

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

ELILENE ROSE DOS SANTOS ARAÚJO

**HOSPITALIDADE E SERVIÇOS EM HOTÉIS DE TRÂNSITO MILITARES DO
EXÉRCITO: estudo de caso em São Luís (Maranhão – Brasil)**

São Luís

2022

ELILENE ROSE DOS SANTOS ARAÚJO

**HOSPITALIDADE E SERVIÇO EM HOTÉIS DE TRÂNSITO MILITARES DO
EXÉRCITO: estudo de caso em São Luís (Maranhão – Brasil)**

Trabalho de conclusão do curso de
Hotelaria da Universidade Federal do
Maranhão. Para obtenção do título de
Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof.^o Me. Ruan Tavares
Ribeiro

São Luís

2022

ELILENE ROSE DOS SANTOS ARAUJO

HOSPITALIDADE E SERVIÇOS EM HOTÉIS DE TRÂNSITO MILITARES DO

EXÉRCITO: estudo de caso em São Luís (Maranhão – Brasil)

Trabalho de conclusão do curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. Para obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

Monografia aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.º Me. Ruan Tavares Ribeiro (orientador)
Mestrado em Hospitalidade
Universidade Federal do Maranhão

Prof.º
Título
Local

Prof.º
Título
Local

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

Santos Araujo, Elilene Rose.

HOSPITALIDADE E SERVIÇOS EM HOTÉIS DE TRÂNSITO
MILITARES DO EXÉRCITO : estudo de caso em São Luís
Maranhão - Brasil / Elilene Rose Santos Araujo. - 2022.
87 p.

Orientador(a): Ruan Tavares Ribeiro.
Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís - MA, 2022.

1. Hospitalidade. 2. Hotel de trânsito militar. 3.
Serviços. I. Tavares Ribeiro, Ruan. II. Título.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por ter me permitido eu chegar até aqui. Por ele toda honra e louvor, por estar sempre trabalhando em prol dos filhos dele.

Agradeço a minha mãe Maria do Rosário, por toda sua dedicação que sempre teve para com seus filhos, pelo seu apoio incondicional em me incentivar pela paciência e todo zelo que tens a minha pessoa, gratidão.

Aos meus irmãos Roberth e Tarles, pelo apoio de sempre, agradecida.

A todas as pessoas que já fizeram e fazem parte da minha trajetória e que de alguma forma me trouxe aprendizado, obrigada.

Aos meus poucos ou muitos amigos que conquistei durante meu percurso na graduação, tenho certeza que aprendi com cada um de vocês e que levo comigo amizades verdadeiras; pelas horas de longas conversas, gargalhadas e companhia ímpares, o meu muito obrigada.

A esta academia (UFMA), que me oportunizou em vários aspectos de minha vida a mim desamarrar meu olhar e poder enxergar sobre vários ângulos e a partir desse olhar saber me posicionar diante desta diversidade que é sociedade por meio do conhecimento, grata!

Aos meus mestres, professores desde o fundamental até os atuais pelos ensinamentos, incentivos, apoio e até “puxões de orelha”; por acreditarem que nós, discentes, podemos alcançar o que almejamos. Aliás, toda evolução requer disciplina, foco e conhecimento, por tanto, vocês são peças-chaves nessa trajetória não chegaríamos a lugar algum se vocês não existissem, muito obrigada.

A Alexandre Fonseca e Emilia, pessoas que se tornaram no decorrer desses últimos períodos de graduação grandes amigos, agradeço por todos os conselhos, conversas e apoio, também a Fábio Henrique, secretário da coordenação do curso uma pessoa solícita por estar sempre à disposição o meu muito, obrigada.

Agradeço aos gestores dos recintos em que me foi permitido entrevistá-los pela atenção, disponibilidade em doar um pouco de seu tempo para compartilhar seu conhecimento no que diz respeito a sua função exercida no HT.

E ao prof. Ruan Tavares, por aceitar ser meu orientador, e por ter me possibilitado a desvencilhar meu olhar sobre a perspectiva da hospitalidade nos HT's além da atenção, presteza e cuidado, gratidão.

Seja você o que remove a pedra no caminho, o ódio entre corações e as dificuldades do problema. Há a alegria de ser puro e a de ser justo.

(Gabriela Mistral)

RESUMO

A hospitalidade e serviços em hotéis de trânsito militares do exército em São Luís/MA, é a proposição deste trabalho em que consiste pesquisar especificamente como é a relação de hospitalidade na prestação de serviços de hotéis de trânsito em São Luís – MA. Portanto, desenvolveu-se um estudo de caso único, em que o objetivo geral é compreender as possíveis relações de hospitalidade na prestação de serviços de hotéis de trânsito militares de São Luís/MA. Diante disso, os objetivos específicos apresentam-se em perceber como os gestores dos hotéis de trânsito entendem a hospitalidade; descrever os principais serviços oferecidos pelos hotéis de trânsito de São Luís/MA; identificar relações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos hotéis de trânsito de São Luís/MA. A abordagem é qualitativa tendo como fundamento entrevista semiestruturada com os gestores dos hotéis de trânsito militares desta cidade, São Luís. As informações foram coletadas e estruturadas por meio de identificação previamente elaborada, e analisadas através do método análise de conteúdo. Observou-se que os gestores desse meio de hospedagem HT tem interpretações conceituais complementares quanto ao conceito de hospitalidade, assim também na prestação de serviços que envolvem, direta e/ou indiretamente, de forma diversificada. Os gestores do estabelecimento entrevistados foram categóricos ao assegurarem a importância da hospitalidade como um balizador na prestação de serviços nos recintos. Por este motivo a relação de hospitalidade envolve o anfitrião e o visitante que começa do receber até a segurança do hóspede no meio de hospedagem. A hospitalidade pode ser inserida em qualquer atividade exercida pelo simples fato da mesma ser atemporal.

Palavras-chave: Hospitalidade, serviços, hotel de trânsito militar.

ABSTRACT

Hospitality and services in military transit hotels of the army in São Luís / MA, is the proposition of this work which consists of researching specifically how is the hospitality relationship in the provision of services of transit hotels in São Luís - MA. Therefore, a single case study was developed, in which the general objective is to understand the possible relations of hospitality in the provision of services of military transit hotels in São Luís/MA. In view of this, the specific objectives are presented in perceiving how the managers of transit hotels understand hospitality; describe the main services offered by transit hotels in São Luís/MA; to identify hospitality relationships from the perspective of welcoming, hosting, feeding and entertaining in transit hotels in São Luís/MA. The approach is qualitative based on a semi-structured interview with the managers of military transit hotels in this city, São Luís. The information was collected and structured through previously elaborated identification, and analyzed through the content analysis method. It was observed that the managers of this HT accommodation have complementary conceptual interpretations regarding the concept of hospitality, as well as in the provision of services that involve, directly and/or indirectly, in a diversified way. The managers of the establishment interviewed were categorical in assuring the importance of hospitality as a beacon in the provision of services in the premises. For this reason, the hospitality relationship involves the host and the visitor, starting from the reception until the guest's security in the accommodation. Hospitality can be inserted in any activity performed by the simple fact that it is timeless.

Keywords: Hospitality, services, military transit hotel.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Recepção HT do Exército de Brasília.....	28
Figura 2 – Restaurante do HT de Oficiais do Exército – Brasília	28
Figura 3 – Agência Força Aérea	29
Figura 4 – Recepção do HT da Guarnição de Manaus	29
Figura 5 – Fotos do Hotel de Trânsito Repousar – Inauguração	30
Figura 6 – Fotos do Hotel de Trânsito Repousar – Inauguração	31
Figura 7 – Fotos do Hotel de Trânsito Repousar – Quarto.....	31
Figura 8 – Dinâmica da Hospitalidade.....	41
Figura 9 – 24° BIS.....	49
Figura 10 – Chalé – CMSL.....	51
Figura 11 – Círculo Militar de São Luís.....	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceito de Hotelaria	17
Quadro 2 – Estrutura dos Meios de hospedagem	18
Quadro 3 – Posições das principais redes hoteleira nacional e internacional no Brasil	18
Quadro 4 – Hotéis e/ou meios de hospedagem aptos a obter estrelas, definições...	19
Quadro 5 – Categorias Meios de Hospedagens.....	23
Quadro 6 – Classificação dos Hotéis de Trânsito (HT).....	24
Quadro 7 – Tipos das unidades habitacionais.....	25
Quadro 8 – Valores da hospedagem	26
Quadro 9 – Comparação de sociedades	34
Quadro 10 – Características do Serviço.....	35
Quadro 11 – Pacotes de Serviços	37
Quadro 12 – Níveis para Reformular a Economia Global.....	43
Quadro 13 – Empresa em estudo: 24° BIS – Batalhão do Exército, São Luís – MA.	53

LISTA DE SIGLAS

AM	Amazonas
BAFL	Base Aérea de Florianópolis
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEAP	Centro de Apoio Administrativo da Aeronáutica
COMAER	Comando da Aeronáutica
DF	Distrito Federal
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
FAB	Força Aérea Brasileira
FUNGETUR	Fundo Geral de Turismo
GRU	Guia de Recolhimento da União
HT	Hotel de Trânsito
HTG	Hotel de Trânsito para Graduados
HTO	Hotel de Trânsito para Oficiais
MA	Maranhão
OM	Organização Militar
RH	Recursos Humanos
RM	Região Militar
SEFA	Secretaria de Economia, Finanças e Administração da Aeronáutica
SP	São Paulo
TV	Televisão
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UH	Unidade Habitacional
UH's	Unidades Habitacionais

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	HOTELARIA E HOTÉIS DE TRÂNSITO	15
2.1	Hotéis de Trânsito Militar – (HT)	23
3	SERVIÇOS E RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE	33
3.1	Serviços	33
3.2	Relações de Hospitalidade	38
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	46
4.1	Espécie de estudo	46
4.2	Domínio do estudo	47
4.3	Colhimento e análise de dados	48
4.4	Definição dos locais de estudo	49
4.4.1	Hotel de Trânsito 24° BIS	49
4.4.2	Hotel de Trânsito Círculo Militar	50
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	53
5.1	Análise do conteúdo das entrevistas	53
5.2	Percepção dos gestores sobre hospitalidade	53
5.3	Principais serviços oferecidos pelos HT's	55
5.4	Relações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.	58
6	CONCLUSÃO	60
	REFERÊNCIAS	63
	APÊNDICE A – categorização do roteiro de entrevista.....	67
	APÊNDICE B -	68
	APÊNDICE C - Transcrição do Entrevistado G.H.T.L.....	72
	APÊNDICE D - Transcrição do Entrevistado G.H.T.G.....	81
	APÊNDICE E - Autorização para realização da entrevista	87

1 INTRODUÇÃO

Atualmente os setores hoteleiros e os meios de hospedagens tornaram-se organizações comerciais diversificada, principalmente na quantidade de atividades realizadas sincronicamente, servindo ou atendendo uma diversidade de usuários com necessidades e desejos dissemelhantes. Por este motivo, a prestação dos serviços desses ambientes, se configurou um agrupamento de influências direta e indireta no que diz respeito a qualidade da prestação dos serviços.

Os diversos meios de hospedagem achem-se nos setores de prestação de serviços como uma forma de agregar valores aos produtos oferecidos nestes meios de hospedagem e assim complementando nos lucros. (BRASIL 2008, não paginado). Desta forma, os meios de hospedagem prestam serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual ou de uso exclusivo do hóspede bem como, outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem o qual se dá mediante a adoção de instrumento contratual; tácito ou expresso; e cobrança de diária. Por isto, a adaptação dos meios de hospedagem em prestar serviços diferenciados para cada usuário tem sua relevância e responsabilidade pelo motivo de que cada vez mais o usuário está sendo mais exigente, por isto, os recursos humanos deve ter comportamento de capacitação para desenvolver sua atividade.

O motivo por esse estudo foi pelo interesse de ser importante para a sociedade sob a perspectiva de ter meios de hospedagens militares com prestação de serviços diversificada e valores mais acessíveis além de ser mais um meio de hospedagem para os viajantes usufruir das instalações e serviços oferecidos. Também pelo fato de não ter material que faz a marcação clara da hospitalidade com a prestação de serviços. Por isto, desenvolvendo a curiosidade em saber como os profissionais destes meios de hospedagem da capital maranhense os Hotéis de Trânsito Militar do Exército de São Luís, desenvolve suas atividades na prestação de serviços e hospitalidade nesses estabelecimentos.

Castelli (2005), “No processo de hospitalidade, é possível identificar duas categorias das ações. Uma delegável e outra não [...]”, isto é, na prestação de serviço ao cliente dar suporte ao que exerce uma atividade não condiz com o processo de hospitalidade a não ser que somente o cliente possa fazer esta ação,

exemplificando, no check-in a recepcionista não pode assinar pelo cliente a ficha de entrada no meio de hospedagem. As duas categorias estão inseridas na oferta dos produtos oferecidos nos meios de hospedagem.

Por tanto, as produções dedicadas e publicadas dos HT's Militares são sob o olhar da administração. No entanto, há poucos estudos sobre a hospitalidade nesses espaços, sabendo que a hospitalidade é um dos fatores importante na estadia dos visitantes nos meios de hospedagens. Diante disso, é necessário realizar esses estudos nessa temática. O levantamento destas informações se deu por meio de livros, artigos, monografias. As plataformas usadas para o prosseguimento do referencial teórico foram Websites, Google acadêmico, revista eletrônica. Nesse sentido, não há registros que atenda a questão da hospitalidade nesses meios de hospedagens nos HT's Militares. Este presente estudo pretende abordar a hospitalidade e serviços em hotéis de trânsito militares do exército limitando a cidade de São Luís – MA, em que busca agregar a temática explorada. Por Montandon (2011), que aqui se propõe deixar clara a busca de aproximação e consenso entre todas as tendências da pesquisa em hospitalidade: a noção de cena hospitaleira e o valor da hospitalidade para a criação do vínculo humano.

Sendo assim, a pergunta em questão é: quais as possíveis relações de hospitalidade na prestação de serviços de hotéis de trânsito de São Luís/MA? E o objetivo geral é tentar compreender as possíveis relações de hospitalidade na prestação dos serviços de hotéis de trânsito de São Luís/MA.

E como objetivos específicos: perceber como os gestores dos hotéis de trânsito entendem a hospitalidade; descrever os principais serviços oferecidos pelos hotéis de trânsito de São Luís/MA; identificar relações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos hotéis de trânsito de São Luís/MA. Pelo fato este estudo deu início na metodologia de caso único, empírico, exploratório e de caráter qualitativo, com métodos de coleta de dados nos estabelecimentos advindos de entrevistas semiestruturadas nos HT's. Usou o procedimento de estudo de casos únicos, tendo como foco em duas unidades, Yin (1994), como orientação. Onde este estudo de caso único constitui em estratégia de investigação aplicada em duas unidades do exército. E como método dos dados coletados foi colhido, organizados e analisados o material com o embasamento da análise de conteúdo (BARDIN, 2011). Diante disto, O presente estudo divide-se na

espécie do estudo onde a pesquisa é aplicada com relação as ciências sociais, o domínio do estudo atentando aos HT's Militares de São Luís. E o colhimento e análise de dados estabelecido por YIN (2010), {...}, melhor operacionalização, sistematização de resultados, automatização do processo de análise de dados e menores custos.

No presente estudo será discorrido no primeiro capítulo conceitos de hotelaria e hotéis de trânsito, mediante a concepção dos autores como Wada (2007), deu início a algumas ponderações sobre os conceitos de Camargo (20015), onde desenvolveu os eixos, Espaço e tempo da hospitalidade em que o autor considera importante para o que é hospitalidade e como pode inserir nos meios de hospedagem. E termina o capítulo dizendo os conceitos de serviços e suas características.

No segundo capítulo aborda o quesito dos serviços de hospitalidade nos meios de hospedagem relacionando os conceitos no que é evidenciada a hospitalidade nos serviços prestados. Uma vez que toda prestação de serviço tem prazo é intangível e é de uso exclusivo de cada cliente. Para James Fitzsimmons (2011, p. 26), "Um serviço é uma experiência perecível, intangível desenvolvida para um consumidor [...]". Assim sendo, para ter hospitalidade é preciso ter relação entre pessoas o que recebe e o que é recebido.

O terceiro capítulo, tratamos sobre: perceber como os gestores dos hotéis de trânsito entendem a hospitalidade; descrever os principais serviços oferecidos pelos hotéis de trânsito de São Luís/MA; identificar relações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos hotéis de trânsito em São Luís/MA. Onde cada justificação foi ponderada individualmente e após a análise de forma comparativa simultaneamente com o referencial teórico da pesquisa

Por fim as considerações finais, observou-se as comparações dos resultados com os conceitos abordados no referencial teórico. Mostrando as limitações da pesquisa bem como as complicações e ressaltando as recomendações para elaboração de novos estudos. Por ventura, espera que o presente estudo contribua para uma melhor compreensão das relações de hospitalidade e da prestação de serviços nos hotéis de trânsito militar em São Luís/MA, onde nesses estabelecimentos ainda são pouco explorados dando destaque na qualidade da prestação de serviço.

2 HOTELARIA E HOTÉIS DE TRÂNSITO

Neste primeiro capítulo, apresentamos algumas reflexões conceituais de hotelaria e hotéis de trânsito. Dessa forma, buscamos compreender autores e estudiosos da área que contribuíram para investigações sobre o referido tema. No segundo momento, abordamos serviços e relações de hospitalidade, correlacionando-os com seus respectivos conceitos nos meios de hospedagens. Evidenciamos que a hospitalidade é de suma importância por meio de seus conceitos que atualmente é conceituada de diferentes formas, no que são os fatores que se leva em considerações para caracterizá-los.

Pelo fato de se locomover de um lugar para o outro a hotelaria deu início pela necessidade de alocar os viajantes em determinados locais, na Grécia e Roma antiga por conta dos primeiros jogos olímpicos, que resultou em hospedarias coletivas com construções para abrigar os atletas e os participantes que não pertencia a localidade. A ideia nestes espaços visava abrigar os viajantes descansar, comer, beber em ter sua privacidade. Esse tipo de hospedaria teria sido o primeiro hotel que se tem notícia com esta função na época (ANDRADE, 2004).

Com o tempo a hotelaria passou a atender viajantes, peregrinos, comerciantes como os monges recebia as pessoas nos mosteiros e a elite da época eram recebidos nos castelos assim também a plebe eram recebidos em tabernas e albergues, também serviam de aposentos eram simples, rústico e até discriminada por parte das elites romanas e da igreja cristã. No entanto, era um lugar de convivência e sociabilidade entre pessoas e supria a necessidade do viajante na época (CASTELLI, 2005).

Perpassando pelo período da antiguidade clássica em que a Grécia, Roma, idade Média que abrangeu o período dos séculos V até meados do século XV, a chegada da Revolução Industrial a hotelaria alterou-se principalmente as estratégias em acolher e hospedar. Os estabelecimentos tiveram uma melhora significativa em atender e instalar seu hóspede (Castelli, 2005), oportunizou surgimento da hotelaria como uma atividade a ser explorada comercialmente e assim torná-la um viés para a economia.

Entre o final do século XVIII e início do século XIX a Europa, se destacou pelas primeiras instalações de hospedagens modernas que paralelamente foi

construído o primeiro hotel moderno nos Estados Unidos em Nova York no ano de 1974 foi inaugurado o City Hotel, onde passou a receber seu público em suas instalações. Cujas a finalidade era somente hospedar os viajantes e/ou visitantes (WALKER, 2002).

A Hotelaria busca sempre por melhorias e inovações para atrair e fidelizar cliente, o mercado hoteleiro se torna mais competitivo oferecendo investimento, aumentando mais o marketing buscando estratégias que possa facilitar o interesse do cliente para com o meio de hospedagem. Segundo Erhart e Bohrer (2007), durante os séculos XX e XXI o setor hoteleiro não se caracterizava mais apenas às inovações tecnológicas e suas facilidades, mas por mercado competitivo em busca de renovação e inovação de forma constante para captação e fidelização dos seus clientes.

Por isto, os hotéis começaram a desenvolver e aprimorar suas instalações, estruturas, serviços buscando mesclar renovação e inovação em suas dependências tornando as unidades de alojamento (UH) mais receptivas; os serviços mais amplos e precisos com a interligação da tecnologia e seus benefícios para torná-las disponíveis ao hóspede.

O termo “hóspede” correspondia a um recém-chegado, forasteiro (GRINOVER, 2014), ou seja, era um desconhecido, desta forma os hóspedes eram indivíduos em busca de terras para viver, prosperar e assim buscar sua liberdade.

Segundo Pinheiro (2002), a hotelaria chegou no Brasil, com a chegada da colonização portuguesa onde sua principal característica foi de acolher, utilizando casas, mosteiros para abrigar os viajantes. Para Pereira e Coutinho (2007), foi somente no ano de 1808 com abertura dos portos brasileiros e a chegada das nações amigas que desencadeou um crescimento na procura por meios de hospedagens. Diante disso, houve diversas demandas que estimularam a necessidade de ter estalagens que passaram a ser cobradas e, por conseguinte se tornou em hotelaria comercial, pelo fato de ser cobrado a estadia ao viajante. No entanto, para atender este segmento era necessário melhorar o acesso às estradas, os meios de transporte e diversificar as formas de hospedagens para que pudesse atender os vários tipos de viajantes.

O setor hoteleiro aliado ao poder público criaram incentivos fiscais, tributários, oferta de linhas de financiamentos que propiciaram a expansão e o desenvolvimento

da atividade turística no Brasil. Sendo um estopim para aumentar a atividade turística para diversas modalidades. A EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) com a FUNGETUR (Fundo Geral de Turismo), criaram em 1966 um fundo especial, vinculado ao turismo, que disponibilizava concessões de crédito para implantação, melhoria, conservação e manutenção de empreendimentos turísticos (ERHART; BOHRER, 2007).

Com estes incentivos, a hotelaria teve um novo direcionamento melhorando as estruturas, instalações e serviços. A partir da década de 70, o setor hoteleiro foi marcado com a chegada das redes hoteleiras internacionais ao Brasil (PEREIRA; COUTINHO 2007), que resultaram um avanço na infraestrutura e nos meios de transporte, possibilitando a passagem das pessoas ao lugar e estruturas nos meios de hospedagem e em seus equipamentos ofertados; sabendo que quanto mais se atualiza essa modalidade melhor será para o setor e para receber seus visitantes.

Autores e pesquisadores desta linha de estudo tem alguns conceitos de hotelaria como mostra a tabela logo abaixo.

Quadro 1 - Conceito de Hotelaria

AUTORES	CONCEITOS
DICIO.com.br	Relativo a hotel: indústria hoteleira. Profissional que explora um estabelecimento mobiliado, destinado a receber hóspedes.
Camargo, Luíz Octávio de Lima	Baseada no contrato e na troca estabelecidas por agências operadoras, transportadoras e de viagens e por hotéis e restaurantes.
Wada, Elizabeth Kioko	Baseada no processo de agregação que pode resultar em inclusão. {...}, estabelecimentos que busquem resultados financeiros, prestem serviços visando o lucro e apresentem limitações de produção.
Castelli, Geraldo	Estruturas de apoio adequadas, como estabelecimentos que ofereçam hospedagem e alimentação.
Walker	A hotelaria é compreendida como sendo um estabelecimento que possui acomodações para abrigar, acomodar, além de outros produtos e serviços que estão atrelados a estadia de pessoas no ambiente físico.

Fonte: adaptação da autora

Diante, a hotelaria e seu segmento está apta a realizar suas atividades com excelência no que o acolher, envolve três momentos diferentes, mas conectados entre si.

As boas-vindas é considerada por Castelli (2005), O encantamento do hóspede tende-se ter desde o check-in a sua chegada na prestação de serviços ofertados até o check-out a saída para que o visitante possa se sentir acolhido durante sua permanência no estabelecimento.

É importante que nos meios de hospedagens tenha esses parâmetros para exercer suas atividades ofertadas por meio dos serviços e produtos oferecidos como mostra o quadro a abaixo, segundo a Embratur (2003) cita que:

Quadro 2 – Estrutura dos Meios de hospedagem

- Seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem (ter documentos de licenciamento como: alvará e demais documentação);
- Seja administrado e explorado por empresa hoteleira;
- Ofereça alojamento para uso temporários em Unidades Habitacionais (UH's);
- Portaria ou recepção para o controle permanente da entrada (Check-in) e saída (Check-out) de hóspedes;
- Manter os padrões previstos no Regulamento dos Meios de Hospedagem Brasileiro, conforme deliberação normativa nº 387, de 28 de janeiro de 1998 – Ministério da Indústria do Comércio e do Turismo – Embratur – Instituto Brasileiro do Turismo.

Fonte: Embratur (2003).

Neste contexto, as principais cadeias/redes hoteleiras no Brasil estão atentas aos princípios básicos. Equipamentos devem cada vez mais diversificar a qualidade dos serviços para com o meio que si está inserido. Podemos observar na tabela uma gradual competitividade nos equipamentos em nível nacional e internacional como meios de hospedagem de acordo com suas posições:

Quadro 3 – Posições das principais redes hoteleira nacional e internacional no Brasil

	Rede	Empreendimentos	Nacionalidades	Aptos
1	Accor Hotels	312	Francesa	49513
2	Atlantica Hotels	107	Brasileira	16628
3	Rede Nacional Inn	58	Brasileira	6402
4	Nobile Hotéis	40	Brasileira	6765
5	Rede Intercity de Hotéis	38	Brasileira	5981
6	Wyndham Hotels & Resorts	32	Americano	5664
7	Allia Hotels	27	Brasileira	3463
8	Hotéis Slavieiro	26	Brasileira	3170
9	Astron Hotéis	26	Brasileiro	2350
10	THG – Transamérica Hospitality Group	25	Brasileira	3720

Fonte: Revista hotéis (2020)

De acordo com a soma desses empreendimentos citados na tabela, o total é 691 empreendimentos. Segundo Amazonas e Goldner (2019), foi analisado 173 redes e administradoras hoteleiras, destas 46 em operação, e outras tantas em implantação, nas demais já deixaram o mercado. O material atualizado até o final de janeiro de 2019, contabiliza 1.445 empreendimentos, que representam uma oferta de 216 mil apartamentos, envolvem um total de 273 marcas hoteleiras, e, ainda, 80 empresas em fase de implantação, com inauguração prevista até 2022 (Raio-X Redes Hoteleiras, 2020).

Neste sentido o setor hoteleiro está se atentando as novas demandas do mercado e se adaptando para ofertar seus serviços e assim equilibrar os custos sem que possa afetar o cliente final hóspede/visitante.

Sabemos que o setor hoteleiro possui vários tipos e/ou meios de hospedagens que segundo o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCLASS), com uma parceria com o INMETRO. No qual, o sistema fundamenta-se em oito princípios como: legalidade, consciência, transparência, simplicidade, agregação de valor, imparcialidade, melhoria contínua e flexibilidade.

Apresenta sete categorias que estão aptas a solicitar estrelas de acordo com os serviços proporcionados ao cliente, Ministério do Turismo (2012):

Quadro 4 - Hotéis e/ou meios de hospedagem aptos a obter estrelas, definições

Hotel	Hotel fazenda	Hotel histórico	Pousada	Cama e café	Flat/apart-hotel	Resort
1 a 5 estrelas	1 a 5 estrelas	3 a 5 estrelas	1 a 5 estrelas	1 a 4 estrelas	3 a 5 estrelas	4 a 5 estrelas
Serviço de recepção	Ambiente rural	Edificação preservada em sua forma original.	Característica horizontal	Residência	UH's de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada.	A partir de 2 bares, piscinas, restaurantes
Alojamento temporário.	Exploração agropecuária	Palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida.	UH 30 no máximo e 90 leitos.	Três unidades UH no máximo para uso turístico.	Edifício com administração e comercialização integradas.	A partir de 6 serviços como: salão de beleza, serviço de babá, loja de conveniência, academia, sauna, spa...
Alimentação, individual, mediante cobrança de diária.	Ofertar entretenimento	Reconhecimento formal por parte do Estado brasileiro.	Serviço de recepção, alimentação e alojamento temporário.	Serviço de café da manhã e limpeza.	Serviço de recepção, limpeza e arrumação.	Sua dimensão deve ser maior que a padrão nacional.
Serviços de governança	Vivência no campo	Reconhecimento informal com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.	Prédio único com até três pavimentos, contar com chalés ou bangalôs.			Comprometimento em relação a sustentabilidade no gerenciamento de resíduos sólidos.

Fonte: Ministério do Turismo (2010)

Diante da classificação dos meios de hospedagem representada por categorias/estrelas, também pode-se classificar em: Super Luxo (cinco estrelas, S.L.), luxo (cinco estrelas), superior (quatro estrelas), turístico (três estrelas), econômico (duas estrelas) e simples (uma) (EMBRATUR, 2002).

Ressaltamos que os meios de hospedagens, não são submetidos a aderir o SBCLASS em seus estabelecimentos, mesmo sendo um “selo” de simbologia que representa a qualidade e o comprometimento dos empreendimentos aos serviços prestados aos seus hóspedes e seu todo. E, que é uma representatividade nacional por ser reconhecido nacionalmente no meio hoteleiro.

Para Oliveira; Spina (2012, p.44), referente ao SBClass “[...] a adesão ao sistema é uma questão de estratégia e posicionamento dos meios de hospedagens [...]”. As Estratégia e os posicionamentos são um dos vieses que o setor hoteleiro está intuindo como uma forma de buscar melhorias e implementá-las no empreendimento para possivelmente equilibrar-se na competitividade do sistema.

Os estabelecimentos, empreendimentos que presta serviços como meios de hospedagem é garantido por lei como um pilar da cadeia produtiva. No que ressalva a lei nº 11.771 de 17 de setembro de 2008, no Art. 23 estabelece que

Considera-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008, não paginado).

A Hotelaria está relacionada ao setor da indústria que, ao longo do tempo, está em constante mudanças, tanto nas questões que envolvem estruturas, serviços, estilos, sistemas e a família que também tem seus padrões de comportamento. Por tanto, as atividades que ela desenvolve está voltada para o conforto, segurança e bem-estar aos seus clientes/hóspedes assim, formando profissionais para atender as necessidades do mercado de trabalho e as atividades do empreendimento como: a gestão de recepção, governança, transporte, reservas, almoxarife, controladoria, alimentos e bebidas, manutenção, recursos humanos (RH) e a contabilidade que é o setor administrativo essas funções também pode-se ser associados a eventos, recreação e cultura em geral.

Deste modo, a hotelaria deve ater-se em avaliar e equilibrar as despesas capacitando seus clientes internos (colaboradores) para executarem suas atividades sem causar danos ao empreendimento visando melhorar a qualidade dos serviços e possivelmente obter retorno dos resultados.

Sendo que, os serviços digitais estão cada vez mais agregadores com sua participação no mercado, no entanto, Wada (2007, p. 04) ressalta que “Nos meios de hospedagem, há uma demanda constante por atualização tecnológica, com a explicação de motivos usualmente lastreada em aumento de produtividade [...]”. No entanto, cabe aos gestores e ao meio hoteleiro abrir outros canais de soluções que viabilize resultado desses serviços ofertados aos hóspedes como por exemplo, promover capacitações na mão de obra.

Ter um plano de vendas é uma maneira de dar visibilidade ao mix de distribuição, tornando os canais visíveis para aproveitar seus ganhos. Como Walker (2013, p. 44), “[...] A hotelaria é compreendida como sendo um estabelecimento que possui acomodações para abrigar, acomodar, além de outros produtos e serviços que estão atrelados a estadia de pessoas no ambiente físico [...]”.

Diante do exposto, ofertar o estabelecimento por meio de canais tecnológicos torna mais visível o empreendimento, assim como a prestação de serviço que é ofertado nesses estabelecimentos. Sendo que, na contemporaneidade tudo está conectado. Assim Wada (2007), “[...] reformulação da economia global também requer a inclusão, em todos os níveis, [...], bem como dos seres humanos.

Para a hotelaria reformular é a mudança de posicionamento diante dos setores e segmentos que a mesma está trabalhando buscando melhorias nos serviços ofertados otimizando algumas atividades e serviços intuindo mudança na organização visando alcançar os resultados esperados tanto por parte dos procedimentos humano desenvolvendo sua função quanto pelos serviços e produtos ofertados existente nesses estabelecimentos

Assim como o segmento hoteleiro, os meios de hospedagem em prática são um conjunto que envolve outros agentes para a implantação de melhorias da qualidade de serviços, como investir em capacitar e qualificar seus clientes internos (colaboradores), visando o aperfeiçoamento administrativo dos hotéis e melhoria dos serviços prestados, entretanto, ofertar serviços diferenciados para tornar os empreendimentos mais competitivos. Castelli (2005, p. 84) assevera que “Sem um

suporte físico adequado e colaboradores talentosos, dificilmente um hotel pode oferecer um acolhimento encantador [...]”. Desta forma, o hoteleiro deve perceber que para cada tipo de cliente é necessário ter um atendimento específico.

Para cada tipo de estabelecimento há funções que lhes é particular. Como mostra a tabela abaixo mostrando o meio de hospedagem que é comercial (estabelecimento pago) e não comercial (estabelecimento não pagos) vejamos a peculiaridade a seguir:

Quadro 5 – Categorias Meios de Hospedagens

- Não comerciais: são estabelecimentos privados e institucionais, sem fins lucrativos, como casas particulares, abrigos e casas de estudantes.
- Comerciais: são empresas que exploram ou administram um meio de hospedagem, como um hotel, motel e pousada.

Fonte: Castelli (2005)

Sabemos que por diversas razões as pessoas migram por vários motivos de um lugar para o outro o setor hoteleiro teve de se segmentar para atender a determinados nichos de mercado. Como uma forma de tornar viável para todos os tipos de classe a estada nos meios de hospedagem. Diante disto, a um meio de hospedagem que irá ser relatado a seguir que é Hotel de Trânsito Militar.

2.1 Hotéis de Trânsito Militar – (HT)

Entre estes meios de hospedagem há um segmento denominado Hotel de Trânsito (HT). Castelli (2005, p. 46) menciona que, “Mansiones” (casas de hospedagem localizadas ao longo das estradas, destinadas a abrigar as tropas militares em trânsito, as pessoas que faziam serviço de correios e, posteriormente, todos os viajantes) [...]”. Partindo desse pensamento, podemos entender que a priori, os hotéis de trânsito já existiam e tinham como sua primeira finalidade receber os militares que estão em trânsito precisamente a serviço ou pessoas civis que estão vinculada a algum tipo de atividade do meio militar. Por tanto, já existia uma “classificação e/ou denominação” para este meio de hospedagem.

Compreendemos que os hotéis de trânsito são estabelecimentos que acolhe militares fornecendo-lhes alojamentos para dormir, comer, beber e ter sua necessidade fisiológica privada, aos militares em suas categorias e/ou classificação quando estão em trânsito, ou seja, a serviço ou por outros motivos afins.

No entanto, baseando-se na história da hotelaria o seu início ou surgimento do hotel de trânsito veio junto com a própria história. Na necessidade de abrigar seus combatentes.

Segundo Estevam (2013), não há na literatura uma definição que possa responder com exatidão o significado “Hotel de Trânsito Militar”. O que ressalva o funcionamento dos estabelecimentos militares é uma portaria que de acordo com o art. 2º do capítulo II da portaria N° 134, de 19 de março de 2007 cita as instruções gerais para o funcionamento dos Hotéis de Trânsito do Exército (IG 30-52). Art. 2º considera-se HT a instalação que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:

- I – Esteja autorizada pela Região Militar (RM) a prestar serviços de hospedagem;
- II – Atenda aos padrões classificatórios previstos nas instruções reguladoras específicas;
- III – mantenha, permanentemente, os padrões classificatórios;
- IV – Possua administração própria, destinada à hospedagem do usuário e de seus dependentes, por motivo de trânsito, viagem a serviço, período de férias ou lazer.

Esta portaria normativa que é do exército também tem destinação aos demais HT’s militares como: marinha, aeronáutica, polícia militar dentre outros HT’s permanente a união.

Para Estevam (2013) o território nacional, tem aproximadamente 275 hotéis de trânsito, sendo que HT’s são do Exército, 89 da Aeronáutica e 12 da Marinha, no entanto, não estão inclusos HT’s militares das polícias militares nem o corpo bombeiros.

Em São Luís, tem (02) HT do exército, sendo que um é misto e o outro é de oficiais e também tem HT da aeronáutica que fica em São Luís e Alcântara.

Ressaltando que quem administra esses meios de hospedagem é a organização militar do exército brasileiro (OM), em cada lugar tem uma OM. Nesses meios de hospedagens o pagamento é feito por uma Guia de recolhimento que é a GRU (Guia de Recolhimento da União), necessariamente estes meios de hospedagens não visão lucro, mas em servir seus combatentes e familiares em trânsito.

Neste sentido, existe HT's em vários estados do país, sendo que são classificados por patentes dos combatentes e pela categoria das UH's que são identificadas por letras, como a tabela abaixo mostra.

Quadro 6 – Classificação dos Hotéis de Trânsito (HT)

Letras	Categorias
A	HT de nível superior
B	HT de nível intermediário
C	HT de nível simples

Fonte: A autora (2022).

Conforme o art. 4º do capítulo II da portaria N° 134, de 19 de março de 2007 aprova as instruções gerais para o funcionamento dos HT's do Exército (IG30-52), cita sobre os tipos das unidades habitacionais (UH's) são as seguintes:

Quadro 7 – Tipos das unidades habitacionais

I – Apartamento : unidade constituída de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo.
II – Quarto : unidade constituída de quarto de dormir de uso exclusivo do usuário, com local apropriado para a guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro coletivo.
III – Suíte : unidade especial constituída de apartamento, conforme definição constante do inciso I deste artigo, acrescida de sala de estar.

Fonte: Comando do Exército (2007)

Salienta-se, que mesmo sendo uma portaria de instruções limitada para o funcionamento dos HT do Exército, a mesma orientação cabe aos demais HT's da Aeronáutica e Marinha.

Segundo Amanda Canabarro (2018, não paginado), “Os hotéis de trânsito são simples e bastante baratos em comparação com outros meios de hospedagem. A ideia é proporcionar um espaço onde o militar possa ficar até conseguir organizar

sua vida na cidade, ou seja, é uma estadia temporária assim como em outros segmentos. No entanto, estes estabelecimentos não se atem exclusivamente aos militares, mas engloba familiares que possuem vínculo de proximidade, tendo em vista os civis têm que apresentar uma ordem de estadia com o consentimento do responsável pela base que é o hotel de trânsito.

Ressaltamos que hospedar nesse meio de hospedagem é necessário fazer reserva com antecedência por conta da alta demanda, esses HT's têm prazo estabelecido para o cliente sair do estabelecimento pelo fato de ter demanda significativa. No qual, em alguns HT's o prazo máximo é 10 dias de hospedagem.

Os hotéis de trânsito militares são de uso exclusivo do exército forças armadas, polícia militar, marinha, aeronáutica. A característica desses meios de hospedagens é disponibilizar acomodações aos seus combatentes e familiares que estão em trânsito por determinado tempo. “[...] O objetivo, visa proporcionar um ambiente que possibilite hospedagem aos militares e familiares, seja em serviço ou atividade de lazer, disponibilizando o mesmo atendimento aos outros segmentos [...]”. (BRASIL, 2016, não paginado).

Uma amostra de três hotéis de trânsito dos demais que tem no país. Hotel de Trânsito de Oficiais do Exército no Distrito Federal – Brasília, conhecida como a capital do Brasil. Que está localizado na Avenida do Exército – s/n Setor Militar Urbano, em Brasília – DF, seu e-mail: hto.reservas@sgex.eb.mil.br, contato: (061) 3321- 1908 ou (061) 3415- 5614. Este HT, o responsável por esta base militar é a Secretária-Geral do Exército no qual quem administra atualmente é o General Gustavo Cordeiro de Farias, que sob supervisão de várias funções administra os Hotéis de Trânsito da guarnição de Oficiais-Generais do Exército (2022), o estabelecimento recebe Oficiais-Generais, Oficiais-Superiores, Capitães, Tenentes, Aspirantes, cadetes, subtenentes, sargento e civil.

A estrutura arquitetônica atende o conceito contemporâneo e as instalações das unidades habitacionais (UH's) são atuais. Quando fala de atuais refere-se a móveis e itens que há no recinto. No HT tem dois tipos de UH: suíte e apartamento duplo, além de varanda, restaurante para o café e área externa para tomar sol. A recepção os colaboradores estão devidamente fardados.

- A suíte: uma cama de casal, TV, ar-condicionado, frigobar, telefone, mesa para trabalho em home office, guarda-roupa, banheiro com secador e toalhas de banho e rosto e espelhos.

- Apartamento duplo: duas camas de solteiro, TV, telefone, ar-condicionado, guarda-roupa, frigobar, mesa suspensa, mesa escrivadinha, banheiro com secador.

Detalhe que nos banheiros têm adesivos sinalizando a consciência no uso da água e energia elétrica, que é uma prática de externar a preocupação com o meio ambiente e seu todo. Vale também citar, que os valores da hospedagem são variados pelo fato de serem de acordo com a patente militar. No que diz respeito a este HT segue uma tabela abaixo.

Quadro 8 – Valores da hospedagem

	1 Pessoa	2 Pessoa	3 Pessoa	Casal	Casal + 1 filho	Casal + filhos
Oficiais-Generais	R\$ 85,00	R\$ 130,00	R\$ 180,00	R\$ 90,00	R\$ 100,00	+ R\$ 10,00 por filho
Oficiais-Superiores	R\$ 70,00	R\$ 110,00	R\$ 151,00	R\$ 80,00	R\$ 90,00	+ R\$ 8,00 por filho
Capitães, Tenentes, Aspirantes, a Oficiais e Cadetes	R\$ 60,00	R\$ 90,00	R\$ 120,00	R\$ 65,00	R\$ 70,00	+ R\$ 6,00 por filho
Subtenentes e Sargentos	R\$ 45,00	R\$ 65,00	R\$ 91, 00	R\$ 50,00	R\$ 55,00	+ R\$ 5,00 por filho
Civil	R\$ 100,00	R\$ 150, 00	R\$ 200,00	R\$ 110,00	R\$ 120,00	+ R\$ 10,00 por filho

Fonte: Secretária-geral do Exército (2017).

É perceptível que os valores das acomodações mostrados na tabela deste meio de hospedagem são acessíveis em comparação aos demais meios de hospedagens, pelo motivo do mesmo ofertar serviços semelhantes dos demais estabelecimentos.

A seguir, as imagens da Figura 1 e Figura 2 do Hotel de Trânsito de oficiais do exército de Brasília mostram o espaço físico.

Figura 1- Recepção do HT de Oficiais do Exército em Brasília



Fonte: Secretaria-Geral do Exército (SGMG/1938).

Figura 2 – Restaurante do HT de Oficiais do Exército – Brasília



Fonte: Secretaria-Geral do Exército (SGMG/1938).

Este hotel de trânsito da Força Aérea Brasileira (FAB) do Amazonas Manaus (AM), o tenente Intendente Sidclei Junger da Silva Júnior - responsável pela unidade militar, esteve em missão para receber/acolher militares em trânsito e dar suporte à Operação Covid-19. Foi disponibilizado três serviços: hospedagem, subsistência e disponibilidade de infraestrutura e viatura com a função de propiciar condições equivalentes para cumprimento da missão.

Neste sentido, passam 110 militares diariamente no serviço de subsistência foram disponibilizadas refeições 24 h por dia e sete dias por semana, no refeitório foi servido: café da manhã, almoço e jantar; este serviço foi disponível não somente aos militares mais aos passageiros, profissionais de saúde e pacientes que estava sendo transferido para outros estados (TENENTE TARGINO, 2021).

Figura 3 – Agência Força Aérea



Fonte: Agência Força Aérea (2021).

O serviço de infraestrutura concentra-se em manter a disponibilidade de viaturas para o transporte das tripulações, refeições e manter o sistema de refrigeração, elétrico e hidráulico em funcionamento (TENENTE-CORONEL EMANUEL, 2021).

Segundo o subdiretor de pagamento de pessoal e chefe do CEAP, Brigadeiro Intendente Alexandre Santana Nogueira (2021) cita que “[...], somente o GAP-MN mobilizou um efetivo de 63 militares para atuarem diretamente na operação [...]”. O GAP-MN com o CEAP (Centro de Apoio Administrativo da Aeronáutica), montou uma estrutura de apoio as equipes operacionais, atuando 24 horas por dia, disponibilizam também refeições (3.600 unidades) e lanches de bordo (2.450 unidades), hospedagem (927 tripulantes), auxílio à equipe hospitalar e à pacientes (Força Aérea Brasileira, 2021). Foi citado pelo mesmo HT, que foi dado suporte a um acontecimento atípico de Covid-19 e, por conseguinte está em fase de transição estável.

Figura 4 – Recepção do HT da Guarnição de Manaus



Fonte: Agência Força Aérea (2021).

O Hotel de Trânsito de Anápolis – Goiás é um novo conceito de hospedagem para os militares em trânsito, a primeira unidade foi inaugurada em: 12/08/2021. O

projeto foi denominado de “Repousar Hotéis”, como objetivo de padronizar os serviços e equipamentos de HT’s no comando da Aeronáutica (COMAER, FAB, 2021). Assim possibilitando estrutura e instalações a hospedagem e seus respectivos serviços com mais qualidade para seus hóspedes.

O responsável por esta unidade é o Comandante da base aérea de Anápolis, Coronel Aviador Paulo Roberto Cursino dos Santos, cita que “[...] esperamos que este empreendimento possa padronizar serviços, melhorar a qualidade e dar conforto melhor no apoio finalístico [...]” (FAB,2021).

Os Hotéis de Trânsito da Força Aérea Brasileira (FAB) se divide em duas categorias: Hotéis de Trânsito para Oficiais (HTO) e Hotéis de Trânsito para graduados (HTG). Salientamos que FAB com a SEFA buscou instrução e capacitação para realizar as atividades de hotelaria nos HT’s para melhor operacionalizar cada atividade desenvolvidas nas unidades. Também há estudos para a implantação do projeto de novas unidades em outros estados como: Brasília (DF), São Paulo (SP), Alcântara (MA), entre outros estados.

Cerca de 400 militares foram capacitados, entre 2020 e 2021, com profissionais de hotelaria junto com a secretaria de turismo de SP, isto é, trata-se de uma iniciativa que visa implantar o planejamento, a supervisão e a coordenação das atividades desenvolvidas no atual sistema dos HT’s (FAB, 2021).

Figura 5 – Fotos do Hotel de Trânsito Repousar – Inauguração



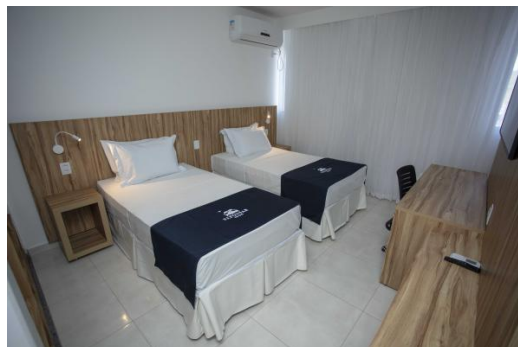
Fonte: FAB – Soldado A, Soares/CECOMSAER (2021).

Figura 6 – Fotos do Hotel de Trânsito Repousar – Inauguração



Fonte: FAB – Soldado A, Soares/CECOMSAER (2021)

Figura 7 – Fotos do Hotel de Trânsito Repousar – Quarto



Fonte: FAB - Soldado A. Soares/CECOMSER (2021).

Ressaltamos que os Hotéis de Trânsito possuem o aplicativo SEFA (Secretaria de Economia, Finanças e Administração da Aeronáutica), que possibilita acessar informações dos HT's Militares e fazer reservas. Este dispositivo foi disponibilizado no ano de 2018, na qual, sua denominação é na palma da mão.

Dessa forma, consideramos que os órgãos responsáveis pelos HT's estão buscando aperfeiçoamento e melhorias tanto em estruturas, instalações, capacitação dos colaboradores e no gerenciamento do sistema. Além disso, é importante que os colaboradores aprimorem os atendimentos de primeiros socorros, como mais capacitação para proporcionar melhor atendimento ao visitante. A

hotelaria, por estar intrinsecamente ligado aos vários tipos de serviços em sua prestação, cabe-se apontar alguns conceitos e suas particularidades de serviço.

Nesses meios de hospedagens os gestores em sua maioria não são hoteleiros em sua formação tem experiência de carreira militar, mas estão aos poucos buscando capacitação em instituições para que a função exercida seja melhor executada a partir da capacitação realizada.

Fazendo com que os militares possam visualizar a necessidade do quão importante é ter capacitação e trocas de conhecimentos da hotelaria e vida militar em que tem um regime disciplinado mais que pode ser um contributo para as atividades exercidas nos HT's Militares por meio do foco e disciplina que é uma peculiaridade do militar.

3 SERVIÇOS E RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE

O serviço é uma atividade humana desenvolvida no ato de acolher, hospedar, alimentar e entreter os visitantes nos meios de hospedagem visando ter uma relação aproximativa com o visitante através da relação de hospitalidade que é o contato entre pessoas.

3.1 Serviços

Atualmente os serviços estão por vez mais considerável em suas competências buscando capacitação para padronizar a produção dos serviços, intuindo sempre a satisfação do cliente. Partindo desta conjectura, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011, p. 31), cita que “serviços é fonte de liderança econômica”.

Desta forma, os serviços são atividades de regras, prazo, experimentações ao grau interativo entre ambiente e consumidor que visa atingir positivamente o cliente na busca de satisfazer seus desejos. Desta forma, o serviço está inserido na economia local de uma região e, por conseguinte no desenvolvimento de um país. Já que gera emprego e renda para a comunidade local e sociedade, por meio da oferta de seu produto. Que envolve o serviço de infraestrutura onde sua principal atividade é o fornecimento de transporte e comunicação e onde o mesmo é a base para tantos outros tipos de serviços, tais como: educação e saúde (utilidade pública), empresas e bancos (serviços financeiros), hotel e restaurante (serviços pessoais), varejo e manutenção (serviços comerciais), judiciários e militares (serviços governamentais), consultoria e recolhimento de lixo (serviços ao apoio de negócios), contabilidade e finanças (serviços da empresa) e consumidor (autosserviço) (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2011).

Diante dessa gama de serviços eles vem se adaptando de acordo com cada época e demanda que é proposta. Sendo assim, a comunidade local vem se capacitando para fazer o uso desses produtos que possivelmente virá ser prestação de serviços que será entregue ao cliente. Esses serviços movimentam a economia local fazendo a comunidade se integrar a cada ação de implantação dos mesmos para evolução econômica que veio desde a sociedade pré-industrial com um ritmo e crescimento das populações e serviços.

Podemos entender que um se interliga ao outro, por vez, o consumidor a desempenha determinadas funções que envolve os serviços. A indústria de serviços são grandes empresas que movimentam a economia com o consumo simultâneo entre servidor e cliente evidenciando o bom relacionamento entre anfitriã e hóspede. Diante disto, vejamos na tabela abaixo as transições da sociedade.

Quadro 9 – Comparação de sociedades

Características							
Sociedade	Disputa	Atividade Predominante	Uso do trabalho humano	Unidade de vida social	Mediação do padrão de vida	Estrutura	Tecnologia
Pré-industrial	Contra a Natureza	Agricultura e mineração	Força Física	Doméstica	Subsistência	Rotineira Tradicional Autoritária	Ferramentas simples e manuais
Industrial	Contra a Natureza Produzida	Produção de bens	Operação Máquinas	Individual	Quantidade de bens	Burocrática Hierárquica	Máquinas
Pós-industrial	Entre Pessoas	Serviços	Artístico Criativo Intelectual	Comunidade	Qualidade de vida em termos de Saúde, educação e lazer	Interdependente Global	Informação

Fonte: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011)

A pós-industrial, trouxe melhorias de serviços é perceptível que a tecnologia da informação está inserida em todas as modalidades do desenvolvimento, inovações e capacitação por meio da informação houve melhorias nas práticas de serviços e na oferta dos produtos. Ainda sob a perspectiva de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011, p. 37), serviços sob o olhar da inovação como “[...] um novo conceito em serviço geralmente tem origem em um funcionário observador que trabalha com os clientes e identifica uma necessidade que não foi atendida [...]”.

Um exemplo, um hotel produz um serviço de busca no restaurante para saber quantos clientes/hóspedes pedem comidas fora do horário de funcionamento já que a recepção observou a demanda. A inovação e a informação tornaram-se preciso para o desenvolvimento de novos mecanismos que possa alternar a entrega do serviço.

Parte dos hotéis não foram estruturados para implementação de enfermarias, além disso, há um déficit de profissionais capacitados para a execução de primeiros socorros nesses estabelecimentos. No que, para isso é necessário que se tenha uma capacitação de primeiros socorros, como por exemplo: o monitor de crianças em hotéis deve ter a capacitação de primeiros socorros pelo motivo de ter alguma eventualidade com alguma criança nas dependências do meio de hospedagem.

Tratando-se dos serviços cada um possui características particulares em que uma complementa o outro para ter essa compreensão levamos em consideração cada particularidade mostrada abaixo:

Quadro 10 – Características que complementa a realização do serviço.

Simultaneidade – os serviços são criados e servidos simultaneamente e, portanto, não podem ser estocados, o que constitui uma característica fundamental para administração de serviços.
Perecibilidade – um serviço é uma mercadoria perecível. Como um serviço não pode ser estocado, se não for usado, está perdido para sempre.
Intangibilidade – serviços são ideias e conceitos; produtos são objetos. A natureza intangível dos serviços é igualmente um problema para os clientes. Por ser intocável, entretanto, o cliente precisa confiar na reputação da empresa.
Heterogeneidade – a combinação da natureza intangível dos serviços. A interação entre cliente e funcionário nos serviços. No que resulta a satisfação do cliente.

Fonte: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011).

Prestação de serviço a interação entre cliente interno e o externo, desta forma o marketing é um dos principais fatores de serviços. Cobra (2001, p. 41), assevera que: “[...] contemporaneamente, o marketing significa construir relacionamentos [...]”, ou seja, estabelecer conexão entre empresa e cliente o operacional deixando de ser robotizado para assim obter melhores resultados, a partir da aproximação com o cliente deixando o lado indústria indo para o humano onde pode desenvolver um vínculo maior entre estabelecimento e cliente. Como também Rose (2002, p. 20), menciona que, “[...] O marketing seja considerado a função de maior importância nas empresas e nos negócios em geral [...]”.

Para Castelli (2005, p. 152), a comunicação é uma das ferramentas do Marketing, desta forma o autor pontua que:

[...] do ponto de vista estrutural, a comunicação, no que diz respeito à transmissão da informação, forma um processo, envolvendo três mecanismos: a codificação - reformula a mensagem a ser transmitida, por meio de sistemas de códigos, signos, sinais e símbolos; a difusão – consiste na escolha de canais por meio dos quais é possível fazer a mensagem chegar ao destinatário; a decodificação – interpretar os sistemas de códigos na recuperação original da mensagem [...].

O marketing de serviços condiz a uma relação de mercado de serviços, seu diferencial requer boas iniciativas e centralizar as necessidades específicas de cada cliente, conseqüentemente o seu bem-estar. Para uma organização ser reconhecida por seus serviços no mercado é fortalecer o marketing de forma eficiente e consciente; mão de obra qualificada. Walker (2002, não paginado), “[...] em marketing, recursos humanos e cultura e os diretores de recursos humanos deverão valorizar cada vez mais o marketing funcional com o objetivo de atrair e reter os melhores funcionários possíveis [...]”. O marketing, usa ferramentas de direcionamento para as organizações fidelizar clientes, o mercado de serviços se sabe que a hospitalidade é inserida como um meio de aproximação entre serviço e cliente.

Como afirma Montandon (2001, p. 13), “[...] é uma noção que parece ser simples, mas pelo contrário, é uma das mais complexas, das ricas e aparentemente das mais contraditórias [...]”. Assim também como define Cruz (2002, p. 39), que: “[...] envolve um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionam bem-estar ao hóspede [...]”.

Montandon salienta que: (2011, p. 16), “[...] A hospitalidade torna-se uma lei não escrita [...]”. Mesmo não sendo lei de fato, a mesma é amparada pelas boas práticas que vai desde o receber ao se despedir onde essas práticas são os códigos de boas maneiras que é o bem receber, acolher atendendo um indivíduo ou vários se ajustando no tempo e espaço.

A hospitalidade é um campo multidisciplinar, que envolve diversas perspectivas sobre a ciências humanas pelo fato de tentar compreender como ela é vista e aplicada nos meios de hospedagem como também em outros espaços em que sua aplicação se coloca à disposição de vários segmentos.

Por sua vez, os serviços de hospitalidade se entrelaçam nos meios de hospedagem no hospedar, alimentar, entreter dando todo amparo ao cliente para que sinta satisfeito no ambiente e, por conseguinte o empreendimento que adere a

serviços personalizados leva vantagem perante seus concorrentes pôr o mercado está cada vez mais competitivo. No entanto, a competição com a colaboração faz o empreendimento se torne concorrentes compartilhados e as parcerias nos empreendimentos faz com que a indústria hoteleira e seus serviços se tornem fortes.

Para Fitzsimmons (2011), “[...], os sistemas de serviços devem interagir com os clientes no papel de participantes dos serviços [...],” gerentes têm dificuldades para descrever os serviços. Em parte, a natureza é intangível e pode ser definida como um conjunto de mercadorias que podem ser oferecidas em um ambiente físico. Por tanto, as características dos pacotes são de acordo com as especificações da tabela abaixo.

Quadro 11 – Pacotes de Serviços

Instalação de Apoio – recursos físicos disponíveis ao usuário. Ex.: estação de metrô, aeroporto...
Bens facilitadores – material adquirido ou consumido pelo comprador, ou os itens fornecidos pelos clientes. Ex.: alimentação, itens de reposição, documentos, ...
Informações – dados fornecidos pelo cliente, para dar condições para uma prestação de serviço personalizado. Ex.: pesquisas, fichas, ...
Serviços explícitos – benefícios visivelmente percebidos pelo cliente, características essenciais ou intrínsecas dos serviços. Ex.: UH limpa, ambiente aconchegante, ...
Serviços implícitos – benefícios psicológicos que o cliente sente vagamente, no que suas características são extrínsecas. Ex.: atendimento cortês, estacionamento iluminado, ...

Fonte: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011).

Ressaltamos que os meios de hospedagens oferecem pacotes de acordo com suas possibilidades financeiras para o cliente. Tanto a indústria hoteleira e os prestadores de serviços estão constantemente atentos na qualidade e na disposição de oferecer:

Os atributos de uma atitude hospitaleira se manifestam no sorriso, no tom de voz agradável, na elegância, na cortesia, na amabilidade, presteza e no equilíbrio emocional. Todos esses atributos poderiam estar englobados no que se denomina disposição de servir. A disposição de servir é a parte essencial da qualidade de serviços. No entanto, além do prazer de servir e das qualidades inatas, as pessoas devem adquirir também as competências necessárias para qualificar ainda mais suas interações tornando momentos inesquecíveis, tanto para cliente interno e externo (CASTELLI, 2005, p. 188).

Desta forma, o serviço sua prestação e a relação com os meios de hospedagem engloba todas as disposições de servir no que é a principal premissa de qualidade advinda de suas competências por meio da comunicação. E como a boa gestão desses meios contribuem para o funcionamento.

3.2 Relações de Hospitalidade

Camargo (2002), trata que o aspecto de ocupações da hospitalidade é bem amplo do que podemos imaginar. O profissional de hospitalidade em um meio de hospedagem começa do gestor do meio de hospedagem ao setor de governança onde envolve a troca de quem recebe e é recebido. Em que, o objetivo desse profissional é ofertar bem-estar ao seu cliente e, não apenas o do hotel, restaurante, mas também o que atua em todo o sistema receptivo turístico de uma cidade e o que atua em órgãos e empresas que de alguma forma acolhem os habitantes da própria cidade. Dessa forma, o autor expõe que a ideia sobre “[...] Hospitalidade seria toda forma de encontro entre alguém que recebe e alguém que é recebido [...]”, (CAMARGO, 2008, p. 19).

A hospitalidade é um estudo metodológico baseado no contexto do turismo e em suas premissas. Castelli (2005, p. 145), aponta que:

A hospitalidade no caso da hotelaria, essa ação vem acompanhada do desejo e da vontade do bem acolher e de encantar o visitante, por parte de todos os profissionais, com isso, quer-se dizer que o check-in é um ato voluntário e hospitaleiro, mesmo sendo um ato profissional. A hospitalidade, nesse caso, é remunerada, caracterizando a essência do negócio hoteleiro.

No sentido mais amplo, Wada (2007), menciona que a hospitalidade são formas de agregar o outro à comunidade, “[...] baseando-se nesse processo de agregação que pode resultar em inclusão”.

A hospitalidade está direcionada ao “anfitrião”, a vista disso, quando se trata de relacionamentos é necessário existir mutualidade entre os sujeitos (anfitrião e hóspede). Por vez, Baptista (2002), aborda um panorama mais motivacional e agregador sobre hospitalidade que celebra, aproxima e promove experiências no processo de aprendizagem sobre o ser humano.

A hospitalidade permite celebrar uma distância e, ao mesmo tempo, uma proximidade, experiência imprescindível no processo de aprendizagem humana”. A hospitalidade se configura como um conjunto de serviços,

atitudes e estruturas num ambiente diferente do que o indivíduo reside, com o objetivo maior de proporcionar-lhe bem-estar (BAPTISTA, 2002, p. 157).

Notamos que na visão do autor a hospitalidade se delinea nos aspectos estrutural, serviços e atitudes pelo fato de estarem conectados para atender as demandas que o meio recebe com o objetivo de satisfazer o desejo do cliente.

Para Grinover (2014, p. 57), “[...] a hotelaria e sua relação com a hospitalidade é amplo por dar oportunidade ao estudo de sua importância e pelo fato de privilegiar os fenômenos de natureza fundamentalmente econômica [...]”. A hospitalidade trabalha intensamente nas relações entre pessoas e possivelmente no ambiente onde há troca entre o anfitrião e hóspede.

O mesmo autor afirma que a palavra hospitalidade teve uma ampliação no ponto de vista conceitual e metodológico sobre a compreensão da hospitalidade durante a efervescência cultural da França no século XV.

Em meados do século XV devido à grande efervescência cultural e religiosa que atingiu a Europa devido a Reforma Protestante, o termo hospitalidade ganhou um novo significado, uma vez que os franceses passaram a utilizar a expressão “hospital” para designar o local onde eram recebidos os velhos, doentes, crianças e demais pessoas que fugiam das perseguições religiosas da época e não tinham um ambiente físico para alojar-se, abrigar-se (GRINOVER, 2014, p. 32).

A hospitalidade e a hotelaria possuem algumas semelhanças. No entanto, existem alguns fatores que os diferenciam. A hospitalidade está direcionada ao ato de acolher, ser cortês, seguir o costume de boas-vindas ao visitante, no que são atitudes intangíveis, em quanto a hotelaria é uma ferramenta que disponibiliza meios de bem-estar ao visitante proporcionando acomodações, comida e bebida entre outros serviços. Para Castelli (2005, p. 141), diz-se

A hospitalidade é considerada, pois, um importante insumo do produto turístico de uma nação ou de uma região. Daí a importância de tornar empolgantes todas as ações que envolvem o processo da hospitalidade.

A hospitalidade tem suas influências em que envolve o processo tangível e o intangível, na hotelaria em que é uma prestação de serviços em um ambiente físico e por vários motivos se destina a atender os desejos e necessidades do visitante como um processo humano. Para Camargo (2008, p. 17), a hospitalidade, quem pode ser contra? Ser contra hospitalidade seria negar o contato humano, negar o

âmago do atributo social do ser humano! A simpatia se mantém mesmo quando o termo soa pretensioso ou tem finalidade mercadológica. Esta prerrogativa existe nos termos mercadológicos, pois, é possível usá-la como forma de aproximar o anfitrião e o visitante.

Diante disto, Montandon (2003, p. 142) em uma passagem cita que a hospitalidade comercial é uma interação entre indivíduos.

Qualificar (de hospitalidade) a hospedagem comercial não é escandaloso, desde que estejamos de acordo com as definições. A utilização comercial do termo indica, em todo caso, como a hospitalidade permanece uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem-sucedida entre os homens, quer sejam clientes, amigos ou simplesmente estrangeiros com a mão estendida.

Neste sentido, a hospitalidade comercial é uma prestação de serviços que proporciona ao visitante/hóspede uma estadia de bem-estar por meio de uma estrutura receptiva no que o ambiente é hospitaleiro por parte dos colaboradores disponibilizando serviços personalizados.

Camargo (2003), há duas categorias de tempos e espaços no qual, denominou os domínios da hospitalidade que delimitaram o campo de estudo da hospitalidade como: Eixo cultural, são ações que abrange as noções de hospitalidade, como: recepcionar (acolher, receber as pessoas), hospedar (ofertando acomodação e segurança), alimentação (oferta delimitada), entretenimento (proporcionar momentos agradáveis). Eixo social, interação em instâncias físico-ambiental envolvidas, como: privada ou doméstica (serviços diferenciados experiência personalizada), social ou pública, direito de ir e vir (interação humana), comercial, estruturas comerciais (proporcionar hospitalidade, acolher como o prometido), virtual, evolução da internet (canais para eventual comunicação com o cliente).

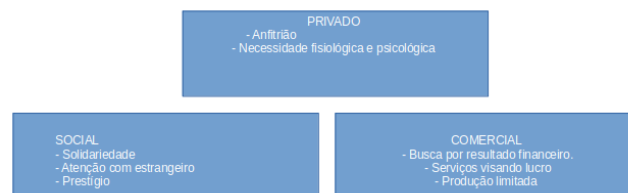
Ambos os eixos utilizam diversas formas de hospitalidade, os desdobramentos direcionam o segmento. No entanto, possuem algumas limitações, e como diferencial a hospitalidade apresenta-se como um difusor para cada eixo.

A hospitalidade tem suas atividades e iniciativas como o próprio autor a cima cita, no caso da hotelaria que se inseri a hospitalidade comercial no sentido de oferecer serviços personalizados em um ambiente físico em que os estabelecimentos visa lucros advindos da prestação dos serviços oferecidos como

comodidade, alimentação, segurança, lazer dentre outros serviços, que faz parte dos eixos mesmo assim os profissionais da hotelaria realiza suas funções que vai para além da hospitalidade comercial, quando se coloca à disposição para servir, esta iniciativa não deixa de ser o princípio da dádiva, que envolve a hospitalidade e seu todo. Camargo (2002)

Para Lashley (2000), elaborou um quadro sob o olhar da dinâmica da hospitalidade descrevendo o tempo e espaço, que também

Figura 8 – Dinâmica da Hospitalidade



Fonte: Lashley (2000).

Os domínios da hospitalidade em tempo e espaço possuem características específicas cada um tem por finalidade se relacionar com pessoas de acordo com suas atividades como: o domínio privado o anfitrião tem suas obrigações que envolve seus valores e culturas por partes vinculadas; o domínio social inclui as normas e os valores a quem são passados que é o hóspede e sociedade; e o domínio comercial se baseia na produção e consumo.

Para ter um olhar mais amplo sobre as formas de gostos da sociedade, o esquema de Lashley (2000), auxilia a visualizar a produção e o consumo dos hóspedes nos estabelecimentos de hospedagem.

Desta forma, a hospitalidade nesses estabelecimentos surge do aprimoramento da estratégia organizacional. A hospitalidade busca a otimização no aperfeiçoamento de estratégias organizacional para um relacionamento harmonioso entre cliente e a prestação de serviços solicitado. Camargo (2007), se refere a hospitalidade como:

Empresas sempre serão regidas por diretrizes comerciais, mas pessoas, mesmo que protegidas por crachás, nunca deixarão de operar dentro do ancestral ciclo da dádiva. [...]. Um profissional dessa área precisa parecer mais do que agradável. É necessário identificar o perfil do cliente e as diferentes modalidades de executar o serviço, desde o mais pessoal até

os ultrapersonalizados. O quadro de funcionários é a matéria-prima desse comércio. Por isso, é fundamental capacitar profissionais para unir resultado financeiro e calor humano (CAMARGO, 2007).

Wada (2007), refere a lista de Handerson (2003, p. 83) como uma reformulação da economia global aplicada a análise a hospitalidade.

Quadro 12 – Níveis para Reformular a Economia Global

Nível Um	O sistema Global, as sociedades humanas além das fronteiras das nações e seus efeitos sobre os ecossistemas planetários.
Nível Dois	O sistema Internacional, inclusive tratados, contratos e acordos entre nações - além do sistema Westphalia.
Nível Três	A Noção-Estado, soberania e domínios econômicos internos.
Nível Quatro	O Sistema Corporativo, corporações globais, objetivos sociais e governança.
Nível Cinco	Os Sistemas Provinciais e Locais, pequenos negócios, governos locais, organizações comunitárias.
Nível Seis	A Sociedade Civil, voluntários, grupos sem fins lucrativos, os setores civis desde o local ao global.
Nível Sete	A Família e o Indivíduo, padrões de cultura, organização e comportamento.

Fonte: Wada (2007).

A autora, levanta alguns apontamentos sobre a lista de Handerson, dentre os níveis abordados, é possível observar o pensamento crítico e investigativo para melhor compreender a reformulação a economia global para com a hospitalidade e sua influência no meio hoteleiro.

Wada (2007), interroga em um dos apontamentos: quais as responsabilidades de um gestor de meios de hospedagem que atua com produtos em diferentes países? Sendo que, há vários grupos de rede hoteleiras envolvidos em negócios particulares.

A tecnologia é uma ferramenta de apoio a produtividade nos meios de hospedagem, como um meio de viabilizar o sistema de informações para maximizar a produtividade quando estiver demanda. Porém, há um outro questionamento: quando o sistema cai o que fazer? De acordo com a autora:

As pessoas mais criativas do planeta vêm usando seu talento para injetar – todos os dias – novos produtos high tech. Novidades não faltam. No fundo são “soluções”. É o que eu chamo de “soluções cabeça para baixo”. A solução surge primeiro. Cabe a nós achar os problemas. Para muitos de nós não é fácil achar tantos problemas para tantas soluções. O resultado é que usamos mal os produtos que compramos (WADA, 2007).

A autora trata que o equilíbrio entre high tech (alta tecnologia) e *high touch* (toque humano) é um possível diferencial nos serviços hoteleiros. No entanto, o high touch traz alguns questionamentos sobre a percepção do hóspede por meio destas ferramentas nos meios de hospedagens, utilizando como um balizador de serviços na hotelaria por ser uma ferramenta funcional.

O termo high tech e *high touch* são ferramentas tecnológicas que servem para gerenciar, otimizar e facilitar a comunicação e os serviços entre a organização e o cliente; o qual, permite agilizar a qualidade na entrega do serviço. Nesse contexto a tecnologia é imprescindível uma interação entre consumidor (cliente) e organização (sistemas/serviços e colaboradores) fazendo uma aproximação que possivelmente gere a hospitalidade e sua relação além do ambiente físico.

Desta forma a hospitalidade comercial tem se tornado um gatilho para elencar os serviços a otimização dos mesmos de maneira que minimize o impacto de armazenamento em fichas e possibilite uma gestão de relacionamento através da ferramenta tecnológica que facilite o atendimento personalizado, o qual torna competência constante nos meios de hospedagem visando mensurar a fidelização e identificação do cliente para assim melhorar sua eficiência na qualidade dos serviços.

Para Wada e Junqueira (2010, p. 3), referem as práticas do anfitrião e do visitante na hospitalidade comercial

A hospitalidade no domínio comercial se diferencia dos domínios social e privado, que estão fundamentados na troca e na reciprocidade entre anfitrião e hóspede. No domínio comercial não é possível considerar essa reciprocidade, não se estabelece essa inversão de papéis, quando o hóspede se torna anfitrião e vice-versa.

Desta forma, tanto o domínio social quanto privado são recursos utilizados para fidelização do cliente. A hospitalidade é diretamente ligada a cultura, credo, e costumes de uma determinada localidade em que o homem possui e traz consigo sua maneira/gesto de ser; no que não deixa de o homem ir se aprimorando sobre a

hospitalidade e suas relações sendo com o meio físico, o ambiente e todas as suas formas disponíveis.

Para Montadon (2011, p. 13), “Obrigado pela hospitalidade! [...]”, essa expressão em que o autor cita serve tanto para o anfitrião usar quanto para o visitante pelo fato de ser agradecimento.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo entende por apresentar um estudo científico, domínio, em que seus resultados saíram a partir da metodologia que o pesquisador estabeleceu para obter os objetivos propostos.

Para Yin (1994, p. 24), um estudo de caso é um inquérito empírico que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu conceito de vida real, especialmente quando as fronteiras, os fenômenos e o contexto não são claramente evidente. Em que a importância do estudo de caso único é um norteador para as próximas pesquisas dessa temática.

Diante disto, o presente estudo se desenvolve através de seu objetivo geral que se constitui em compreender quais as possíveis relações de hospitalidade na prestação de serviços de hotéis de trânsito de São Luís/MA.

Na intenção de responder ao problema desta pesquisa, apresentamos as seguintes premissas: (P1) Perceber como os gestores dos hotéis de trânsito entendem a hospitalidade; (P2) Descrever os principais serviços oferecidos pelos Hotéis de Trânsito de São Luís/MA; (P3) Identificar relações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos hotéis de trânsito em São Luís /MA.

Relacionando ao referencial teórico, juntaram contribuição dos temas de hospitalidade, meios de hospedagem, gestão de serviços, gestão hoteleira. Por diante, foi utilizado livros, pesquisa em periódicos, revistas científicas digitais, dados extraídos de sites oficiais e institucionais como: MTUR, ABIH, FAB e dissertações.

4.1 Espécie de estudo

Elaborou-se um estudo de caso único, que se constitui em estratégia de investigação aplicada em pesquisas com relação às ciências sociais, incorporando abordagens específicas de recolha e análise de dados (YIN, 2010). A escolha deste tipo de estudo se fundamenta pelo motivo em que as relações de hospitalidade da prestação de serviços em hotéis de trânsito caracterizando-se como um fenômeno contemporâneo.

A importância do estudo de caso único envolve estratégias de investigações alternativas nas ciências sociais, indicando as situações nas quais fazer um estudo de caso simples ou múltiplos pode ser preferível (YIN, 1994, p. 27).

4.2 Domínio do estudo

O domínio do estudo atém-se apenas ao estudo de hotéis de trânsito militares do estado de São Luís - MA. Por meio de levantamento verificamos que tem sete (7) hotéis de trânsito sendo que: 02 (dois) hotel de trânsito é do Exército, e 05 (cinco) hotel de trânsito é da Aeronáutica. Diante deste levantamento dos 07 (sete) hotéis de trânsito no estado foi escolhido dois (2) meios de hospedagem (HT), do exército para uma melhor compreensão da relação de hospitalidade na prestação de serviços nesses meios de hospedagens em que seus gestores foram entrevistados.

O estudo foi composto por um gestor de cada hotel (unidade) foram entrevistados os seguintes gestores de acordo com suas funções exercidas: Coronel Sérgio Humberto Lopes Rendeiro, exerce a função de comandante das forças brasileiras do 24º (vigésimo quarto) batalhão de infantaria de selva em São Luís; no que é o gestor deste meio de hospedagem e o Capitão Adalberto Gomes Gonçalves, é o gestor do Círculo Militar em que é uma na unidade militar pertencente ao exército o 24º batalhão de infantaria e selva, nesta cidade São Luís – MA.

Em descrição ao perfil dos gestores dos meios de hospedagem (HT) entrevistados, ambos são do sexo masculino e estão servindo as forças armadas entre 29 e 38 anos de exercício. Atuam em seus respectivos cargos como gestores dos meios de hospedagem em média 17 meses o comandante e 3 meses o capitão. Esta é a primeira experiência de ambos como os gestores de meio de hospedagem e não possuem e/ou tiveram capacitação na área de hotelaria seus saberes vem de forma empírica na resolução das atividades nos estabelecimentos. Porém, afirmaram que a entidade pública proporciona capacitação em EAD na área de hotelaria e áreas afins aos seus combatentes para melhor desenvolver suas atividades nas quais lhes são designadas nos meios de hospedagens.

As entrevistas com os gestores foram realizadas nos próprios meios de hospedagens com duração média de 40 minutos, identificamos os relatos sobre a hospitalidade e sua relação na prestação de serviços nesses estabelecimentos. As entrevistas se deu por meio de um agendamento prévio para o dia 17 de maio há 02

de junho do ano corrente. Nesta ocasião, os participantes assinaram o Termo de Autorização de Compromisso (ver apêndice e, sendo primeira agendada com os gestores dos meios de hospedagens supraditos. Na ocasião as entrevistas foram gravadas com a utilização de um aplicativo (app) de um dispositivo móvel, devidamente autorizadas por meio de assinaturas de cada entrevistado, conforme o Termo de Autorização contido no (Apêndice x), no período de 17 de maio há 02 de junho do corrente ano.

4.3 Colhimento e análise de dados

O colhimento dos dados deu-se no período de 17 de maio a 02 de junho de 2022 do cooperante ano, sendo relacionada na metodologia de Yin (2010), pressupõe entrevistas semiestruturadas, tal qual foram respondidas pelos gestores dos hotéis de trânsito supraditos.

O exercício de entrevistas com roteiros semiestruturados para o estudo de caso único mostra os fundamentais benefícios: melhor operacionalização, melhor sistematização de resultados, melhor automatização do processo de análise de dados e menores custos (YIN, 2010). Perante o exposto, procede a escolha do exercício de entrevista como ferramenta de coleta de dados desta pesquisa.

O roteiro semiestruturado da entrevista foi formado por quatro momentos que tiveram onze perguntas abertas no ponto de vista de percepção como os gestores dos HT's entendem a hospitalidade; descrição dos principais serviços oferecidos pelos HT's; identificação da relação de hospitalidade sob a perspectiva do receber, hospedar, alimentar e entreter nos HT's.

Para a análise de dados, usou-se a metodologia de análise e conteúdo que, segundo Bardin (2011), organiza-se em três direções temporais: 1) investigação; 2) reconhecimento da pesquisa; e, 3) discussão dos resultados, a interpretação e a conclusão.

Na investigação e/ou pré análise, entende que foi aprofundado ao longo do referencial teórico as proposições, objetivos formulados e os parâmetros estabelecidos visando a interpretação das informações coletadas.

O reconhecimento da pesquisa e/ou exploração do material, foi mediante configurações de textos, ano de publicação e autores com temas compatível a esta

pesquisa. Os resultados foram baseados em reproduzir os dados atingidos pela pesquisa, visando uma análise para discussão dos resultados.

4.4 Definição dos locais de estudo

As relevantes particularidades, dados e informações dos meios de hospedagem citados abaixo foram adquiridos por meio de visitas in loco, pesquisas bibliográficas, websites, portfólios.

4.4.1 Hotel de Trânsito 24° BIS

Localizado na Avenida São Marçal S/N, João Paulo - MA, o Hotel de Trânsito 24° Bis foi inaugurado neste lugar em 12 de agosto de 1940 onde é uma das principais avenidas da cidade de São Luís. A imponente construção levou três anos para ser construída de 1937 há 1940, no que é uma grande estrutura para a realização de suas atividades propostas. Por ser um quartel das forças armadas por vez também tem suas finalidades em dar instruções e capacitação aos seus combatentes.

O hotel de trânsito 24° BIS tem 3 suítes e 1 apartamento simples para receber seu o público. Em sua maioria militares em trânsito tanto chegando a cidade quanto saindo, em que suas acomodações, estas por vez, são todas iguais no mobiliário como: beliches, Tv, frigobar “não abastecido” e internet, além disso de oferecem uma cozinha compartilhada para seus usuários preparar alguma refeição para se alimentar, um lavabo social, uma sala em que os hóspedes podem se socializar com os demais usuários em que a vista é para a principal avenida onde está situado e um salão onde é posto o café da manhã que é um ambiente climatizado e mobília contemporânea, onde mesmo serve para outros eventos.

Na área externa tem um espaço de área verde onde serve para os combatentes e visitantes se exercitarem como na prática de corrida e/ou caminhada além de ter uma espécie de praça para também se socializar e até apreciar o lugar, onde também tem uma piscina que a mesma tem por finalidade inicial o treinamento dos combatentes. Porém, o visitante querendo usufruir da mesma e da quadra de esporte pode fazer uma solicitação para com o HT se é possível fazer o uso dos equipamentos. Geralmente quando não há nenhum tipo de atividades, pode.

Ressaltando que neste meio de hospedagem tem uma pequena enfermaria que também serve de apoio aos seus visitantes caso o mesmo possa precisar.

Este hotel de trânsito por ser um meio de hospedagem simples tem sua destinação mista e categoria “C” que. De acordo com a própria classificação, do meio cita três tipos de classificação como mostrado a cima nas tabelas seis e sete os tipos de unidades habitacionais (UH) e conforme cita o art. 4º do capítulo II da portaria N° 134, de 19 de março de 2007. Ou seja, assegurando essas dependências.

Figura 9 - 24° BIS



Fonte: 24° BIS (2020).

4.4.2 Hotel de Trânsito Círculo Militar

Localizado na avenida Litorânea, S/N, Calhau, São Luís – MA, Hotel de Trânsito Círculo Militar foi inaugurado em 31 de março de 1998, com a finalidade de proporcionar lazer aos seus combatentes e associados.

Salienta-se que este meio de hospedagem está localizado em uma avenida e praia mais visitadas de São Luís, onde possui uma orla das mais movimentada pelos diversos tipos de entretenimento, lazer, paisagem e também é um dos cartões postal do estado.

O hotel de trânsito círculo militar dispõe de 15 colaboradores sendo dividido em setores e patentes. Os combatentes, como por exemplo, o capitão (gestor) e os sargentos no setor administrativo, cabos e soldados no setor operacional como: manutenção do HT, segurança, governança (limpeza das Uh's) e etc. Os mesmos também são alojados no HT, em uma área reservada a eles. No entanto, todos os

colaboradores têm que saber o funcionamento desta unidade pelo motivo dos mesmos ser escalado para fazer plantão e estarem preparados para executar as atividades destinadas. Onde tem 4 chalés mobiliados para receber seus visitantes, em que cada chalé tem uma sala com um tapete de boas-vindas, um sofá retrátil e uma mesa, um quarto com uma cama de casal e uma de solteiro ambas com o kit de banho (toalhas e sabonete), Tv, wifi, ar-condicionado, armário, cabide e escapa para quem deseja fazer o uso de rede, um banheiro, uma pequena lavanderia com uma cuba, tábua de passar roupa e um ferro, uma cozinha com fogão, geladeira, micro-ondas, armário, pia e na parte externa tem um bebedouro coluna pressão inox, mesa de quatro cadeiras, churrasqueira. Todos esses compartimentos, equipamentos e itens tem em cada chalé deste meio de hospedagem.

Vale ressaltar que também é um espaço de acessibilidade a cadeirante por ter rampas em cada chalé e o tamanho da entrada, ou seja, as portas têm larguras em que o cadeirante pode se locomover. Também em cada chalé tem uma placa na entrada com número e nome de um lugar isto é uma forma de sinalizar qual chalé está ocupado, como por exemplo, chalé São José de Ribamar 02.

A área externa é ampla para seus visitantes usufruir dos equipamentos e serviços ofertados tais como: piscina adulto e infantil, campo de futebol, quadra de tênis, salão de festa, mesa de sinuca, mesa de pebolim, restaurante (terceirizado) com funcionamento nos finais de semana e feriados, churrasqueira. Por ser uma área livre, o espaço é ambientado para realização de eventos, possui uma área ao ar livre também podem ser realizadas várias práticas esportivas, ações sociais e até eventos de pequeno a médio porte. Como cita Zanella (2006), “[...] evento é uma concentração ou reunião formal e solene de pessoas ou entidades, realizado em data e local especial [...], estabelecendo contato de natureza comercial, familiar, social, [...]”. Sendo assim, o visitante/hóspede encontra-se incluído nesses meios ao qual estão hospedados.

Por ser uma unidade militar do exército que pertence a união em que está sob o comando do 24 BIS possui guarda durante 24 horas e por ser um meio de hospedagem mediano que pode ser classificado segundo a SBCLASS (2012), na categoria “B” como pousada que vai de uma a cinco estrelas dependendo da estrutura, instalações e serviços oferecidos.

Figura 10 - Chalé – CMSL



Fonte: A própria autora (2022).

Figura 11 - Círculo Militar de São Luís



Fonte: Facebook (2019).

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este conteúdo apresenta os resultados do estudo/pesquisas encontrados por meio de uma abordagem qualitativa, por intermédio de entrevistas semiestruturadas, análise de dados e informações constituídas nos meios de hospedagens. Em conclusão, as premissas são verificadas e vistas com base no referencial teórico, passando por questões sobre hospitalidade, prestação de serviço em hotel de trânsito militar.

5.1 Análise do conteúdo das entrevistas

Para diferenciar os entrevistados no resultar da análise e discussão foi criado uma indicação, de acordo com o quadro abaixo. Em continuidade, abordam as relevantes sínteses dos entendimentos dos gestores.

Quadro 13 – Empresa em estudo: 24° BIS – Batalhão do Exército, São Luís – MA

Meio de hospedagem	Gestores	Legenda	Data
HT 24 BIS	Com. Sérgio Rendeiro	G.H.T.L	17 de maio de 2022
HT Círculo Militar	Cap. Adalberto Gonçalves	G.H.T.C	02 de junho de 2022

Fonte: A autora (2022).

5.2 Percepção dos gestores sobre hospitalidade

Os gestores entrevistados responsáveis pelos meios de hospedagem passaram compreensões complementares sobre hospitalidade. Um dos entrevistados, G.H.T.R declarou que a hospitalidade é ter uma recepção adequada, para que o visitante se sinta acolhido. Enquanto o G.H.T.G, falou que a hospitalidade é tratar bem os clientes com cordialidade para que o mesmo possa sair satisfeito já procurando fazer reservas futuras. Posto isto, fica claro ao analisar os pontos das entrevistas abaixo.

[...] **A hospitalidade, primeiro é ter uma recepção adequada para que a pessoa fique em um local seguro e onde ela se sinta acolhida porque é o primeiro contato que ela está tendo com aquela cidade e unidade.** Então, é importante que o visitante possa se sentir que ele está fazendo parte desta base família militar. ((Ressalta)) A hospitalidade vai muito além da pessoa chegar até aqui fazer o check-in e check-out [...] (G.H.T.R., grifo nosso, 2022).

[...] **A hospitalidade, é tratar nossos clientes com cordialidade para que se sinta satisfeito já procurando uma reserva futura,** porque nossos serviços são de qualidade e principalmente eu me disponho em dar um bom dia, boa noite pessoalmente aos visitantes [...] (G.H.T.G., grifo nosso, 2022).
[...]

Assim sendo, como os autores citam sobre este assunto, para Camargo (2008), assevera que a hospitalidade seria todas formas de encontro entre alguém que recebe e alguém que é recebido, mesmo que aquilo que se passe nesse encontro não mereça o adjetivo de hospitaleiro. Além disso, o mesmo autor Camargo (2003), também define a hospitalidade como sendo o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou comercial, que envolve o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas.

Em Complemento Wada (2007), a hospitalidade no sentido amplo, uma vez que, em todas elas, há a preocupação de agregar o outro e a comunidade. Dito isto, Baptista (2002), a hospitalidade celebra, aproxima e promove experiências no processo de aprendizagem sobre o ser humano.

Conforme ao falar sobre hospitalidade ambos os gestores citam que não é apenas eles que praticam a mesma, mas sim, todos os colaboradores porque é um meio de acolher e bem receber seus visitantes. Como é declarado logo abaixo:

Geralmente, mandamos para o visitante antes dele chegar até aqui materiais indicando onde eles podem passear, fazer compras e se entreter onde ir como feiras, museus, alimentação e etc. Essa iniciativa na nossa visão para quem está chegando é o que seria uma boa hospitalidade passar informações do lugar [...]. (G.H.T.R. grifo nosso, 2022).

É algo que eu cobro muito dos meus colaboradores e de mim mesmo. **Por isto, me disponho em dá um bom dia e boa noite; eu tenho como premissa me doar para as pessoas. Então, eu oferto aquilo que eu buscaria e eu busco em fazer o melhor [...].** (G.H.T.G. grifo nosso 2022).

A hospitalidade no caso da hotelaria, essa ação vem acompanhada do desejo e da vontade do bem acolher e de encantar o visitante, por parte de todos os

profissionais, com isso o check-in é um ato voluntário e hospitaleiro, mesmo sendo um ato profissional. A hospitalidade, nesse caso, é remunerada, caracterizando a essência do negócio hoteleiro (Castelli, 2005, p. 145).

[...] a hospitalidade vem desde o receber quando o visitante chega em nosso HT todos nós acolhemos, não só os que fazem parte do HT, mas os que estão nesta base militar (os militares) e vai até o despedir de nossos visitantes [...]. (G.H.T.R. grifo nosso 2022).

Em relação do recepcionar, **procuro me doar ao máximo a quem está aqui que é o hóspede;** porque eu na condição de hóspede exijo o máximo de quem está me servindo. Por isto, como sou uma pessoa exigente eu sei o que tenho que fazer dentro deste HT perante meu cliente [...]. (G.H.T.G. grifo nosso 2022).

Para Camargo (2002, p. 13), falar em hospitalidade [...]. O profissional da hospitalidade é, não apenas o do hotel e do restaurante, mas também o que atua em todo o sistema receptivo turístico de uma cidade e o que atua em órgãos e empresas que de alguma forma acolhem os habitantes da própria cidade. Endossando Castelli (2005, p. 141), a hospitalidade é considerada, pois, um importante insumo do produto turístico de uma nação ou de uma região. Daí a importância de tomar empolgantes todas as ações que envolvem o processo da hospitalidade.

Diante do apresentado, percebemos que os gestores dos meios de hospedagens entrevistados apresentam um entendimento conceitual estendida sobre o que é e/ou vem ser a hospitalidade em si. Pois, conforme o referencial teórico deste estudo/pesquisa, a hospitalidade não é só 'bem receber, acolher, dar apoio', ela perpassa por vários véis onde a mesma pode ser visualizada desde os primórdios da existência do homem, "a dádiva", até chegar na contemporaneidade onde pode perceber que é na satisfação do cliente ao terem seus desejos realizados em uma ótima prestação de serviço.

O estudo da hospitalidade é considerável no contexto da pesquisa pelo motivo de revelar a espécie da relação de hospitalidade na prestação de serviços como também na qualidade dos mesmos.

5.3 Principais serviços oferecidos pelos HT's

Abordando sobre os serviços e a sua prestação oferecida no meio de hospedagem, os gestores entrevistados apontaram seu entendimento sobre os mesmos e falaram quais serviços são oferecidos como: recepção, hospedagem, alimentação (em parte), segurança e a própria hospitalidade.

[...] os serviços oferecidos de acordo com a hotelaria **são muito simples o visitante dorme e toma o café da manhã somente** [...] (G.H.T.L., grifo nosso 2022).

[...] **nesta unidade nós oferecemos a recepção, hospedagem e o lazer**, mas temos nos finais de semana e feriados o restaurante que é terceirizado, não fornecemos alimentação ao visitante [...] (G.H.T.C., grifo nosso, 2022).

O serviço da seguinte forma, um serviço de experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha um papel de coprodutor (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2011, p. 26).

Em seguida, os gestores discorreram sobre os serviços e sua prestação oferecido em nossas unidades. G.H.T.L, enfatizou que, o almoço e demais refeições são por conta do hóspede ele pode tanto comer fora como quanto comprar e trazer para comer dentro do recinto sem problema algum. E o G.H.T.G, não fornecemos alimentação aqui, por este motivo que tivemos esta iniciativa em terceirizar o espaço para propor ao cliente que ele possa ter essa facilidade nesta modalidade em que o locatário pode levar a refeição até as acomodações do hóspede, caso seja solicitado. Enquanto ao demais serviços vejamos qual o posicionamento logo abaixo.

Não aceitamos nenhum tipo de entrega (delivery) pelo motivo de ser um ambiente onde há armamentos no que restringimos a essa modalidade. E quanto aos demais serviços, por exemplo, o de **frigobar é disponibilizado, porém, não abastecido “quem abastece é o próprio hóspede”**, não é como em um hotel civil e a **hospedagem são três pessoas que realiza todas as funções deste meio de hospedagem que é um sargento, um cabo e um soldado**; faz a reserva, recebe o hóspede, entrega a chave do quarto, dá a toalha, lençol e geralmente é feita a troca do enxoval há cada três dias ou caso o hóspede faça a solicitação antes do dia da troca. **A higienização do enxoval é feita aqui mesmo por que temos máquina de lavar com capacidade de 40 a 60 kg por que não a necessidade de utilizar outro meio de serviço até porque é um meio de hospedagem pequeno. E temos uma pequena enfermaria. A telefonia, estamos mudando do fixo para o móvel**, os aparelhos acabaram de chegar. **O que é oferecido aqui é o básico do básico** (G.T.H.R. grifo nosso 2022).

Aceitamos a entrega (delivery), desde que seja entregue em mãos de quem fez o pedido. Ou seja, **entregue diretamente no chalé**. Não fornecemos alimentação é por conta do hóspede, no entanto, **em cada chalé tem uma cozinha onde dá para preparar sua refeição e também temos um restaurante que é terceirizado em nosso espaço no que funciona nos finais de semana e feriados. A troca e higienização do enxoval é feita de uma ou duas vezes por semana**, e é uma empresa terceirizada que faz a higienização **é a pousada Tambaú é uma parceira**. Quanto o check-in e o check-out, **como já te falei é feito na chegada do cliente onde apresentamos a acomodação e fazemos as boas-vindas aos mesmos e o check-out é feito na saída onde fazemos a conferência para sabermos se está tudo certo e aí liberar o hóspede**. Já a telefonia, **o que temos aqui é wifi que é o meio ao qual hoje é mais utilizado e o meu contato é disponibilizado caso queira falar algo** (G.T.H.G. grifo nosso, 2022).

Perante isto, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011, p. 37) conceitua serviços sob o olhar da inovação “Um novo conceito em serviço geralmente tem origem em um funcionário observador que trabalha com os clientes e identifica uma necessidade que não foi atendida [...]”.

Referente ao lazer e entreter ambos os gestores falaram: G.H.T.R, aqui não oferecemos lazer, o que tem é uma área externa ampla que se pode exercitar, uma piscina que é para fins de treinamento dos combatentes e uma quadra esportiva. Porém, pode fazer a solicitação caso estejam desocupados podem fazer o uso e uma praça pequena. Já o G.H.T.G, temos piscinas adulto e infantil, churrasqueira, campo de futebol, quadra de tênis, sinuca, pebolim e uma área aberta que serve para realizar eventos. Aqui foi feito para que o militar e sua família descanse e se divirtam.

Desta forma, os gestores entrevistados definiram a prestação de serviço com relação a hospitalidade como: G.H.T.R, a prestação de serviço do exército ela se mistura com a própria questão da unidade militar que é o acolhimento. O G.H.T.G, a prestação de serviço é irmã da hospitalidade por que se uma fosse distinta da outra a qualidade se perderia. Vejamos abaixo.

A hospitalidade aqui vai para além, porque não é só os militares que fazem parte das funções do HT no receber, **todos os militares aqui presentes no exército dão boas-vindas. A prestação de serviço é limitada pelo motivo de aqui ser pequeno e não temos tanta demanda, mas o que é oferecido aqui no HT é um pouco diferente de um hotel clássico** (G.H.T.R. grifo nosso).

A hospitalidade e a prestação de serviço uma precisa da outra é preciso primeiramente ter **hospitalidade que se baseia no bem receber entre outras premissas** (G.H.T.G. grifo nosso).

Um profissional dessa área precisa parecer mais do que agradável. É necessário identificar o perfil do cliente e as diferentes modalidades de executar o serviço, desde o mais impessoal até os ultraespecializados. O quadro de funcionários é a matéria-prima desse comércio. Por isso, é fundamental capacitar profissionais para unir resultado financeiro e calor humano (CAMARGO, 2007).

Com base na compreensão dos gestores destes meios de hospedagens entrevistados, percebe-se que os principais serviços mostrados foram hospedagem, recepção, a hospitalidade, segurança, lazer e a alimentação em ambos os meios de hospedagens tiveram seus contrapontos um tem o café da manhã e o outro não tem. Sendo assim, percebe-se que são esses serviços que o usuário/hóspede procura nesses estabelecimentos.

5.4 Relações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.

Camargo (2015), diz-se sobre tempo e hospitalidade, e ambos gestores apontaram que recepcionar, hospedar, alimentar e entreter estão presente em parte nos serviços oferecidos por eles. Pelo motivo de um meio de hospedagem possuir serviços básicos nada além, que é o meio de hospedagem 24° BIS. Já o Círculo Militar possui esses serviços citados por ter uma estrutura mais “atual”.

Posto isso, o gestor G.H.T.R (2022), enfatiza que o recepcionar vai muito além do receber e do check-in e check-out, por que estamos preocupados desde o receber até o despedir de nossos visitantes, pelo motivo do mesmo ter sido criado para o apoio a família militar.

E o hospedar, para este meio de hospedagem possui suíte (3) e apartamento (1), que estão disponíveis para o visitante. O gestor G.H.T.R (2022), fala na entrevista, que eles dão apoio a quem está chegando ou saindo e por ser uma estrutura pequena meio que improvisada eles dão prioridade ao visitante que mais estiver precisando.

Enquanto a alimentação o alimentar, neste meio de hospedagem, o gestor G.H.T.R (2022), fala que só é oferecido apenas o café da manhã. Porém, os

hóspedes podem preparar as suas refeições em uma cozinha que o próprio estabelecimento oferece aos hóspedes “uma cozinha compartilhada”, ou onde também podem comer fora ou trazer a refeição refeições para comer. No recinto sem problema algum. Ressalta-se que não é permitido nenhum tipo de entrega como o delivery.

E por fim o lazer/entreter, neste meio de hospedagem não é oferecido. O gestor G.H.T.R (2022), fala falou que não é oferecido o lazer. Aqui tem há uma piscina e uma quadra mais, mas permitido é para treinamento tático dos militares não pertence ao meio de hospedagem. Porém, o hóspede pode fazer uma solicitação para usufruir caso as mesmas estejam disponíveis, pode.

O gestor G.H.T.G (2022), ressalta que o receber/recepcionar é se doar ao máximo a quem está aqui que é o hóspede. Então, eu oferto aquilo que eu buscaria e eu busco em fazer o melhor. E os dois caminhos se cruzam e andam lado a lado que é a prestação de serviço e a hospitalidade uma precisa da outra para ter uma boa qualidade em sua prestação de serviços.

Já o hospedar, para o gestor G.H.T.G (2022), para este meio de hospedagem possui (4) chalés disponíveis para o visitante onde em cada chalé comporta até seis pessoas. E este meio de hospedagem foi criado para hospedar os militares e seus familiares. No entanto, com a demanda estamos recebendo mais visitantes civis do estado e de outras localidades, como: Brasília, Belém e etc.

O alimentar, o gestor G.H.T.G (2022), fala que, nós não oferecemos café da manhã e nenhum tipo de alimentação. O que dispomos no chalé é uma cozinha equipada que dá perfeitamente para preparar sua própria alimentação. E também tivemos a iniciativa de terceirizar o restaurante que funciona aos finais de semana e feriados.

Finalizando, sobre o entreter/lazer, o gestor G.H.T.G (2022), diz que tem piscina adulto e infantil, quadra, campo de futebol, salão de festa, mesa de sinuca, pebolim, churrasqueiras e uma área ampla para realizar eventos de pequeno e médio porte.

Em análise, compreende-se que a organização pública das forças armadas o exército de fato e/ou em parte consegue ofertar, a arte de hospitalidade em tempo e espaço no receber, hospedar, alimentar e entreter.

Na ação do recepcionar, os HT's transmitem segurança, informação e confiabilidade. E o que se relata na prática do hospedar, mesmo sendo HT's de administradora igual em suas instalações que é a organização militar (OM) com a diretoria geral (DCIPAS), os mesmos possuem acomodações distintos como: suíte, apartamento e chalé. No entanto, tendo o mesmo objetivo que é o hospedar acomodar seus hóspedes. No enfoque do alimentar eles disponibilizam em parte, o meio de hospedagem do 24° BIS, oferece o café da manhã e o meio de hospedagem Círculo Militar não oferece nenhum tipo de alimentação apenas dão uma assistência em informar onde podem se alimentar e sendo um chalé tem uma cozinha em cada chalé. E finalizando o lazer/entreter, que está em parte presente nos meios de hospedagens, visto que no HT do 24° BIS não é disponibilizado e o HT Círculo Militar é presente em seus equipamentos e espaço é oferecido piscinas, churrasqueiras, campo, quadra, equipamentos em que os visitantes podem usufruir.

Observando este cenário do HT de trânsito militar o 24° BIS, ainda tem que melhorar nas instalações proporcionar mais conforto as UH's é bem simples principalmente no mobiliário as camas são beliches de ferro, os serviços oferecidos são os básicos a hospedagem e o café da manhã também a hospitalidade está no serviço em que é o principal elo de aproximação entre anfitrião e hóspede nesses meios de hospedagem. Porém, é necessário que possibilite aos civis a estadia para que seja um meio de hospedagem democrático pelo fato de pertencer a União.

Em outros HT's de trânsito militar dependendo do tipo são oferecidos vários tipos de serviços desde o mais simples como é o caso do HT 24° BIS aos serviços personalizados como o HT de Anápolis que pensou desde o mobiliário ao seu atendimento com o visitante. Buscando por melhorias do capacitar os colaboradores a estrutura e serviços oferecidos.

6 CONCLUSÃO

Quando se iniciou o trabalho de pesquisa foi constatado que não havia uma marcação esclarecida nos meios de hospedagem militar maranhense por este motivo teve o interesse em saber sobre a relação de hospitalidade e a prestação dos serviços nos meios de hospedagem militar.

De modo geral as relações de hospitalidade fazem parte de um serviço, pois colaborar na compreensão da missão do anfitrião com o visitante, já que faz parte de um serviço em que é um componente humano unindo-se ao trabalhista.

Diante disso, a pesquisa/estudo teve como seu objetivo geral compreender quais as possíveis relações de hospitalidade na prestação de serviços de HT militar de São Luís/MA; constata-se que o objetivo geral foi atendido porque, efetivamente o trabalho conseguiu mostrar a compreensão de hospitalidade na prestação dos serviços nesses meios de hospedagens militar. Pelo fato dos gestores terem uma percepção de hospitalidade na relação e prestação de serviços.

Sendo assim, o objetivo específico inicial era perceber como os gestores dos HT's entendem a hospitalidade. Ele foi atendido porque os gestores dos HT's foram enfáticos em suas falas sobre hospitalidade e sua importância para este meio de hospedagem exercer essa prática. Mesmo sendo entendimento individual eles fazem dessa prática uma aproximação momentânea entre anfitrião e hospede no intuito de deixar o hóspede mais à vontade durante sua estadia.

O segundo objetivo específico era descrever os principais serviços oferecidos pelos HT's de São Luís/MA. Foi atendido por que os meios de hospedagens militares oferecem serviços de hotelaria, sendo que é de acordo com a categoria A, B ou C do estabelecimento os serviços são diferenciados na sua prestação. As prestações de serviços oferecidos nas unidades são semelhantes pelo motivo de uma unidade oferecer mais serviços e a outra oferecer somente o básico, porém, ambas têm o mesmo propósito: acolher bem o visitante e oferecer o que lhes é proposto na unidade.

Já o terceiro objetivo específico foi identificar as relações de hospitalidade sob a perspectiva do recepcionar, hospedar, alimentar e entreter nos HT's de São Luís/MA. Foi atingido pelas duas unidades militares estudadas pela preocupação que cada gestor tem com o seu visitante em dar/oferecer o melhor ao seu hóspede

nesses quesitos. Sendo que cada unidade oferece seus serviços de acordo com o seu desígnio para com o hóspede.

A pesquisa partiu da seguinte hipótese como a hospitalidade pode estar inserida nos meios de hospedagens militares, porque a hospitalidade e a prestação de serviço é um dos viés importante para o desenvolver da qualidade de prestação dos mesmos perante a organização e seus colaboradores. Durante o trabalho verificou que a hospitalidade e a prestação de serviços são dois balizadores em que ambos precisam estar ligados. No entanto, o que evidenciamos é o ato de bem receber seus visitantes. Sendo que este ato de bem receber/acolher está intrinsecamente ligado a hospitalidade e a hotelaria que é a oferta de serviços e produtos nos mais variados meios de hospedagens. Desta forma, a prestação de serviços com a hospitalidade torna os mesmos capazes de oferecer o que lhes é ofertado ao seu público-alvo.

A recente pesquisa foi motivada pela problematização que consiste em analisar quais as possíveis relações de hospitalidade na prestação de serviços de hotéis de trânsito de São Luís?

Desta maneira, foi observado através das entrevistas, que a relação da organização o exército 24° BIS, para com os seus clientes externo é baseada na hospitalidade, o que o faz ter uma possível boa qualidade em sua prestação de serviços. O entendimento da organização entrevistada é limitado pelo motivo do mesmo não possuir estrutura necessário para dar assistência a seus clientes. No entanto, o visitante que se hospeda neste meio de hospedagem está ciente que o serviço oferecido é o básico.

Desta forma, aponta que a hospitalidade é uma das principais vertentes a conquistar e fidelizar os hóspedes por meio de proporcionar contentamento referente às suas necessidades e vontades. Quanto hospitalidade e a prestação de serviços nos HT's Militares. Essas são somente nuances à frente do muito que ainda se pode fazer perante estudos sobre a relação de hospitalidade na prestação de serviços nos hotéis de trânsito militares que se tem aqui neste estado e cidade São Luís – MA.

A pesquisa trata-se de um estudo de caso único, exploratório de caráter qualitativo onde teve entrevistas semiestruturadas além de juntar contribuição dos temas de hospitalidade, gestão de serviços, gestão hoteleira, livros, dados extraídos de sites oficiais da instituição, Google acadêmico, web sites.

No entanto, diante da metodologia usada foi percebido uma limitação em que poderia ser realizado uma pesquisa mais ampla para analisar tais como: ouvir também outros colaboradores assim como o hóspede para contribuir em lacunas que podem passar de forma despercebida que possa apresentar um ângulo diferente das informações colhidas, disponibilidade de tempo, limitação geográfica e pelas próprias organizações serem restritas a fornecer informações. Onde só foi possível analisar este meio de hospedagem militar o Exército 24° BIS, que tem duas unidades administradas pela mesma organização militar (OM). Porém, todo o processo de estudo não deixou de ser construtivo para o pesquisador.

Ressaltando que outros meios de hospedagens militares no estado do Maranhão e nesta cidade São Luís podem ser pesquisados.

Por isto, é de suma importância ter esse desvencilhar diferenciado para o viés da hospitalidade e a relação da mesma para com a prestação de serviços nesses meios de hospedagens militares sobre tudo no estado e nesta cidade São Luís – MA.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, J. V. **Turismo**: fundamentos e dimensões. São Paulo: Ática, 2004.

BAPTISTA, I. **Lugares de hospitalidade**. In: DIAS, C. M. (Org.). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri, SP: Manole, p. 157-164, 2002.

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

BRASIL, FAB. **Hotel de Trânsito da Aeronáutica**. Guarnição Manaus Ala 08. 2021. Disponível em:
<https://www.fab.mil.br/noticias/imprime/36903/OPERACAO%20COVID-19%20-%20Grupamento%20de%20Apoio%20de%20Manaus%20reforça%a7oes%20para%20atender%20a%20Operação%20COVID-19>. Acesso em: 07 fev. 2022.

BRASIL, FAB. **Hotel de Trânsito da Aeronáutica**. Novo conceito de hospedagem militar. 2021. Disponível em:
<https://www.fab.mil.br/noticias/mostra/37741/REPOUSAR%20-%20Base%20Aerea%20de%20Anapolis%20inaugura%20novo%20conceito%20de%20hospedagem%20militar>. Acesso em: 07 fev. 2022.

BRASIL, SGE. **Hotel de Trânsito de Oficiais**. 1938. Disponível em:
<http://www.sgex.eb.mil.br/index.php/hotel-de-transito-de-oficiais>. Acesso em: 07 fev. 2022.

BRASIL. MTUR. **Classificação dos meios de hospedagem**. 2010. Disponível em:
http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/2_CARTILHA_HOTEL.pdf. Acesso em: 02 fev. 2022.

BRASIL. MTUR. **Legislação do Fungetur**. Normas gerais e critérios de aplicação dos recursos do fundo geral de turismo. Brasília: Ministério do Turismo, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/centrais-de-conteudo>. Acesso em: 04 fev. 2022.

CADASTRO, E. **Círculo Militar de São Luís**. Disponível em:
<https://cadastroempresa.com.br/cnpj/02.442.882/0001-70-circulo-militar-de-sao-luis>. Acesso em: 19 jun. 2022.

CAMARGO, L. O. L. Hospitalidade privada e doméstica. Disponível em:
<https://www.estadao.com.br/turismo/noticias/2007/maio/08/272.htm>. Acesso em: 26 fev. 2022.

CAMARGO, L. O. L. **A pesquisa em hospitalidade**. Revista Hospitalidade. São Paulo, ano V, n. 2, dez. 2008. Disponível em:
<https://www.revshop.org/hospitalidade/issue/view/21/showToc>. Acesso em: 01 mar. 2022.

CAMARGO, L. O. L. **Vista do Turismo:** Turismo, hotelaria e hospitalidade. Revistas Usp, São Paulo, 13 (1):07-22, 2002. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63576/66341>. Acesso em: 20 jan. 2022.

CASTELLI, G. **Hospitalidade:** na perspectiva da gastronomia e da hotelaria. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

CÍRCULO, M. S. L. **Clube social. Arte e entretenimento.** Disponível em: https://www.facebook.com/cmslMA/?ref=page_internal. Acesso em: 08 jun. 2022.

COBRA, M. **Marketing de Turismo.** Rio de Janeiro: Editora Cobra, 2001. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=RCM7wt0vTXgC&oi=fnd&pg=PA20&dq=marketing+de+turismo+obra&ots=SHF2Y1FqE1&sig=q0ErHBb_ZPGnijwP0a3eDYyZw2k#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 01 set. 2021.

COMANDO, E. **Boletim do exército nº 41, de 11 de outubro de 2007.** Portaria nº 134 de 19 de março de 2007. Aprova as instruções gerais para o funcionamento dos hotéis de trânsito do exército (IG 30 – 52). 2007. Disponível em: <http://sgex.eb.mil.br>sistemas>copiar>. Acesso em: 03 fev. 2022.

CRUZ, R. C. A. **Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil:** consideração gerais. 2002.

DICIO. **Dicionário online de português.** Conceito de hotelaria. 2009. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/hoteleiro>. Acesso em: 02 fev. 2022.

EARTH, A. C; BOHRER, J. O. **Serviços de Hotelaria Hospitalar:** uma abordagem prática para implantação. Trabalho de conclusão de curso. Universidade do Sul de Santa Catarina. Florianópolis, 2007. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-PT&as_sdt=0%2C5&q=servi%C3%A7os+de+hotelaria+hospitalar+&btnG=&lr=lang_pt#d=gs_qabs&u=%23p%3DBsOc46era58J. Acesso em: 01 fev. 2022.

ESTEVAM, J. R. **Hotel de Trânsito Militar:** Uma análise da gestão da qualidade dos serviços nos hotéis de trânsito militares do estado do Rio Grande do Norte. Trabalho de conclusão de curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2013. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-PT&as_sdt=0%2C5&q=hotel+de+tr%C3%A2nsito+militar+Jos%C3%A9+Reinaldo+estevam&lr=lang_pt&oq=hotel+de+tr%C3%A2nsito+militar+Jos%C3%A9+Reinaldo+estevam. Acesso em: 02 fev. 2022.

EXÉRCITO, B. **24º Batalhão de Infantaria de Selva – “Batalhão Barão de Caxias”** comemora os seus 150 anos de criação. Disponível em: https://www.eb.mil.br/web/noticias/noticiario-do-exercito/-/asset_publisher/znUQcGfQ6N3x/content/id/12072690. Acesso em: 30 maio. 2022.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços:** operações, estratégias e tecnologia da informação. 6º Ed. Porto Alegre/RS. 2011.

Disponível em: <https://www.Administracao-de-Servicos-Fitzsimmons-Fitzsimmons-6-Ed-pdf.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2022.

GRINOVER, L. **A cidade à procura da hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2014.

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

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

MONTANDON, A. **Hospitalidade: A acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo, SP: Senac, 2011.

MONTANDON, A. **Lieux d'hospitalité**. Clermont-Ferrand: Presses Universitaires Blaise Pascal, 2001.

OLIVEIRA, G. B.; SPENA, R. **Serviços em hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

PEREIRA, F. F; COUTINHO, H. R. M. **Hotelaria: da era antiga aos dias atuais**. Revista Aboré, Amazonas, Ed. 13 – 2007. Disponível em: http://www.revista.uea.edu.br/old/abore/artigos/artigos_3/Francisca%20Felix%20Pereira.pdf. Acesso em: 03 fev. 2022.

RAIO-X, H. B. **As redes hoteleiras do Brasil**. 2020. Disponível em: <http://www.raioxredeshoteleiras.com.br/sobre-o-estudo>. Acesso em: 05 fev. 2022.

REVISTA, H. **As 10 maiores redes hoteleiras presentes no país**. 2019. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/estudo-raio-x-atualiza-e-identifica-as-maiores-redes-hoteleiras-no-brasil/>. Acesso em: 05 fev. 2022.

ROSE, A. T. **Turismo planejamento e marketing**. Barueri – São Paulo: Editora Manole, 2002. Disponível em: <https://www.google.com.br/books/edition/Turismo/HP3pKFKGxskC?hl=pt-BR&gbpv=1&dq=marketing+em+turismo&printsec=frontcover>. Acesso em: 27 nov. 2021.

TRICURIOSO. **Curiosidade: o que é um hotel de trânsito**. 2018. Disponível em: <https://www.tricurioso.com/2018/11/26/o-que-e-um-hotel-de-transito-apenas-militares-podem-se-hospedar-nele/>. Acesso em: 08 fev. 2022.

WADA, E. K. **ANPTUR: Domínios de hospitalidade de Lashley e possíveis aplicações na hotelaria**. 2007. Disponível em: https://www.anptur.org.br/anais/anais_2007/data/pdf/2.8wada.pdf. Acesso em: 03 fev. 2022.

WADA, E.K.; JUNQUEIRA, R. R. **A hospitalidade enquanto competência essencial na região do relacionamento com o cliente – Gran Estaplaza**, São Paulo. Disponível em:

<https://scholar.google.com.br/citations?user=WPi98QIAAAAJ&hl=pt-BR>. Acesso em: 06 mar. 2022.

WALKER, J. **Introdução à hospitalidade**. 1. Ed. Barueri - São Paulo: Manole, 2002. Disponível em:

https://www.google.com.br/books/edition/Introdu%C3%A7ao_a_Hospitalidade/NjH_OaDBefoC?hl=pt-BR&gbpv=1&printsec=frontcover. Acesso em: 17 fev. 2022.

ZANELLA, L.C. **Manual de organização de eventos**: planejamento e operacionalização. São Paulo: Atlas, 2006.

APÊNDICE A – categorização do roteiro de entrevista

CONJUNTO	DIVISÕES	DETALHAMENTO
Descrição do Entrevistado	Nome..... Cargo..... Duração de atividades e função exercida antes.....	Nome completo do entrevistado Cargo exercido atualmente Tempo de trabalho na organização
Organização	Ano de fundação..... Local situado e unidades..... Quantidade de colaboradores...	Ano de fundação da organização Endereço do meio de hospedagem e/ou unidades Total de colaboradores e divisão das funções do setor
Hospitalidade	Conceito de hospitalidade..... Hospitalidade enquanto plano... Hospitalidade e serviço..... Hospitalidade como interesse no cliente..... Hospitalidade como anfitriã no meio de hospedagem.....	Conceituar hospitalidade e perguntar-lhes ao entrevistado o que entende pelo tema. Observar se a hospitalidade é aplicada e se é um diferencial nos produtos e serviços oferecidos. Apontar as ações de hospitalidade na prestação de serviço. Revelar como as relações de hospitalidade se apresentam aos clientes. Mostrar como as relações de hospitalidade atua como anfitriã ao hóspede.
SERVIÇOS	Prestação de serviços e Relações de hospitalidade..... Serviços com ligação a hospitalidade..... Conceito de serviços.....	Apontar relações de hospitalidade na prestação de serviços. Identificar quais serviços oferecidos em que está ligado a hospitalidade. Conceituar serviços e perguntar ao entrevistado o que entende pelo referido assunto.

APÊNDICE B -

AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA

Prezado (a). Sr. (a) SÉRGIO H. L. RENOLENO

agradeço a gentileza, a colaboração para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as relações de hospitalidade na prestação dos serviços dos hotéis de trânsito militar em São Luís/MA.

A entrevista, em média, terá 40 minutos de duração, marcada por assuntos referente as relações de hospitalidade da prestação de serviços do seguinte meio de hospedagem:

Solicita-se a autorização para gravar o conteúdo de entrevista, na certeza de que a gravação da entrevista poderá ser suspenso a qualquer momento, de acordo com sua decisão.

Após a entrevista os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isto, também solicita-se sua autorização para utilizar o áudio e imagens das entrevistas neste trabalho, em apresentações, em eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, 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 o sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém, solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

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

Cliente.....Sérgio H. L. Renoleño.....Data: 17.05.2022

Comprometo-me em disponibilizar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados e documentos e o contato do pesquisador), para seu controle a fim de eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me. Atentamente.



Eilene Rose dos Santos Araujo

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA

Prezado (a). Sr. (a) ANALBERTO GOMES GONCALVES
 agradeço a gentileza, a colaboração para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as relações de hospitalidade na prestação dos serviços dos hotéis de trânsito militar em São Luís/MA.

A entrevista, em média, terá 40 minutos de duração, marcada por assuntos referente as relações de hospitalidade da prestação de serviços do seguinte meio de hospedagem: CHSL

Solicita-se a autorização para gravar o conteúdo de entrevista, na certeza de que a gravação da entrevista poderá ser suspenso a qualquer momento, de acordo com sua decisão.

Após a entrevista os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isto, também solicita-se sua autorização para utilizar o áudio e imagens das entrevistas neste trabalho, em apresentações, em eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, 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 o sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém, solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

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

Cliente.....A.....Data 02/06/2022

Comprometo-me em disponibilizar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados e documentos e o contato do pesquisador), para seu controle a fim de eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me. Atentamente.



Eliene Rose dos Santos Araujo

Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

APÊNDICE C - Transcrição do Entrevistado G.H.T.L

Entrevista com o Com. Sérgio Rendeiro – Gestor do HT Militar 24° BIS em São Luís - MA

Pesquisadora: Primeiramente eu desejo saber seu nome, seu cargo, tempo de serviço e quanto tempo está nesta função atual?

Com. Sérgio Rendeiro: Então, meu nome é Sérgio Humberto Lopes Rendeiro, hoje estou desempenhando a função de coronel do exército das forças brasileiras do vigésimo quarto (24) batalhão de infantaria de selva aqui na cidade de São Luís. Quanto tempo eu tô aqui? Em torno de 17 meses à frente do batalhão e quanto tempo eu estou no exército há 29 anos.

Pesquisadora: Como foi a sua chegada até aqui no HT e/ou a sua transição até aqui para gerir o HT do 24° BIS?

Com. Sérgio Rendeiro: O batalhão não tem o HT. Então, o exército tem uma coisa chamada meios de hospedagem em alguns locais têm e em outros não tem. Os meios de hospedagem são geridos por uma estrutura no exército chamado de Dcipas, uma diretoria que fica lá em Brasília. O Batalhão não tem isso aí nós criamos aqui para o apoio da família militar que esse é o principal objetivo do hotel de trânsito é apoiar a família militar como nós mudamos muito e para você ter uma ideia eu tenho uma filha de 14 anos que fez oito mudanças em 14 anos ela e a gente muda demais e esses hotéis são justamente para dar esse apoio inicial a família até ela chegar a conseguir ficar no local se estruturar em um lugar seguro e etc... todos os hotéis de trânsito eles são indenizáveis, então, eles não são hotéis que não custam nada porque muita gente acha que um hotel de trânsito não se paga a gente paga sim, assim, como a gente paga por exemplo, as casas da vila militar do exército nós pagamos todo mês aqui é descontado; onde tem todo uma estrutura para isso é para manter essas casas o dinheiro que é arrecadado é o mesmo que vai fazer a conservação das casas então, o HT ele tem esta finalidade em São Luís nós temos uma área de apoio que fica aqui em cima que você vai poder visitar depois né que apoia a família quando chega aqui exemplo eu recebi aqui esse ano um músico da banda de música nossa aqui que ele chegou estava passando por um

momento de dificuldade financeira não tinha ainda como alugar uma casa veio ele e a esposa e eles passaram aqui no HT praticamente um mês.

Pesquisadora: Ficaram de graça?

Com. Sérgio Rendeiro: Não, mas o valor é quase que simbólico R\$ 30,00 é um valor porque o HT é outra característica que você tem que guardar isso aí nem um HT do exército tem finalidade de lucro, então, tem uma finalidade de apoio à família militar então que a gente busca é que haja uma equação de equilíbrio o que se gasta mais exatamente é o que se arrecada, entendeu?

Pesquisadora: Então, quanto é que custa o quarto por dia?

Com. Sérgio Rendeiro: É R\$ 30,00 então, é com este valor que se mantém o quarto (UH), aqui a gente não coloca margem de lucro a finalidade do HT é apoiar a família Militar no trânsito por isso que chama o hotel de trânsito que é o trânsito do militar a gente quando chega em uma cidade para outra a gente tem 30 dias para se apresentar no quartel para trabalhar. Então, geralmente um período desses 30 dias geralmente utilizamos o hotel de trânsito para que a gente possa fazer essa transição do local que a gente chega ou o próprio Nacional Residencial que a gente chama de PLR são as casa ou na falta destas casas a gente verifica casas dentro da cidade que a gente tá aonde a gente vai alugar para segurança. Então, essa é a principal finalidade do HT.

Pesquisadora: É determinado o prazo limite para ficar no HT?

Com. Sérgio Rendeiro: Depende, geralmente depende da demanda que está acontecendo; o exército tem muito essa preocupação. Então, vou dar um exemplo para você se estabelecer convencionalmente que o limite no HT seja 10 dias mas às vezes não tem ninguém para ocupar aquele HT a pessoa precisa ficar no HT por mais dias sendo assim ela pode permanecer a gente coloca só por questão de demanda. E aí tem uma outra coisa que acontece em qualquer parte do mundo: existe período que eles são muito mais procurados e existem aqueles que eles são pouco procurados.

Pesquisadora: Qual é o período de maior demanda de um hotel de trânsito?

Com. Sérgio Rendeiro: É no final do ano e início do ano porque exatamente quando acontece as nossas movimentações, então as movimentações do exército ela começa a partir de novembro e vai até janeiro. Então, aí nesse período em que os hotéis são mais demandados, geralmente se estabelece o limite.

Pesquisadora: A esse limite é padronizado?

Com. Sérgio Rendeiro: Não, depende de região para região. Se você chegar em Belém, tem vários quartéis; então, o hotel é muito mais demandado e se você chegar a São Luís, só tem um quartel por isto o efetivo é menor às vezes a pressão e demanda em cima desse hotel é menor também.

Pesquisadora: Informações sobre a organização.

Com. Sérgio Rendeiro: Uma visão geral o batalhão 24° Bis hoje vai fazer 152 anos em 31 de agosto onde foi fundado em 1870 lá na Praça Deodoro e ele veio para cá para esse local que você está vendo aqui em 1940 ele começou a ser construído 37 e em 1940 ele foi inaugurado. Então, ele já foi quinto batalhão de infantaria pesado, 48 BC e depois passou a ser 24° BC e agora é 24° BIS ele passou mais tempo de 1919 até 2013 sendo 24° BC onde ele virou Bill e hoje ele está como 24° BIS. Então, nós temos 152 anos aqui no Maranhão; essa é a história dessa unidade no estado do Maranhão, especificamente na capital do Ludovicense.

Pesquisadora: Todos que estão aqui fazem parte da movimentação do hotel de trânsito?

Com. Sérgio Rendeiro: Não, aí eu vou te falar uma coisa que é característica nossa o hotel de trânsito geralmente ele apoia quem, as pessoas que estão chegando ao estado ou que estão saindo do estado é um apoio, né.

Pesquisadora: Quantos colaboradores fazem parte do HT ou que administra?

Com. Sérgio Rendeiro: Eu vou falar para você que aqui não é um HT, é uma casa, área de apoio que a gente fala, hoje para essa estrutura aqui que é pequena temos três suítes e um apartamento e somente 3 colaboradores: é um sargento que é a pessoa que olha, administra, um cabo e um soldado são essas pessoas que verifica se o hotel de trânsito está precisando de material, se a roupa de cama está no quarto (UH), que faz reservas e recebem os visitantes/hóspedes é com essa estrutura que nós trabalhamos. Porém, tem hotel de trânsito que tem um pelotão 30 cabeças que trabalha; exemplo: em Santa Cruz do Sul que é praticamente uma colônia de férias é o antigo quartel que foi desativado como ele era na beira da praia fizeram um HT Tipo colônia de férias lá você só pode ficar sete dias e aí é para lazer realmente, né? Então, lá é mais ou menos 30 pessoas trabalhando para manter toda aquela estrutura.

Pesquisadora: Quais são os perfis dos clientes?

Com. Sérgio Rendeiro: Todos são militares.

Pesquisadora: Não pode ser outro perfil de cliente?

Com. Sérgio Rendeiro: Pode, mas em sua maioria são militares.

Pesquisadora: Por quê?

Com. Sérgio Rendeiro: Eu vou dar um exemplo para você: você vai ficar desconfortável por ser um ambiente muito simples, mas querendo se hospedar no estabelecimento, pode.

Pesquisadora: Como é que faz para fazer a reserva?

Com. Sérgio Rendeiro: Você vai ligar para a unidade e saber se há disponibilidade para fazer a reserva caso tenha, agora nós temos a prioridade que é os militares como eu te falei apoiar quem é militar.

Pesquisadora: Então, tem um quarto (UH) uma vaga e a gente quer ficar, pode?

Com. Sérgio Rendeiro: Pode, vai ser cobrado o valor x você vai ficar aqui vai sair, muita gente não gosta de ficar porque a pessoa não se sente tão confortável por que todo tempo tem guarda, pernoite aqui aguarda fica ali embaixo é para entrar aqui a identificação é constante não interessa quantas vezes a pessoa sai toda vez tem que se identificar. Porque aqui continua sendo o quartel com armamento, construção e munição, então, é uma coisa típica de utilização pelos militares a não ser esses hotéis, por exemplo o Forte Copacabana no Rio de Janeiro, tem hotel de trânsito lá dentro, às vezes o civil fica mais à vontade de ficar lá.

Pesquisadora: O valor que eu pagaria?

Com. Sérgio Rendeiro: Hoje para militar em torno de R \$30,00 e para civil em torno de R \$50,00 só que eu tentei ligar para os números que encontrei em sites e não consegui.

Pesquisadora: Então, quais são os números daqui?

Com. Sérgio Rendeiro: Deixa eu te falar o que aconteceu aqui tem vários números fixos mas teve um problema com a central telefônica houve uma descarga elétrica e ela pifou, então, estamos migrando para os telefones móvel chegou hoje os aparelhos celulares que utilizaremos no qual será disponibilizado um aparelho só para a parte de hospedagem. Foi por conta deste episódio que os telefones não funcionam. Se você entrar, por exemplo, no site do exército e colocar meio de

hospedagem você vai ter vários números para ligar, sim, mas nenhum deles estava funcionando como citei; vou te falar que é a migração que está tendo dos fixos para os móveis.

Pesquisadora: E quando haverá uma atualização desses contatos no site?

Com. Sérgio Rendeiro: O que eu posso falar para você em relação ao site da Dcipas, eu não sei porque não depende da gente em relação ao batalhão essa atualização deve tá sendo feito ao longo dessa semana porque chegaram os telefones celulares e contato novo vai ser colocado na página do batalhão na internet agora quando se faz atualização a gente pega o documento daqui manda lá para Brasília informando o novo número da casa de apoio que tem aqui na área de apoio que a gente tem aqui no 24 eles vão fazer essa atualização lá aí eu não sei te falar qual é a periodicidade que eles fazem isso se faz uma vez no ano faz duas vezes no ano se eles fazem a medida que vão chegando lá aí eu não consigo te passar porque não depende do controle do batalhão.

Pesquisadora: Por quanto tempo o militar e o civil podem permanecer no HT?

Com. Sérgio Rendeiro: Aqui no batalhão são dez dias que o visitante pode ficar.

Pesquisadora: Porque é estipulado este prazo?

Com. Sérgio Rendeiro: Porque pode ter outros visitantes esperando e pelo valor tem que ajudar os demais em espera. Porém, suponhamos que o visitante precise ficar mais que dez dias ele pode ficar desde que não tenha outro em espera. Este meio de hospedagem é diferente de um hotel convencional que visa o lucro e o nosso não vemos como o comercial que visa lucro.

Pesquisadora: Quais são os principais serviços prestados aqui?

Com. Sérgio Rendeiro: Muito simples, só a questão do serviço de hotelaria é o que o visitante dorme e um café da manhã somente.

Pesquisadora: Almoço, lanche e jantar são disponibilizados?

Com. Sérgio Rendeiro: Não, o almoço e as demais refeições são por conta do hóspede, ele pode tanto comer fora quanto comprar trazer para comer no recinto sem problema algum.

Pesquisadora: O hóspede pode fazer um pedido para receber no 24° Bis?

Com. Sérgio Rendeiro: Não, por questão de segurança não aceitamos nenhum tipo de entrega pelo motivo de ser um ambiente onde há armamentos no que nos restringimos a essa modalidade.

Pesquisadora: Quanto ao serviço de frigobar é disponibilizado?

Com. Sérgio Rendeiro: Sim, porém, não abastecemos como é feito em um hotel civil até porque em qualquer órgão público você não recebe dinheiro quando você fica aqui depois de dez dias você gera uma guia de GRU que é o meio ao qual será debitado sua conta e cairá no HT não recebemos quantia alguma em espécie.

Pesquisadora: Quais são os serviços de hospedagem?

Com. Sérgio Rendeiro: É como eu estou te falando são três pessoas que realiza todas as funções faz a reserva, recebe o hóspede entrega da chave do quarto (UH), dá a toalha, lençol geralmente é feita a troca do enxoval há cada três dias ou caso o hóspede faça alguma solicitação antes do dia da troca.

Pesquisadora: Como é feita a higienização desse enxoval?

Com. Sérgio Rendeiro: É feito no próprio estabelecimento temos uma lavanderia que pertence ao posto médico porque temos uma pequena enfermaria. Então, usamos o espaço e as máquinas de lavar com capacidade de 40 a 60 kg para fazer a higienização do enxoval para nós aqui não há necessidade de utilizar outro meio de serviço até porque é um meio de hospedagem pequeno.

Pesquisadora: Quanto ao lazer/entretenimento é oferecido algo?

Com. Sérgio Rendeiro: Não, o que é oferecido são a TV no quarto (UH), frigobar não abastecido, ar-condicionado, wifi, café da manhã. Ou seja, o básico do básico.

Pesquisadora: Caso o hóspede queira usufruir da piscina, quadra pode usar?

Com. Sérgio Rendeiro: Sim, mas tem que fazer uma solicitação pra saber se as mesmas estão disponíveis no momento. Porque a piscina é para treinamento tático dos militares ela não faz parte do HT. No que aqui é uma área de apoio aos militares.

Pesquisadora: E quanto a administração do HT como são feitos os procedimentos?

Com. Sérgio Rendeiro: Como eu já te falei aqui tem a Dcipas que é uma diretoria, no que tem a parte de assistente social a família militar que é feito todo

mês um relatório do que foi feito quantos visitantes, o que foi gasto tudo é colocado e a encaminhado para o escalão superior que é a Região Militar, caso não tiver nenhum hóspede é colocado que não houve visitante por este motivo não são mandados os comprovantes das guias de GRU.

Pesquisadora: O que o senhor entende por hospitalidade?

Com. Sérgio Rendeiro: Eu vou te falar no nosso entendimento aqui. Primeiro, é ter uma recepção adequada.

Pesquisadora: E o que é uma recepção adequada?

Com. Sérgio Rendeiro: É que a pessoa fique em um local seguro onde ela se sinta acolhida, que é o principal pensamento nosso dar acolhimento a família militar até porque é o primeiro contato que ela está tendo com aquela cidade e unidade. Então, é importante que o visitante possa sentir que ele está fazendo parte desta base/família militar. A hospitalidade vai muito além da pessoa chegar até aqui fazer o chek-in e chek-out e ir embora, geralmente é colocado para nós antes do visitante chegar até aqui mandamos para eles materiais onde eles possam passear, fazer compras e se entreter damos algumas dicas da cidade sobre feiras, museus, alimentação, então, essa iniciativa na nossa visão para quem está chegando em nosso HT é o que seria uma boa hospitalidade passar informações do lugar em que eles estão também é como uma forma de assegurar-lós em sua segurança. Porque estamos preocupados desde o receber até o despedirmos de nossos visitantes, pelo motivo do mesmo ter sido criado para o apoio à família militar.

Pesquisadora: Segundo Camargo, a hospitalidade pode ser definida como o ato humano exercido em contexto doméstico, público e comercial que envolve o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter.

Pesquisadora: E sobre a prestação de serviço, o que o senhor me conceitua?

Com. Sérgio Rendeiro: Pra nós é muito complicado porque você envolve duas coisas aí a prestação de serviços ela está muito mais voltada para a área comercial no meu entendimento, agora quando você vem para a nossa parte que é um HT militar que também não deixa de ser uma prestação de serviço, mas não de cunho comercial, então, no nosso entendimento a prestação de serviço é dar apoio aos militares às pessoas que está em trânsito de uma cidade para outra que precisa ser orientada às coisas que acontece naquela cidade onde está chegando. Então, a

prestação de serviço do HT do exército ele se mistura com a própria questão da unidade militar que está naquele momento que é o acolhimento. Ou seja, a hospitalidade que vai para além porque não é só os militares que fazem parte das funções do HT no receber, todos os militares aqui presente no exército dão boas vindas. Sobre o HT na prestação de serviço é limitado pelo motivo de aqui nesta unidade ser pequena e não termos tanta demanda. Mas o que é oferecido aqui no HT como serviço é um pouco diferente do hotel clássico. Até porque não se classifica nem como HT e nem como meio de hospedagem, porque pra nós meio de hospedagem é HT e este aqui pra nós é como uma área de apoio pelo motivo de ser um local meio que improvisado.

Pesquisadora: Por que uma área de apoio?

Com. Sérgio Rendeiro: Porque em um HT ou em um hotel normal tem uma cama de casal com cama para crianças e demais itens/equipamentos e o nosso quarto aqui é a mesma coisa que os militares usam como beliches, frigobar que o ele mesmo tem que abastecer caso queira, tv, ar-condicionado, banheiro esses itens básico, por isto que chamamos de uma área de apoio e para ser classificado de HT é necessário ter outras funcionalidades.

Pesquisadora: O senhor e os demais integrantes já tiveram ou estão tendo alguma capacitação sobre hotelaria ou turismo?

Com. Sérgio Rendeiro: Eu não, até por que não existe esta necessidade pra mim, mais os demais, sim, porque mesmo aqui não sendo HT as áreas de apoio precisa ter uma noção de administração e outras práticas que envolve a hotelaria o próprio sargento James, Lobato e o cabo Isaque foram contemplados em um curso EAD nesta área esses três que fazem parte daqui do HT fará esse curso e mais alguns que a gente coloca por causa de um dos integrantes entrar de férias e precisa ser repostado na função, então, o exército oferece essa qualificação também não só nessa área mas em outras também.

Pesquisadora: Vocês têm alguma parceria com alguma instituição de ensino, tipo a Universidade Federal e os cursos de hotelaria ou o de turismo?

Com. Sérgio Rendeiro: A gente tem, o que a gente chama por aqui é o projeto cidadão que o exército disponibiliza cursos voltados para várias áreas e que são pagos pelo exército como por exemplo: Sesc, Senai, Senac dentre outras instituições que nós pagamos essas capacitações aos integrantes como uma forma

de desenvolver melhores suas funções. Já é feito de forma regular essas capacitações.

Comandante Rendeiro, agradeço sua disponibilidade em me receber para eu realizar esta entrevista que faz parte da conclusão da minha graduação, muito obrigada.

(Fim da transcrição)

APÊNDICE D - Transcrição do Entrevistado G.H.T.G

**Entrevista com o Cap. Adalberto Gomes Gonçalves – Gestor do HT
Círculo Militar em São Luís – MA**

Pesquisadora: Primeiramente eu desejo que o senhor se apresente.

Cap. Adalberto Gonçalves: Bom dia, meu nome é Adalberto Gomes Gonçalves, meu posto é capitão do exército e me aposentei cumpri meu tempo no exército em dezembro de 2020, e posteriormente em fevereiro desse ano meu comandante me convidou me fez uma proposta para que eu voltasse a prestar meu serviço aqui neste hotel de trânsito.

Pesquisadora: O senhor exerceu alguma atividade/cargo em outro hotel de trânsito?

Cap. Adalberto Gonçalves: Não, na função em trabalhar em HT essa é a minha primeira experiência, no exército eu fui músico durante 38 anos exerci a função de regente e nessa função de regente eu tinha uma interlocução com o meio social aqui no Maranhão, a frente da banda de música e felizmente com esta habilidade em lidar com pessoas foi o que levou o comandante a me convidar a exercer esta função aqui no círculo militar a qual eu venho desempenhando desde a quarta-feira de cinzas (02/03/2022) nesta data que eu fui convocado para assumir esta unidade militar.

Pesquisadora: O senhor teve alguma capacitação no setor de hotelaria?

Cap. Adalberto Gonçalves: Não, na verdade o que tenho é só conhecimento prático, capacitação não tive nenhuma.

Pesquisadora: Aqui nesta unidade seus colaboradores já tiveram ou estão tendo alguma capacitação referente a hotelaria?

Cap. Adalberto Gonçalves: Sim, alguns integrantes da minha equipe já fizeram um curso para gerir e atender o nosso público e clientela.

Pesquisadora: Quais instituições que vocês buscam apoio para nortear-los é universidade ou outras?

Cap. Adalberto Gonçalves: Alguns cursos algumas coisas foram feitas através de entidades indicadas pelo próprio Sebrae, via alguns contatos né, que o nosso Comandante faz para tá possibilitando nosso pessoal a fazer cursos, outros

cursos também são feitos via portal de informações que o próprio exército tem; como o Sargento Neves, que trabalha conosco aqui agora vai fazer um curso de hotelaria que foi feito a inscrição dele é um meio que o exército possibilita para seus membros por ter interesse em capacitá-los.

Pesquisadora: Em que ano, desde quando existe este HT e quantas pessoas estão envolvidas na gestão desta unidade?

Cap. Adalberto Gonçalves: Com relação ao número de pessoas atualmente somos em 15 pessoas e todas elas estão envolvidas as mais variadas atividades da unidade as quais são pertinentes a este clube e com relação a data de utilização, fundação deste clube inicialmente eu não tenho condições de te responder agora porque terei de fazer uma busca no acervo, mas posso te repassar em outro momento. Este estabelecimento inicialmente começou por motivo de os militares se reunirem para reuniões e uma prática esportiva pelo fato de estarem desgastados e precisarem de um lazer no que, foi evoluindo até chegar a esta estrutura que é hoje.

Pesquisadora: Como é a divisão e gestão desta unidade?

Cap. Adalberto Gonçalves: A gestão é feita por setores, mas todos que desempenham suas funções têm que estar com habilidades necessárias para desenvolver as mais variadas funções. Agora durante a semana que todos estão aqui cada um deles tem sua atividade específica, por exemplo: tem a equipe que cuida da manutenção do chalé, tem um militar que cuida da piscina, tem um militar que cuida da manutenção da jardinagem e assim por diante. Já no final de semana nós temos uma escala de serviço que o militar que é escalado ele tem que está apto para desempenhar qualquer dessas funções precípuas a essas atividades. Agora, os cargos ou os setores como todos são envolvidos não vejo divisão exatamente o que temos aqui é eu que sou o gestor, os sargentos que me apoiam no financeiro e na parte de manutenção e os cabos com os soldados que são o operacional que desenvolvem o que foi planejado ou alguma demanda do comandante.

Pesquisadora: Qual é o perfil do cliente que se hospeda aqui?

Cap. Adalberto Gonçalves: Bom, o nosso público-alvo é a família militar, tanto o da ativa quanto o da reserva e também tem outros associados que são pessoas que já exerceram função na vida militar ou que são simpatizantes da vida militar e fazem parte do clube. Porque aqui também é um clube para associados.

Pesquisadora: Como é que funciona para se hospedar neste HT?

Cap. Adalberto Gonçalves: A pessoa faz a reserva no batalhão 24° lá tem dois sargento que é desta função e de lá é que repassam os dados do visitante para nos atualizar e a partir daí é que eu e minha equipe vamos preparar os equipamentos para bem recebê-los mantendo o controle tanto na chegada quanto na saída para que nossos clientes tenham vontade de voltar mais vezes tornando sua estada prazerosa na realização do produto que eles vinham buscar aqui.

Pesquisadora: Durante sua estada aqui qual foi o público que mais frequentou até hoje?

Cap. Adalberto Gonçalves: Nós aqui atendemos a todas as partes interessadas, mas estamos atendendo bastante civis embora não sendo sócios mais acabam tendo informações através de algum militar ou tem alguém da família ou são indicados e atendemos praticamente pessoas de todo o Brasil, final de semana passado estávamos atendendo um cliente de Brasília já atendemos do Paraná agora na próxima semana receberemos gente do Nordeste aqui, então, não é centralizado em receber visitante só daqui de São Luís, e sim todos os interessadas independente do estado.

Pesquisadora: E o senhor me falou sobre associados eu quero que o senhor por favor me explicasse um pouco sobre?

Cap. Adalberto Gonçalves: Os associados, aqui vem com a indicação de algum militar. E muita das vezes ela vem pelo conhecimento ao filho tá servindo o exército tem alguma informação alguma coisa e nos procura.

Pesquisadora: Como proceder para se associar?

Cap. Adalberto Gonçalves: Bom, existe uma jóia que é cobrada no caso do civil que queira se associar que é no valor de R\$ 350,00 e uma ficha de cadastro com os dados do associado preenchido e que mensalmente o valor a ser pago é de R\$ 50,00 este é o valor que o civil caso queira se associar.

Pesquisadora: E o que é a jóia?

Cap. Adalberto Gonçalves: A jóia, é como uma garantia caso o associado não pague as mensalidades e/ou desista então, já tem um “fundo” para manutenção até que chegue outro sócio.

Pesquisadora: Quantas pessoas ficam em cada chalé?

Cap. Adalberto Gonçalves: Os chalés, comportam uma família com quatro pessoas e se necessário for tem camas de solteiro auxiliares que pode ser utilizada.

Pesquisadora: Quantos chalés ou quartos tem aqui nesta unidade?

Cap. Adalberto Gonçalves: Nós, dispomos quatro unidades, fora esses chalés que é para ser oferecido ao visitante temos aqui para os nossos colaboradores uma área de alojamento e segurança que nos é fornecida pelo 24º batalhão, já que aqui é uma reserva/área militar, então, temos segurança vinte horas.

Pesquisadora: Sendo um meio de hospedagem militar tem horário para sair, como é que funciona?

Cap. Adalberto Gonçalves: Sim, normalmente quem se hospeda aqui nos comunica que irá sair e que vai chegar tal hora, alguns deixam a chave do chalé, então, é aqueles critérios de hotelaria normal.

Pesquisadora: Aqui é permitido o delivery?

Cap. Adalberto Gonçalves: Sim, desde que seja entregue direto a quem fez o pedido. Ou seja, entregue diretamente no chalé. Até se for alimentação nós temos o restaurante terceirizado então, geraria a falta consenso né, a pessoa está utilizando o delivery, por isso deve ser entregue em mãos.

Pesquisadora: Quanto o serviço de higienização do enxoval é feito?

Cap. Adalberto Gonçalves: Temos uma parceria com a pousada Tambaú que é feita lá toda a higienização do enxoval, nós prestamos conta de todo o valor para poder passar o pagamento mensalmente ou de acordo com a demanda.

Pesquisadora: E esta higienização do enxoval é feita de quanto em quanto tempo?

Cap. Adalberto Gonçalves: De acordo com a demanda, a momentos que os chalés estão locados e é preciso fazer esta manutenção a rotatividade é muito grande em compensação existe essa necessidade o uso a manutenção para o reaproveitamento do produto, Sendo que nós temos um estoque também que serve para apoio, enquanto este procedimento, fazemos uma vez por semana ou até duas vezes.

Pesquisadora: Quais são os principais serviços prestados aqui nesta unidade?

Cap. Adalberto Gonçalves: Recepcionar, hospedagem, lazer temos aqui a piscina adulto e infantil, campo de futebol, quadra de tênis, salão de festa, churrasqueira e um restaurante que é terceirizado funciona aos fins de semana e

feriados. Não fornecemos alimentação, é por conta do hóspede, por este motivo que tivemos esta iniciativa em terceirizar o espaço para propor ao cliente que ele possa ter uma facilidade nesta modalidade em que o locatário pode levar a refeição até as acomodações do hóspede caso seja solicitado.

Pesquisadora: O check-in e o check-out como é?

Cap. Adalberto Gonçalves: Como já te falei o check-in é feito na chegada do cliente onde apresentamos a acomodação e fazemos as boas vindas aos mesmos e o check-out é feito na saída onde fazemos a conferência para sabermos se está tudo certo e aí liberar o hóspede.

Pesquisadora: O setor de telefonia?

Cap. Adalberto Gonçalves: Bem, aqui nós temos wifi que é o meio ao qual hoje é mais utilizado e até por que não temos serviço de quarto e o meu contato é disponibilizado caso queira falar algo. De acordo com a diária é incluso o café da manhã?

Cap. Adalberto Gonçalves: Não, nós não servimos o café da manhã, nós não temos café da manhã, o que dispomos no chalé é uma cozinha que dá perfeitamente para a pessoa que loca fazer/preparar sua própria alimentação.

Pesquisadora: No seu entendimento o que é hospitalidade?

Cap. Adalberto Gonçalves: Nós procuramos tratar nossos clientes com a maior cordialidade é algo que eu cobro muito aqui e o nosso cliente tem que sair daqui satisfeito e já procurando uma reserva futura por que nossos serviços são de qualidade e principalmente eu me disponho pessoalmente em dá um bom dia, boa tarde e boa noite aos hóspedes.

Pesquisadora: Para Camargo, a hospitalidade é um ato humano exercido em contexto doméstico, público e comercial em que envolve o modo de receber, hospedar, alimentar e entreter as pessoas.

Pesquisadora: Qual é a relação do recepcionar para com o visitante?

Cap. Adalberto Gonçalves: Eu parto do seguinte princípio, procuro me doar ao máximo para quem está aqui que é o hóspede; porque eu como na condição de hóspede exijo o máximo de quem está me servindo, então, eu tenho como premissa me doar para as pessoas, como sou uma pessoa exigente que sou não admito que um visitante venha me exigir por que eu sei o que tenho que fazer dentro deste HT

perante meu cliente. Então, eu oferto aquilo que eu buscava e eu busco em fazer o melhor.

Pesquisadora: Qual é a relação da prestação de serviço e a hospitalidade?

Cap. Adalberto Gonçalves: São dois caminhos que andam lado a lado a prestação de serviço, ela é irmã da hospitalidade. Porque se uma fosse distinta da outra a qualidade se perderia.

Pesquisadora: Como o senhor visualiza esses dois balizadores?

Cap. Adalberto Gonçalves: Como uma pista de mão dupla uma precisa da outra. E para se ter qualidade na prestação de serviço é preciso primeiramente ter a hospitalidade que se baseia no bem receber entre outras premissas.

Pesquisadora: Capitão Adalberto, muito obrigada por me conceder esta entrevista. Pois, saiba que é um contributo para outras pesquisas futuras.

(Fim da transcrição)

APÊNDICE E - Autorização para realização da entrevista

Prezado (a). Sr. (a), agradeço a gentileza, a colaboração para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para obtenção do grau de bacharel em Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

O objeto de estudo da presente pesquisa são as relações de hospitalidade na prestação dos serviços dos hotéis de trânsito militar em São Luís/MA.

A entrevista, em média, terá 40 minutos de duração, marcada por assuntos referentes as relações de hospitalidade da prestação de serviços do seguinte meio de hospedagem:

Solicita-se a autorização para gravar o conteúdo de entrevista, na certeza de que a gravação da entrevista poderá ser suspenso a qualquer momento, de acordo com sua decisão.

Após a entrevista os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isto, também solicita-se sua autorização para utilizar o áudio e imagens das entrevistas neste trabalho, em apresentações, em eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, 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 o sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas. Porém, solicito que meu nome não seja citado no trabalho.

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

..... Data:...../...../.....

Comprometo-me em disponibilizar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados e documentos e o contato do pesquisador), para seu controle a fim de eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me. Atentamente.

..

Elilene Rose dos Santos Araújo
Acadêmica do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.