

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE TURISMO

**GUILHERME MARINHO DA SILVA**

**A PRÁTICA DA HOSPITALIDADE NO SETOR HOTELEIRO E SUA RELAÇÃO  
COM A EXPERIÊNCIA DO TURISTA:** análises preliminares do pós-pandemia em  
hotéis da cidade de São Luís/MA.

SÃO LUÍS  
2023

**GUILHERME MARINHO DA SILVA**

**A PRÁTICA DA HOSPITALIDADE NO SETOR HOTELEIRO E SUA RELAÇÃO  
COM A EXPERIÊNCIA DO TURISTA:** análises preliminares do pós-pandemia em  
hotéis da cidade de São Luís/MA.

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão como requisito à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> Dra. Thays Regina Rodrigues Pinho

SÃO LUÍS  
2023

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

Silva, Guilherme Marinho da. A prática da hospitalidade no setor hoteleiro e sua relação com a experiência do turista: análises preliminares do pós-pandemia em hotéis da cidade de São Luís/MA / Guilherme Marinho da Silva. - 2023.  
73 f.

Orientador(a): Thays Regina Rodrigues Pinho.  
Monografia (Graduação) - Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, Maranhão, Brasil, 2023.

1. Experiência turística. 2. Hospitalidade. 3. Hotelaria. 4. Pós-pandemia da COVID-19. 5. Turismo. I. Pinho, Thays Regina Rodrigues. II. Título.

**GUILHERME MARINHO DA SILVA**

**A PRÁTICA DA HOSPITALIDADE NO SETOR HOTELEIRO E SUA RELAÇÃO  
COM A EXPERIÊNCIA DO TURISTA:** análises preliminares do pós-pandemia em  
hotéis da cidade de São Luís/MA.

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado  
em Turismo da Universidade Federal do Maranhão  
como requisito à obtenção do título de Bacharel  
em Turismo.

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> Dra. Thays Regina Rodrigues  
Pinho

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Thays Regina Rodrigues Pinho (Orientadora)

---

Prof. Dr. Davi Alysson da Cruz Andrade (Examinador)

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Linda Maria Rodrigues (Examinadora)

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus por me dar forças para chegar até aqui e alcançar meus objetivos durante todos os anos de universidade. À minha mãe, Rebeca Marinho, que sempre acreditou em mim e é meu maior exemplo de determinação, o seu apoio incondicional foi fundamental para a minha trajetória. Ao meu pai, Reinaldo Miguel, por estar sempre ao meu lado, me apoiando e me motivando a alcançar meus objetivos pessoais.

Agradeço a toda minha família, que sempre me incentivou em toda essa jornada acadêmica. Sou verdadeiramente abençoado por ter uma família tão incrível e unida. Ao meu companheiro, Eleilson Rodrigues, pela cumplicidade, amor e apoio ao longo de todo o período em que me dediquei aos estudos. Ao meu primo, Jozélio Marinho, um dos maiores incentivadores dos meus estudos, a sua ajuda e conselhos sobre a importância da educação foram valiosos para a minha jornada.

À minha orientadora, Thays Pinho, pela orientação e apoio ao longo deste projeto. Seu conhecimento e experiência foram fundamentais para o meu crescimento acadêmico. Aos meus colegas de curso, Kiara Cristine, Nathália Wan-Lume, Batista Júnior, João Silva, Beatriz Fernandes, Gabrielle Silva, Katlen Martins, Sunshine Castro, Paulo Victor, Matheus William e Isaías Setúbal, pela convivência, amizade e parceria ao longo de todos esses anos. Agradeço por todas as vivências compartilhadas e pelo apoio mútuo.

A todos os professores do curso de turismo, por todos os conselhos, ajuda e paciência que tiveram ao guiar o meu aprendizado.

Obrigado.

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo identificar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís e sua relação com a experiência do turista no contexto do pós-pandemia. São objetivos específicos: identificar mudanças ocorridas no setor hoteleiro devido à pandemia e seus impactos na prática da hospitalidade e na experiência do turista; identificar os fatores que contribuem para uma experiência positiva do turista em relação à hospitalidade no setor hoteleiro ludovicense; identificar os fatores que contribuem para uma experiência negativa na perspectiva da hospitalidade; e propor recomendações para aprimorar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís. A partir de uma revisão bibliográfica, foram explorados conceitos e dimensões da hospitalidade, bem como a importância da experiência do turista para o sucesso da atividade turística. O estudo exploratório foi conduzido por meio de uma pesquisa qualitativa utilizando a plataforma TripAdvisor como ferramenta. As análises indicam que a prática da hospitalidade é fundamental para garantir a experiência positiva do turista. As experiências negativas apontam para deficiências nos processos de hospitalidade e na gestão do hotel. A pandemia trouxe mudanças significativas no setor hoteleiro e a adaptação da prática da hospitalidade é essencial para o sucesso das empresas em um cenário pós-pandêmico.

**Palavras-chave:** hospitalidade, turismo, hotelaria, experiência turística, pós-pandemia da COVID-19.

## **ABSTRACT**

This work aims to identify the practice of hospitality in the hotel sector of São Luís and its relationship with the tourist experience in the post-pandemic context. The specific objectives are: to identify changes that occurred in the hotel sector due to the pandemic and its impacts on the practice of hospitality and the tourist experience; identify the factors that contribute to a positive tourist experience in relation to hospitality in the ludovicense hotel sector; identify the factors that contribute to a negative experience from a hospitality perspective; and propose recommendations to improve the practice of hospitality in the hotel sector of São Luís. Based on a bibliographic review, concepts and dimensions of hospitality were explored, as well as the importance of the tourist experience for the success of the tourist activity. The exploratory study was conducted through a qualitative research using the TripAdvisor platform as a tool. The analyzes indicate that the practice of hospitality is fundamental to guarantee a positive tourist experience. Negative experiences point to deficiencies in hospitality processes and hotel management. The pandemic has brought about significant changes in the hospitality sector and adapting hospitality practices is essential for companies to succeed in a post-pandemic scenario.

**Keywords:** hospitality, tourism, hospitality, tourist experience, post-pandemic of COVID-19.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2 METODOLOGIA</b> .....	<b>12</b>
<b>3 A HOSPITALIDADE NO TURISMO E NA HOTELARIA DO BRASIL: panorama histórico conceitual</b> .....	<b>15</b>
3.1 Experiência turística no contexto da hospitalidade .....	19
3.2 Dimensões da hospitalidade e sua relação com a hotelaria .....	21
3.3 O papel da hospitalidade no setor hoteleiro .....	23
3.4 A hospitalidade e a experiência vivenciada pelo hóspede .....	26
<b>4 ESTRATÉGIAS PARA OTIMIZAR A HOSPITALIDADE NA HOTELARIA E OBTER DIFERENCIAL COMPETITIVO JUNTO AOS HÓSPEDES</b> .....	<b>28</b>
4.1 Capacitação da empresa e do profissional hoteleiro para um atendimento diferenciado.....	31
<b>5 MUDANÇAS OCORRIDAS NO SETOR HOTELEIRO A PARTIR DA PANDEMIA DE COVID-19</b> .....	<b>34</b>
5.1 Processos para obter a satisfação do cliente após instabilidade no setor hoteleiro devido a pandemia de COVID 19.....	37
<b>6 PRÁTICA DA HOSPITALIDADE E SUA RELAÇÃO COM A EXPERIÊNCIA TURÍSTICA NO SETOR HOTELEIRO LUDOVICENSE A PARTIR DE COMENTÁRIOS EXTRAÍDOS DA PLATAFORMA TRIPADVISOR</b> .....	<b>41</b>
<b>7 CONCLUSÃO</b> .....	<b>66</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>69</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A hospitalidade é considerada como uma prática do ser humano que estabelece relações em vários campos de atuação no cotidiano. Essa prática decorre da relação entre pessoas e possui como principal característica o acolhimento sendo o fator primordial na interação entre alguém que oferece e alguém que recebe algum tipo de serviço, podendo esse ser comercial ou não.

Chon e Sparrowe (2003) abordam que a hospitalidade desempenha um papel fundamental nas relações pessoais e comerciais. No ramo pessoal, é vista como algo genuíno que surge no ato de ser acolhedor, bem receptivo e fazer a pessoa recepcionada se sentir bem no ambiente em que se encontra. No setor comercial não é muito diferente, a sua prática define um bom relacionamento e até mesmo uma fidelização entre quem oferece ou presta algum tipo de serviço, a diferença é que visa fins lucrativos (CHON; SPARROWE, 2003).

No turismo e na hotelaria, a hospitalidade desperta no viajante ou hóspede um sentimento de acolhimento e pertencimento, além disso torna a troca entre colaborador e cliente mais amigável e receptiva (CAMARGO; FORTES, 2011). Dificilmente o hotel poderá atender as necessidades, desejos e expectativas dos viajantes sem uma estrutura física e um atendimento perfeitamente sintonizados. A finalidade da hospitalidade no turismo e na hotelaria é trazer um ambiente confortável para o viajante que está fora do seu local habitual (CAMARGO; FORTES, 2011).

Visto que a prática de ser hospitaleiro sempre foi um fator de diferença e um assunto presente no cotidiano, surgiu o tema proposto para este trabalho. E, enquanto problema de pesquisa, definiu-se: qual é a relação entre a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís e a experiência do turista no contexto do pós-pandemia?

A pandemia de COVID-19 impactou significativamente o setor hoteleiro, exigindo a adoção de novas práticas e protocolos para garantir a segurança dos hóspedes e funcionários. Nesse cenário, é importante investigar como as práticas de hospitalidade se relacionam com a experiência do turista, levando em conta as mudanças ocorridas no setor após a pandemia. Isso pode contribuir para o desenvolvimento de recomendações que possam aprimorar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro, visando a melhoria da

experiência do turista. Assim como, o desenvolvimento do setor hoteleiro na cidade de São Luís-MA e contribuindo para o fortalecimento da economia local.

Enquanto objetivo geral, o trabalho propõe identificar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís e sua relação com a experiência do turista no contexto do pós-pandemia. São objetivos específicos do estudo: identificar mudanças ocorridas no setor hoteleiro devido à pandemia e seus impactos na prática da hospitalidade e na experiência do turista; identificar os fatores que contribuem para uma experiência positiva do turista em relação à hospitalidade no setor hoteleiro ludovicense; identificar os fatores que contribuem para uma experiência negativa na perspectiva da hospitalidade; propor recomendações para aprimorar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís visando a melhoria da experiência do turista no pós-pandemia.

São Luís é uma cidade com uma rica história e cultura, e isso reflete em sua rede hoteleira. A cidade conta com diversas opções de hospedagem, desde hotéis com categoria 5 estrelas até pousadas mais simples. A maioria dos hotéis está localizada nas áreas turísticas da cidade, como a orla e o Centro Histórico. Assim como hotéis por todo o Brasil, a rede hoteleira de São Luís tem enfrentado desafios a partir da pandemia da COVID-19, tendo que se adaptar rapidamente às novas exigências sanitárias e de segurança para garantir a saúde e bem-estar dos hóspedes (G1 MARANHÃO, 2020).

A escolha da cidade de São Luís-MA como objeto de estudo se justifica pela sua importância turística e econômica, uma vez que a cidade é considerada patrimônio cultural da humanidade pela UNESCO e possui um grande potencial para o desenvolvimento do turismo na região. Além disso, a pesquisa pode contribuir para o desenvolvimento do setor hoteleiro na cidade, fornecendo informações valiosas para as empresas do setor que desejam se adaptar às novas exigências sanitárias sem comprometer a qualidade do serviço oferecido aos hóspedes.

No contexto pós pandemia de COVID-19, algumas mudanças significativas foram adotadas em todo setor hoteleiro, a prática da hospitalidade se tornou ainda mais importante, já que os hóspedes buscam uma experiência segura e positiva durante suas estadias. O Jornal de Turismo (2020) aborda que a pandemia mudou a forma como os hotéis encaram a hospitalidade, que passou a ser vista como um elemento fundamental para garantir a segurança e o bem-estar dos hóspedes.

A Gazeta do Povo (2021) afirma que o futuro da hotelaria pós-pandemia é incerto, mas é possível afirmar que a pandemia acelerou a adoção de novas tecnologias e mudou

a forma como os hóspedes se relacionam com os hotéis, tornando a segurança uma prioridade ainda maior. Assim, é essencial compreender como a prática da hospitalidade se relaciona com a experiência do turista no setor hoteleiro pós-pandemia.

Trata-se de um estudo com abordagem qualitativa. Para a realização deste estudo, foram realizadas pesquisas bibliográficas e documentais para a construção do referencial teórico. A coleta de dados foi feita por meio de pesquisas online junto ao site de avaliação de viagens (Online Travel Review) que serve como ferramenta para indicar a satisfação de usuários de serviços, a saber o Tripadvisor.

O TripAdvisor é uma plataforma online líder no setor de turismo que permite aos usuários compartilhar suas experiências de viagem, incluindo avaliações de hotéis, restaurantes e atrações turísticas. A plataforma fornece uma ampla variedade de informações para os viajantes, incluindo avaliações e pontuações de estabelecimentos, fotos, comentários e dicas de viagem (TRIPADVISOR, 2021). A delimitação da amostra contou com hotéis da cidade de São Luís do Maranhão ordenados em ranking de classificação por avaliação positiva na plataforma TripAdvisor, no período de julho/2022 a janeiro/2023. Foram extraídos comentários positivos e negativos para traçar um comparativo com os autores que trabalham o tema hospitalidade.

O trabalho está dividido em 6 capítulos, iniciando com este capítulo introdutório. O segundo capítulo aborda um panorama histórico e conceitual da hospitalidade, abordando aspectos como: a experiência turística, as dimensões da hospitalidade e sua relação com a hotelaria, o papel da hospitalidade no setor hoteleiro, a hospitalidade e a experiência vivenciada pelo hóspede. O terceiro capítulo aborda sobre as estratégias para otimizar a hospitalidade na hotelaria e obter diferencial competitivo junto aos hóspedes, além da capacitação da empresa e do profissional hoteleiro. O quarto capítulo traz questões sobre as mudanças ocorridas no setor hoteleiro a partir da pandemia de COVID-19 e também dos processos para obter a satisfação do cliente após instabilidade no setor hoteleiro devido a pandemia. Posteriormente, são os resultados obtidos do trabalho trazendo dados sobre a percepção da satisfação com a experiência turística a partir de comentários extraídos da plataforma TripAdvisor. E por fim, as considerações finais.

## 2 METODOLOGIA

A pesquisa envolveu a análise de avaliações e comentários de hóspedes publicados na plataforma online TripAdvisor, buscando identificar os padrões e tendências em relação à experiência dos turistas nos hotéis da cidade de São Luís. Foram coletados dados de um período de 6 meses abrangendo o pós-pandemia, no período de julho/2022 a janeiro/2023, a fim de compreender as mudanças ocorridas e seus impactos na prática da hospitalidade.

O TripAdvisor é uma plataforma online líder no setor de turismo que permite aos usuários compartilhar suas experiências de viagem, incluindo avaliações de hotéis, restaurantes e atrações turísticas. A plataforma fornece uma ampla variedade de informações para os viajantes, incluindo avaliações e pontuações de estabelecimentos, fotos, comentários e dicas de viagem (TRIPADVISOR, 2023).

Um estudo realizado por Wang e Li (2019) destacou que o TripAdvisor é uma fonte confiável de informações para os viajantes, já que as avaliações e pontuações dos usuários são baseadas em experiências reais de viagem. Isso faz com que as informações fornecidas pelo TripAdvisor sejam mais confiáveis do que outras fontes de informação, como anúncios publicitários ou informações fornecidas pelos próprios estabelecimentos turísticos.

Além disso, o TripAdvisor oferece uma ampla variedade de dados relacionados à experiência do hóspede, permitindo que os pesquisadores avaliem diferentes aspectos do serviço oferecido pelos estabelecimentos turísticos. Esses dados incluem avaliações e pontuações de hotéis, restaurantes e atrações turísticas, bem como comentários e dicas de viagem que fornecem informações adicionais sobre a experiência do hóspede.

O TripAdvisor é uma plataforma de fácil acesso e uso, tanto para viajantes quanto para pesquisadores. A plataforma é intuitiva e fácil de usar, permitindo que os usuários pesquisem e avaliem estabelecimentos turísticos com facilidade. Isso torna o TripAdvisor uma opção viável para coletar dados relacionados à experiência turística de hóspedes, independentemente do nível de experiência dos usuários com tecnologia. Portanto, o TripAdvisor é uma opção ideal para coletar dados relacionados à experiência turística de hóspedes, devido à sua confiabilidade, ampla variedade de dados, ampla cobertura geográfica e facilidade de uso.

A cidade de São Luís do Maranhão é conhecida por suas ricas tradições culturais, suas belezas naturais e seu patrimônio histórico. Como destino turístico, a cidade tem uma ampla variedade de opções de hospedagem, desde 5 estrelas até opções mais econômicas. Existem 188 estabelecimentos de São Luís avaliados no TripAdvisor e que oferecem uma dimensão da experiência de hóspedes de diversas partes do país e do mundo.

Por isso, a motivação para realizar uma pesquisa sobre hospitalidade e experiência turística, escolhendo os 10 hotéis com as melhores avaliações na cidade no TripAdvisor. Ao escolher esses hotéis com as melhores avaliações na cidade no TripAdvisor, é possível ter uma boa ideia da qualidade do serviço e da hospitalidade oferecidos por esses estabelecimentos. Os comentários dos hóspedes que deixaram suas avaliações no TripAdvisor podem fornecer informações valiosas sobre a experiência turística em cada um desses hotéis, incluindo aspectos como a qualidade do atendimento, a limpeza das instalações e as comodidades oferecidas.

Ao acessar o TripAdvisor, os usuários podem pesquisar por localidades e filtrar os resultados com base em diversos critérios, como categoria, preço, localização e avaliação de outros usuários. Cada estabelecimento é classificado com uma pontuação de 1 a 5 estrelas, sendo que 1 estrela corresponde a uma avaliação muito ruim e 5 estrelas a uma avaliação excelente. Os usuários também podem fazer busca na plataforma ordenadas por categorias: **classificação, custo-benefício, menor preço e distância até o centro da cidade.**

Os usuários que avaliam podem escolher se desejam ou não deixar um comentário para explicar sua avaliação. Algumas pessoas podem simplesmente atribuir uma pontuação de estrelas, enquanto outras preferem fornecer um feedback mais detalhado sobre sua experiência. Além disso, alguns usuários podem optar por adicionar fotos ou vídeos para complementar sua avaliação e dar aos outros usuários uma melhor compreensão do que esperar do local.

O sistema de estrelas é a forma principal de classificar as experiências no TripAdvisor. Uma classificação de 1 estrela indica uma experiência horrível, 2 estrelas indicam uma experiência ruim, 3 estrelas indicam razoável/mediana, 4 estrelas uma experiência muito boa, enquanto uma classificação de 5 estrelas indica uma experiência

excelente. As avaliações são agregadas e exibidas como uma média de estrelas, permitindo que os usuários vejam rapidamente a classificação geral de uma experiência.

É importante mencionar que nem todos os usuários que avaliam um estabelecimento no TripAdvisor deixam comentários ou fotos. Alguns apenas atribuem a nota de estrelas, enquanto outros optam por compartilhar uma experiência mais completa. Os comentários deixados pelos usuários no TripAdvisor são uma parte fundamental do sistema de avaliação, já que eles fornecem detalhes sobre a experiência real de cada pessoa no estabelecimento avaliado.

### **3 A HOSPITALIDADE NO TURISMO E NA HOTELARIA DO BRASIL: panorama histórico conceitual**

Serão apresentados, neste capítulo, conceitos e definições de hospitalidade, relacionando aspectos históricos e culturais. O termo hospitalidade não é recente e se faz presente há muito tempo na história. O conceito advém da prática de acolher pessoas e da necessidade de viajantes encontrarem um local para descanso. Segundo o estudo de Dias (2002), a noção de hospitalidade advém da palavra latina *hospitalitas-atis* e concretiza-se no ato de acolher, hospedar; colher, recepcionar; tratar com cortesia, amabilidade e gentileza.

A hospitalidade já era conhecida antes mesmo de ser designada para relações comerciais. Entende-se que a hospitalidade “é o que se estabelece quando há encontro verdadeiro entre pessoas, sem qualquer tipo de barreira ou interesse ulterior” (CAMARGO, 2015, p. 26).

O termo advém anteriormente do acolhimento de pessoas em suas relações pessoais. De acordo com Godoi (2008, p.18), entende-se que hospitalidade não é praticada somente com viajantes, mas refere-se ao “ato de receber ou acolher bem um visitante, familiar, amigo ou desconhecido”.

Nos conceitos de hospitalidade, Grinover (2006) afirma em seu estudo que a hospitalidade é uma relação entre dois ou mais ‘atores’ onde ocorre a ação de receber e ser recebido, podendo ser uma organização familiar, pública ou privada.

A hospitalidade tem por objetivo dar ao outro um acolhimento que possa, de fato, acolhê-lo e fazer com que ele se sinta confortável, seguro, bem recebido. É um valor que a sociedade em geral, mas, em particular, aqueles que estão diretamente envolvidos na prestação de serviços, como hotéis, bares, restaurantes, casas noturnas, entre outros, precisam ter em mente, como forma de garantir a plena satisfação do cliente (CAMARGO, 2015, p. 20-21).

De acordo com Lashley (2016) a hospitalidade percorre três domínios, possuindo características independentes em cada uma: (1) a privada é oferecida por um anfitrião na sua residência; (2) hospitalidade social ocorre quando os visitantes são recepcionados por uma comunidade e, por último, (3) a comercial que acontece através de um serviço hoteleiro oferecido para os clientes.

A hospitalidade se expressa nas relações humanas como um processo relacional e comunicativo, em que o ato de hospedar não se restringe à simples oferta de acomodação, alimentação e conforto, mas também à possibilidade de se proporcionar a troca de experiências e a interação entre diferentes culturas (WADA et al., 2015, p. 54).

A hospitalidade turística está diretamente vinculada ao setor hoteleiro e é uma peça fundamental para o desenvolvimento e diferencial para o turismo de qualquer lugar. Grinover (2002) mostra a hospitalidade como o prazer de bem receber, de acolher uma pessoa que está fora de seu local de domicílio, dando para ela uma sensação de lar, mesmo fora do lar, dando todo o aconchego que o hóspede pode necessitar. Relata também a importância da hospitalidade na atividade turística:

[...] a troca de determinados valores entre visitados e visitantes proporciona uma enorme riqueza de conhecimento, modificando sua visão de mundo e acrescentando valores inconfundíveis ao relacionamento humano. A dimensão dessas mudanças e transformações permite novas configurações, que ocorrem em localidades de grande vocação turística, refere-se ao modo de vida dos moradores, à expressão linguística, à gastronomia, aos hábitos de entretenimento. Dessa forma, a viagem, como experiência para o turista, o viajante, pode resultar num momento preciso da construção social da pessoa, da afirmação da individualidade e da socialização. Após uma experiência de viagem alguém conclui que “viajar consiste em ir e voltar modificado (GRINOVER, 2002, p. 28).

Para Castelli (2010, p.65), a hospitalidade:

[...] implica em executar, com atitude hospitaleira, os atos de: Receber: Significa o bem acolher e recepcionar os clientes. Hospedar: Significa bem acolher os clientes no âmbito e no retorno do estabelecimento por alguns instantes. Alimentar: Significa disponibilizar para os clientes as informações e, se for o caso, a oferta dos bens e serviços solicitados. Entreter: Significa oportunizar aos clientes momentos prazerosos e encantadores de atendimento e atenção contínua.

Castelli (2005, p.147) é incisivo ao afirmar que, “com o grande incremento da hotelaria, o conceito de hospitalidade foi sendo dessacralizado, tornando-se um negócio rentável na sociedade contemporânea, pouco restando daquela virtude altamente apreciada no passado”.

Assim sendo, a hospitalidade não tem papel apenas na hotelaria ou no restaurante, mas também atua em todo um cenário de receptivo turístico de um local, ou seja, está presente em todos os órgãos que acolhem os viajantes (PLENTZ, 2005).

(...) o fenômeno digno de estudo é bem mais abrangente do que o crescente número de pessoas que buscam hospedagem e alimentação em suas viagens. Na verdade, é a nova visibilidade adquirida nos tempos atuais pela hospitalidade humana, que extrapola não apenas os negócios ligados à hospedagem e à restauração, como o próprio campo do turismo. Isso equivale a dizer que a noção de hospitalidade enriquece, enquanto a noção de hotelaria empobrece o campo de estudo (CAMARGO, 2002, p. 7).

A hospitalidade é essencial para o atendimento personalizado e, conseqüentemente, para a fidelização dos clientes (VAZ, 2016). Por isso, é importante identificar estratégias para proporcionar uma ótima experiência ao hóspede.

A hospitalidade deve ser encarada como uma característica inerente aos profissionais da área de turismo e hotelaria, que precisam acolher bem os hóspedes, estabelecer um ambiente agradável e confortável, oferecer serviços de

qualidade e garantir uma experiência satisfatória (GONÇALVES; PEREIRA, 2015, p. 43).

Atualmente, a hotelaria conta com uma série de serviços que visam o conforto e o bem-estar do cliente, todos os setores do hotel são planejados para receber aqueles que vão usufruir dos serviços do estabelecimento. É importante ressaltar que a hospitalidade não se encontra apenas em empreendimentos de hospedagem. Os demais empreendimentos que prestam algum tipo de serviço ao cliente podem e devem utilizar da hospitalidade como diferencial para o negócio e no relacionamento com os seus clientes.

Analisando o que foi exposto, entende-se que a hospitalidade está presente no cotidiano de variadas formas, seja de maneira informal através de relações sociais e humanas, ou de maneira comercial, visando utilizar a hospitalidade com o propósito de um retorno financeiro.

A hospitalidade é um conceito complexo e multifacetado, que envolve não apenas a oferta de serviços, mas também a construção de relações interpessoais e o acolhimento ao outro. Segundo Dias (2002) a hospitalidade é dada como uma expressão da cultura e da civilidade dos povos. Ela pode ser entendida como um conjunto de atitudes e práticas que visam receber, acolher e satisfazer as necessidades de quem é recebido. Para o autor, a hospitalidade está relacionada à capacidade de receber bem e de se colocar no lugar do outro.

Para Gandara (2005) a hospitalidade é uma arte que pode ser aprendida e exercitada. Não é só uma qualidade inata, mas uma habilidade que se desenvolve com o tempo e com a prática. A hospitalidade envolve um conjunto de valores, como respeito, solidariedade, generosidade e empatia, que devem ser cultivados tanto pelos anfitriões como pelos hóspedes.

Outro aspecto importante da hospitalidade é o seu potencial para gerar benefícios econômicos e sociais. De acordo com Barenboim (2003) a hospitalidade é um fator-chave para o sucesso de muitas atividades econômicas, como o turismo, a gastronomia e o entretenimento. Além disso, a hospitalidade pode contribuir para a construção de relações de confiança e para o fortalecimento das comunidades locais.

No entanto, é importante ressaltar que a hospitalidade não pode ser vista apenas como uma estratégia de marketing ou de geração de lucros. Ela deve ser entendida como uma prática ética e moral, que envolve a responsabilidade de oferecer um serviço de qualidade e de respeitar a dignidade e os direitos dos hóspedes. Como afirma Dias (2002)

a hospitalidade não pode ser uma simples cortesia, um favor ou uma gentileza. Ela é um dever social e humano.

Em resumo, a hospitalidade está relacionada à capacidade de se colocar no lugar do outro, cultivar valores como respeito, solidariedade e empatia, e contribuir para o desenvolvimento econômico e social (DIAS, 2002).

Os estudos sobre a prática da hospitalidade têm raízes antigas na história da humanidade, uma vez que a arte de receber e cuidar do outro é uma prática que se encontra presente em diversas culturas ao redor do mundo. No entanto, a hospitalidade como campo de estudo acadêmico é relativamente recente, tendo surgido apenas na segunda metade do século XX (CAMARGO, 2012).

A primeira menção ao termo "hospitality studies" nos registros acadêmicos ocorreu em 1956, na Universidade de Cornell, nos Estados Unidos, onde foi criado o programa de pós-graduação em Hotelaria e Administração de Restaurantes. Desde então, o campo dos estudos sobre hospitalidade se expandiu e se diversificou, abrangendo uma ampla gama de tópicos e disciplinas, como a antropologia, a sociologia, a psicologia, o turismo, a gastronomia, entre outras (CAMARGO, 2012).

Entre os precursores dos estudos sobre hospitalidade, podemos citar o sociólogo americano Ray Oldenburg, que em 1989 publicou o livro "The Great Good Place", no qual argumenta que a falta de lugares públicos de convívio e de encontro é um problema para a sociedade contemporânea. Segundo Oldenburg (1989), a hospitalidade é uma forma de criar espaços de convívio e de construir relações interpessoais mais ricas e significativas.

No Brasil, os estudos sobre hospitalidade também têm se desenvolvido de forma expressiva nas últimas décadas. O país é conhecido por sua tradição hospitaleira, que se expressa na cordialidade e na acolhida calorosa que muitas vezes são oferecidas aos visitantes (CAMARGO, 2012).

Os estudos sobre hospitalidade, no Brasil, têm como base uma tradição hospitaleira. Essa tradição se expressa na cordialidade, na generosidade e na acolhida calorosa que muitas vezes são oferecidas aos visitantes, sejam eles turistas, estrangeiros ou brasileiros de outras regiões.

Dias (2002) afirma que a hospitalidade é uma prática que está presente na cultura brasileira desde os tempos coloniais, quando os índios acolheram os portugueses em

suas aldeias. Posteriormente, a hospitalidade foi um elemento importante na formação da identidade brasileira, especialmente na construção de uma imagem positiva do país no exterior.

Gandara (2005) destaca que a hospitalidade brasileira é um fenômeno multifacetado, que envolve aspectos culturais, sociais e econômicos. Ele argumenta que a hospitalidade é uma forma de expressão da identidade nacional e um elemento fundamental para o desenvolvimento do turismo e da economia do país. Além disso, a hospitalidade brasileira tem sido objeto de estudo de diversos pesquisadores, que buscam compreender suas características, suas motivações e seus impactos.

De acordo com Dias (2002), um dos desafios dos estudos sobre hospitalidade no Brasil é conciliar a tradição hospitaleira com as demandas e expectativas dos visitantes contemporâneos, que buscam experiências cada vez mais autênticas e personalizadas. Nesse sentido, os estudos sobre hospitalidade têm se expandido e diversificado no Brasil, abrangendo uma ampla gama de tópicos e disciplinas, como a antropologia, a sociologia, a psicologia, o turismo, a gastronomia, entre outras. Essa diversidade de abordagens e perspectivas tem contribuído para uma compreensão mais profunda e abrangente da hospitalidade brasileira e de seu papel na sociedade contemporânea.

Visto isso, destaca-se a importância da hospitalidade como elemento da identidade nacional e para o desenvolvimento econômico do país.

### **3.1 Experiência turística no contexto da hospitalidade**

A experiência turística é um fenômeno complexo que envolve aspectos emocionais, cognitivos, comportamentais e sociais. De acordo com Coelho (2013) a experiência turística é composta por três dimensões: a cognitiva, a emocional e a comportamental. A dimensão cognitiva refere-se ao conhecimento adquirido durante a experiência, a emocional diz respeito aos sentimentos e emoções vivenciados e a comportamental está relacionada às ações e comportamentos adotados pelo turista. Além disso, a experiência turística também pode ser influenciada por fatores sociais, como a cultura e a identidade do lugar visitado.

Felício e Peçanha (2017, p.25) apontam que:

a experiência turística é um processo complexo, que envolve aspectos emocionais, sensoriais, cognitivos e comportamentais dos turistas, e que é influenciado por diversos fatores, tais como as características do destino, as expectativas dos turistas, a qualidade dos serviços e a interação com os residentes locais.

A experiência turística é uma forma de agregar valor ao turismo, transformando-o de um produto para uma experiência memorável. É importante destacar que a experiência turística não se resume apenas à oferta de produtos ou serviços turísticos, mas envolve todo o processo de planejamento, preparação e realização da viagem.

A experiência de viagem é um fator determinante para a satisfação dos turistas em relação à busca por hotéis.

os hotéis têm o potencial de oferecer experiências inesquecíveis para os turistas, que vão muito além da qualidade do serviço prestado. A atmosfera, a decoração, a localização e as atividades oferecidas pelo hotel são alguns dos fatores que podem influenciar a experiência do turista (SILVA, M. G. F.; ALMEIDA, V. P., 2017, p. 260).

Em resumo, a experiência turística tem se tornado cada vez mais relevante no contexto do turismo contemporâneo, à medida que os turistas buscam experiências autênticas, personalizadas e memoráveis.

Oliveira (2017) enfatiza a importância da experiência turística como elemento central do turismo, para a promoção da diversidade cultural, desenvolvimento sustentável e inclusão social, e para a integração dos diversos atores envolvidos no turismo.

A hospitalidade é um elemento fundamental para que a experiência turística seja positiva. Martinelli (2013) destaca que a hospitalidade está relacionada à capacidade de acolhimento e de criar um ambiente agradável e acolhedor para o turista. A hospitalidade deve ser vista como uma forma de agregar valor à experiência turística, uma vez que ela pode tornar a viagem mais agradável, confortável e memorável.

Da mesma forma, Freire e Cravidão (2009) enfatizam que a hospitalidade é um fator crucial para a competitividade turística de um destino e pode influenciar diretamente na percepção do turista sobre a qualidade dos serviços turísticos e sobre a imagem do destino como um todo.

Além disso, a hospitalidade pode ser uma forma de promover a inclusão social e a valorização da diversidade cultural, como destacam Reis e Gonçalves (2011) que a hospitalidade deve ser vista como um valor cultural, uma forma de promover o respeito às diferenças e a valorização da identidade cultural de cada lugar.

É importante destacar que a hospitalidade não se resume apenas ao atendimento ao turista, mas envolve todo o processo de planejamento, preparação e realização da viagem. Dessa forma, a hospitalidade deve ser vista como uma responsabilidade de todos os atores envolvidos no turismo (SIMÕES, 2012).

Assim sendo, a hospitalidade é um elemento fundamental para que a experiência turística seja positiva, influenciando diretamente na percepção do turista sobre o destino e na sua satisfação em relação à viagem. Além da importância da hospitalidade como fator de competitividade turística, de inclusão social e de valorização da diversidade cultural.

### **3.2 Dimensões da hospitalidade e sua relação com a hotelaria**

Segundo Plentz (2005) as dimensões da hospitalidade incluem o acolhimento, o cuidado, a atenção, a cortesia, a disponibilidade e a confiabilidade. Essas dimensões estão relacionadas às expectativas dos hóspedes em relação à hospitalidade, ou seja, a forma como eles esperam ser recebidos e tratados durante a sua estadia.

A hospitalidade é uma qualidade humana que envolve acolhimento, gentileza e generosidade. Em termos de negócios, a hospitalidade é um setor importante que envolve a prestação de serviços de turismo, hotelaria, restaurantes e outras atividades relacionadas (PENIDO, 2012). A hospitalidade também pode ser entendida em termos de dimensões que são importantes para o seu sucesso.

As dimensões da hospitalidade apontam para o conjunto de variáveis que envolvem a hospitalidade, a partir do ambiente e da cultura em que está inserida, das pessoas que nela trabalham, daqueles que a utilizam e daqueles que a influenciam (PENIDO, 2012, p. 42).

O estudo de Penido (2012) apresenta as dimensões da hospitalidade. A primeira dimensão da hospitalidade é a dimensão humana. Ela envolve a capacidade de criar um ambiente acolhedor, onde os hóspedes se sintam bem-vindos e confortáveis. A dimensão humana da hospitalidade inclui a capacidade de ser gentil, atencioso e prestativo com os hóspedes. Isso significa estar disposto a ajudar com necessidades especiais

A segunda dimensão da hospitalidade é a dimensão técnica. Ela envolve o conhecimento e habilidades técnicas necessárias para fornecer serviços de qualidade aos hóspedes (PENIDO, 2012). Isso inclui habilidades como gerenciamento de tempo, organização, capacidade de comunicação, e habilidades em áreas específicas, como

culinária, limpeza ou gerenciamento de eventos. A dimensão técnica da hospitalidade é importante para garantir que os hóspedes recebam serviços de qualidade e eficiência.

A terceira dimensão da hospitalidade é a dimensão empresarial. Ela envolve a capacidade de gerenciar e operar um negócio de hospitalidade com sucesso. Isso inclui habilidades em marketing, finanças, recursos humanos, planejamento estratégico e gerenciamento de operações. A dimensão empresarial da hospitalidade é importante para garantir que o negócio seja bem-sucedido e lucrativo.

A quarta dimensão da hospitalidade é a dimensão cultural. Ela envolve a capacidade de compreender e respeitar as diferenças culturais dos hóspedes e adaptar o serviço de acordo com essas diferenças. Isso inclui a compreensão das diferenças na comunicação, costumes, tradições e práticas alimentares. A dimensão cultural da hospitalidade é importante para garantir que os hóspedes se sintam respeitados e valorizados.

Ainda de acordo com Penido (2012) a hospitalidade é uma atividade complexa que envolve várias dimensões, incluindo a dimensão humana, técnica, empresarial e cultural. O sucesso na hospitalidade requer habilidades em todas essas dimensões, além de uma capacidade de se adaptar às necessidades e expectativas dos hóspedes. Aqueles que trabalham no setor de hospitalidade devem se esforçar para desenvolver essas habilidades para fornecer serviços excepcionais aos hóspedes e garantir o sucesso de seus negócios.

A hotelaria é uma das principais áreas da hospitalidade e se enquadra em todas as dimensões que a hospitalidade possui.

A dimensão da hospitalidade se manifesta em todas as etapas do serviço hoteleiro, desde a reserva até a despedida do hóspede, passando pelo check-in, a acomodação, o atendimento, a alimentação, a limpeza, a segurança e demais atividades relacionadas (CHON; SPARROWE, 2003, p. 21).

A dimensão técnica envolve fatores de conhecimento e habilidades técnicas para fornecer serviços de qualidade e a hotelaria exige habilidades específicas em áreas como gerenciamento de quartos, limpeza, recepção, alimentos e bebidas, segurança e manutenção (CHON; SPARROWE, 2003).

Os hotéis são avaliados pelos hóspedes com base na qualidade dos serviços oferecidos, como a limpeza dos quartos, a qualidade da comida, a eficiência do atendimento e a capacidade de resolver problemas rapidamente. Portanto, os funcionários da hotelaria devem ter habilidades técnicas e operacionais para fornecer serviços de qualidade.

Além disso, a hotelaria também exige habilidades empresariais, como marketing, finanças, recursos humanos e planejamento estratégico (CHON; SPARROWE, 2003). O sucesso de um hotel depende de uma gestão eficiente, com a habilidade de prever demandas e planejar o negócio para oferecer serviços de qualidade aos hóspedes, sem comprometer o orçamento.

Ainda de acordo com o estudo de Chon e Sparrowe (2003), outra dimensão importante da hotelaria é a dimensão humana, que se refere à capacidade de criar um ambiente acolhedor e confortável para os hóspedes. Isso envolve a habilidade de ser gentil, atencioso e prestativo com os hóspedes, e garantir que suas necessidades sejam atendidas de maneira satisfatória.

Em resumo, a hotelaria é uma área da hospitalidade que se enquadra principalmente nas dimensões técnica e empresarial. No entanto, a dimensão humana e cultural também são importantes para garantir um ambiente acolhedor e confortável para os hóspedes. Para ter sucesso na hotelaria, é importante que os profissionais da área desenvolvam habilidades em todas essas dimensões para garantir que os hóspedes recebam serviços de qualidade e garantir o sucesso do negócio.

### **3.3 O papel da hospitalidade no setor hoteleiro**

O turismo e a hotelaria são setores importantes para a economia brasileira, gerando emprego e renda em diversas regiões do país. O Brasil é conhecido por suas belezas naturais e culturais, atraindo turistas de regiões do mundo todo.

Para manter um padrão de qualidade nesses setores e atingir a satisfação é necessário pensar no bem-estar do cliente. Nesse sentido, existem no mercado empresas com estruturas físicas e serviços diferentes para atender uma demanda turística dos mais variados segmentos.

A hospitalidade é um elemento essencial para o setor hoteleiro no Brasil, pois os hóspedes esperam não apenas acomodações confortáveis, mas também um atendimento acolhedor e personalizado. A hospitalidade é um conceito amplo que envolve a relação entre anfitrião e visitante, abrangendo aspectos emocionais, sociais e culturais e apresenta-se através de algumas dimensões (CAMARGO, 2015).

A aplicação da hospitalidade na hotelaria pode ser rastreada desde os primórdios da história. Desde as civilizações antigas, as pessoas têm oferecido alojamento e comida para viajantes e peregrinos. No entanto, “a hotelaria moderna como a conhecemos hoje em dia, com o objetivo de oferecer hospedagem confortável e serviços de qualidade para hóspedes pagantes, começou a surgir na Europa no final do século XVIII.” (CASTELLI, 2008. p. 15-16).

O primeiro hotel moderno registrado foi o City Hotel, inaugurado em Nova York em 1794, que oferecia quartos privados, refeições e serviços adicionais, como lavanderia e engraxate. Segundo Castelli (2008), no entanto, foi na França que a hotelaria moderna ganhou mais destaque, com a inauguração do Hotel de Crillon em Paris, em 1909. Esse hotel foi pioneiro em oferecer uma variedade de serviços, como telefones privados em todos os quartos, banheiros privativos e serviço de quarto 24 horas.

No início do século XX, a hotelaria começou a se expandir rapidamente, principalmente nos Estados Unidos e na Europa. “O desenvolvimento do transporte ferroviário e a crescente classe média permitiram que mais pessoas viajassem e desfrutassem de acomodações de qualidade.” (CASTELLI, 2008. p. 14-15).

Ao longo do tempo, a hospitalidade se tornou uma parte essencial da indústria hoteleira, com hotéis competindo para oferecer serviços de qualidade e experiências únicas para seus hóspedes. Isso levou ao desenvolvimento de hotéis de luxo, resorts, spas, pousadas e uma variedade de outras opções de hospedagem para atender às necessidades e preferências dos diferentes tipos de viajantes.

Atualmente, a hospitalidade é um aspecto fundamental da indústria hoteleira, com hotéis investindo em tecnologia, treinamento de funcionários e aprimoramento da experiência do hóspede para se destacarem em um mercado cada vez mais competitivo. A aplicação da hospitalidade na hotelaria é essencial para garantir a satisfação dos hóspedes e o sucesso do negócio.

Chon e Sparrowe (2003) afirmam que hospitalidade é aplicada na hotelaria de várias formas para garantir a satisfação dos hóspedes e criar uma experiência positiva de hospedagem. Algumas das principais maneiras pelas quais a hospitalidade é aplicada na hotelaria incluem:

1. Atendimento ao cliente: um dos aspectos mais importantes da hospitalidade na hotelaria é o atendimento ao cliente. Os funcionários do hotel são treinados para

serem amigáveis, prestativos e atenciosos, atendendo às necessidades e solicitações dos hóspedes com rapidez e eficiência.

2. Acomodações confortáveis: a hospitalidade na hotelaria envolve fornecer acomodações confortáveis para os hóspedes, com camas confortáveis, travesseiros macios, toalhas e lençóis de qualidade, além de serviços adicionais, como limpeza de quartos e serviço de quarto.
3. Alimentação e bebidas: a hospitalidade na hotelaria inclui fornecer uma variedade de opções de alimentação e bebidas de qualidade para os hóspedes. Isso pode incluir um café da manhã completo, restaurantes no local, serviços de bar, entre outros.
4. Serviços e amenidades: a hospitalidade na hotelaria também envolve fornecer serviços e amenidades para melhorar a experiência do hóspede. Isso pode incluir Wi-Fi gratuito, academia, piscina, spa, estacionamento, transporte e serviços de concierge.
5. Personalização: a hospitalidade na hotelaria envolve também a personalização da experiência do hóspede, oferecendo serviços personalizados, que atendem às necessidades e preferências de cada hóspede, como opções de check-in e check-out flexíveis, escolha de travesseiros, alimentos para dietas específicas, entre outras opções.
6. Resolução de problemas: a hospitalidade na hotelaria envolve a capacidade de resolver rapidamente quaisquer problemas ou reclamações dos hóspedes, a fim de garantir a satisfação do cliente.

Essas são apenas algumas das principais maneiras pelas quais a hospitalidade é aplicada na hotelaria. Em geral, a hospitalidade na hotelaria envolve oferecer serviços de qualidade, criar um ambiente acolhedor e confortável e garantir que as necessidades e preferências dos hóspedes sejam atendidas (CHON; SPARROWE, 2003).

### 3.4 A hospitalidade e a experiência vivenciada pelo hóspede

A hospitalidade é um fator crucial para o sucesso no setor hoteleiro pois os turistas buscam não apenas um lugar para dormir, mas também uma experiência única e agradável. A maneira como os hóspedes são recebidos e tratados durante a estadia tem um grande impacto em sua percepção sobre o hotel e pode influenciar sua decisão de retornar ou recomendar a outros.

Segundo Melo (2017) um atendimento hospitaleiro é fundamental para captar clientes, pois os turistas esperam ser recebidos de maneira acolhedora e amigável desde o momento em que chegam. Ainda de acordo com Melo (2017) a primeira impressão é crucial, e um tratamento caloroso e atencioso pode fazer toda a diferença na hora de escolher um hotel. Isso pode incluir um check-in rápido e eficiente, orientações claras sobre as instalações e serviços disponíveis, além de uma equipe de funcionários que esteja sempre disponível para ajudar com quaisquer dúvidas ou problemas.

Além disso, é importante encantar o cliente desde o primeiro contato. Isso pode ser feito por meio de pequenos gestos, como oferecer uma bebida de boas-vindas, um bilhete personalizado no quarto ou até mesmo um upgrade de cortesia. Essas pequenas atitudes mostram que o hotel valoriza a estadia do hóspede e está disposto a ir além do que é esperado para torná-la inesquecível.

O estudo de Cruz (2017), no entanto, aborda que a experiência turística não se resume apenas ao atendimento. Os turistas buscam viver experiências únicas e autênticas durante sua estadia. A experiência é influenciada por diversos fatores, como a cultura local, as atividades oferecidas, o serviço prestado, a qualidade da hospedagem e a interação com os moradores locais.

Cruz (2017) aponta que a experiência turística tem um papel fundamental na obtenção da satisfação dos clientes, pois é através dela que o turista cria uma impressão positiva ou negativa do destino e dos serviços oferecidos. Quando a experiência é positiva, o turista tende a avaliar positivamente o destino e a recomendar a seus amigos e familiares, o que contribui para o desenvolvimento do turismo na região. Por outro lado, quando a experiência é negativa, o turista pode não voltar e ainda fazer críticas negativas nas redes sociais e em outros canais, prejudicando a reputação do destino e dos serviços turísticos.

Para obter a satisfação dos clientes, os profissionais de turismo devem estar atentos aos aspectos que influenciam a experiência turística e trabalhar para garantir que todos eles sejam satisfatórios. Isso inclui desde a qualidade da hospedagem até a oferta de atividades que atendam aos interesses do turista, passando pela cortesia e atenção dos prestadores de serviços.

Além disso, é importante que os profissionais de turismo compreendam que a experiência turística é única e pessoal, e que cada turista pode ter expectativas e necessidades diferentes (CRUZ, 2017).

Por isso, é essencial que os serviços turísticos sejam personalizados e adaptados às preferências e características individuais de cada cliente. A experiência turística também é influenciada pela forma como o turista é recebido e tratado pelo destino. A hospitalidade, a simpatia e a cordialidade dos moradores locais podem contribuir para tornar a experiência turística ainda mais positiva e memorável.

Silva e Oliveira (2017) afirmam que a experiência turística é um fator determinante para a satisfação dos clientes e para o sucesso do turismo na região. Para isso, é necessário garantir que todos os aspectos que influenciam a experiência sejam satisfatórios e que os serviços turísticos sejam personalizados e adaptados às necessidades e preferências individuais de cada turista.

#### **4 ESTRATÉGIAS PARA OTIMIZAR A HOSPITALIDADE NA HOTELARIA E OBTER DIFERENCIAL COMPETITIVO JUNTO AOS HÓSPEDES**

A hospitalidade é um elemento essencial na hotelaria e pode ser um diferencial competitivo para os hotéis que desejam se destacar no mercado (SILVA; SILVA; BASTOS, 2018). Para otimizar a hospitalidade na hotelaria e obter um diferencial competitivo junto aos hóspedes, é preciso adotar estratégias que garantam uma experiência memorável para o cliente.

De acordo com o estudo de Galvão, Vivan e Junior (2018) uma das estratégias mais importantes é investir na formação e capacitação dos funcionários. Os colaboradores devem estar aptos a oferecer um atendimento personalizado e de qualidade, com atenção aos detalhes e respeito às preferências e necessidades individuais de cada hóspede. Treinamentos que abordam a cultura local, as normas de etiqueta e comportamento também são importantes para garantir que o hotel esteja alinhado com as expectativas dos clientes.

Outra estratégia é oferecer serviços adicionais que agreguem valor à experiência do hóspede. Isso pode incluir serviços de concierge, como reservas em restaurantes, bilhetes para eventos culturais e passeios turísticos. Além disso, oferecer comodidades como spa, academia, piscina e restaurantes de alta qualidade também podem ajudar a tornar a estadia mais agradável e satisfatória. Assim afirmam Crotti e Moretti (2018) que a hospitalidade é um elemento fundamental para a fidelização dos hóspedes, uma vez que pode criar um vínculo emocional entre o hóspede e o hotel, contribuindo para a sua preferência em futuras viagens.

Crotti e Moretti (2018) apontam que o uso da tecnologia também pode ser uma estratégia para otimizar a hospitalidade na hotelaria. A implementação de sistemas de check-in e check-out online, a disponibilidade de Wi-Fi de alta velocidade e a utilização de aplicativos que facilitam a comunicação entre hóspedes e funcionários são algumas opções que podem melhorar a experiência do cliente e torná-la mais eficiente.

Por fim, é importante que o hotel esteja atento aos feedbacks dos clientes e busque constantemente melhorias nos seus serviços. Pesquisas de satisfação e avaliações online podem ser úteis para identificar pontos de melhoria e corrigir eventuais problemas.

Silva e Barros (2017) analisam que para otimizar a hospitalidade na hotelaria e obter um diferencial competitivo junto aos hóspedes, é preciso investir na capacitação dos funcionários, oferecer serviços adicionais que agreguem valor, utilizar a tecnologia para tornar a experiência mais eficiente e estar atento aos feedbacks dos clientes. Com essas estratégias, é possível garantir uma experiência memorável para os hóspedes e aumentar a reputação do hotel no mercado.

Andrade e Polo (2018) destacam que a hospitalidade pode ser vista como um recurso estratégico na hotelaria, uma vez que pode diferenciar um empreendimento e contribuir para a satisfação e fidelização dos clientes. Sendo assim, a hospitalidade deve ser considerada um elemento essencial na indústria hoteleira, e se apresenta de diversas formas nos diferentes setores do hotel. Cada setor tem suas próprias peculiaridades e necessidades, e é importante entender como a hospitalidade pode ser aplicada de forma adequada em cada um deles.

O primeiro contato com o cliente é crucial para causar uma boa impressão e garantir que ele tenha uma experiência satisfatória durante toda a sua estadia no hotel. A abordagem de clientes no primeiro contato de reserva e recepção deve ser cordial, simpática e personalizada. Ao demonstrar uma preocupação com as necessidades e preferências do cliente e oferecer ajuda sempre que necessário, pode-se causar uma boa impressão e garantir ao hóspede uma experiência satisfatória ao longo de toda a estadia.

A partir do estudo de Machado (2018) abaixo estão algumas práticas de abordagem aos clientes no primeiro contato de reserva e recepção para causar uma boa impressão:

1. Cordialidade e simpatia: Desde o primeiro contato, é importante ser cordial e simpático. Os clientes devem se sentir bem-vindos e confortáveis, e isso pode ser conseguido através de uma saudação calorosa e um sorriso no rosto.
2. Conhecimento do cliente: Quando fizer a reserva, o funcionário deve tentar coletar informações sobre o cliente, como o motivo da viagem, preferências de quarto, necessidades especiais, etc. Isso pode ser usado para personalizar a experiência do cliente e mostrar que você se preocupa com suas necessidades.
3. Preparação para receber o cliente: Quando o cliente chegar, o funcionário deve estar preparado para recebê-lo. Verificar se o quarto está pronto, se o cliente tem

alguma necessidade especial que precise ser atendida, e além disso, estar pronto para oferecer informações úteis sobre o hotel e a região.

4. Ser prestativo: Durante o processo de check-in, ser prestativo e oferecer ajuda sempre que necessário. Mostrar-se disponível para responder a quaisquer perguntas que o cliente possa ter e oferecer sugestões sobre atividades ou lugares para visitar.
5. Surpreender o cliente: Pequenos gestos podem fazer a diferença na hora de causar uma boa impressão. Oferecer um upgrade de quarto, deixar um mimo no quarto, como frutas ou chocolates, ou oferecer um serviço adicional.

No setor de recepção, a hospitalidade se apresenta principalmente no atendimento ao hóspede. Os recepcionistas devem receber os hóspedes com cordialidade, oferecer informações sobre o hotel e a cidade, e auxiliá-los em todas as suas necessidades. É importante que os recepcionistas estejam sempre dispostos a ajudar, e que sejam capazes de resolver problemas de forma eficiente e com empatia (MACHADO, 2018).

Já no setor de acomodações, a hospitalidade se apresenta na limpeza, conforto e decoração dos quartos (MACHADO, 2018). Os quartos devem estar sempre limpos e organizados, com uma decoração agradável e aconchegante. A equipe de limpeza deve ser atenciosa aos detalhes, como dobrar as toalhas de forma criativa e deixar chocolates no travesseiro, por exemplo.

No setor de alimentação, a hospitalidade se apresenta na qualidade dos alimentos e bebidas, no atendimento dos garçons e na ambientação do espaço. O restaurante do hotel deve oferecer pratos de alta qualidade, com ingredientes frescos e preparados de forma criativa (MACHADO, 2018). Os garçons devem ser atenciosos e prestativos, oferecendo sugestões de pratos e bebidas e atendendo às necessidades individuais de cada hóspede. A ambientação do espaço também é importante, com uma decoração aconchegante e um ambiente agradável e acolhedor.

Em resumo, a hospitalidade se apresenta de forma diferente nos diferentes setores do hotel, mas sempre com o objetivo de oferecer uma experiência memorável aos hóspedes. É importante investir em treinamentos para capacitar os funcionários a oferecer um atendimento personalizado e de qualidade em todas as áreas do hotel, garantindo assim a satisfação dos clientes e a fidelização dos mesmos.

#### **4.1 Capacitação da empresa e do profissional hoteleiro para um atendimento diferenciado**

Carvalho e Pimentel (2015) abordam que a capacitação é um processo importante para empresas e profissionais hoteleiros que desejam oferecer um atendimento diferenciado e se destacar no mercado. Abaixo estão alguns processos que podem ser adotados para capacitar uma empresa e seus profissionais para um atendimento de excelência:

1. Identificação das necessidades de capacitação: Antes do início do processo de capacitação, é importante identificar as necessidades específicas da empresa e dos profissionais. Isso pode ser feito através de pesquisas com clientes, avaliação interna e feedback dos funcionários.
2. Estabelecer objetivos claros: Com base nas necessidades identificadas, estabelecer objetivos claros e específicos para a capacitação. Isso ajuda a garantir que os esforços sejam direcionados para áreas que precisam de mais atenção e que os resultados possam ser medidos.
3. Escolher métodos de capacitação adequados: Existem diversos métodos de capacitação, como treinamentos presenciais, e-learning, coaching, entre outros. É preciso escolher os métodos mais adequados para atender aos objetivos estabelecidos e às necessidades específicas da empresa e dos profissionais.
4. Investimento em programas de treinamento contínuo: O treinamento contínuo é essencial para garantir que os profissionais estejam sempre atualizados e capacitados para oferecer um atendimento de excelência. Investir em programas de treinamento contínuo e incentivar os funcionários a participar de cursos e workshops relevantes.
5. A promoção de uma cultura de excelência no atendimento: Para que o atendimento diferenciado seja uma realidade na empresa, é preciso promover uma cultura de excelência no atendimento. Isso pode ser feito através da definição de padrões de atendimento, feedback constante aos funcionários e reconhecimento dos profissionais que se destacam no atendimento ao cliente.

A capacitação é um processo contínuo e essencial para empresas e profissionais hoteleiros que desejam oferecer um atendimento diferenciado. Identificar as necessidades de capacitação, estabelecer objetivos claros, escolher métodos adequados, investir em treinamento contínuo e promover uma cultura de excelência no atendimento são processos que podem ajudar a alcançar esse objetivo.

De acordo com o estudo de Carvalho e Pimentel (2015) investir na capacitação dos funcionários em relação à hospitalidade é fundamental para aprimorar o atendimento ao cliente e, conseqüentemente, aumentar a satisfação e fidelização dos hóspedes. Abaixo estão algumas maneiras pelas quais uma empresa pode investir na hospitalidade para a capacitação dos seus funcionários:

1. Treinamentos presenciais: Realizar treinamentos presenciais é uma forma eficaz de capacitar os funcionários em relação à hospitalidade. Eles podem ser ministrados por especialistas ou pelos próprios gestores da empresa, e devem abordar temas como empatia, comunicação, solução de problemas e outras habilidades importantes para o atendimento ao cliente.
2. E-learning: Outra opção é investir em treinamentos online, também conhecidos como e-learning. Esses treinamentos são flexíveis e permitem que os funcionários os conclua no próprio ritmo e em qualquer lugar, desde que tenham acesso à internet. Eles podem ser especialmente úteis para capacitação em áreas específicas, como técnicas de vendas ou atendimento ao cliente em determinados idiomas.
3. Coaching: O coaching é uma forma de capacitação mais personalizada, na qual um profissional experiente ajuda os funcionários a desenvolverem habilidades específicas. O coaching pode ser realizado tanto individualmente quanto em grupos, e é uma opção ideal para funcionários que precisam de orientação mais individualizada para se desenvolverem na área da hospitalidade.
4. Feedback constante: Dar feedback constante aos funcionários é uma forma importante de investir na hospitalidade. É importante fornecer feedbacks positivos quando os funcionários estão fazendo um bom trabalho, e também fornecer feedbacks construtivos quando eles precisam melhorar em algum aspecto. Isso ajuda a garantir que os funcionários estejam sempre cientes do que estão fazendo bem e do que precisam melhorar.

5. Reconhecimento: Por fim, é importante reconhecer os funcionários que estão se destacando na área da hospitalidade. Isso pode ser feito através de programas de incentivo, como premiações ou bônus, ou mesmo através de feedbacks positivos. O reconhecimento é uma forma de motivar os funcionários a se dedicarem cada vez mais ao atendimento ao cliente.

Assim sendo, investir na capacitação dos funcionários em relação à hospitalidade é fundamental para aprimorar o atendimento ao cliente. Carvalho e Pimentel (2015) afirmam que treinamentos presenciais, e-learning, coaching, feedback constante e reconhecimento são algumas das maneiras pelas quais uma empresa pode investir na hospitalidade para a capacitação dos funcionários.

## 5 MUDANÇAS OCORRIDAS NO SETOR HOTELEIRO A PARTIR DA PANDEMIA DE COVID-19

A pandemia de COVID-19, causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, teve início na cidade de Wuhan, na China, em dezembro de 2019, e se espalhou rapidamente pelo mundo, sendo declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma pandemia em março de 2020. O impacto da pandemia na economia global foi significativo, com diversos setores sendo afetados de maneira direta e indireta, incluindo o turismo e a hotelaria (Organização Mundial da Saúde, 2021).

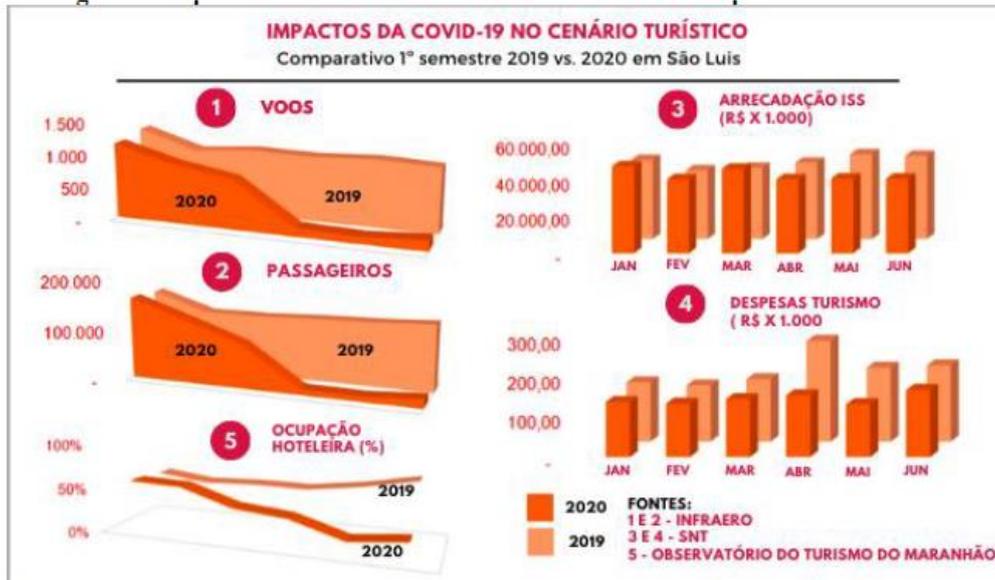
As restrições de viagens e medidas de distanciamento sociais adotadas pelos governos em todo o mundo levaram a uma diminuição significativa do turismo internacional e uma redução na demanda por serviços hoteleiros (CRUZ; BRITO-HENRIQUES; LARRABURE; CHUNDO, 2022).

Além disso, as preocupações com a segurança sanitária tornaram-se uma prioridade para os hóspedes, tornando necessárias mudanças nos processos e procedimentos adotados pela indústria hoteleira. A pandemia de COVID-19 mudou significativamente a forma como a hotelaria opera e como os hóspedes percebem e avaliam a experiência de hospedagem. Cruz, Brito-Henriques, Larrabure e Chundo (2022, p. 12) afirmam que:

a pandemia de COVID-19 teve um impacto significativo no setor hoteleiro, afetando tanto a oferta quanto a demanda, e é importante que os hotéis e as autoridades locais adotem medidas para minimizar esses impactos e ajudar na recuperação do setor.

Os impactos preliminares da COVID-19 no cenário turístico ludovicense são apontados no estudo de Rodrigues et al. (2021), a partir dos números apresentados na Figura 1 abaixo:

**Figura 1 - Impactos da COVID-19 no cenário turístico de São Luís**



Fontes: Brasil, Ministério da Economia, Secretaria do Tesouro Nacional. Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. Observatório do Turismo do Maranhão. Secretaria Municipal da Fazenda de São Luís.

Fonte: Rodrigues et al (2021).

O setor hoteleiro, em São Luís, já vinha sofrendo com impactos de crises econômicas e sofreu forte retração com a pandemia, com a taxa de ocupação hoteleira (TOH), principal indicador de desempenho do setor despencando, a partir de março de 2020. Traçando um comparativo entre os primeiros semestres de 2019 e 2020 quanto à TOH, houve um decréscimo de 33% em 2020 (RODRIGUES et al., 2021).

Além dos impactos na TOH, outros impactos da pandemia em escala local foram: queda nos fluxos turísticos, redução/interrupção nas vendas, desemprego e falência de empresas (RODRIGUES et al., 2022). Enquanto estratégias adotadas para o enfrentamento da crise gerada pela COVID-19, estão as contribuições governamentais apoiadas em decretos e leis, a responsabilidade direta dos empresários, como a adoção de protocolos sanitários e comunicação com o cliente respaldada em tecnologias (RODRIGUES et al., 2022).

Nesse contexto, a hospitalidade na hotelaria pós-pandemia torna-se ainda mais relevante e desafiadora, uma vez que a demanda por um ambiente seguro e acolhedor é cada vez mais alta (REVISTA HOTÉIS, 2020).

A pandemia de COVID-19 teve um grande impacto em diversos setores, incluindo o setor hoteleiro. Desde o início da pandemia, o setor hoteleiro precisou se adaptar

rapidamente a novas realidades e mudanças no comportamento dos consumidores. De acordo com Cruz et al. (2022, p. 01), "a pandemia de COVID-19 teve um impacto sem precedentes no setor hoteleiro global, com uma queda significativa na demanda por serviços de hospedagem, o que resultou em uma queda acentuada na receita e na ocupação hoteleira".

Uma das principais mudanças que ocorreram no setor hoteleiro durante a pandemia foi a implementação de medidas de saúde e segurança. As medidas incluem limpeza e desinfecção mais frequentes, uso de equipamentos de proteção individual pelos funcionários, distanciamento social em áreas comuns, restrições de capacidade em restaurantes e áreas de lazer, entre outras. Essas medidas foram adotadas para garantir a segurança dos hóspedes e funcionários e evitar a propagação do vírus (REVISTA HOTÉIS, 2020).

Outra mudança significativa foi a mudança no comportamento dos consumidores. Muitos viajantes passaram a valorizar mais a privacidade e o espaço individual, o que levou a um aumento na demanda por quartos com varanda, terraço e outros espaços privativos. Além disso, a pandemia acelerou a adoção de tecnologias, como check-in online, pagamentos digitais e serviços de quarto sem contato.

A pandemia também teve um impacto significativo nas taxas de ocupação dos hotéis. Com a restrição de viagens e o cancelamento de eventos, muitos hotéis tiveram que fechar temporariamente ou reduzir a capacidade. Como resultado, muitas empresas tiveram que se adaptar rapidamente, oferecendo opções de trabalho remoto e serviços para atender às necessidades dos hóspedes locais (CRUZ; BRITO-HENRIQUES; LARRABURE; CHUNDO, 2022).

Finalmente, a pandemia também levou a uma mudança na estratégia de preços dos hotéis. Muitas empresas passaram a oferecer tarifas mais flexíveis e cancelamento gratuito para atrair hóspedes, além de oferecer pacotes para estadias mais longas e opções de viagem em grupo.

Em resumo, a pandemia de COVID-19 teve um grande impacto no setor hoteleiro, levando a mudanças significativas em áreas como saúde e segurança, comportamento do consumidor, tecnologia, taxas de ocupação e estratégias de preços. As empresas que conseguiram se adaptar rapidamente a essas mudanças foram as que tiveram mais sucesso em manter os negócios durante a pandemia.

## 5.1 Processos para obter a satisfação do cliente após instabilidade no setor hoteleiro devido a pandemia de COVID 19

A pandemia de COVID-19 impactou severamente o setor hoteleiro, gerando incertezas e instabilidade. Com as restrições de viagens e o medo do contágio, muitos hotéis tiveram que fechar suas portas ou operar com capacidade reduzida. Gomes e Farias (2021, p.178) afirmam que "diante das incertezas geradas pela pandemia, a satisfação do cliente se torna um elemento crucial para a sobrevivência dos negócios hoteleiros".

Nesse contexto, os gestores hoteleiros precisam adotar processos eficazes para garantir a satisfação dos clientes, mesmo em períodos ruins para todo o setor.

A pandemia de COVID-19 acelerou a necessidade de mudança na gestão hoteleira. Os hotéis que estavam mais preparados para enfrentar os desafios da crise foram aqueles que conseguiram se adaptar rapidamente às mudanças no mercado e na demanda dos clientes. Isso incluiu a implementação de novos protocolos de higiene e limpeza, a oferta de serviços digitais e a criação de novas experiências para os hóspedes. Aqueles que não se adaptaram, por outro lado, enfrentaram dificuldades para sobreviver e muitos tiveram que fechar suas portas permanentemente (OLIVEIRA, 2020, p. 23).

São apresentadas algumas estratégias para alcançar esse objetivo, como visto por alguns autores (Quadro 1):

**Quadro 1 – Autores e estratégias adotadas:**

<b>Autores</b>	<b>Estratégias Adotadas</b>
Oliveira (2020)	Personalização do atendimento: estar atentos às necessidades e expectativas de cada hóspede, oferecendo serviços personalizados e adaptados. Para implementar a personalização do atendimento, é importante que os gestores estejam atentos às demandas dos clientes, realizando pesquisas e coletando feedbacks para compreender suas preferências e necessidades.
Silva e Gonçalves (2020)	Comunicação eficaz: fundamental para transmitir confiança e tranquilidade aos clientes. Os gestores devem manter uma comunicação transparente e honesta, informando sobre as medidas de segurança adotadas pelo hotel e esclarecendo dúvidas dos hóspedes. Para implementar uma comunicação eficaz, os gestores devem estar atentos às necessidades e preocupações dos clientes em relação à pandemia, bem como às medidas de segurança adotadas pelo hotel para prevenir a propagação do vírus.
Fernandes (2020)	Foco na limpeza e higiene: implementar rigorosos protocolos de limpeza e desinfecção, além de oferecer aos clientes produtos de higiene pessoal de qualidade. Os protocolos de limpeza e desinfecção devem seguir as recomendações das autoridades sanitárias e levar em consideração as particularidades do setor

	hoteleiro.
Barros (2021)	Flexibilidade nas políticas de cancelamento: essencial para atender às necessidades dos clientes em tempos de incerteza

Fonte: dados da pesquisa (2023)

Os hotéis podem oferecer serviços personalizados, como pacotes de hospedagem com atividades específicas para cada cliente, opções de refeições adaptadas às suas preferências alimentares, entre outros. Ademais, a personalização do atendimento também pode ser aplicada por meio de tecnologias que permitam uma comunicação mais ágil e direta com o cliente.

Oliveira (2020) afirma que é importante ressaltar que a personalização do atendimento não deve ser vista como um diferencial apenas em momentos de crise, mas sim como uma estratégia constante para fidelizar os clientes e garantir a sua satisfação em longo prazo. Assim, os hotéis que conseguem oferecer serviços personalizados e adaptados às necessidades de cada hóspede têm maiores chances de se destacar em um mercado cada vez mais competitivo.

Silva e Gonçalves (2020, p. 2) afirmam que "a comunicação eficiente e eficaz é uma ferramenta vital para manter a relação entre o hotel e o hóspede." É necessário que as informações transmitidas pelo hotel sejam claras, objetivas e de fácil compreensão, evitando o uso de expressões complexas que possam gerar confusão aos hóspedes.

A comunicação clara e transparente é fundamental para transmitir confiança e segurança aos hóspedes, especialmente em tempos de incerteza e medo. É importante que os hotéis mantenham seus hóspedes informados sobre as medidas de segurança adotadas para prevenir a propagação do vírus, bem como as mudanças nos serviços oferecidos. É essencial que a comunicação seja personalizada e adaptada às necessidades de cada hóspede, levando em consideração sua idade, perfil e histórico de saúde (SILVA; GONÇALVES, 2020, p. 5)

Visto isso, a comunicação também deve ser frequente e contínua, mantendo os clientes informados sobre quaisquer mudanças ou atualizações nas políticas e medidas de segurança do hotel. Isso pode ser feito por meio de canais de comunicação variados, como e-mail, redes sociais, aplicativos móveis e até mesmo por meio de avisos fixados nos quartos.

Destaca-se que "a limpeza e higienização são fatores críticos para o sucesso da hotelaria, tanto para garantir a satisfação do hóspede como para proteger a saúde dos mesmos e dos funcionários" (FERNANDES, 2020, p. 12). Os produtos utilizados na higienização devem ser eficazes na eliminação do vírus, mas também seguros para uso

em ambientes fechados e próximos aos clientes. Além disso, os hotéis devem disponibilizar produtos de higiene pessoal de qualidade, como álcool em gel, sabonetes líquidos, lenços umedecidos e máscaras descartáveis. Esses produtos devem ser oferecidos gratuitamente e em quantidade suficiente para que os hóspedes possam utilizá-los durante toda a estadia.

Quanto à Flexibilidade nas políticas de cancelamento:

Em momentos de crise, como o atual, é fundamental que as empresas hoteleiras sejam ágeis e capazes de se adaptar rapidamente às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes. A flexibilidade nas políticas de cancelamento, por exemplo, pode ser uma forma de atender às demandas dos clientes e reduzir o impacto financeiro para ambas as partes. Além disso, é importante que os hotéis estejam atentos às necessidades específicas de cada cliente, oferecendo serviços personalizados e adaptados às suas expectativas (BARROS, 2021, p. 183).

Os hotéis devem oferecer políticas de cancelamento mais flexíveis e sem taxas adicionais, demonstrando empatia e compreensão com as dificuldades enfrentadas pelos clientes. Barros (2021) sugere que os hotéis devem oferecer políticas de cancelamento sem taxas adicionais ou com prazos mais longos, permitindo que os clientes possam alterar suas reservas com maior facilidade e tranquilidade.

Em resumo, para obter a satisfação do cliente após a instabilidade causada pela pandemia de COVID-19, os gestores hoteleiros devem adotar estratégias que priorizem a personalização do atendimento, comunicação eficaz, limpeza e higiene, e flexibilidade nas políticas de cancelamento. Essas estratégias podem ajudar a garantir a fidelidade dos clientes e a sustentabilidade dos negócios hoteleiros em tempos de crise.

É importante para o negócio que se tenha um sistema para gestão de crises que vá além das citadas estratégias para garantir a satisfação dos clientes. A gestão de crise conta com estratégias adotadas por organizações para lidar com eventos imprevistos e situações disruptivas que ameaçam sua estabilidade e reputação (NOVO, 2021). Gerir uma crise envolve a identificação e avaliação de potenciais ameaças, a elaboração de planos de contingência, a comunicação efetiva com os públicos envolvidos, a coordenação de equipes e recursos, a tomada de decisões rápidas e estratégicas, a adaptação a circunstâncias em constante mudança e a aprendizagem organizacional para evitar futuras crises (RAMALHETE, 2017).

Além disso, gerenciar uma crise busca minimizar os danos causados, proteger a imagem da organização e buscar oportunidades de aprendizado e melhoria. No contexto atual, em que um evento como uma pandemia pegou a todos desprevenidos, esses

processos de gestão podem afetar significativamente as organizações e torna-se essencial para garantir a sobrevivência e o sucesso a longo prazo.

## 6 PRÁTICA DA HOSPITALIDADE E SUA RELAÇÃO COM A EXPERIÊNCIA TURÍSTICA NO SETOR HOTELEIRO LUDOVICENSE A PARTIR DE COMENTÁRIOS EXTRAÍDOS DA PLATAFORMA TRIPADVISOR

Neste capítulo, serão apresentados os resultados da pesquisa realizada junto à plataforma TripAdvisor, que teve como objetivo identificar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís e sua relação com a experiência turística. A pesquisa envolveu a análise de avaliações e comentários de hóspedes publicados no TripAdvisor, buscando identificar os padrões e tendências em relação à experiência dos turistas nos hotéis da região.

Foram analisados os principais fatores mencionados pelos hóspedes que contribuem para uma experiência positiva e negativa quanto às dimensões da hospitalidade. Esses resultados forneceram subsídios para a proposição de recomendações visando aprimorar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís.

No quadro abaixo estão indicados os 11 melhores hotéis da cidade de São Luís/MA, ordenados na categoria **classificação** da plataforma. Existem 188 apresentados na plataforma, porém apenas 51 desses hotéis possuem classificação, além de comentários. Os hotéis apresentados possuem avaliações entre 1 estrela (péssima/horrível) e 2 estrelas (ruim) para comentários negativos. E possui 3 estrelas (regular) a 5 estrelas (excelente) para comentários positivos. O período dos comentários coletados foi entre julho/2022 a janeiro/2023 (Quadro 2) para assim se ter uma avaliação do período pós pandemia.

**Quadro 2 - Avaliações entre julho/2022 a janeiro/2023**

<b>Classificação dos hotéis por avaliação do TripAdvisor - estrelas</b>	<b>Nº de avaliações total</b>	<b>Nº de avaliações com comentários</b>	<b>Nº de comentários positivos</b>	<b>Nº de comentários negativos</b>
1º Hotel Luzeiros – 4,5	26	26	25	1
2º Stop Way Hotel – 4	10	10	10	0
3º Blue Tree Towers São Luís – 4,5	13	13	11	2
4º PraiaBella Hotel - 4	3	3	3	0
5º Ibis São Luís - 4	10	10	5	5
6º Brisamar Hotel & SPA São Luís – 3,5	5	5	3	2

7° Calhau Praia Hotel - 4	12	12	10	2
8° Professionalle Hotel - 4	4	4	2	2
9° Premier Hotel – 3,5	6	6	2	4
10° Hotel Sesc Olho'D'Agua - 4	0	0	0	0
11° Litorânea Praia Hotel - 4	2	2	1	1

Fonte: dados da pesquisa (2023)

Observa-se que o Hotel Sesc Olho'D'Agua não possui avaliação na plataforma TripAdvisor desde setembro de 2019, por isso não possui dados suficiente para a inclusão na pesquisa, porém o hotel se encontra entre os 10 pela classificação na plataforma. Para compor a amostra de 10 hotéis, foi inserido na pesquisa o Litorânea Praia Hotel que consta na lista como o 11° classificado.

Abaixo estão alguns dos comentários e a avaliação (1 a 5 estrelas) deixados por usuários da plataforma TripAdvisor de acordo com cada hotel. Os comentários estão organizados por ordem cronológica e não por ordem de avaliação.

### Quadro 3 – Comentários positivos referente ao Hotel Luzeiros

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Dez./2022	5 estrelas	Toda a parte de serviços e recepção excelente;  Receptividade dos funcionários.	“Estrutura impecável do hotel, muito moderno e aconchegante. Toda a parte de serviços e recepção excelente, apenas senti falta de mais receptividade dos funcionários, são educados, porém sem o carisma que faz querer retornar. E estrutura dos bares poderia servir com comanda acoplada ao quarto, pagando somente ao final” (I.S)
Dez./2022	5 estrelas	Simplesmente excelente;  Atendimento diferenciado.	“Simplesmente excelente, voltarei outras vezes. Quartos aconchegantes, vista muito lindo, atendimento diferenciado, área de lazer completa, serviço de quarto muito bom, ótimo café da manhã e várias opções de almoço/jantar. Notal 10!” (J.B)
Dez./2022	4 estrelas	O atendimento no hotel também é muito atencioso e prestativo;  Pessoas que sempre apresentam um sorriso no rosto.	“O hotel é bom e suas instalações estão bem conservadas. O atendimento no hotel também é muito atencioso e prestativo, sempre querendo auxiliar no que for possível para que o hóspede se sinta em casa. O projeto do hotel, no entanto, mereceria uma crítica, já que o café da manhã é servido em um ambiente que parece um porão, já que existe uma parede (que garante a piscina), impedindo o hóspede de ter a visão completa do mar que está em frente. Um

			lugar que poderia ser magnífico, tornou-se um lugar sufocado. As tapiocas, no entanto, são muito bem-feitas e por pessoas que sempre apresentam um sorriso no rosto.” (C.L)
Out./2022	5 estrelas	O atendimento foi muito bom.	“Não há muito o que falar do Luzeiros, senão elogiar. É um hotel grande, colado ao mar, com uma boa área de piscina. O atendimento foi muito bom, quarto amplo, chuveiro sensacional, ótimo café da manhã. Boas opções de restaurante no entorno. O único porém fica para a localização, um pouco mais distante do centro e de opções comerciais, o que exige a utilização do carro. Mas tudo foi maravilhoso.” (E.S)
Ago./2022	5 estrelas	Funcionários simpáticos e solícitos.	“Quartos bem mobiliados, espaçosos, silenciosos e limpos. Cama muito confortável. Funcionários simpáticos e solícitos. Café da manhã muito farto, com direito a várias opções de sucos, frutas, pães, tapioca e omeletes feitos na hora. Quartos com vista frontal ou lateral para o mar. TV's com opções de canal a cabo. Piscina maravilhosa!!” (Q.Z)

No quadro 3 observa-se uma contradição referente a uma avaliação de 5 estrelas e um comentário que cita “apenas senti falta de mais receptividade dos funcionários, são educados, porém sem o carisma que faz querer retornar”. O comentário indica que, apesar de os funcionários do hotel serem educados, eles não conseguiram criar uma conexão emocional com o hóspede, o que acabou afetando sua percepção sobre a hospitalidade do hotel. A receptividade dos funcionários é um elemento fundamental na construção dessa percepção.

Quando os funcionários conseguem demonstrar carisma e simpatia, o hóspede se sente mais bem-vindo e confortável. Machado (2018), Oliveira e Santos (2014) e Dias (2002) abordam como a cordialidade e a empatia desde o primeiro contato é importante. Os clientes devem se sentir bem-vindos e confortáveis, e isso pode ser conseguido através de uma simples saudação calorosa e um sorriso no rosto.

Mesmo que o hotel possua uma boa estrutura e ofereça serviços de qualidade, a falta de conexão emocional com os hóspedes pode fazer com que eles não se sintam bem-vindos e não desejem retornar a esse hotel.

#### **Quadro 4 – Comentários negativos referente ao Hotel Luzeiros**

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Jan./2023	1 estrela	Hotel com mau atendimento;  Tive experiência ruim.	“Hotel com mau atendimento, camas com colchões velhos e o pior, banheiro sujo! No check-in, O vaso e a tampa do vaso estavam sujos e melado. Da vez passada que estive no hotel tive experiência ruim, com várias noites mal dormidas por conta do colchão fundo. Agora ao chegar já no check-in, me deparo com essa cena.” (A.M)

Os quadros 3 e 4 possuem comentários referentes a estrutura do hotel e é importante ressaltar que os aspectos estruturais de um hotel possuem relação com a hospitalidade que oferece aos seus hóspedes (CAMARGO; FORTES, 2011; ALVES, 2003). No quadro 3, a estrutura e serviços foram avaliados de forma positiva a partir da experiência dos hóspedes. No entanto, no quadro 4, a estrutura e o atendimento foram avaliados de forma negativa, pela experiência ruim que o cliente teve, impactando na sua avaliação registrada com nota 1 estrela.

Borges (2013) em seus estudos cita a importância do design e da infraestrutura física dos hotéis na criação de uma experiência de hospitalidade de qualidade. Uma boa estrutura pode proporcionar conforto, segurança, privacidade e praticidade aos hóspedes, o que pode ajudar a criar uma experiência positiva.

Assim, para que um hotel possa ser considerado hospitaleiro, além da conexão criada com os funcionários é necessário que sua estrutura física esteja planejada e organizada de forma a oferecer conforto e comodidade aos hóspedes garantindo assim uma estadia agradável e satisfatória.

O Hotel Luzeiros teve apenas 1 avaliação negativa em contraposição a 25 avaliações positivas no período, o que indica a posição favorável do hotel levando em consideração a sua boa conduta com relação a hospitalidade.

#### Quadro 5 – Comentários positivos referente ao Stop Way Hotel

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Dez./2022	4 estrelas	Atendimento muito bom.	“Hotel novo, quartos aconchegantes, café da manhã bom, atendimento muito bom, localização ótima, próximo a avenida com restaurantes e comércio variado. Tem uma

			boa lanchonete no térreo que serve sopa, lanches, bebidas, uma mão na roda.” (L.C)
Nov./2022	4 estrelas	Funcionários educados e gentis.	“Muito bom o hotel. Funcionários educados e gentis, boa localização - longe do centro, mas em um lugar muito bacana, restaurantes perto, uma praia com a vista bonita... Não tem a personalidade de pousadinhas aconchegantes, mas é um bom hotel.” (J.)
Ago./2022	5 estrelas	Atenção e cuidado de toda a equipe;  Atendimento simpático e dedicado;  Experiência bastante satisfatória.	“No caminho de Barreirinhas, passamos uma noite em São Luís. Decidimos por um hotel econômico e não estávamos com muitas expectativas. Fomos surpreendidos com a atenção e cuidado de toda a equipe. O hotel é muito limpo, com atendimento simpático e dedicado. Fica próximo aos pontos de interesse na cidade. O café da manhã é bastante variado, atendendo a todos os gostos. Experiência bastante satisfatória. Recomendo.” (E.)
Jul./2022	4 estrelas	Ótimo atendimento	“Check-in e out rápidos e ótimo atendimento. Hotel com quarto e banheiro espaçosos e confortáveis. Bom café da manhã com boa variedade de opções. 10 minutos de carro do centro histórico. Cama confortável e bem silencioso. Só não dou 5 estrelas porque as toalhas de banho, apesar de muito limpas e cheirosas, estavam bem gastas e algumas manchadas.” (F.S)

No quadro 5, observa-se comentários positivos sobre o café da manhã do hotel. Rodrigues (2012) afirma que o ato de comer bem também faz parte da hospitalidade, visto que ao oferecer comida de qualidade e preparada com cuidado aos hóspedes do hotel, está se demonstrando a valorização da sua presença e fazendo que se sintam bem cuidados e respeitados. Outro comentário revela “uma experiência bastante satisfatória” quando engloba principalmente fatores ligados a atenção e cuidados dos funcionários com o bem-estar do cliente, além da dedicação e simpatia desses funcionários.

O Stop Way Hotel não possui comentários avaliados entre 1 e 2 estrelas no período de janeiro/2023 e julho/2022. Sendo assim, não há comentários negativos referentes a hospitalidade e nem a outras questões no período citado anteriormente.

#### Quadro 6 - Comentários positivos referente ao Blue Tree Towers São Luís

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Nov./2022	4 estrelas	Pessoal da recepção nos atendeu prontamente as	“Qualidade ótima da roupa de cama e das acomodações que estão reformadas com muito bom gosto. Tivemos alguns

		nossas solicitações.	problemas com ar-condicionado mas o pessoal da recepção nos atendeu prontamente as nossas solicitações.” (A.N)
Out./2022	5 estrelas	O hotel atende muito bem o hóspede que vem a trabalho como aos que vem a lazer;  Destaque especial é da equipe que é muito simpática, atenciosa e tornaram meus dias muito mais agradáveis.	“Estive no hotel por uma semana e pude notar que o hotel atende muito bem o hóspede que vem a trabalho como aos que vem a lazer. Hotel é muito bem localizado, em frente a praia, quarto amplo, aconchegante e com uma linda vista. O hotel é muito limpo e organizado, possui um lobby muito charmoso e uma excelente gastronomia. A área de lazer é muito arborizada e agradável com uma piscina e bar para relaxar antes ou após a praia. Mas o destaque especial é da equipe que é muito simpática, atenciosa e tornaram meus dias muito mais agradáveis. Parabéns á todos do Blue Tree São Luis!” (R.A)
Out./2022	5 estrelas	Cordialidade de todos os funcionários.	“Fizemos reserva as cegas, mas nos surpreendemos com as acomodações confortáveis, camas grandes, limpeza dos quartos e a cordialidade de todos os funcionários. Fora isso, nos deliciamos com a maravilhosa comida do restaurante Oito.” (L.R)
Ago./2022	4 estrelas	Uma recepção acolhedora;  Atendimento do maitre (uma pessoa que não cumprimentava os hóspedes);  O bom atendimento da garçonete do bar do hotel.(sempre atenciosa e pronta pra servir).	“O hotel tem uma boa area verde. Uma recepção acolhedora. Alguns quartos têm cheiro de mofo. Mas quero deixar aqui a minha indignação quanto ao atendimento do maitre. Uma pessoa que não cumprimentava os hóspedes, mal humorado. Certa noite, pedi para ele ver se o meu pedido já estava vindo, porque estava demorando muito, ele nem voltou para responder. A função dele é ficar atento às necessidades dos clientes. Ressalto o bom atendimento da garçonete do bar do hotel. Sempre atenciosa e pronta pra servir.” (E.M)

No quadro 6, observa-se que um dos comentários se refere ao “destaque especial da equipe que é muito simpática, atenciosa e tornaram meus dias muito mais agradáveis.” enquanto outro comentário se refere ao “atendimento do maitre\* (uma pessoa que não cumprimentava os hóspedes)”. Percebe-se que os comentários se referem ao tratamento recebido pelo hóspede e o quanto um tratamento hospitaleiro pode fazer diferença em toda a experiência obtida pelo hóspede. Essa experiência negativa pode ter sido o fator que diminuiu a nota de avaliação do cliente ao hotel.

#### **Quadro 7 - Comentários negativos referente ao Blue Tree Towers São Luís**

Data da	Avaliação	Palavras-chave	Comentários
---------	-----------	----------------	-------------

avaliação		relacionadas à hospitalidade	
Nov./2022	1 estrela	-	“Estranho não ter na tv nenhum canal da Globo. Durante a estadia perdemos tudo que acompanhamos sempre. No atual momento político que vivemos parece interferência antidemocrática. Gostaria de entender o motivo. Não recomendo o hotel pra ninguém.” (F.N)
Ago./2022	1 estrela	Restaurante, café da manhã imundo, café da manhã péssimo; Experiências que não quero ter nunca mais.	“Hotel velho, até aí se fosse bem cuidado, tudo bem! As instalações sujas, restaurante, café da manhã imundo, café da manhã péssimo, carpete do corredor para os quartos dá nojo de sujo, quarto com cheiro de mofo, toalhas de banho velhas, roupa de cama e travesseiros velhos e de péssima qualidade, ar-condicionado do quarto super barulhento, enfim experiência que não quero ter nunca mais, fotos do site e dos apps de viagem não são exatas do que realmente é o hotel.” (T.)

No quadro 7, um dos comentários apresenta reclamações sobre a experiência no restaurante, no café da manhã e na estrutura do hotel, que como visto anteriormente, autores como Rodrigues (2012) e Borges (2013) definem o ato de servir uma boa refeição e oferecer a ele uma estrutura de hotel que o faça se sentir confortável e seguro no ambiente, são elementos que fazem parte da hospitalidade e podem levar a uma má avaliação.

O Blue Tree Towers São Luís teve ao total 2 avaliações negativas em contraposição a 11 avaliações positivas no período, o que indica a posição favorável do hotel levando em consideração a sua boa conduta com relação a hospitalidade.

#### Quadro 8 - Comentários positivos referente ao Praia Bella Hotel

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Set./2022	3 estrelas	A simpatia dos funcionários.	“O Hotel está dentro da sua faixa de preço. Há alguns pontos positivos (como a simpatia dos funcionários) e outros pontos que podem melhorar, como, por exemplo, a reposição do café da manhã, porque os itens acabam e a reposição demora bastante. O quarto é grande, a vista do quarto (que eu deveria ter) é lateral. Enfim, se o valor da diária for bom compensa ir, caso contrário há outras opções.” (G.R)
			“O Praiabella é um ótimo custo-benefício,

Out./2022	5 estrelas	Os funcionários são muito simpáticos e solícitos;  Me atendeu muito bem.	hotel de frente pro mar (nem todos quartos têm vista pro mar), em uma ótima localização, próximo a orla da praia com muitos quiosques e foodtrucks, espaço pra pedalar e correr pela orla, a 10 min do centro histórico de carro. As dependências do hotel são boas, hotel simples e um pouco antigo, sem muito requinte, porém muito limpo, com camas confortáveis, bom sinal de wifi, tv com vários canais, ducha aquecida e forte, secador de cabelo em todos banheiros, café da manhã com muitas variedades e uma pessoa fazendo tapiocas, cuscuz e omelete na hora pros hóspedes, gostei bastante das vitaminas e variedades de frutas e bolos. Os funcionários são muito simpáticos e solícitos, tivemos um problema de vazamento de água no banheiro e prontamente vieram resolver. Os quartos são confortáveis com ar-condicionado, escrivaninha, closet espaçoso e frigobar. O estacionamento é fácil de acessar e pra quem tem problema de mobilidade igual à minha mãe o hotel possui elevador. Voltaria mais vezes, com certeza, pois me atendeu muito bem!" (G.B)
-----------	------------	--	--

No quadro 8, também há comentários exaltando a simpatia dos funcionários e se relata sobre “uma pessoa fazendo tapiocas, cuscuz e omelete na hora pros hóspedes” que é visto como um fator diferencial do hotel e como um ato hospitaleiro, sendo que esse cuidado com a alimentação está presente na hospitalidade. Oliveira (2020) aborda em seu estudo a personalização do atendimento como essencial para satisfazer os desejos dos clientes. Machado (2018) reforça a importância de oferecer pratos preparados com criatividade e com qualidade.

Além disso, também se relata sobre funcionários solícitos que ajudaram prontamente em um problema que o hóspede teve em seu apartamento. O que mostra ao hóspede que os funcionários são capacitados e treinados para oferecer uma melhor experiência, além de solucionar prontamente questões ou problemas que poderiam afetar a estadia do cliente. Galvão, Vivan e Junior (2018) colocam a necessidade de capacitação e treinamentos com funcionários para aprimorar a hospitalidade.

O Praia Bella Hotel não possui comentários avaliados entre 1 e 2 estrelas no período de janeiro/2023 e julho/2022. Sendo assim, não há comentários negativos referentes a hospitalidade e nem a outras questões no período citado.

**Quadro 9 - Comentários positivos referente ao Ibis São Luís**

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Jan./2023	5 estrelas	Enaltecer o bom serviço a garçoneiro (se destaca pela sua simpatia, educação, gentileza e atenção);	“Gostaria de enaltecer o bom serviço que a garçoneiro Joseane vem prestando aos clientes que frequentam o Hotel IBIS em São Luís - MA. Não desmerecendo os demais funcionários, mas a garçoneiro Joseane como gosta de ser chamada, se destaca pela sua simpatia, educação, gentileza e atenção. Espero que essas informações cheguem até ela, pois valorizo o reconhecimento e sei da importância de um feedback positivo. “Joseane, agradeço muito pela atenção e cuidado, sei que muitas vezes lidar com atendimento ao público pode ser algo difícil, mas você faz isso com excelência e profissionalismo!” Gostei muito das acomodações do hotel IBIS, Nas próximas oportunidades que vier a São Luís, não hesitarei em me hospedar novamente. Que venham muitas oportunidades como essa. Obrigado a todos.” (J.C)
Out./2022	5 estrelas	Recepcionistas bem simpáticos, sempre dispostos a resolver os problemas;	“Me hospedei recentemente e o hotel é bem-arrumado, recepcionistas bem simpáticos, sempre dispostos a resolver os problemas, tanto que houve uma briga ao lado do quarto onde fiquei hospedado, e prontamente foram apartar a situação. O quarto é ok, padrão ibis, não é gigantesco mas é confortável, serviço de quarto impecável, café da manhã regradado, detalhe que na minha opinião me despertou o interesse foi que o pão de queijo realmente é pão de queijo de verdade e não apenas polvilho azedo como é feito na rede. No mais o hotel cumpre o que propõe, não fiz uso do estacionamento, mas na data que fui, outubro de 2022, o preço da diária era 5 reais para clientes. Localização é boa, fica próximo do centro histórico de São Luís, das praias, bem servido de restaurantes e bares, num raio de 10 minutos andando de carro você encontra tudo que precisa. Um bom hotel.” (A.L)

No quadro 9, nota-se um comentário que é direcionado especificamente a uma funcionária do hotel pelo bom serviço prestado e ainda destaca-se a sua simpatia, educação, gentileza e atenção. A relação positiva entre o hóspede e a funcionária do hotel demonstra que a hospitalidade pode ser construída a partir de uma interação humana autêntica e positiva. Melo (2017) definiu em seus estudos que um atendimento

hospitaleiro é fundamental para captar clientes, pois os turistas esperam ser recebidos de maneira acolhedora e amigável desde o momento em que chegam.

Quando um hóspede sente que foi bem atendido por um funcionário simpático e atencioso, ele tende a avaliar positivamente a hospitalidade do hotel como um todo, o que pode influenciar na decisão de retornar ao hotel em uma próxima oportunidade.

#### Quadro 10 - Comentários negativos referente ao Ibis São Luís

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Jan./2023	1 estrela	-	"Banheiro sujo, sem toalha de rosto, travesseiros tão finos que pareciam uma fronha. Não havia ferro de passar roupa no quarto, mas somente em uma salinha, a qual fiquei 1 hora esperando para passar a minha roupa. Além disso, foi o pior ibis que já me hospedei. Não é padrão ibis!" (G.G)
Dez.2022	1 estrela	Treine seus funcionários.	"Sempre fico nos hotéis ibis pelo Brasil quando viajo com meu gatinho, já me hospedei em Manaus 2x, Brasília 4x Belem 3x e agora, ao chegar no IBIS em São Luis, me informaram que não aceitavam GATOS, somente cachorro. Sendo que no site da empresa, informa que o nosso pet é BEM VINDO, e que aceita, GATOS OU CACHORRO, de até 15 kg. Após muito diálogo resolveram "abrir uma exceção". Excessão por aquilo que vcs afirmam no site e pelo que eu já tinha previamente pago no site de vcs? Por gentileza IBIS, treine seus funcionários!!!!" (G.L)

Já no quadro 10, um comentário se refere a uma situação desagradável vivenciada pelo hóspede e cita indiretamente o despreparo do funcionário para solucionar o problema. A hospitalidade também está ligada à capacidade de solucionar os problemas dos hóspedes de maneira eficiente e eficaz. Chon e Sparrowe (2003) afirmam que a hospitalidade envolve a capacidade de resolver problemas ou reclamações dos hóspedes, a fim de garantir a satisfação do cliente. Quando um hóspede tem uma experiência desagradável e o funcionário não consegue solucionar o problema de forma adequada, isso pode gerar insatisfação e afetar negativamente a percepção do hóspede sobre a hospitalidade do hotel.

O Ibis São Luís teve ao total 5 avaliações negativas em contraposição a 5 avaliações positivas no período, o que indica a posição mediana do hotel levando em consideração a sua conduta com relação a hospitalidade.

### Quadro 11 - Comentários positivos referente ao Brisamar Hotel & SPA São Luís

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Set./2022	5 estrelas	Equipe prestativa.	“Excelente localização (Ponta da Areia), de frente para a praia, quarto limpo e confortável - ar condicionado gelando bem, colchão e chuveiro bons, café da manhã excelente - várias opções de frutas, frios e pães. Piscinão, espaço para ginástica. Equipe prestativa.” (M.A)
Jul./2022	3 estrelas	Fomos muito bem recebidos.	“Nos hospedamos no Brisamar somente por uma noite para iniciarmos a Rota das emoções. O hotel está bem localizado, fomos muito bem recebidos, café da manhã bom. Não usufruímos muito da estrutura do hotel que se mostrava como o anúncio. Tivemos um problema no nosso quarto a noite que nos impossibilitou de dormir e infelizmente foi muito demorada a solução MAS após nossas reclamações, o hotel nos contactou e nos ressarcuiu.” (S.U)
Jul./2022	3 estrelas	O hotel tem ótimo tratamento dos funcionários.	“O hotel tem ótimo tratamento dos funcionários, a recepção sabe orientar sobre passeios. A localização é boa. No entanto, o serviço de limpeza deve ser aperfeiçoado, o banheiro da suíte deixa a desejar. Também o café da manhã poderia ser mais caprichado.” (C.)

No quadro 11, observa-se novamente comentários referentes a equipe prestativa, a receptividade e ao ótimo tratamento dos funcionários, o que evidencia a hospitalidade como um diferencial na experiência positiva obtida. Um comentário refere-se sobre a orientação de passeios, que comprova que o preparo da equipe em orientar sobre a oferta turística local demonstra o compromisso do hotel em oferecer um atendimento personalizado e de qualidade, além de contribuir para enriquecer a experiência do turista durante sua estadia. Ações que diferenciam os serviços levam à fidelização do cliente, como apontam Crotti e Moretti (2018).

### Quadro 12 – Comentários negativos referente ao Brisamar Hotel & SPA São Luís

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Jan./2023	1 estrela	Atendimento péssimo; Restaurante péssimo.	Estrutura precária, os quartos apresentam infiltração, mofo e espelhos manchados. Atendimento PÉSSIMO! Me cobraram um valor errado, no final, ao tentar meu reembolso que falaram que me pagariam, simplesmente se NEGARAM AO

			DEVOLVER MEU DINHEIRO. Totalmente sem caráter. O restaurante é péssimo, não tinha nem prato pra comer, sendo que paguei um valor absurdo na minha comida, não tinha nem garfo, RIDÍCULO. Só vá se quiser passar raiva e ser ROUBADO, não recomendo uma porcária dessa. Pena que não posso avaliar com menos uma estrela, já que nem isso merecem. Vontade era de deixar NEGATIVO. Não estraguem suas férias, procurem um hotel que preste, não façam como eu. (B.V)
Jul./2022	2 estrelas	Pior experiência foi no restaurante	“Recepção ok. Quarto velho, box com azulejos encardidos. Somos 3 pessoas, não havia toalhas nem cobertas para 3, tivemos que cobrar. Demora ao trazer. Mas a pior experiência foi no restaurante. Poucos funcionários, perdidos, mesas sujas, pratos demoraram, esqueceram vários pedidos não só da nossa mesa no jantar mas das ao redor também. No café mesma experiência péssima, mesas do buffet sujas. Bagunçadas. Mesas sujas. Pedi para esquentar um leite sem lactose, eu enchi a xícara, entreguei na mão do garçom, ele nunca voltou. Quando cobrei, disse que o microondas estava quebrado. Desisti. Piscina, vidros das portas encardidos. Pedimos água de coco, veio um coco vazio furado em cima e embaixo. Depois pedimos uma adaptação ao prato para meu filho, acrescentar um filé de frango ao prato de macarrão, pagando por isso, óbvio, a resposta foi um grande não. Pedimos uma comida do ifood para conseguir comer dentro do hotel.” (B.M)

Enquanto o quadro 12 mostra comentários referentes a experiências negativas no atendimento e problemas no restaurante do hotel. Como visto, o ato de comer bem faz parte da hospitalidade e uma situação desagradável com a alimentação do hóspede pode gerar avaliações negativas para o hotel.

Em um dos comentários, o hóspede relata sobre ter pago um valor alto para comer e suas expectativas não foram atendidas. Cobrar um preço justo também faz parte da hospitalidade, pois a hospitalidade envolve oferecer um serviço de qualidade aos clientes, garantindo que suas necessidades sejam atendidas de maneira adequada. Isso inclui não apenas o atendimento amigável e cortês, mas também a transparência e a equidade nos preços praticados (ANDRADE; POLO, 2018).

Oferecer um preço justo significa equilibrar a qualidade do serviço oferecido com o valor cobrado, levando em consideração a experiência proporcionada aos clientes. Isso

não implica necessariamente em oferecer o preço mais baixo, mas sim garantir que o valor percebido pelos clientes justifique o investimento realizado. Ao negar a devolução do dinheiro ao hóspede após o desagradável ocorrido gerou-se um sentimento negativo em relação ao estabelecimento.

O Brisamar Hotel & SPA São Luís teve ao total 2 avaliações negativas em contraposição a 3 avaliações positivas no período, o que indica a posição mediana do hotel levando em consideração a sua conduta com relação a hospitalidade.

### Quadro 13 - Comentários positivos referente ao Calhau Praia Hotel

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Jan./2023	5 estrelas	Os profissionais muito educados e atenciosos.	“Hotel confortável e com uma vista para o mar lindíssima e os profissionais muito educados e atenciosos! A Localização é perfeita e nós sentimos segurança e a vantagem de estarmos próximos das melhores barracas na praia onde tínhamos muitas opções de lazer!” (L.M)
Dez./2022	4 estrelas	Bem recebidos pela recepção;  Alguns funcionários não atendiam com tanta cordialidade.	“Fomos bem recebidos pela recepção que prontamente nos trocou de quarto, pois a reserva era para quarta. Faltou no atendimento recomendações de passeio, que geralmente são dadas na recepção. No local não tinha exposto nenhum panfleto e no 2º dia de hospedagem quando perguntamos se recomendavam algum lugar, aí sim nos entregaram um. Alguns funcionários dos atendimentos em bar da piscina e restaurante não atendiam com tanta cordialidade, em algumas situações ficava claro que eles não queriam atender. Em relação a limpeza do quarto e do hotel em geral, era excepcional. O quarto estava sempre perfumado de limpeza, quarto/banheiro limpos, roupa de cama e banho sempre bem-arrumado. Todo o contato com as meninas sempre houve muita gentileza e o tempo todo solícitas. A localização do hotel é muito boa, um local que transmite segurança, apesar da falta de comércio (farmácia/mercado/lojas) ao redor.  O valor cobrado na água no quarto era bem alto (7,00), no quiosque em frente ao hotel que tinham preços turísticos, o valor era quase metade do valor de venda no hotel. Já os valores de refeições no bar da piscina era bem justos, equivalentes aos demais comércio e com porções (isca de peixe e batata frita que provamos) bem servidas.” (S.R)

Nov./2022	3 estrelas	Pode melhorar no atendimento.	“Excelente localização mas pode melhorar no atendimento. Fiquei hospedada com a minha mãe, uma senhora de 74 anos. Devido aos horários de voos ela chegou algumas horas antes. Não teve um funcionário para levá-la ao quarto e ajudar com as malas bem como orientar quanto ao funcionamento. Café normal. Banheiro entupiu mas uma funcionária com boa vontade resolveu. Iluminação do quarto bem ruim Falta um capricho de um modo geral.” (P.M)
Out./2022	5 estrelas	Pessoal muito simpático e disponível a ajudar sempre.	“Excelente localização. Hotel simples, limpo, aconchegante e muito bem estruturado. Pessoal muito simpático e disponível a ajudar sempre. Adoramos a Rádio Cacareco. Sugerimos ao estabelecimento aproveitar a varanda em frente ao salão de café para instalação de espaço gourmet, estilo padaria e conveniências, bem básico.” (H.G)

No quadro 13, observa-se uma contradição com uma avaliação e um comentário, o comentário refere-se a “fomos muito bem atendidos na recepção”. Enquanto no mesmo comentário refere-se a “alguns funcionários não atendiam com tanta cordialidade”. Os comentários encontrados no TripAdvisor corroboram a importância da hospitalidade como um fator determinante na experiência do hóspede. O fato de os hóspedes destacarem a cordialidade e a atenção dos funcionários demonstra que esses aspectos são valorizados pelos hóspedes e podem ser determinantes para a satisfação. Machado (2018) aborda que a cordialidade e a simpatia são fatores primordiais para se ter além do primeiro contato e precisa estar presente em todos os setores do hotel.

Além disso, o comentário destacando a falta de cordialidade de alguns funcionários reforça a ideia de que a hospitalidade é um fator crítico para a satisfação do hóspede. Neste caso, a falta de cordialidade pode ter afetado negativamente a experiência.

#### **Quadro 14 - Comentários negativos referente ao Calhau Praia Hotel**

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Jan./2023	1 estrela	Sem internet por mais de 24 horas	“Sem internet por mais de 24 horas Banho frio porque a água somente é aquecida quando tem sol e como estava chovendo alguns dias simplesmente não tinha água quente para banho. Devido o tempo ruim a temperatura estava baixa e fez muita falta um banho quente.” (R.C)
			“Ótima localização e infraestrutura, porém,

Jul./2022	2 estrelas	A limpeza inadequada dos quartos.	está muito mal administrado. Baratas e mosquitos de banheiro, o que demonstra a limpeza inadequada dos quartos. Avisei à administração, mas nem me responderam. O café da manhã é servido a partir das 06:00, precisei um dia às 05:45 e pedi previamente à administração e foi negado, mas mesmo o café estando tudo montado antes das 06:00, como vi, não liberaram a entrada antes das 06:00. Também faltou toalha limpa para a troca com a justificativa de atraso na lavanderia.” (C.)
-----------	------------	-----------------------------------	---

No quadro 14, os comentários negativos ao Calhau Praia Hotel relatam sobre a falta de internet e a falta de limpeza dos quartos. Os hotéis devem reconhecer a importância do Wi-Fi e investir em infraestrutura de rede adequada para atender às demandas de conectividade dos hóspedes. Isso inclui a instalação de roteadores em locais estratégicos, o uso de tecnologias de rede avançadas e a ampliação de rede para suportar um maior número de dispositivos conectados simultaneamente.

Essa questão é apontada por Crotti e Moretti (2018) que ressaltam que o uso da tecnologia pode ser uma estratégia para otimizar a hospitalidade na hotelaria e melhorar a experiência do hóspede. Citam exemplos como a implementação de sistemas de check-in e check-out online, a disponibilidade de Wi-Fi de alta velocidade e a utilização de aplicativos que facilitam a comunicação entre hóspedes e funcionários.

O uso de tecnologias foi ampliado no período da pandemia e foi uma das estratégias adotadas pelas empresas turísticas para sobreviverem no mercado, como apontaram Rodrigues et al. (2022) em seu estudo sobre o enfrentamento da COVID-19 pelo trade maranhense. No pós-pandemia, a tecnologia se manterá presente e evoluirá ainda mais no setor hoteleiro.

Sobre a questão da limpeza, os hóspedes valorizam um ambiente limpo e higiênico. As avaliações negativas relacionadas a problemas de limpeza podem afetar negativamente a reputação do hotel. Por outro lado, uma limpeza impecável e bem mantida pode gerar comentários positivos e recomendações, aumentando a reputação e a taxa de ocupação do estabelecimento.

O Calhau Praia Hotel teve ao total 2 avaliações negativas em contraposição a 10 avaliações positivas no período, o que indica a posição favorável do hotel levando em consideração a sua conduta com relação a hospitalidade.

**Quadro 15 - Comentários positivos referente ao Profissionalle Hotel**

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Jan./2023	5 estrelas	Os funcionários todos atenciosos e muito gentis.	“Fomos muito bem recebidos, ficamos em um quarto família MARAVILHOSO!!! Eram duas suítes conjugadas. Com tamanhos muitíssimos agradável. Moderno muito bonito mesmo. Só deixou a desejar em aspecto de limpeza, estava com poeira (precisando de faxina) e os banheiros com limos entre os rejuntas. O café da manhã sortido e básico, c omelete e tapioca feitas na hora. Os funcionários todos atenciosos e muito gentis.” (K.C)
Ago./2022	4 estrelas	Pessoal atencioso.	“Ponto negativo é o banheiro muito apertado e wifi inexistente. Pontos positivos: banho muito bom, boa limpeza, quarto excelente e confortável, localização na parte nova da cidade com restaurantes e shopping próximos, pessoal atencioso, ótimo café da manhã, muito farto e gostoso e estacionamento gratuito.” (V.M)

O quadro 15, reforça que aspectos como “funcionários todos atenciosos e muito gentis” são diferenciais relatados nos comentários como positivos na experiência do hóspede. Em contraponto, nota-se um comentário referente a limpeza dos ambientes que é um aspecto fundamental na satisfação de um hóspede, uma vez que está diretamente relacionada ao seu conforto, bem-estar e segurança durante a estadia.

A limpeza adequada e eficiente dos espaços do hotel, incluindo quartos, banheiros, áreas comuns e instalações é importante para transmitir uma sensação de cuidado, higiene e qualidade. Andrade e Polo (2018) apontam da importância da hospitalidade como elemento central para o sucesso dos hotéis, todo o cuidado que vai da organização de um ambiente até a receptividade dos funcionários são elementos que agregam positivamente na experiência vivenciada pelos hóspedes.

**Quadro 16 - Comentários negativos referente ao Profissionalle Hotel**

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Nov./2022	2 estrelas	Recepcionista não conhece o sistema de check-in online do próprio	“Prós: Cama muito boa; café da manhã decente; quarto silencioso; localização boa com padaria/restaurante e farmácias perto, além de estar em umas das avenidas

		hotel que trabalha, fazendo ainda comentário irônico à respeito.	principais da cidade, o que facilita a locomoção. Contras: Toalha de rosto suja; vidro da báscula do banheiro imundo; filtro do ar condicionado lotado de poeira; pia do banheiro entope muito fácil; recepcionista não conhece o sistema de check-in online do próprio hotel que trabalha, fazendo ainda comentário ir�nico � respeito; não aceitaram parcelar nem em 2 vezes o valor total da estadia; visor do controle do ar-condicionado com defeito, e o funcionário responsável não apareceu para resolver em nenhum momento; pouca ilumina�o no quarto; serviram manga ainda verde no café da manhã; Wi-Fi muito lento e instável.” (P.S)
Nov./2022	2 estrelas	Wi-Fi não funcionou; Demoram bastante para resolver problema.	“Não recomendo este hotel por vários motivos. O Wi-Fi não funcionou, o micro-ondas também não funcionou, pedimos para trocar mas demoram bastante para resolver problema! O quarto não foi limpo nem arrumado até as 16 horas quando voltamos dos passeios. Tivemos que pedir que viessem e o Makley da recep�o disse que só tinham 3 arrumadeiras para 34 quartos e elas não estavam dando conta! O mesmo Makley impediu meu marido de usar o notebook dos hóspedes que fica na recep�o subestimando nossa inteligência disse que era um hóspede! A tv a cabo não funcionou, estranhamente s� a rede GLOBO não sintoniza! Por que? Sem explica�o plausível! RIDÍCULO!” (M.C)

No quadro 16, observa-se um comentário quanto ao recepcionista que não conhece o sistema do hotel e faz comentário ir nico a respeito. A hospitalidade está diretamente ligada   capacidade de atender e satisfazer as necessidades dos hóspedes de maneira cort s, prestativa e profissional.

Carvalho e Pimentel (2015) definem que a capacita o   um processo contínuo e essencial para empresas e profissionais hoteleiros que desejam oferecer um atendimento diferenciado. Quando um recepcionista não conhece o sistema do hotel ou não está preparado para lidar com situa es rotineiras, isso pode gerar frustra o e afetar negativamente a percep o do hóspede sobre a hospitalidade do hotel.

Além disso, o comentário ir nico do recepcionista demonstra falta de empatia e respeito com o hóspede, o que pode ser percebido como falta de hospitalidade e profissionalismo.

Um comentário refere-se ao Wi-Fi que não funciona. É válido lembrar que o Wi-Fi nos hotéis se tornou um importante elemento na satisfação do hóspede nos dias atuais, em especial, com a pandemia. Ao oferecer uma conexão de internet rápida, estável e segura, o hotel atende às necessidades de conectividade dos hóspedes, proporcionando uma experiência mais confortável e conveniente durante sua estadia. A maioria dos hóspedes depende da internet para diversas atividades, portanto, a falta de uma conexão rápida e estável pode gerar frustração e impactar negativamente a experiência.

O Profissional Hotel teve ao total 2 avaliações negativas em contraposição a 2 avaliações positivas no período, o que indica a posição mediana do hotel levando em consideração a sua conduta com relação a hospitalidade.

**Quadro 17** - Comentários positivos referente ao Premier Hotel

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Dez./2022	3 estrelas	Os funcionários são gentis e prestativos.	“Os funcionários são gentis e prestativos, o quarto e o banheiro precisam de uma limpeza. Café da manhã com poucas opções mas estava bom. Ao lado tem um mall com várias lojinhas, servem pizza, alguns pratos e porções. Comemos pizza.” (A.)
Out./2022	4 estrelas	Ótimo atendimento	“Conforto, ótimo atendimento e excelente ambiente, café da manhã maravilhoso com muitas variedades da culinária nordestina, qualidade total, uma excelente vista na avenida dos holandeses. galeria de lembranças nordestina.” (I.M)

O quadro 17 apresenta comentários sobre bom atendimento e sobre a gentileza dos funcionários. Retratando como a hospitalidade é um critério para a avaliação dos hóspedes ao relatarem sobre as experiências obtidas em suas hospedagens. Em contraponto, traz questões avaliadas de forma negativa, como a limpeza e café com poucas opções que influenciou em uma avaliação 3 estrelas. Nota-se que esses aspectos se tornam fundamentais na hora da avaliação e que poderia ter tornado a experiência do cliente melhor e resultando em uma avaliação com mais estrelas para o hotel.

Quartos limpos e bem conservados transmitem uma sensação de conforto e higiene, o que é essencial para uma estadia agradável. E espera-se que o café da manhã ofereça uma seleção razoável de alimentos e bebidas para atender às preferências e

necessidades dos hóspedes. Em resumo, a limpeza e o café da manhã com poucas opções são aspectos que afetam diretamente a percepção dos hóspedes sobre a qualidade do serviço oferecido pelo hotel. Uma avaliação de três estrelas indica um nível médio de qualidade, sugerindo que há espaço para melhorias nessas áreas para elevar a experiência e alcançar classificações mais altas.

**Quadro 18** - Comentários negativos referente ao Premier Hotel

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Nov./2022	2 estrelas	Hotel sem manutenção.	“Colchão velho com buracos. Chuveiro péssimo, caindo apenas alguns pingos. Em conversa com os funcionários, informaram que sabem do estado do hotel, mas não tem previsão de melhoras. Hotel sem manutenção. Não tem secador nem serviço de quarto.” (D.M)
Out./2022	1 estrela	Hotel com péssima qualidade e atendimento.	“Hotel com péssima qualidade e atendimento, acabou a água quente, não trocam a toalha, traveseiro muito baixo, qualidade da rouparia péssima, ar-condicionado não funciona direito, não muda a temperatura... só dor de cabeça.” (J.)

Já no quadro 18, nota-se um comentário sobre a qualidade e atendimento péssimos do hotel em questão. Ressalta-se a importância no investimento do hotel na capacitação dos seus funcionários, garantindo a qualidade do atendimento prestado aos hóspedes e contribuindo para uma experiência hoteleira (GALVÃO, VIVAN; JUNIOR, 2018).

Através de processos como a identificação das necessidades de capacitação, escolha de métodos adequados, investimento em treinamento contínuo e promoção de uma cultura de excelência no atendimento são processos que podem ajudar a alcançar esse objetivo (CARVALHO; PIMENTEL, 2015).

A manutenção da infraestrutura também é um aspecto importante. Quando os hóspedes percebem que a estrutura do hotel está bem cuidada e em bom estado, eles se sentem mais confortáveis e seguros durante a sua estadia. Por outro lado, uma estrutura não conservada, com sinais de desgaste, falta de manutenção ou problemas aparentes, pode gerar uma impressão negativa, diminuindo a satisfação dos hóspedes.

A manutenção adequada também contribui para a segurança dos hóspedes. Por exemplo, corrimãos e escadas bem fixados, pisos em boas condições, iluminação adequada e sistemas de segurança funcionando corretamente são elementos essenciais para evitar acidentes e garantir a tranquilidade dos hóspedes.

O Premier Hotel teve ao total 4 avaliações negativas em contraposição a 2 avaliações positivas no período, o que indica a posição desfavorável do hotel levando em consideração a sua conduta com relação a hospitalidade.

#### Quadro 19 - Comentários positivos referente ao Litorânea Praia Hotel

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Ago./2022	3 estrelas	Funcionários educados.	“Pontos positivos: funcionários educados, piscina bem cuidada e bonita de frente ao mar, café da manhã muito bom com variedades. Pontos negativos: cheiro de mofo, ar-condicionado não gela o quarto todo, tomadas molengas que não deixam o carregador de qualquer coisa ficar conectado, tinha amendoim caído no quarto, limpeza ruim, cheiro ruim nas toalhas de banho. Fui procurar tomada ao lado da cama perto da cabeceira não tinha, somente longe, e quando fui afastar a escrivaninha para procurar tomada vi o quanto de água infiltrada atrás da cama e mesinhas de cabeceira. Telefone do primeiro dia da estadia não funcionava, eu ligava na recepção e o moço atendia, porém ele não me ouvia. Tinha que descer lá para falar com ele. Na segunda estadia os botões do telefone não funcionavam.” (B.)
Jul./2022	4 estrelas	Equipe bem prestativa.	“Hotel está muito bem localizado com diversos bares e quiosque próximos. Fica em torno de 15 minutos do centro histórico e 35 minutos do aeroporto. Hotel oferece boas acomodações, equipe bem prestativa. Café da manhã tem bastante variedade.” (R.)

No quadro 19, observa-se comentários sobre a equipe prestativa do hotel e funcionários educados. A hospitalidade está diretamente ligada à capacidade de atender e satisfazer as necessidades dos hóspedes e, além disso, a relação positiva entre o hóspede e a equipe do hotel demonstra que a atuação dos funcionários pode contribuir para uma percepção positiva sobre a hospitalidade do hotel.

Uma equipe bem treinada, motivada e engajada sempre irá contribuir para a criação de um ambiente de hospitalidade positiva, onde os hóspedes se sintam bem-vindos, confortáveis e apreciados (CROTTI; MORETTI, 2018). Essa relação positiva entre a equipe do hotel e os hóspedes reforça a imagem do estabelecimento como um local de excelência em serviços e atendimento ao cliente, resultando em uma percepção positiva sobre a hospitalidade do hotel.

**Quadro 20** – Comentários negativos referente ao Litorânea Praia Hotel

Data da avaliação	Avaliação	Palavras-chave relacionadas à hospitalidade	Comentários
Out./2022	1 estrela	Quarto cheirando ruim, sujo	“Aluguei para descansar da rotina, o quarto que fiquei o ar-condicionado não funcionava, avisei a recepção, me trocaram de quarto para um bem inferior ao que havia anteriormente, quarto cheirando ruim demais, estava sujo, e tinha muito barulho por conta da rua, nem telefone no quarto para falar com a recepção não tinha. Não me trocaram de quarto e fiquei, não trocaram roupas de camas os 3 dias que fiquei no quarto. Escolheria outro hotel” (T.P)

No quadro 20, o comentário traz questões ligadas a manutenção e funcionamento dos equipamentos, limpeza e gestão de qualidade. É importante que os hotéis realizem manutenção regular em seus quartos para garantir que todos os equipamentos, como o ar-condicionado, estejam em pleno funcionamento. Além disso, é necessário ter um sistema eficiente para lidar com problemas relatados pelos hóspedes, como prontamente trocar de quarto ou fornecer soluções alternativas quando necessário.

A limpeza adequada dos quartos é fundamental para proporcionar uma estadia confortável aos hóspedes. Os hotéis devem garantir que os quartos sejam devidamente limpos antes da chegada de cada novo hóspede e, também, durante a estadia, incluindo a troca regular de roupas de cama e a remoção de odores desagradáveis.

Os hotéis devem implementar sistemas de gestão de qualidade para monitorar e avaliar regularmente a satisfação dos hóspedes, identificar problemas recorrentes e tomar medidas corretivas. Isso ajudará a garantir que as falhas sejam corrigidas e que os padrões de qualidade sejam mantidos consistentemente.

O Litorânea Praia Hotel teve ao total 1 avaliação negativa em contraposição a 1 avaliação positiva no período, o que indica a posição mediana do hotel levando em consideração a sua conduta com relação a hospitalidade.

O quadro 21 abaixo indica palavras utilizadas pelos clientes na plataforma TripAdvisor que indicam se obtiveram uma experiência boa ou ruim associadas à hospitalidade, nos hotéis da cidade de São Luís/MA.

**Quadro 21** – Termos indicados nos comentários do TripAdvisor referente experiências positivas e negativas associadas à hospitalidade

Classificação dos hotéis por avaliação do TripAdvisor	Termos que indicam experiência positiva	Termos que indicam experiência negativa
1° Hotel Luzeiros	Aconchegante, excelente, atendimento diferencial, atendimento atencioso e prestativo, sensacional, ótima impressão, staff de qualidade	Mau atendimento, experiência ruim
2° Stop Way Hotel	Atendimento muito bom, funcionários educados e gentis, prestativos, bom atendimento na recepção, atenção e cuidado da equipe	-
3° Blue Tree Towers São Luís	Atendimento bom e diferenciado, experiência top, receptividade e serviços ótimos, excelente, cordialidade de funcionários	Péssimo hotel, funcionário mal humorado, café da manhã péssimo
4° PraiaBella Hotel	Funcionários simpáticos e solícitos, excelente hotel, excelente atendimento,	-
5° Ibis São Luís	Bom atendimento dos funcionários, bem simpáticos, hotel bom	Qualidade ruim, treine seus funcionários
6° Brisamar Hotel & SPA São Luís	Equipe prestativo, tratamento	Atendimento péssimo, experiência ruim
7° Calhau Praia Hotel	Profissionais educados e atenciosos, agradável, pessoal simpático	Falta de cordialidade, pode melhorar o atendimento
8° Professionnelle Hotel	Maravilhoso, funcionários atenciosos e gentis	Precisa melhorar, não recomendo
9° Premier Hotel	Funcionários gentis e prestativos, bom, ótimo atendimento	Não recomendo, péssimo atendimento
10° Hotel Sesc Olho'D'Água	NA	NA
11° Litorânea Praia Hotel	Equipe bem prestativa, funcionários educados	Escolheria outro hotel

Fonte: dados da pesquisa (2023)

Dentre os 91 comentários no período de Julho/2022 a Janeiro/2023, os termos acima são os que mais são recorrentes. Enquanto termos associados à experiência positiva do turista, os que mais aparecem são sobre bom atendimento e funcionários educados e atenciosos, sendo que, conforme Melo (2017) a hospitalidade é fundamental

para criar uma experiência positiva para o turista, e os aspectos destacados no trecho, como o bom atendimento e funcionários educados e atenciosos, são elementos-chave nesse processo, o que indica que estão conforme com os comentários.

Melo (2017) ainda discute como a qualidade do atendimento, a cortesia dos funcionários e a atenção aos detalhes são fatores que impactam a percepção do turista sobre a estadia no hotel. Quando um hotel proporciona uma experiência positiva e acolhedora, os turistas tendem a ficar satisfeitos e mais propensos a retornar ou recomendar o estabelecimento.

Em relação aos termos associados a experiência negativa os que mais aparecem são sobre atendimento ruim e pedidos de um atendimento melhor, sendo que, conforme Carvalho e Pimentel (2015) a importância da capacitação dos recursos humanos e como a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários afeta a experiência dos turistas.

Ao destacar os termos "atendimento ruim" e "pedidos de um atendimento melhor", o trecho mencionado está relacionado com as percepções negativas dos turistas em relação ao atendimento prestado pelos funcionários nos meios de hospedagem estudados. Essas expressões indicam que os turistas tiveram experiências negativas em termos de qualidade do atendimento, e que eles esperam e desejam um atendimento melhor.

No estudo de Carvalho e Pimentel (2015) investiga-se as razões por trás do atendimento ruim, como a falta de capacitação adequada dos funcionários, a falta de motivação ou o despreparo para lidar com situações desafiadoras. Além disso, discute-se estratégias e recomendações para melhorar a capacitação dos recursos humanos, visando fornecer um atendimento de qualidade e atender às expectativas dos turistas. Nota-se que existem algumas palavras-chave quando se refere a experiência dos viajantes nos comentários dos hotéis avaliados:

**Quadro 22 - Palavras-chave referentes a experiência dos viajantes**

<b>Nos comentários positivos</b>	<b>Nos comentários negativos</b>
Equipe bem prestativa; Funcionários educados; Ótimo atendimento; Funcionários gentis; Equipe simpática e disponível para ajudar; Bem recebidos pela recepção;	Pode melhorar no atendimento; Funcionários não atendem com cordialidade; Hotel muito ruim; Não cumprimentavam os hóspedes; Hotel sem manutenção; Wi-fi não funcionou.

Profissionais atenciosos; Ótimo tratamento dos funcionários; Simpatia; Gentileza; Recepção acolhedora; Cordialidade; Experiência satisfatória; Receptividade dos funcionários; Sorriso no rosto; Gastronomia; Infraestrutura; Manutenção; Preço justo.	
--	--

Fonte: dados da pesquisa (2023)

Os resultados indicaram um padrão de palavras nos comentários dos hotéis avaliados, que descrevem a experiência dos viajantes em relação à hospitalidade. Os viajantes geralmente relatam uma equipe educada, funcionários prestativos, ótimo atendimento, funcionários simpáticos e gentis quando avaliam positivamente o hotel. Já em casos de avaliações negativas, o atendimento ruim e a falta de cordialidade são detalhes que incomodam os clientes.

Esses resultados sugerem que a interação com a equipe do hotel é um aspecto crucial da experiência do viajante e pode afetar significativamente sua percepção da hospitalidade do estabelecimento. Camargo (2015, p. 25) destaca a importância da relação humana na hospitalidade, afirmando que "a hospitalidade não é uma questão de serviços, mas sim uma questão de encontros, de relações humanas, baseadas em trocas, em experiências de alteridade". Essa ideia está em consonância com os resultados, que enfatizam a importância da equipe do hotel na criação de uma experiência hoteleira positiva para os hóspedes.

Conforme observado nos comentários dos hotéis avaliados no TripAdvisor, a equipe educada, prestativa, simpática e gentil é valorizada pelos hóspedes, o que sugere a importância das trocas e experiências durante a hospedagem. A equipe do hotel é uma das principais interfaces entre o estabelecimento e os hóspedes, e sua capacidade de fornecer um serviço de qualidade pode influenciar diretamente a satisfação e a fidelidade do cliente.

Além disso, os resultados também sugerem que as características pessoais dos funcionários, como a simpatia e a gentileza, são valorizadas pelos hóspedes. Essas características podem contribuir para a criação de uma atmosfera acolhedora e amigável no hotel, o que pode ser um fator importante para a experiência geral do viajante.

Conforme observado nos comentários dos hotéis avaliados, a equipe pode criar um ambiente hospitaleiro e acolhedor que vai além dos serviços oferecidos pelo hotel.

Andrade e Polo (2018) enfatizam a importância da hospitalidade como elemento central para o sucesso dos hotéis, e destacam a relevância da personalização do atendimento, da formação e capacitação dos funcionários e da inovação como componentes fundamentais para a oferta de serviços de qualidade. Ao relacionar esses fatores aos resultados obtidos é possível perceber a importância da hospitalidade e do atendimento na construção da experiência dos hóspedes.

Enfatiza-se a importância da equipe do hotel e dos feedbacks dos hóspedes para a melhoria contínua dos serviços oferecidos e destaca-se a relevância da personalização do atendimento, da formação e capacitação dos funcionários e da inovação como fatores fundamentais para a oferta de serviços de qualidade.

Os estudos também destacam a importância da fidelização dos hóspedes como elemento-chave para o sucesso dos hotéis, e enfatiza a necessidade de oferecer uma experiência diferenciada e personalizada para atender às expectativas dos hóspedes.

Os resultados obtidos a partir das palavras-chave retiradas dos comentários no TripAdvisor apresentam abordagens complementares sobre a importância da hospitalidade como recurso estratégico na hotelaria. Destaca-se a importância da qualidade do atendimento, da formação e capacitação dos funcionários, dos feedbacks dos hóspedes e da fidelização como elementos fundamentais para o sucesso dos hotéis.

Embora não tenha sido encontrado nenhum comentário específico sobre os processos para obter a satisfação dos hóspedes pós-pandemia, é possível obter insights valiosos sobre a importância da hospitalidade para a experiência do turista por meio dos comentários coletados entre janeiro de 2023 a julho de 2022. A pandemia trouxe consigo uma série de desafios e mudanças significativas na indústria do turismo, com protocolos de segurança e restrições afetando diretamente a maneira como os viajantes interagem e se sentem em seus destinos. No entanto, os comentários dos turistas durante esse período revelam que a hospitalidade continua sendo um diferencial importante para uma experiência positiva.

## 7 CONCLUSÃO

Com base nos resultados apresentados, pode-se concluir que a hospitalidade da equipe do hotel desempenha um papel fundamental na criação de uma experiência positiva para os hóspedes. Os viajantes valorizam a equipe educada, prestativa, simpática e gentil, que pode criar um ambiente acolhedor e amigável no hotel.

Portanto, para criar uma experiência hoteleira positiva, é fundamental que a equipe do hotel seja treinada e capacitada para oferecer um atendimento educado, prestativo, simpático e gentil, que vá além dos serviços oferecidos pelo hotel. Os momentos intersticiais, como as conversas informais e as sugestões de passeios, também devem ser valorizados e incentivados pela equipe.

Além disso, os resultados destacam a importância da valorização dos feedbacks dos hóspedes, que podem fornecer informações valiosas para a melhoria contínua dos serviços oferecidos. A partir dos comentários deixados pelos viajantes, foi possível perceber que as palavras mais comuns utilizadas para descrever uma boa experiência são relacionadas ao atendimento prestado pelos funcionários, tais como "equipe educada", "funcionários prestativos", "ótimos atendimento", "funcionários simpáticos e gentis".

É importante ressaltar que a hospedagem não é apenas uma questão de serviços e instalações, mas sim uma relação humana baseada em encontros interpessoais. Criar uma atmosfera acolhedora e amigável no hotel pode contribuir significativamente para a satisfação e fidelização dos hóspedes, além de uma experiência hoteleira positiva e inesquecível.

Ao analisar os comentários, é possível identificar que os turistas valorizam profundamente a forma como são recebidos e tratados pelos anfitriões e profissionais da indústria do turismo. Comentários positivos frequentemente mencionam a simpatia, a cortesia e a atenção dedicada pelos prestadores de serviços, bem como a capacidade de criar um ambiente acolhedor e confortável.

Os comentários dos hóspedes ressaltam a importância de se sentirem bem-vindos e cuidados durante sua estadia. A hospitalidade demonstrada através de pequenos gestos faz uma diferença significativa na percepção geral da experiência turística. É importante ressaltar que, mesmo em um contexto pós-pandemia, onde as preocupações com a saúde e a segurança são primordiais, a hospitalidade ainda é valorizada pelos

turistas. A capacidade de oferecer um ambiente seguro, limpo e higienizado, sem comprometer a simpatia e a cordialidade, é essencial para garantir uma experiência positiva.

Através dos dados coletados com a plataforma do TripAdvisor, pode-se chegar as seguintes conclusões dos objetivos: Das mudanças ocorridas no setor hoteleiro devido à pandemia e seus impactos na prática da hospitalidade e na experiência do turista, podemos citar a implementação de protocolos de saúde e segurança nos hotéis, a comunicação transparente e mudanças nas opções de alimentação e serviços.

Dos fatores que contribuem para uma experiência positiva do turista em relação à hospitalidade no setor hoteleiro ludovicense, podemos citar a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários do hotel como fundamental para criar uma experiência positiva. Também podemos citar que a equipe do hotel que possui conhecimento sobre a cidade, suas atrações turísticas, restaurantes e eventos locais podem fornecer informações valiosas aos turistas. Além da limpeza e a manutenção das instalações hoteleiras serem aspectos essenciais para garantir uma experiência positiva.

Em contraposição, quanto aos elementos que contribuem para experiência negativa estão, da mesma forma, relacionados à falta de hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís, aqui podemos citar o atendimento inadequado em alguns hotéis avaliados, como funcionários mal-educados, despreparados ou pouco receptivos. Da falta de conhecimento sobre a cidade e dos atrativos, a equipe do hotel quando não está devidamente informada sobre a cidade não agrega informações positivas para a experiência do turista. Além das falhas na limpeza e manutenção que transmitem uma impressão de descuido e desleixo, comprometendo a percepção da qualidade do serviço oferecido pelo hotel.

Das recomendações para aprimorar a prática da hospitalidade no setor hoteleiro de São Luís visando a melhoria da experiência do turista no pós-pandemia, podemos citar treinamentos para a equipe do hotel, fornecendo habilidades em atendimento ao cliente, comunicação eficaz, resolução de problemas e gestão de crises. Manter os protocolos rigorosos de saúde e segurança, mesmo após a pandemia é crucial. Além de garantir que as medidas de limpeza e desinfecção sejam realizadas regularmente em todas as áreas do hotel.

Outras recomendações são adaptação de serviços, valorização da cultura local, comunicação proativa e inovação tecnológica como fatores primordiais para melhorar a experiência.

Assim sendo, investir na hospitalidade e nos processos que aprimoram a experiência do turista pós-pandemia é fundamental para a indústria do turismo se adaptar às novas demandas e expectativas dos viajantes, proporcionando momentos gratificantes e criando um diferencial competitivo para destinos e estabelecimentos.

A pesquisa possuiu algumas limitações dadas por conta do baixo número de avaliações encontradas na plataforma TripAdvisor relacionados aos hotéis da cidade de São Luís do Maranhão, o que pode caracterizar uma baixa amostra, mas que pode ser uma partida para próximos estudos.

Destaca-se a importância de estudos posteriores para aprofundar o entendimento sobre a prática da hospitalidade no setor hoteleiro e a relação com a experiência positiva e/ou negativa do turista. Essas pesquisas podem abranger uma ampla variedade de áreas e aspectos, visando contribuir para o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços oferecidos.

Recomenda-se que futuras investigações ampliem a abrangência geográfica, considerando diferentes regiões e contextos culturais, a fim de capturar as nuances e particularidades locais da prática da hospitalidade. Além disso, é importante explorar diferentes tipos de hospedagem, desde estabelecimentos de luxo até plataformas de hospedagem compartilhada, para compreender como a experiência do turista pode variar em cada contexto.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, D. A. C.; POLO, E. F. Hospitalidade como Recurso Estratégico na Hotelaria: proposição de um modelo teórico-conceitual. **Revista Hospitalidade**, v. 13, n. 2, p. 11-30, 2018.
- BARENBOIM, I. **Hospitalidade e Turismo: Onde o Lazer Encontra o Negócio**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- BARROS, T. S. Políticas de cancelamento na hotelaria em tempos de COVID-19: uma análise da flexibilidade adotada pelos hotéis brasileiros. **Revista Hospitalidade**, 18(1), 1-15, 2021.
- BORGES, G. R. **Gestão de Hospedagem: Estratégias e Tendências**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.
- BRESCIANI, M. S. M. **História do Turismo no Brasil**. São Paulo: Contexto, 2011.
- CAMARGO, L. O. L. **Os interstícios da hospitalidade**. São Paulo: SENAC, 2015.
- CAMARGO, L. O. L. **Turismo, hotelaria e hospitalidade**. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- CAMARGO, L. O. L.; FORTES, O. N. **Gestão da Hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2011.
- CAMARGO, L. V. de. Hospitalidade: um estudo histórico-epistemológico. **Revista Hospitalidade**, 9(1), 1-23, 2012.
- CARVALHO, R. C.; PIMENTEL, P. G. S. Capacitação de recursos humanos em turismo: um estudo de caso em meios de hospedagem. **Turismo em Análise**, v. 26, n. 2, 2015.
- CASTELLI, G. **Gestão hoteleira: planejamento e operação**. São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2008.
- CASTELLI, G. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010.
- CHON, K-S.; SPARROWE, R.T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Contexto, 2003.
- COELHO, M. G. P. Experiência turística: uma revisão de literatura. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 13-25, jan./jun. 2013.
- CROTTI, M. S. R.; MORETTI, S. L. A. A hospitalidade e a influência do atendimento na percepção de satisfação dos hóspedes em hotéis de luxo no Brasil. **Revista Hospitalidade**, v. 10, n. 1, p. 31-47, 2018.

CRUZ, M. Experiência turística: uma revisão teórica. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 11, n. 3, p. 1-18, 2017.

CRUZ, R. C. A.; BRITO-HENRIQUES, E.; LARRABURE, S.; CHUNDO, D. M. I. Impactos da pandemia de COVID-19 no setor hoteleiro: os casos de Lisboa, Maputo e São Paulo. **Cadernos de Geografia**, v. 32, n. 1, p. e03308, 2022.

DIAS, C. M. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Editora Manole: São Paulo, 2002.

FELÍCIO, J. A.; PEÇANHA, D. O que é experiência turística? Um ensaio teórico sobre o conceito. **Turismo em Análise**, 28(1), 25-40, 2017.

FERNANDES, R. M. Gestão da limpeza e higienização em tempos de COVID-19: um desafio para a hotelaria. **Revista Hotéis**, 15(202), 28-30, 2020.

FREIRE, P. S.; CRAVIDÃO, F. A hospitalidade como fator de competitividade turística. **Revista Hospitalidade**, vol. 6, n. 1, p. 49-60, jan.-jun. 2009.

G1 MARANHÃO. Reflexo do coronavírus, movimento na rede hoteleira já caiu 20% em São Luís. **G1 Maranhão**, São Luís, 14 mar. 2020. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2020/03/14/reflexo-do-coronavirus-movimento-na-rede-hoteleira-ja-caiu-20percent-em-sao-luis.ghtml>> Acesso em: 12 mar. 2023.

GALVÃO, S. C.; VIVAN, A. L. A.; JUNIOR, E. A. O. Hospitalidade como vantagem competitiva na hotelaria: estudo de caso em hotéis de luxo em São Paulo. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 2018.

GANDARA, J. M. G. A hospitalidade e suas múltiplas dimensões. In: **Encontro nacional de hospitalidade**, 2., 2005, São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2005.

GAZETA DO POVO. Atividades turísticas tiveram queda de 36,7% em 2020, diz IBGE. **Gazeta do Povo**, 11 de fev. de 2021. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/economia/breves/atividades-turismo-queda-pandemia-2020/?ref=busca>>. Acesso em: 12 mar. 2023.

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. 2 ed. São Paulo: Ícone, 2008.

GOMES, C. F.; FARIAS, S. A. A importância da satisfação do cliente para a recuperação do setor hoteleiro durante a pandemia de COVID-19. **Revista de Turismo Contemporâneo**, 9(1), 178-198, 2021.

GONÇALVES, E. M.; PEREIRA, G. R. S. **Hotelaria e Turismo: Práticas e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2015.

GRINOVER, L. A hospitalidade urbana: Acessibilidade, legitimidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 29-50. Dez. 2006.

GRINOVER, L. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado**. In: DIAS, C. M. M. (Org). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. **Site oficial da Embratur**. Disponível em: <https://www.embratur.gov.br/>. Acesso em: 01 de março de 2023.

JORNAL DE TURISMO. Conjunto de ações da BLTA auxilia a retomada gradual e segura da indústria da hospitalidade no Brasil. **Jornal de Turismo**, 2020. Disponível em: <<https://www.jornaldeturismo.tur.br/noticias/20-agencias-de-viagens/84972-conjunto-de-acoes-da-blta-auxilia-a-retomada-gradual-e-segura-da-industria-da-hospitalidade-no-brasil>>. Acesso em: 12 mar. 2023.

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

LASHLEY, C. Hospitality: A Social Lens. **International Journal of Hospitality Management**, v. 52, p. 41-47, 2016.

MACHADO, M. H. D. L. Hospitalidade como fator de sucesso na hotelaria: um estudo sobre o hotel x. **Revista Turismo - Visão e Ação**, v. 20, n. 3, p. 542-560, set./dez. 2018.

MARTINELLI, M. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Aleph, 2013.

MELO, A. O. Hospitalidade no setor hoteleiro: uma análise de sua influência na fidelização de clientes. **Revista Hospitalidade**, v. 14, n. 1, p. 1-19, 2017.

NOVO, O. Gestão de Riscos e Crises na hospitalidade. **Novo8**, 2021. Disponível em: <https://novo8.com.br/artigo-hoteliernews-gestao-de-riscos-e-criises-na-hospitalidade/>. Acesso em: 08 de jun. 2023.

OLDENBURG, R. **The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community**. Paragon House, 1989.

OLIVEIRA, I. **Experiência turística: integrando os atores do turismo na construção da experiência do consumidor**. In: M. P. de L. Azevedo, E. B. Garcia, & A. F. Freire (Eds.), Turismo e Gestão: teoria, metodologia e estudos de caso. Ed. CRV, 2017.

OLIVEIRA, L. H. M.; BARBOSA, M. L. M. Histórico e evolução da hospitalidade. **Turismo & Sociedade**, v. 3, n. 2, p. 185-203, 2010.

OLIVEIRA, M. C. A gestão hoteleira e a pandemia: como sobreviver e se reinventar. **Revista Hotéis**, 15(200), 36-39, 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19. **World Health Organization**. 11 March, 2021. Disponível em: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2021>. Acesso em: 3 mar. 2023.

PENIDO, A. P. **Gestão de Hospitalidade: cenários e tendências**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2012.

PINE, B. J.; GILMORE, J. H. Welcome to the experience economy. **Harvard Business Review**, 76(4), 97-105, 1998.

PLENTZ, R. S. O. Papel da Hospitalidade na Busca de Um Outro Turismo. In: **III Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul**, Caxias do Sul, 2005.

RAMALHETE, C. **Gestão de Crises: Teoria e Prática**. São Paulo: Saraiva, 2017.

REIS, A. C. F. **Economia da cultura e desenvolvimento sustentável**. Editora SENAC, 2006.

REIS, A. C. F.; GONÇALVES R. V. **Cidades Criativas: Perspectivas**. Editora Senac, São Paulo, 2011.

REVISTA HOTÉIS. Hospitalidade em tempos de pandemia. **Revista Hotéis**, 2020. Disponível em: <<https://www.revistahoteis.com.br/hospitalidade-em-tempos-de-pandemia/>>. Acesso em: 3 mar. 2023.

RODRIGUES, H. A. F. "Alimentação como fonte de sociabilidade e de hospitalidade". In: **SINAIS - Revista Eletrônica**. Ciências Sociais. Vitória: CCHN, UFES, Edição n.12, v.1, Dezembro, 2012.

RODRIGUES, Linda; LIMA, Terezinha; PINHO, Thays; SILVA, David; ALMEIDA, Joseane. As ações de enfrentamento da Covid-19 em cidades turísticas maranhenses. **Formação (online)**, v. 29, n. 55 – Dossiê, p. 163-192, 2022.

RODRIGUES, Linda; PINHO, Thays; SILVA, David; LIMA, Terezinha; SERRA, Débora; SERRA, Monique. O cenário turístico maranhense em frente aos efeitos da Covid-19: um olhar sobre os municípios de São Luís, Barreirinhas e Tutóia. In: CRUZ, Rita. **Turismo em tempos de Covid-19**. São Paulo: FFLCH/USP, 2021.

SILVA, A. C. A.; BARROS, R. A. A importância da capacitação profissional na hotelaria: Um estudo de caso do Hotel X. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, 4(1), 2017.

SILVA, A. M. A.; GONÇALVES, A. V. A importância da comunicação para a satisfação do cliente em tempos de COVID-19. **Revista Hospitalidade**, 17(1), 1-19, 2020.

SILVA, D. M.; SILVA, V. A.; BASTOS, F. H. A importância da hospitalidade no setor hoteleiro. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 3, n. 9, p. 118-130, 2018.

SILVA, K. C. A.; OLIVEIRA, A.L. M. Experiência do turista: uma abordagem teórica. **Revista Científica FacMais**, v. 6, n. 1, p. 66-83, 2017. Acesso em: 1 mar. 2023.

SILVA, M. G. F; ALMEIDA, V. P. Experiência de viagem do turista como determinante da satisfação em relação aos hotéis. **Revista Turismo em Análise**, 28(2), 257-273, 2017.

SIMÕES, A. P. Hospitalidade em destinos turísticos: um estudo exploratório. **Revista Hospitalidade**, vol. 9, n. 2, p. 1-23, jul.-dez. 2012.

TRIPADVISOR. **About TripAdvisor**, 2023. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/TripAdvisorInsights/n2695/about-tripadvisor/>. Acesso em: 12 mar. 2023.

VAZ, L. J. A hospitalidade em hotéis de negócios: o caso do hotel faial prime suítes em Florianópolis. **Turismo - Visão e Ação (Qualis B1)**, v. 18, n. 1, p. 153-166, 2016.

WADA, E. K; CAVENAGHI, A. J.; SALLES, M. R. R. O marco comparativo e teórico dos estudos de hospitalidade no Brasil. **Revista Hospitalidade**, 12(1), 1-16, 2015.

WANG, D.; LI, X. Understanding travelers online information search and booking behaviors: A study of travel review websites. **Tourism Management**, 72, 295-304, 2019.