaxado, alegre e descompromissado naquele momento de lazer. Pela forma de comunicação, atendimento, acolhimento as diversidades. Cuidado com a limpeza dos ambientes comuns e privativos, assim como do enxoval. (G.P.H.A, grifo nosso)

O Hostel B quando questionado sobre as ações de hospitalidade voltada aos clientes sobre perspectiva do acolher, hospedar, alimentar e entreter, o gestor acrescenta que:

Então, quando o hóspede chega, a gente dá as informações básicas, ordem de funcionamento, café da manhã tal, e as demais coisas ele vai em cima dos interesses dele. Ele já chega cansado, e falar meio mundo de coisas. Na medida que ele vai vendo, vai descobrindo, vai aparecendo suas necessidades. É isso, entendeu? É uma coisa que a gente dá o ponta pé inicial e o restante vai no desenvolvimento dele e suas necessidades. Já os meninos, é os meninos jogam sinuca com alguns hóspedes; tem uns hóspedes que viram meio amigo tá entendendo? Tem hóspede que está sempre querendo saber como que a gente tá. Quando a gente faz alguma postagem no Instagram, eles respondem de lá; então até quando eles deixam de ser hóspedes eles mesmo assim têm comunicação com a gente. Eu faço uma postagem de alguma coisa, eles dizem: “Oh! Foi o melhor lugar que fiquei, um abraço, gente desse hostel, um dia vou voltar pôr aí. (G.P.H.B, grifo nosso)

Por sua vez o Hostel C ao ser questionado sobre as ações de hospitalidade voltadas aos clientes sob perspectiva do acolher, hospedar, alimentar e entreter, acrescenta que se dá principalmente na hora do almoço; onde se reúne os hóspedes e os funcionários no mesmo local (mesa grande) e há uma troca de ideias, palavras, conhecimentos culturais, políticos e sociais:

A gente procura integrar, né? A gente procura integrar a agência de viagem junto com hostel que faz parte também do entreter. Há também a integração tanto os funcionários daqui quando vão almoçar, as vezes tem hóspedes também almoçando, tem toda essa integração, esse acolhimento. (G.H.C, grifo nosso)

Percebe-se nas falas dos entrevistados que o serviço de hostels traz confiabilidade para seus clientes, hóspedes ou moradores deste local, num período que mexeu com as finanças, entregas de serviços de qualidade, ambiente agradável, deve-se ainda pensar além, para que essa entrega de serviços seja confiável, pensando na segurança dos clientes, seja interna ou externa (funcionários e hóspedes) a criatividade neste momento é de grande valia para sanar as dificuldades de forma eficaz.

Nesta última etapa da pesquisa, buscou-se entender quais as principais mudanças e adaptações que ocorreram devido a covid-19. O relato dos gestores durante as entrevistas, é que os protocolos impostos pela Vigilância Sanitária foram adotados. Desta forma tornou-se obrigatório o uso máscaras por funcionários e clientes, álcool em gel em pontos estratégicos dos ambientes dos hostels. Em relação à hospitalidade, os gestores relatam que eles precisaram se reinventar, isto porque foi um momento de afastamento, contato, o aperto de mão, o abraço amigável, foi preciso haver controle da situação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pensar em apresentar uma análise sobre um período danoso como foi a pandemia é um grande desafio. Assim, ao escrever esse trabalho de conclusão de curso intitulado “HOSTELS E A PANDEMIA DA COVID-19: reflexões sobre a hospitalidade e a prestação de serviços em São Luís do Maranhão” grandes foram os desafios.

Foi levado em consideração que para a maioria dos meios de hospedagem brasileiros, os efeitos financeiros foram catastróficos. Contudo, nos negócios, a dinâmica de resistir e se reinventar falaram mais alto. Desta forma, muitos dos colaboradores dos hostels foram desligados ou tiveram seus salários reduzidos, mas alguns estabelecimentos mantiveram-se abertos.

Foram consideradas as ações ligadas aos meios de hospedagem, que necessitam transmitir segurança a seus hóspedes, clientes e colaboradores. Este panorama se altera quando o foco é a questão dos serviços. Em outras palavras, enfrentamos uma situação atípica e devastadora, motivo pelo qual diversos procedimentos serão incorporados nas rotinas hoteleiras, especialmente os protocolos da vigilância sanitária.

No entanto, apesar da maioria dos decretos e normativas ligadas a hospedagem no pós pandemia, percebe-se que há uma preocupação de melhoria efetiva em direção a um modelo de hospedagem que tenha responsabilidade para com a atividade, principalmente, para com a hospitalidade. Afinal, as atividades turísticas, por envolverem muita mão-de-obra local, podem se transformar em uma excelente opção para contribuir para o desenvolvimento do destino e na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

A presente pesquisa foi motivada pela curiosidade em saber “De que forma os serviços prestados e as relações de hospitalidade de hostels de São Luís/MA foram impactados pela covid-19? Observou-se, por meio das entrevistas, que a relação dos hostels com seus clientes externos e internos é fundamental na hospitalidade, o que desenvolve a boa qualidade dos serviços prestados. A percepção dos empreendedores entrevistados não é de todo limitada quanto às relações de hospitalidade, pois oferecem aos clientes todo o suporte necessário no momento da hospedagem, não permitindo que exista preocupação aqueles que vão em busca dos seus serviços.

A partir do referencial teórico e da análise de discussão, foi possível estabelecer uma relação da importância da hospitalidade nos serviços dos hostels, vistos que os clientes estão no momento de preocupação e ansiedade devido ao alarde da pandemia. Entretanto, percebe-se que cada cliente varia, por isso é preciso que os estabelecimentos de hostels se detenham nos aspectos da hospitalidade citada ao longo deste estudo, a fim de ofertar todo o suporte, conforto e tranquilidade aos seus hóspedes que necessitam.

A partir das análises e discussões foi possível observar que o hostel A e hostel B, oferecem serviços variados, diferentes, mas que se igualam na questão hospitalidade e ofertas de serviços dos dois hostels, no que dá liberdade para os clientes se adaptarem às normas estabelecidas de acordo com as necessidades e exigências da Vigilância Sanitária.

Por meios das análises foi possível observar de que forma a hospitalidade se fez presente nos serviços oferecidos pelos hostels. Sob o ponto de vista dos gestores, tais atos se fizeram presentes desde o momento que o hóspede procura uma hospedagem, visto que para os hostels a hospitalidade é atender bem cada hóspede de acordo com suas necessidades.

A partir disso, ao recepcionar o hóspede, seu comportamento é levado em consideração, tendo em vista que o atendimento deve se dar da melhor forma possível. Os gestores consideram

que a hospitalidade está presente não apenas na recepção, mas na alimentação, entretenimento e lazer.

Deste modo, percebe-se que os hostels estudados oferecem seus serviços e hospitalidade de forma eficaz, pois mediante os dados obtidos notou-se preocupação em desenvolver estratégias que possam prover as necessidades dos hóspedes e melhorar a qualidade na prestação dos serviços durante a pandemia de covid-19 que devasta o mundo e que São Luís enfrenta.

Por esses recursos das entrevistas com os gestores responsáveis pela administração dos hostels, foi possível atingir o objetivo geral estabelecido nesta pesquisa, que constitui em Compreender de que forma os serviços prestados e as relações de hospitalidade de hostels de São Luís foram impactados pela pandemia de covid-19, bem como os objetivos específicos.

Contudo, a pesquisa apresenta como limitação somente o fato de não ter conversado com os funcionários para discutir a forma de atendimentos, recepcionar o hóspede no momento do *lockdown*. Além disso, considerou-se que o hostel C teve seus serviços e hospitalidade suspensos de forma geral.

Sugere-se que pesquisas futuras tragam os olhares de clientes e colaboradores dos hostels, com objetivo de ampliar o olhar para as relações de hospitalidade.

REFERÊNCIAS

- ALGARTE, W.; QUINTANILHA, D. **A história da qualidade e o programa brasileiro da qualidade e produtividade**. Rio de Janeiro: INMETRO/SENAI, 2000.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BOTOSSO, V. F. Entenda o que é uma pandemia e as diferenças entre surto, epidemia e endemia. **Portal do Butantan**, s/d. Disponível em: <<https://butantan.gov.br/covid/butantan-tira-duvida/tira-duvida-noticias/entenda-o-que-e-uma-pandemia-e-as-diferencas-entre-surto-epidemia-e-endemia>> Acesso em: 20 de nov. de 2021
- BRASIL.Ministério da saúde. Brasil registra 3.671.128 de pessoas recuperadas. 2020. Disponível em: [https://antigo.saude.gov.br/noticias/agencia-80 saude/47475-brasil-registra-3-671-128-de-pessoas-recuperadas](https://antigo.saude.gov.br/noticias/agencia-80-saude/47475-brasil-registra-3-671-128-de-pessoas-recuperadas). Acesso em: 21 set. 2021.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Manejo de corpos no contexto do novo coronavírus COVID-19. Brasília [DF]: Ministério da Saúde, 2020. Disponível em: . Acesso em: 07 set. 2021.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Coronavírus – covid-19**. Disponível em: < <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid> >. Acesso em: 22 jul 2022.
- BUENO, M. S.; DENCKER, A.F.M. (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003. p.7-27
- CAIA NO MUNDO. **O que é Hostel, como funciona e quanto custa?** Disponível em: <https://caianomundo.ci.com.br/o-que-e-hostel/>. Acesso em 06 de dezembro de 2021.
- CAMARGO, L. O. L. Os domínios da hospitalidade. In: BUENO, M. S.; DENCKER, A.F.M. (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003. p.7-27
- CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, maio 2015. Disponível em: <www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574/643>. Acesso em: 16 jun. 2021.
- CAMARGO, L. O. L. Os interstícios da hospitalidade, *Revista Hospitalidade*, São Paulo, v, n, p.1-29, maio 2015. www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574/643 – Acesso em junho 2021
- CASTELLI, G. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva Educação, 2001.
- CASTELLI, G. **Hospitalidade**. São Paulo: Saraiva Educação, 2010
- COOPER, C. **Turismo: princípios e prática**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- DIAS, S. R. **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2003.

FITZSIMMONS, J.A., FITZSIMMONS, M.J., **Administração de serviços: Operações estratégicas e tecnologia da informação**. 6 Ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

JOHNS HOPKINS. Covid 19, Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering, Johns Hopkins. **Johns Hopkins**, United States of America: Baltimore, 27 de Agosto 2021. <<https://coronavirus.jhu.edu/map.html>>. Acesso em: 25 de Agosto 2021.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações**. Brasília: Editora Senac, 2004.

DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1996.

ESTADÃO. **OMS diz que variante Ômicron se expandirá**; ainda não há mortes pela nova cepa. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/oms-diz-que-variante-omicron-se-expandira-ainda-nao-ha-mortes-pela-nova-cepa/>. Acesso 06 de dezembro 2021.

EXAME. **Hotéis pelo Brasil fecham durante pandemia do novo coronavírus**. Disponível em: < <https://exame.com/estilo-de-vida/hoteis-pelo-brasil-fecham-durante-pandemia-donovo-coronavirus/>> Acesso em: 11 maio 2020

FBHA, Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação. (2020). **FBHA lança cartilha especial com dicas e cuidados para prevenção do COVID-19**. Disponível em: < <http://www.mercadoeventos.com.br/noticias/hotelaria/fbha-lanca-cartilha-especial-com-dicas-ecuidados-para-prevencao-do-covid-19/> > Acesso em: 13 maio 2020

G1 MA. **Pelo 2º dia seguido, São Luís não registra novos casos de COVID-19**. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2021/12/05/pelo-2o-dia-seguido-sao-luis-nao-registra-novos-casos-de-covid-19.ghtml>. Acesso em 08 de dezembro 2021.

GOMES, Vanielma Viana. **Desafios dos Hostels de Aracaju/ SE em tempos de Covid 19**. 2021. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação de Gestão em Turismo) – Instituto Federal de Educação, Aracaju, 2021

GUARDANI, Fátima. **Gestão de Marketing em Hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2006.

HQBEDS. **O que manter e o que excluir para reduzir custos do hostel na quarentena**. Disponível em: <https://hqbeds.com/reducao-de-custos-do-hostel-na-quarentena/>. Acesso em 30 dez. 2020.

HQBES. Karin Nisiide. **Pensando em abrir um hostel? Conheça os cases de sucesso HQBEDS e se inspire**. Publicado em 26 de fevereiro de 2021. Disponível em: <https://hqbeds.com/pensando-em-abrir-um-hostel-conheca-os-cases>) Acesso em 20 nov. 2021

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12ª Ed. São Paulo: Pearson Hall, 2006.p.750.

LAS CASAS, André Luzzi. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 1998.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em Busca da hospitalidade** - Perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Ed. Manole, 2004.

LEMOS, M. C. Como surgiu o novo coronavírus (COVID-19). **Tua Saúde**, dez. de 2021. Disponível em: < <https://www.tuasaude.com/misterioso-virus-da-china/>> Acesso em: 23 de jul. de 2020.

MELLIS, F. Disseminação global da varíola do macaco em 2022 serve de alerta para outras doenças. Portal R7, 31 de dez. de 2022. Disponível em: < <https://noticias.r7.com/saude/disseminacao-global-da-variola-do-macaco-em-2022-serve-de-alerta-para-outras-doencas-31122022> > Acesso em: 31 de dez. de 2022

MINAYO, M. C. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 2010.

MORALES, A. J.; GALLEGO, V.; ESCALERA -ANTEZANA, J. P.; MÉNDEZ, C. A.; ZAMBRANO, L. I.; FRANCO-PAREDES, C.; SUÁREZ JOSE A.; RODRIGUEZ- ENCISO, H. D.; BALBIN-RAMON, G. J.; SAVIO-LARRIERA, E.; RISQUEZ A.; CIMERMAN, S. **COVID-19 in LatinAmerica**: The implicationsofthefirstconfirmed case in Brazil. *Travel Medicine andInfectiousDisease*. Vol. 35, mai.– jun.2020.

MOURA, Gustavo. O Novo Ciclo de Desenvolvimento da Hotelaria Nacional. IN: **Revista Hotéis edição 100** <http://www.revistahoteis.com.br/materias/15-Opiniaio/3019-O-Novo-Ciclo-de-Desenvolvimento-da-Hotelaria-Nacional> <acessado em 14 de agosto de 2012>.

OMS - Organização Mundial de Saúde. **Não há morte vinculada a Ômicron**. 2021. Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=hmVpjjqWwCA> >. Acesso em: 08 dez. 2021

OPAS – Organização Pan-americana da Saúde. Folha informativa sobre covid-19: **Histórico da pandemia de covid-19**. Disponível em: < <https://www.paho.org/pt/covid-19/historico-da-pandemia-covid-19> >. Acesso em: 5 out. 2021

PANROTAS. **Saiba como a hotelaria está lidando com os impactos do COVID-19**. Disponível em: < https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2020/03/saiba-como-ahotelaria-esta-lidando-com-os-impactos-do-covid-19_171942.html >. Acesso em: 11 maio 2020.

PERAZZOLO, O.; PEREIRA, S.; SANTOS, M. M. C.; FERREIRA, L. T. Relações de Hospitalidade no entrecruzamento das dimensões sincronia e simetria no contexto do Turismo. **Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade**. 2016. Acesso dia 22 de Jul 2022.

PEREIRA, J. K. DO C.; GOMES, C. Panorama virtual dos hostels Belo-Horizontinos no contexto da pandemia de covid-19. **Ateliê do Turismo**, v. 4, n. 2, p. 72-94, Disponível em: < <https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/11778> >. Acesso em: 2 nov. 2020.

PROSPERO, Nayane. **Protocolos de combate ao Covid-19 na hotelaria: o caso do hostel Jambudvipa-Natal/RN**. 2020. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) - Departamento de Turismo, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

REVISTA GALILEU. **Conheça as 5 maiores pandemias da história**. Disponível em: <https://revistagalileu.globo.com/Ciencia/Saude/noticia/2020/03/conheca-5-maiores-pandemias-da-historia.html>. Acesso em: 22 dez. 2022

SUPERINTERESSANTE. **As grandes epidemias ao longo da história**. Publicação 2004, atualizado em março 2020. Disponível em: <https://super.abril.com.br/saude/as-grandes-epidemias-ao-longo-da-historia/>. Acesso em: 22 jul. 2020

SCHINCARIOL, Isabela. Fio Cruz. **Educação globalizada: Seminário debate ensino e pesquisa no contexto da COVID-19**. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/educacao-globalizada-seminario-debate-ensino-e-pesquisa-no-contexto-da-covid-19>. Acesso 25 ago. 2020.

TERRA. **Setor de Turismo indica falência de 10% dos hotéis e 30% dos restaurantes no País, com meio milhão de desempregados**. 2020. Disponível em: < <https://www.terra.com.br/noticias/dino/setor-de-turismo-indica-falencia-de-10-dos-hoteis-e-30-dosrestaurantes-no-pais-com-meio-milhao-dedesempregados,9d92123a4212069c0c8e3cfbffa3caaamdle8upf.html> > Acesso em: 11 maio 2020

WERNECK; CARVALHO. A pandemia de COVID-19 no Brasil-crônica de uma crise sanitária anunciada. **Biologia do vírus**. PUC Campinas, 2020.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e método (Metodologia Científica Aplicada)**. Professora: Sonia Afonso. Alunos: Andrea Sango e Lia Geovana Sala. São Paulo, 2005

YIN, R. K. **Estudos de casos: planejamento e métodos**. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICES

Apêndice A - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Prezados (a) Sr (a) _____, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento dessa pesquisa científica, orientada pelo Prof., Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão. Objeto de estudo da presente pesquisa são ações de hospitalidade voltadas ao atendimento dos clientes que utilizam o hostel no período covid-19. Quanto aos objetivos da pesquisa pretende-se: analisar as abordagens aos clientes do hostel no período da COVID-19 e ações de hospitalidade na visão do anfitrião de hostel na cidade de São Luís do Maranhão.

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às práticas de hospitalidade na prestação de serviços oferecidos durante a pandemia do COVID-19. Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação. Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas. Para andamento do projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos, assine e date este documento.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que meu nome e do hostel não sejam citados no trabalho.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: _____ Data: __/__/__

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia desse termo (com assinatura, dos dados documentais e o número de telefone do pesquisador, bem como do orientador do projeto para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente:

Darling Oliveira Menezes
 Celular: (98) 988842626 / CPF: 2793408034-44
 Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

Apêndice B - QUESTIONÁRIO DE SONDAÇÃO AMOSTRAL

1. Nome:.....
2. Cargo que desempenha atualmente e formação:.....
3. Tempo de atuação nesta área de trabalho:.....
4. A estrutura organizacional, quantas e quais os cargos e funções dos colaboradores:.....
5. Quanto a estrutura física do hostel, qual número de leitos, principais espaços físicos, as áreas de lazer:.....
6. Quais os principais canais de comunicação (website / redes sociais)?.....
7. Quais os principais serviços prestados pelo hostel?.....
8. Como eram a prestação de serviços antes da pandemia de Covid-19? E como foram feitas as adaptações no decorrer da pandemia?.....
9. Como conceituaria hospitalidade?.....
10. Como se dá a hospitalidade nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter?.....
11. Qual a relação de hospitalidade no âmbito da prestação de serviços do hostel?.....
12. Quais influências nos serviços prestados e nas relações de hospitalidade da Covid-19?.....

Apêndice C - CATEGORIZAÇÃO

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	DESCRIÇÃO
IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO	Cargo e formação	Cargo que desempenha atualmente e formação do entrevistado
	Experiência	Tempo de atuação nessa área
O HOSTEL	Informações sobre cargos e funções de colaboradores	Identificar a estrutura organizacional, número de colaboradores, divisões de funções
	Informação sobre estrutura física do hostel	Identificar os principais espaços físicos, área de lazer, número de leitos
	Comunicação	Identificar os principais canais de comunicação (Website/redes sociais)
SERVIÇOS	Serviços prestados pelo empreendimento	Levantar os primeiros serviços prestado pelo Hostel
	Adequação dos serviços diante da pandemia da covid-19 (como eram antes e como passaram a ser realizados durante a pandemia da covid-19)	Verificar possíveis adaptações dos serviços prestados diante da pandemia da covid-19
HOSPITALIDADE	Conceito de hospitalidade	Perguntar ao entrevistado o que entende por hospitalidade
	Tempos da hospitalidade	Identificar a hospitalidade nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter
	Hospitalidade e Serviços	Identificar possíveis relações de hospitalidade no âmbito da prestação dos serviços do hostel
	Hospitalidade, Serviços e Pandemia da Covid-19	Verificar se a pandemia da covid-19 influenciou nos serviços prestados e nas relações de hospitalidade

Apêndice D - ROTEIRO DA ENTREVISTA

Foram realizadas as entrevistas com os gestores responsáveis pelos hostel, no âmbito hospitalidade, na qualidade e apresentação dos serviços nos hostel selecionados para a pesquisa da cidade de São Luís/MA. As identificações e informações dos hostel somente um gestor autorizou a identificação dele como gestor e identificação do hostel e os dois outros profissionais não autorizaram suas identificações como nome e do próprio hostel.

O roteiro de entrevista apresenta os seguintes itens:

1. Identificação do entrevistado: cargo, tempo de trabalho, cargos exercidos e formação.
2. Informação sobre os colaboradores: cargos, funções, estrutura organizacional, números de colaboradores, divisões e funções.
3. Informação sobre estrutura física do hostel: os principais espaços físicos, áreas de lazer, números de leitos.
4. Identificar sobre o setor de comunicação do hostel: os principais canais de comunicação (Website/redes sociais).
5. Identificar os principais serviços prestados pelo empreendimento aos clientes: os principais serviços prestados pelo hostel.
6. Identificar as ações de serviços diante da pandemia da Covid-19 (como eram antes e como passaram a ser realizados durante a pandemia da Covid-19: as possíveis adaptações dos serviços prestados diante da pandemia da Covid-19).
7. Informar o conceito de hospitalidade: perguntar ao entrevistado o que entende por hospitalidade.
8. Identificar nos tempos sociais da hospitalidade: no recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.
9. Identificar possíveis relações de hospitalidade no âmbito da prestação dos serviços do hostel.
10. Verificar o que a pandemia da Covid-19 influenciou nos serviços prestados e nas relações de hospitalidade.

Apêndice E - TRANSCRITO DA ENTREVISTA FEITA NO HOSTEL A

PESQUISADORA: Bom dia! Meu nome é Darling, sou aluna do curso de hotelaria da UFMA e estou realizando uma pesquisa com a intenção de levantar dados sobre a relação de hospitalidade e serviços no antes da pandemia e durante a pandemia.

ENTREVISTADO HOSTEL A: Bom dia!

PESQUISADORA: Poderia me dizer seu nome?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Sim. Dayane Fernandes de Lima Araújo.

PESQUISADORA: Qual o seu cargo que desempenha atualmente e sua formação?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Proprietária e Gerente

PESQUISADORA: Qual o tempo nesta área de trabalho?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Tenho cinco anos desde que começou a funcionar o hostel em 2017.

PESQUISADORA: A estrutura organizacional, quantos e quais os cargos e funções dos colaboradores?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Nós temos um funcionário, que tem a função de serviço geral.

PESQUISADORA: Qual a estrutura física do hostel, qual o número de leitos, principais espaços físicos, e as áreas de lazer?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Bom. Nós temos nove quartos, sendo também 4 suítes. Com capacidade para 24 pessoas, com ar-condicionado, suítes com banheira, água quente, varandas em alguns quartos. Temos cozinha compartilhada, sala de estar, recepção, piscina, churrasqueira, um coreto e estacionamento para seis veículos.

PESQUISADORA: Quais os principais canais de comunicação?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Eu tenho o @mansaoexpressarhostel, pela TripAdvisor, WhatsApp, Facebook, Instagram e feita também por indicação. Os hóspedes que vem para cá fazem a indicação do hostel. Pessoas entram em contato comigo porque me encontram nas redes sociais, no google ou porque já foram clientes antigos.

PESQUISADORA: Quais os principais serviços prestados pelo hostel?

ENTREVISTADO HOSTEL A: O nosso principal serviço é estadia para turistas e moradia. Oferecemos também café da manhã, moradia com serviço de quarto, lavanderia, luz, água, gás e wifi.

PESQUISADORA: Como eram a prestação de serviços antes da pandemia de Covid-19? E como foram feitas as adaptações no decorrer da pandemia?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Então, a gente sempre teve moradores aqui no hostel, independentemente de ser pandemia ou não. E com a vinda da pandemia, eu já estava com alguns hóspedes, oh! Moradores, até porque estava em baixa temporada, apareciam alguns personagens para ocupar alguns quartos, e então eu já estava com alguns moradores. Os eventos que a gente fazia antes da pandemia, era feirinha, jantar temático da culinária vegana, exposição de arte e recebia alguns eventos de festas mesmo, e isso foi até 2019, certo? Aí, isso na alta temporada, inclusive porque a gente está sem a chuva. Quando passou para 2020, baixa temporada com chuva, a gente não fez evento e logo veio a pandemia, certo? Desde então, eu não promovo mais evento aqui no hostel. Quando veio a pandemia, permaneceram essas pessoas. Paramos com a estadia, adaptando apenas para moradia. O serviço foi de café da manhã que era em grupo, foi cortado e continuamos o restante de serviço que era oferecido anteriormente. No que diz respeito a assepsia, passamos a disponibilizar o álcool em gel, uso de máscaras em alguns momentos, os quartos na hora da limpeza, era realizada e acrescentado a desinfecção com álcool, passando nas maçanetas, sobre superfícies das coisas, banheiro etc.; passamos ter mais cuidado nas trocas de enxoval e os insumos gerados. O hostel tinha uma renda dessas pessoas que já moravam na casa meses antes da pandemia, que eram em torno de quatro pessoas e além de mim, o Ítalo (esposo) que morávamos aqui e que nessa época também estávamos com o pessoal da Argentina fazendo voluntariado. Então foi assim que ficamos na pandemia né? Eu e Ítalo como moradores, mais essas quatro pessoas que eram moradores

pagantes e os três voluntariados da Argentina. E aí não recebemos mais pessoas a nível de turismo, ficamos só com a renda dos moradores.

PESQUISADORA: Como conceituaria, Hospitalidade?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Hospitalidade é receber bem, de forma igualitária, sem discriminação; oferecer um ambiente de qualidade e conforto.

PESQUISADORA: Como se dá a hospitalidade nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Hospitalidade vai desde Recepcionar, com um atendimento informal, acolhedor e humanizado, ao Hospedar, com conforto, aconchego, tranquilidade, ao Alimentar no tempo em quase sempre um alimento relembra um momento familiar saudoso e ao Entreter, deixando seu hospede relaxado, alegre e descompromissado naquele momento de lazer.

PESQUISADORA: Qual a relação de hospitalidade no âmbito da prestação de serviços do hostel?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Pela forma de comunicação, atendimento, acolhimento as diversidades. Cuidado com a limpeza dos ambientes comuns e privativos, assim como do enxoval.

PESQUISADORA: Quais influências nos serviços prestados e nas relações de hospitalidade da Covid-19?

ENTREVISTADO HOSTEL A: Retornar as plataformas de locação, devido a pendencias financeiras. Retomada da rotina de atendimento. Nos últimos anos né? Após o lockdown, 2020, 2021, 2022, tentando retornar aos serviços, fizemos, flash day de Tatoon, abrir o espaço para vir alguns tatuadores para tatuar; massoterapeuta, que fechou parceria para vir fazer atendimento aqui. Então foram coisas de cunho bem menor né? Até porque tem a questão dos moradores e eu tenho preferido não trazer eventos para cá nesse período que tem pessoas morando até para não tirar o conforto e tudo mais e pelo fato de agora eu estou trabalhando fora. O hostel já não

é mais a minha renda, apenas minha moradia, eu não tenho mais renda mais do hostel. Então fica um pouco inviável eu tá promovendo eventos em vista que tenho uma outra rotina fora do hostel.

PESQUISADORA: Agradeço muitíssimo sua disposição em me dá grandiosas informações para minha pesquisa. Muito obrigada.

ENTREVISTADO HOSTEL A: Por nada. Se precisar de algo mais para suas informações estou à disposição.

Apêndice F - TRANSCRITO DA ENTREVISTA FEITA NO HOSTEL B

PESQUISADORA: Bom dia! Me chamo Darling, sou aluna do curso de hotelaria da UFMA e estou aqui para realizar uma pesquisa com o intuito de saber como se deram no período da pandemia Covid-19, com relação a hospitalidade e os serviços oferecidos. Quero saber em primeiro momento qual sua formação e função no Hostel?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Bom dia! tenho o segundo grau completo e sou proprietário.

PESQUISADORA: Qual o tempo de atuação nesta área de trabalho?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Cinco anos.

PESQUISADORA: É, sobre a estrutura organizacional, quantos e quais os cargos e funções dos colaboradores?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Diretamente são duas funções, é a recepção e governança que é a mesma pessoa que faz o café da manhã é que limpa os quartos.

PESQUISADORA: Quanto a estrutura física do hostel, qual o número de leitos?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Nós temos duas suítes e dois quartos compartilhados que é um misto e um feminino que cada um comporta sete camas de solteiro.

PESQUISADORA: E os principais espaços físicos? A área de lazer?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Temos, uma área de estudo né! De home office, tem livros, internet, mesas, tomadas, sofás, poltronas; temos uma parte debaixo, sala de café da manhã, temos área de piscina, temos o salão de jogos, tem sinuca, fliperama, alguns jogos didáticos: temos também a recepção onde conta uma conveniência, um frigobar para vender bebidas e a caixa de serviço de impressão; fazemos alguns eventos finais de semana; e temos também uma agência de viagem também, no hostel.

PESQUISADORA: Tá. Assim! Esses eventos são mais o que? Tipo um show...

ENTREVISTADO HOSTEL B: É, são eventos culturais né? Nós temos atividades de hostel, então nós temos que trazer entretenimento para os hospedes, nossa proposta é essa comercialmente, e a gente vai ali de músicos populares, culturais, movimentos sociais, e quem vai de gênero de samba, reggae, é, música autoral, né? Atrações, bandas, grupos culturais, né? Levando nosso bumba meu boi, tambor de crioula, nossa enfim, temos variedades de opções.

PESQUISADORA: E essa agência, a agência que você tem aqui dentro?

ENTREVISTADO HOSTEL B: É a LIVE ADVENTURE, ela vende os passeios, é porque é assim, minha formação foi muito ampla na área de hotelaria, trabalhei em vários hotéis e redes, então sempre tive uma visão muito ampla, e aí, todo esse meu conhecimento trouxe para o hostel, uma delas, foi agência de viagem. É uma agência que nós atendemos basicamente 80% são públicos vindo do hostel, Ai! O turista que ir para Barreirinhas, que ir pra Alcantara, alguns nós oferecemos todos os serviços, alguns são diretamente fechados, nossa agência, outros nós fazemos por indicação, para mais, dá esse apoio ao turista, dele poder fazer os passeios, isso vai até a rota das emoções ali, com todo esse roteiro, até Salvador... nós fazemos de Manaus até Salvador.

PESQUISADORA: E quais os principais serviços, não, não é essa, é. Quais os principais canais de comunicação, que vocês têm?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Bom. Sobre a questão do extranet né? Nós trabalhamos basicamente com três, é a Booking.com, que tem outras filiais, Hostel word que também tem suas filiais e expedia, que o pessoal entra em contato com suas filiais, basicamente essas três que atua como extranet. Ai, nós temos também, nosso Instagram do hostel, o WhatsApp, as indicações, pessoas que passam por aqui e indicam né? E, também o balcão. As pessoas que conhecem o hostel, pela localização, pelas festas, pelas coisas que começam a fazer indicação. Então, nossos canais de vendas são esses, extranet, redes sociais, indicações e balcão.

PESQUISADORA: Quais os principais serviços prestados pelo hostel?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Agente, ganha assim, cobrando os serviços de produtos, não é uma coisa só? Agente, vende uma recepção por vinte e quatro horas, serviços de café da manhã, limpeza de quarto, nas acomodações, o café da manhã ele é igual independente que

esteja no quarto voluntariado ou nas suítes é o mesmo café da manhã, estilo bifê, a vontade, self service, é roupa de cama, oferecemos tanto para os quartos quanto para as suítes, roupa de cama, roupa de banho, não cobramos por isso. Que mais? Ai! nós temos, água quente, tanto para os compartilhados, não são suítes, são só quartos, mas fornecemos água quente; ar-condicionado, tem um tempo de funcionamento devido ao custo, né? Do ar condicionamento no quarto grande, e o que a pessoa está pagando, ai! As suítes, água quente, tv smart, frigobar, cofre, já uma manta né? nas suítes, que questão do frio na pessoa. Ai! A recepção tem o frigobar, serviço de impressão, ai! Eu já falei, temos o salão de jogos, os eventos que os hospedes não paga quando tem as festas aqui, o hospede não paga, é isso. Temos serviço da lavanderia, serviço de transfer da agência né? são, e outras coisinhas ferros de passar...

PESQUISADORA: Utensílios de cozinha, tipo ...

ENTREVISTADO HOSTEL B: Pois é, a cozinha foi uma situação que a gente começou a ter, mas, passamos a ter alguns problemas com a cozinha compartilhada, então a gente não deixa muito aberta, a gente ver a necessidade do hospede dizer, “preciso de uma cozinha”. O que que acontecia? Quando a cozinha estava ali aberta, para todo mundo usar, os hospedes não tinham aquela consciência de etiquetar ou de jogar sua comida fora, e aí... isso daí gerava, que vinham outros hospedes vinham e reclamavam porque aquela comida tá fedendo, e quando a gente fazia a remoção disso, a pessoa chegava e dizia que “estava boa minha comida” por que você jogou fora?

PESQUISADORA: Os problemas né? vão surgindo.

ENTREVISTADO HOSTEL B: É, é muito complicado isso, então a gente...eu não tenho problema nenhum deixar a disposição, uma geladeira, o fogão, ele cozinhar é supertranquilo, só que eram muito poluídos... as vezes a pessoa chegava de madrugada, bebida, queria comer, queria cozinhar, dormia que baba sabe? assim, é muito complicado, e outra, e o recepcionista ficava naquela, se ficava em cima é um constrangimento, da pessoa tá cozinhando e outra ficar olhando...mas também a pessoa dá as costas...então a gente fez uma cozinha ali, tem tudo dentro das necessidades, nós nem temos esse interesse de proibir, porque não temos restaurante, é isso, mas nós entendemos a necessidade deles precisarem em algum momento usar a cozinha, porque as vezes, tem uma família, então uma criança que tem um leite, tem uma pessoa que tem

problema de intolerância na alimentação, né? a gente sabe, tem a pessoa que tá viajando com pouco recurso, as vezes tem a pessoa que tá no trabalho e não é bem remunerado e tem outros compromissos e não pode tá gastando, comendo fora, tem pessoas que tem problema da própria educação alimentar de onde ela veio, então, ela prefere comprar pra fazer...nós entendemos tudo isso. Então, mas assim, deixar muito aberto, não deu porque nós passamos por muitas situações que é muito perigoso, é fogão a gás acidente, né? e teve essas e muita reclamação, a maior reclamação que vinha através da internet, nas redes sociais, as pessoas falando, “ah! Mexeram na minha comida, jogaram minha comida fora, ah! A cozinha suja, a geladeira é imunda, fede...” aiii, sabe né? É isso. E aí se ouvia dizendo, “compra tua carne” e ai! O que estava acontecendo? Estava acontecendo banquete, bagunça, tipo, se juntavam dez hospedes e ah! Eu vou comprar isso aquilo outro, e fogão e gás e panela, e quando chegavam na cozinha o chão todo sujo de óleo, era muito instrutor, todo mundo era chefe de cozinha sabe? Então assim, já estavam fazendo um restaurante dentro do hostel, né? umas coisas que estavam acontecendo que não estava fugindo da proposta de ser uma cozinha de hotel, para ser uma cozinha de restaurante também...tá entendendo.

PESQUISADORA: É foge da realidade que você queria oferecer.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Ah! Eu vou comprar três quilo de camarão, um quilo de peixe, eu faço o arroz, tu fazes a salada, sabe? Eram dez pessoas comendo tudo isso, e aí eu disse, gente calma, e, e aí na hora que todo mundo se...porque eu quando como, quero logo me recolher, procurar algum canto que é pra mim relaxar, descansar, tal. Depois que eles comiam...aí no outro dia de manhã tinha que fazer o café da manhã, aí, as coisas sujas, mal lavada sabe? É complicado.

PESQUISADORA: Isso aconteceu antes da pandemia?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Tudo normal, tudo funcionando de acordo com que poderia funcionar.

PESQUISADORA: Funcionava essa parte da cozinha, como você falou acima.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Sim, antes da pandemia, durante a pandemia e depois da pandemia quando começou a liberar, funcionou, na medida do possível com algumas restrições... porque assim, nós nunca fechamos durante a pandemia.

PESQUISADORA : Sim, só foram feitas adaptações.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Porque a gente não fechou! Vou explicar por n motivos. Éééé', nós ficamos bem próximo da Central da Caixa Econômica, uma agência que tem da Caixa Econômica, que ela foi fundamental para essa questão dos auxílios, e tinha muitas pessoas que vinham dos interiores. Então, quando estávamos em lockdown, basicamente, coisa desse tipo, as pessoas vinham resolver alguma coisa na caixa, elas vinham pra cá. No lockdown, eu atendo algumas licitações, alguns contratos fora, eu não trabalho só com hostel. E aí, eu estava trabalhando montando tendas, para polícia né? Aquelas barreiras que a polícia fez?

PESQUISADORA: Sim.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Eu fui contratado e aí eu colocava essas tendas. Então, no lockdown coloquei essas tendas, nós tínhamos aqui uma equipe de quatro funcionários na época, e tinha uns voluntariados, permaneceram todos. Assumimos o salário de todo mundo, porque peguei esse contrato do negócio, assumir o aluguel, tudo certinho. E aí, o que aconteceu. Nos finais de semana, como os restaurantes, locais estavam fechando, as coisas fechadas e as pessoas com aqueles problemas, agente meio que fazia algumas coisas aqui, algumas atividades, como churrasco, vendia as suítes, entendeu? Também as pessoas que vinham do interior resolver algum problema na caixa, algumas coisas, a gente também atendia. Pessoas que vinham a trabalho dos hospitais da saúde, para capacitação. Ah! Outra coisa também, eu atendi também alimentação do CIEVS – Centro de Informações Estratégicas em Vigilância e Saúde, (fala do entrevistado) Centro de pesquisa, aquele setor que dava a contagem de casos. E aí! Que nós temos a cozinha meio que industrial, e aí, eu que fornecia lanches e almoço.

PESQUISADORA: O nome é Siebs?

ENTREVISTADO HOSTEL B: CIEVS-Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde, ééé, e aí eu que mandava pra eles a alimentação, tanto almoço, janta e lanches para eles. Que é ... da vigilância sanitária. Então assim, na pandemia durante todo o percurso,

fizemos as festas segundo os protocolos, porque o hostel, eu consigo me adaptar para fazer um evento até trinta pessoas, sem encarecer os meus custos, por é espaço aberto. Quando não um batizado, é feito em um espaço fechado, então é menos barreira de segurança, então a gente trabalhou na pandemia fazendo nossos eventos né? Trabalhar na pandemia com hospedagem, quando o aeroporto e a rodoviária estava fechada, as pessoas de São Luís vinham, porque muita gente mora em apartamento, e outras em casa, então as pessoas queriam se transporecer, principalmente quem tinham o auxílio. Muitos jovens que só estudavam, não tinham renda nenhuma, começou a ter renda, de mil seiscientos reais, né? E aí funcionou assim, na pandemia foi tranquilo, também a gente fez... Ah! Também a gente fez a marmitaria, a alimentação era barata, o arroz era dois reais, óleo era dois e cinquenta, frango, filé de frango era cinco reais, cinco e cinquenta, e aí vendia a quentinha a dez reais, e aí, vendia muito, vendia duzentos quentinhas por dia. Depois, as coisas começaram a aumentar, e começou a se massificar, as festas começou a normalizar e aí a gente fechou a marmitaria e trabalhamos só com eventos agora.

PESQUISADORA: Então as adaptações foram feitas mais nessa parte das alimentações e eventos?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Não, tivemos a questão de álcool, tapete sanitário, foi isso, os quartos não mexi, porque, não trabalho com beliche. Só com cama de solteiro; a distância de uma cama pra outra tem distância de 80 centímetros, o pessoal estava falando no limite de sessenta centímetros a um metro e vinte. A minha é oitenta, tá dentro dos parâmetros. Era tranquilo, nunca tivemos nenhum tipo de notificação da vigilância sanitária, sempre trabalhamos na tranquilidade.

PESQUISADORA: E, como você conceituaria hospitalidade?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Em qual sentido da hospitalidade?

PESQUISADORA: É, hospitalidade, o receber.

ENTREVISTADO HOSTEL B: O nosso conceito?

PESQUISADORA: É.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Deixa-me explicar, é o seguinte, os recepcionistas, a camareira, elas têm conhecimentos técnicos, elas sabem as palavras-chave, procedimentos, como a lei, como a hotelaria funciona tal, e algumas regrinhas do hostel; também quando um, chega na ficha tem alguns regulamentos, e tem todas as informações do hostel, né? Algumas coisas que o hospede tem que ter consciência, que realmente não pode, como qualquer meio de hospedagem que não pode. Algumas informações que o hostel oferece, o que o hostel tem. Os meninos não seguem um padrão, o tratamento é informal, é parte deles. Eu não tenho essa criação, eu não digo você tem que tratar assim, a postura assim, não. Age por natureza, espontâneo, entendeu? Se tu achas que gosta daquela pessoa...por que é assim, tem hospede e hospedes, tem aqueles que gostam de conversar, outros querem ficar no canto deles...

PESQUISADORA: Tem aqueles que gostam de uma conversa, tem mais um carisma.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Tem hospede que gosta de conversar, fazer amizade, tem hospede que não quer conversa, tem hospede que quer brincar...vai de cada caso. É, como eu falo pra eles, a senhora sabe disso, nos hotéis existem os procedimentos. Olhe, você não pode trocar três palavras com hospede. oh! Você não pode sair daqui e fumar um cigarro ele, não. Se o hospede chegar e você estiver fumando um cigarro, você apaga seu cigarro e entra, né? Realmente, certo ponto está certo, mas eu acho que não é a pegada de hostel, também não é a minha, nunca trabalhei, por isso, poucas vezes fiquei nessa linha de frente, foi sempre no financeiro e com a gerência, mas eu sempre...é então assim a hospitalidade é informal, tem os procedimentos, as informações, fica perguntado não que se aproximar, eu mando um funcionário, super de boa. Quando aquele hospede, que a gente ver que são seres humanos, que é normal, tem aquele ser humano que problemático, aí a gente mostra, não pode isso não pode aquilo. Oh! Do jeito que estas indo é difícil, tá gerando problemas, desconforto, né? Mas, acho que nunca aconteceu assim, um problema que chegou ao extremo, mas só que é aquele negócio, nós temos um hostel muito dinâmico, por exemplo, é um hostel que faz festas, que tem cama compartilhada, que tem boas suítes e bem localizado. Então você vai pegando ali...eu já tive gente aqui, e chega em Barreirinhas e que fica no Porto Preguiça pagando 800 paus. Vai pra Atins. Vai subir um pessoal de Atins pra cá, que eles estão pagando dois mil a diária, três mil a diária. Por quê? Tem as festas, a localização, tem a pegada de hostel, ele quer o melhor quarto,

pro conforto dele, ele quer ter isso aqui, a ver a galera compartilhada, ele quer descer, ele quer trocar ideias, ele quer ficar ...

PESQUISADORA: Compartilhar da cultura, né? da cidade?

ENTREVISTADO HOSTEL B: É, entendeu. Não tem como, o hostel, é... a diversidade de pessoas que eu tenho aqui, é muito maior em diversidade, o hostel é o maior que tem aqui em diversidade. Eu não tenho muitas pessoas, porque tenho poucas acomodações. Mas, a diversidade de posições políticas, cultura, religião, de interesses é muito grande, sei que a gente tem aqui é uma diversidade muito grande. Então fica até difícil a gente conseguir ter uma identidade específicas para esse tipo de pessoas, para esse nicho, tem que ser aberto. Oh! Ontem estava tendo uma reunião ali embaixo, eu estava conversando com o pessoal, né? E um dos músicos, é do PT, gente vocês falam assim, mas vocês não têm noção do que o hostel sofreu com essa nova onda, dessa guerra, entre Bolsonaro e PT. Porque, gente é incrível no café da manhã, um começava a falar, e outro se incomodava, e o outro saía, e respingava lá na recepção, (Isso é um absurdo, o cara falando desse assunto no café da manhã, pô o cara fanado besteira, não entende isso...) eu dizia muito para os meninos, pelo amor de Deus não comenta nada, de partido nenhum, porque mermã, e engraçado que ontem, os produtores achavam que aqui só dava PT, por ser um hostel, eu dava festa, só dava PT, eu falei, não pô, aqui dá muito Bolsonaro, muito. Então tinha muito ali, só que ...direita, os meninos têm suas posições políticas, eu não tenho nenhum partido político, desde o Lula, não curto política, mas graças a Deus eles viram o que é melhor pra eles de não entrar nesse mérito, as vezes quando eles não conseguiam esse lado de PT, perguntavam, ei como que é o governo daqui? Como é o governador? Como é a política daqui? Já havia reunião, eu dizia, gente por favor, eu nem vou discutir de time de futebol que é legal, mas política e religião hoje é assunto muito delicado. Mas, futebol dá até para brincar, porque vai descontrair, tal, e os meninos gostam muito de futebol. Fala de futebol que futebol é um esporte, sendo um esporte gera brincadeira. Religião e político não está mais para a brincadeira.

PESQUISADORA: Como se dá a hospitalidade nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter? (E dentro da hospitalidade né? existe o recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Isso já existe aqui dentro do hostel, como você já falou. Como se dá isso?)

ENTREVISTADO HOSTEL B: Já os meninos, é os meninos jogam sinuca com alguns hospedes; tem uns hospedes que viram meio amigo tá entendendo? Tem hospede que está sempre querendo saber como que a gente tá. Quando a gente faz alguma postagem no Instagram, eles respondem de lá; então até quando eles deixam de ser hospedes eles mesmo assim têm comunicação com a gente. Eu faço uma postagem de alguma coisa, eles dizem: “Oh! Foi o melhor lugar que fiquei, um abraço, gente desse hostel, um dia vou voltar pôr aí. Caso que até hoje a gente tem essa comunicação até hoje e no decorrer do tempo.

PESQUISADORA: Qual a relação de hospitalidade no âmbito da prestação de serviços do hostel? Hospitalidade e serviço engajamento, dentro do hostel.

ENTREVISTADO HOSTEL B: É, vamos lá, como eu te falei. O serviço que temos dentro da hospitalidade, o que nós oferecemos, em relação algumas coisas, são feitas no automático, por exemplo: Nós chegamos para o hospedes e determinamos, isso, isso e isso; mas a gente não vai chegar para o hospede, mandar baixar tudo que está no manual e pegar e ler pra ele entender, qual vai ser todo o funcionamento, porque ninguém se interessa, como: Ah! Não vou tomar banho de piscina de madrugada. Ah! Não vou trazer bebida para cá. Ah! Não, vou fazer festa para cá. Ah! Não vou pegar pessoas de rua e trazer para dentro do quarto que está hospedado, entendeu? Então, quando o hospede chega, a gente dá as informações básicas, ordem de funcionamento, café da manhã tal, e as demais coisas ele vai em cima dos interesses dele. Ele já chega cansado, e falar meio mundo de coisas. Na medida que ele vai vendo, vai descobrindo, vai aparecendo suas necessidades. É isso, entendeu? É uma coisa que a gente dá o ponta pé inicial e o restante vai no desenvolvimento dele e suas necessidades.

PESQUISADORA: Quais influências nos serviços prestados e nas relações de hospitalidade da Covid-19?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Na verdade houve uma mudança, assim estrutural. É que lá no café da manhã, eu tinha um mesão de uns quatro metros, e todos os hospedes tomavam café da manhã juntos nesse mesão. Desde que comecei o hostel, sempre trabalhei com esse mesão de quatro metros, todo mundo tomava café da manhã juntos, tem o bife, mas é um mesão, onde se sentavam uma média de quinze pessoas de uma vez só. Quando agora no Covid, a gente foi e tirou o mesão e botamos cinco mesas individuais. Na estrutura foi essa. Aí, aquele negócio,

funcionários de máscara, álcool em gel em vários pontos da posada, disponibilidade de venda de máscara, disponibilidade de luvas, à venda, porque tinha turista que queria comprar luva. Tinha turista que queria máscara, porque tinha que ter. E era isso, a gente mantinha a venda desses EPI's. E, seguíamos um padrão. Como te falei. Nas acomodações, não foram feitas modificações...aaaaaah! sim, outra coisa que a gente fez, era que a gente borrifava os quartos com desodorizador e passamos a colocar álcool no desodorizador também. Entendeu né? Por que nos quartos se faz a desodorização né? do ambiente e jogamos álcool para dá uma amenizada. Era isso. Funcionários de máscara, álcool em gel em vários pontos, Tinha ponto aqui, no café da manhã, lá embaixo, na recepção. Aí tínhamos a venda, um valor simbólico, um real a mais, nem me lembro direito.

PESQUISADORA: Hoje diminuiu mais esses cuidados?

ENTREVISTADO HOSTEL B: Faz tempo que a gente não fala, porque tipo assim, os números da Covid estão aí e existe tudo isto...

PESQUISADORA: Parece que houve um aumento nos números de casos, muita gente nos hospitais.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Até na campanha... É, assim, coronavírus sempre existiu a todo momento, só que devido a questão política e o interesse da mídia, né? da imprensa, “vamos trabalhar no que nos dá dinheiro e retorno que o que a gente quer futuramente”. E aí, esqueceram o coronavírus, e agora que já passou a política e estamos na copa, e aí tá nessa questão, “o que vai dar dinheiro pra gente?” É a copa ou é o coronavírus, tá pintando mais casos, tá chegando inverno isso é fato, todos os dois anos, a gente sabe, que quando chega o inverno, o número de caso vão aumentar né? Já tá voltando a campanha de uso de máscara, tá voltando a campanha de vacina com reforço, não é? Ontem mesmo estávamos conversando, só que eu achei que isso daí! para chega, era de querer dizer que para entrar nos eventos, teria que cobrar a vacina desse trimestre. Eu falei. “Gente, paaara, paaara, tipo assim, irmão, sabe assim, beleza, vamos nos vacinar pelo menos..., mas voltar aquela parada tudo de novo, sabe? Acho que é consciência, ninguém é criança pô, nunca vi tanta campanha aí que ... temos, que tivemos...”

PESQUISADORA: ...Então, te agradeço muito por essa entrevista, muito obrigada.

ENTREVISTADO HOSTEL B: Por nada.

Apêndice G - TRANSCRITO DA ENTREVISTA FEITA NO HOSTEL C

PESQUISADORA: Bom dia!

ENTREVISTADO HOSTEL C: Bom dia!

PESQUISADORA: Eu sou Darling, aluna do curso de hotelaria e vim aqui para fazer essa entrevista para saber como funcionava o serviço antes da Covid-19, e como ficaram sendo oferecidos esses serviços depois da pandemia.

PESQUISADORA: Qual o seu nome?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Alessandro Valentim

PESQUISADORA: Qual o cargo que desempenha atualmente e sua formação?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Eu sou gerente do hostel na ausência da dona, que é a Virginia, eu que também tomo conta do hostel. Minha formação é ensino médio completo.

PESQUISADORA: Qual o tempo de atuação nesta área de trabalho?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Bom! Na área do turismo eu já tenho mais de trinta anos, na área de hotelaria especificamente foi desde quando abriu o hostel, em 2016.

PESQUISADORA: Quanto a estrutura organizacional, quantos e quais os cargos e funções dos colaboradores?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Do hostel, é só mesmo, no caso a dona, a diretora, eu o gerente e os recepcionistas. Nós temos dois recepcionistas efetivos, e a gente trabalha muito com estagiários, estagiários de hotelaria; que de acordo com a faculdade né? e aí a gente oferece esse estágio dentro do período dos recepcionistas.

PESQUISADORA: E na área dos serviços, para limpar?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Bom! A gente não tem um serviço contínuo para isso, a gente faz contratações de diarista específica, que faz limpeza geral duas vezes por semana, tá? Sendo

que o restante do tempo é mantido pelo pessoal da recepção, tipo as limpezas mais leves né? E a gente tem mais duas vezes por semana as limpezas mais pesadas, feita pela diarista.

PESQUISADORA: E quanto a estrutura física do hostel, qual número de leitos, principais espaços físicos, as áreas de lazer?

ENTREVISTADO HOSTEL C: É, nós temos vinte seis leitos, distribuídos em sete quartos.

PESQUISADORA: E espaço físico?

ENTREVISTADO HOSTEL C: a gente tem só, a gente tem sala de tv, a gente tem sala de estar lá em cima, é, a gente tem duas cozinhas, também para o atendimento e uma área de lavanderia. A gente mantém funcionando ainda uma agência de turismo, onde promovemos viagens para os pontos turísticos do Maranhão.

PESQUISADORA: Área de lazer tem?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Não, área de lazer a gente não tem. Só a sala de estar e sala de tv, mas uma área específica de lazer não tem.

PESQUISADORA: Quais os principais canais de comunicação que vocês utilizam?

ENTREVISTADO HOSTEL C: É, no hostel, a gente tem o próprio é, o google, tem nosso site também, mas ele é mais visível nas plataformas de venda como o Booking.

PESQUISADORA: Quais os principais serviços prestados pelo hostel?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Praticamente só a hospedagem mesmo né? Temos, eventualmente a gente faz a questão da lavanderia, se a pessoa quiser, a gente oferece os serviços de lavanderia, e a gente aluga alguns equipamentos, como ferro de passar, mas, a gente não efetivamente passa a roupa, a gente aluga o ferro e o próprio hospede passa a roupa.

PESQUISADORA: E a área da cozinha?

ENTREVISTADO HOSTEL C: A área da cozinha, é utilizada pelo próprio hospede, são estruturas que o hospede faz por conta. Então se ele quiser comprar alguma coisa pra utilizar

na área da cozinha ele pode fazer, ele pode fazer um almoço, ele pode fazer qualquer coisa dentro da cozinha, pode utilizar os equipamentos da cozinha.

PESQUISADORA: Como eram a prestação de serviços antes da pandemia de Covid-19? E como foram feitas as adaptações no decorrer da pandemia? Antes da pandemia funcionava como hoje? Ou era mais aberto?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Não. Continua éééé, funcionava como hoje. A gente voltou como estava antes da pandemia. Com algumas diferenças que agora tem material de assepsia né? material de higiene separados no hostel, álcool gel...

PESQUISADORA: E naquele período da pandemia, no mais crítico que houve o lockdown?

ENTREVISTADO HOSTEL C: É, aí o hostel fechou.

PESQUISADORA: Fechou total?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Fechou. A gente fechou todas as reservas e porque não compensava ficar com ele aberto. Porque tinha custo com funcionários e não tinha volume pra se manter. Então ele foi fechado mesmo, quando teve o lockdown, a gente só finalizou algumas reservas que ainda as pessoas estavam dentro da semana, mas depois a gente fechou todas as reservas no Booking, e manteve ele fechado.

PESQUISADORA: Bem difícil né?

ENTREVISTADO HOSTEL C: É.

PESQUISADORA: Como você conceituaria hospitalidade?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Hospitalidade é a forma de receber as pessoas, os hospedes, entendeu? Porque não é só uma estrutura boa, você tem que ter hospitalidade na recepção, você tem que ter o carinho no recebimento né? É a forma como você tá recebendo, a forma de tratamento para qualquer dúvida. Tentar ajudar da melhor forma possível, né? Principal porque a grande maioria são pessoas de fora, né? que não conhece, perguntam. Então, tem dúvidas e você tem que ser muito solícito em querer ajudar. É, você querer passar informações e aqui a

gente, o nosso lema é que as pessoas se sintam em casa. Então, como ela está numa casa, queremos que ela se sinta realmente em casa. Tendo liberdade para perguntar, entendeu? Então, aqui a gente sente muito isso. Tem hospede que almoça junto com a gente, faz o almoço e as vezes nos convidam, até para almoçar. É uma coisa diferente do hotel. O hotel é uma coisa mais engessada. Já o hostel não, a proposta é diferente. Uma proposta mais acolhedora, você tem um contato maior, essa convivência maior com as pessoas, é integração mesmo.

PESQUISADORA: Como se dá a hospitalidade nos tempos: recepcionar, hospedar, alimentar e entreter?

ENTREVISTADO HOSTEL C: A gente procura integrar, né? A gente procura integrar a agência de viagem junto com hostel que faz parte também do entreter. Há também a integração tanto os funcionários daqui quando vão almoçar, as vezes tem hospedes também almoçando, tem toda essa integração, esse acolhimento.

PESQUISADORA: Como se dá essa troca da agência com o hospede?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Na realidade a agência veio primeiro né? Porque antigamente, toda essa estrutura era agência, toda a área, os quartos, eram agência. Tinha uma quantidade maior de funcionários, mais de trinta funcionários. A gente usava toda a estrutura. Mas, aí, por questões de economia, no ano de 2010 e 2012, teve uma crise econômica grande, principalmente na área de turismo para cá, e a gente se desfez dessa estrutura, a gente teve queda uma enxugada. Então, ficou ocioso aí atras, porque ficaram poucos funcionários e aí, a gente teve a ideia de abrir um hostel, e aqui é ligado ao turismo pra agregar e a gente deu uma apertada para cá pra agência, e a gente liberou toda a estrutura atras pra se tornar um hostel. Então a gente une as duas coisas, tem um painelzinho com valores de passeios, quem quiser conhecer os lençóis maranhenses, a gente oferece esses serviços.

PESQUISADORA: Qual relação de hospitalidade no âmbito da prestação de serviços do hostel?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Bom é, exatamente isso né? uma coisa está ligada a outra. Os serviços que a gente oferece, justamente essa integração, é esse oferecimento dos passeios, dos serviços, de opções que eles podem fazer. Então faz parte dessa hospitalidade. No ato que

a pessoa chega aqui, encontra esse leque de opções, além da hospedagem, de tudo, tal. Pergunta: “Ah! Você quer conhecer os lençóis maranhenses? E aí, você tem os serviços. Tem muito hospedes que vem, e vai para os lençóis maranhenses, conhece, fica uma, duas, noites e retorna para cá.

PESQUISADORA: Quais influências nos serviços prestados e nas relações de hospitalidade da Covid-19?

ENTREVISTADO HOSTEL C: Então, o que influenciou foi esse distanciamento, porque o hostel como é um ambiente que existe a interação entre hospedes, ficou difícil manter essa ligação. O aconchego entre hospedes e funcionários que existia antes, como o almoçar juntos, ter a companhia ali perto de uma pessoa que não é nada de parente, mas que lhe dá atenção é um pouco da extensão da casa do hospede que está longe de sua família. A proximidade, o aperto de mão, o abraço na chegada e na saída, isso existia antes da Covid-19 e tivemos que cortar esses hábitos. Então, não tinha como manter esse envolvimento e tivemos que fechar o hostel. Foi bem difícil, para nós enquanto donos, proprietário, gerente tomar uma decisão tão em cima da hora. Despachar e encerrar reservas e com certeza foi difícil para quem estava contratando nossos serviços também.

PESQUISADORA: Agradeço muito por sua colaboração ao me dá esses importantes informação

ANEXOS

Anexo 1 – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA – HOSTEL A

Anexo I - Autorização para realização das entrevistas

Prezados (a) Sr (a) _____, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento dessa pesquisa científica, orientada pelo Prof, Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão. Objeto de estudo da presente pesquisa são ações de hospitalidade voltadas ao atendimento dos clientes que utilizam o hostel no período covid-19. Quanto aos objetivos da pesquisa pretende-se: analisar as abordagens aos clientes do hostel no período da COVID-19 e ações de hospitalidade na visão do anfitrião de hostel na cidade de São Luís do Maranhão.

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às práticas de hospitalidade na prestação de serviços oferecidos durante a pandemia do COVID-19. Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação. Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas. Para andamento do projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos, assine e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que meu nome e do hostel não sejam citados no trabalho.

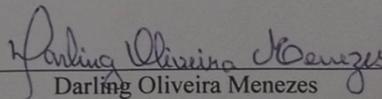
Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons dela em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: _____ Data: 19 / 07 / 22

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia desse termo (com assinatura, dos dados documentais e o número de telefone do pesquisador), bem como do orientador do projeto para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,



Darling Oliveira Menezes

Celular: (98) 988842626 / CPF: 2793408034-44

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

Anexo 2 – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA – HOSTEL B

Anexo I - Autorização para realização das entrevistas

Prezados (a) Sr (a) _____, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento dessa pesquisa científica, orientada pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão. Objeto de estudo da presente pesquisa são ações de hospitalidade voltadas ao atendimento dos clientes que utilizam o hostel no período covid-19. Quanto aos objetivos da pesquisa pretende-se: analisar as abordagens aos clientes do hostel no período da COVID-19 e ações de hospitalidade na visão do anfitrião de hostel na cidade de São Luís do Maranhão.

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às práticas de hospitalidade na prestação de serviços oferecidos durante a pandemia do COVID-19. Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação. Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas. Para andamento do projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos, assine e date este documento.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que meu nome e do hostel não sejam citados no trabalho.

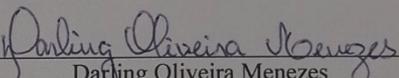
() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons dela em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente: _____ Data: 18/11/22

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia desse termo (com assinatura, dos dados documentais e o número de telefone do pesquisador), bem como do orientador do projeto para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,


Darling Oliveira Menezes

Celular: (98) 988842626 / CPF: 2793408034-44

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

Anexo 3 – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA – HOSTEL C

Anexo I - Autorização para realização das entrevistas

Prezados (a) Sr (a) _____, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento dessa pesquisa científica, orientada pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão. Objeto de estudo da presente pesquisa são ações de hospitalidade voltadas ao atendimento dos clientes que utilizam o hostel no período covid-19. Quanto aos objetivos da pesquisa pretende-se: analisar as abordagens aos clientes do hostel no período da COVID-19 e ações de hospitalidade na visão do anfitrião de hostel na cidade de São Luís do Maranhão.

A entrevista, em média, terá duração de 40 minutos, pautada por assuntos referentes às práticas de hospitalidade na prestação de serviços oferecidos durante a pandemia do COVID-19. Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação. Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se a autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos, e outras publicações científicas. Para andamento do projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos, assine e date este documento.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

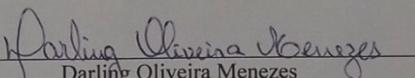
Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que meu nome e do hostel não sejam citados no trabalho.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons dela em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições eu por eu mencionadas sejam citadas no trabalho.

Ciente _____ Data: 19 / 11 / 22

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia desse termo (com assinatura, dos dados documentais e o número de telefone do pesquisador), bem como do orientador do projeto para seu controle e a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me.
Atenciosamente,


Darling Oliveira Menezes
Celular: (98) 988842626 / CPF: 2793408034-44
Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão