

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

YASMIN ALESSANDRA LIMA DA SILVA

**SERVIÇOS DE HOTELARIA E RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE EM UMA
UNIDADE PRISIONAL DE SÃO LUÍS - MA**

São Luís
2023

YASMIN ALESSANDRA LIMA DA SILVA

**SERVIÇOS DE HOTELARIA E RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE EM UMA
UNIDADE PRISIONAL DE SÃO LUÍS - MA**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão - UFMA, como pré-requisito para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro.

São Luís
2023

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

Silva, Yasmin Alessandra Lima da.

Serviços de hotelaria e relações de hospitalidade em
uma unidade prisional de São Luís - MA / Yasmin Alessandra
Lima da Silva. - 2023.

71 f.

Orientador(a): Ruan Tavares Ribeiro.

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

1. Hospitalidade 2. Hotelaria. 3. Serviços. 4.
Unidades Prisionais. I. Ribeiro, Ruan Tavares. II.
Título.

YASMIN ALESSANDRA LIMA DA SILVA

**SERVIÇOS DE HOTELARIA E RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE EM UMA
UNIDADE PRISIONAL DE SÃO LUÍS - MA**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como pré-requisito para a obtenção do grau de bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA:

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

Prof. Esp. Marco Aurélio Gonçalves Sugita Furtado (1º Examinador)
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Cairo César Braga de Souza (2º Examinador)
Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho à minha mãe, Célia Regina Lima, por todo esforço e motivação ao longo desses anos, me ensinando todos os dias a ter fé e esperança nos desejos do meu coração.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por todas as bênçãos concedidas a mim, por ter me agraciado com o dom de ser mãe e abençoado Anthony, o meu filho, que nasceu cheio de saúde e alegria, completando o sentido da minha vida.

À minha avó, um grande amor da minha vida, Rizete Pereira Silva (*in memoriam*), ou Dida, obrigada por ter sido uma avó tão extraordinária que apesar de poucos anos ao seu lado, eles se tornaram eternos na minha lembrança, sei que onde estiver, estará orgulhosa de mim.

Aos meus pais, Célia Regina Lima e Nilton Reis de Souza, que apesar de todas as dificuldades e percalços no caminho, nunca desistiram de me dar a oportunidade de ser graduada em uma Universidade Pública, e que além disso, sempre incentivaram os três filhos aos estudos mostrando o valor da educação.

Aos meus irmãos, Roberto Alexandre e Nilton Matheus, que sempre foram meus companheiros e com os quais passei todos os momentos da minha vida sentindo em suas palavras e atitudes, a força e segurança que me faz vencer todos os desafios.

À Família Moreira: Mylla, Alynne e Francisca, meu primeiro e eterno lar em São Luís, onde no início dessa experiência sentia o aconchego do abraço da minha mãe mesmo estando longe. Logo aqui aprendi a importância da Hospitalidade.

Aos meus amigos de longas datas que apesar da distância nunca nos separamos e nas viagens de volta para casa conseguia sentir renovação de sentimentos bons dentro do meu coração. Karliane Soares, Dislayne de Paula, Valéria Cidreira, Kaique Cutrim e Rômulo Araújo, obrigada por toda parceria e amizade ao longo desses anos.

Aos amigos que fiz na Universidade desde o primeiro período e que se farão sempre presentes, Leonardo Oliveira, Maricélia Souza, Thaynara Santos e Samara Gomes. Minha “Turma da Mary” obrigada por todos os momentos felizes que dividimos ao longo dessa jornada.

Aos meus companheiros de luta e posicionamento dentro da Universidade que junto a mim compuseram o Centro Acadêmico “*Mobiliza Hotelaria*”, Aline Ribeiro, Elisangela Arouche, Edisney Pinheiro, Francisco Sobrinho “Frank”, Jorge Luis, Jackson Carvalho, Juliana Pinto e Lorena Avelar. Em especial a Cris Alves e Kelly Cunha por tudo que vivemos ao longo desses anos. Os momentos que

construímos e a voz que demos ao alunado como representação estudantil sempre será lembrada. Eterna Gratidão por ter feito parte desse grupo.

Aos meus professores, Cairo César, Marco Aurélio, Ana Letícia e Ângela Roberta, que se tornaram essenciais na construção do meu perfil profissional. E, por compartilharem seus ensinamentos em uma didática gentil, acolhedora e humana, além de dividirem palavras amigas e abraços carinhosos ao longo dos semestres. Muito obrigada!

À Professora Roselis, que no início da minha jornada acadêmica me permitiu fazer parte do seu grupo de pesquisa e extensão “Turismo e Meio Ambiente”, e me mostrou um mundo de oportunidades nos três pilares da Universidade. Muito obrigada por toda experiência e agregação à minha vida acadêmica e pessoal. Sou muito grata por ter sido sua aluna e ter vivenciado essa experiência ao seu lado.

Ao meu orientador, mais que um orientador, um amigo e motivador, Profº Me Ruan Tavares, que desde o meu convite para ser sua orientanda de monografia nunca desistiu de mim. Sempre foi firme e seguro em suas palavras de motivação e nunca me deixou pensar que não conseguiria. Não há palavras que possam definir a minha gratidão, o senhor trouxe de volta a minha segurança e me fez acreditar que conseguiria finalizar essa etapa acadêmica. Obrigada por todos os ensinamentos e principalmente por estar comigo do início ao fim dessa caminhada.

À UFMA, por ter me permitido viver essa experiência mágica, por ter conseguido a bolsa acadêmica, a bolsa PIBIC, estas que foram por um grande tempo essenciais para continuar a graduação. Por experimentar as sensações dos três pilares que essa Universidade nos proporciona, por ter recebido uma educação pública de qualidade, por ter conhecido grandes amigos, vivenciado os anos mais intensos da minha vida até agora, e, por ter cruzado meu caminho ao de Fábio Henrique, pai do meu filho Anthony e meu companheiro. Por ter agregado em minha vida não só academicamente, mas, me agraciou ao início da minha família. Gratidão UFMA!

Por fim, agradecer aos demais amigos, familiares e ao quadro de colaboradores da Universidade e Fábrica Santa Amélia que chegavam em momentos difíceis com palavras de apoio, afeto e que se tornaram fundamentais para que esse ciclo chegasse ao fim. Muito obrigada!

“O correr da vida embrulha tudo, a vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta. O que ela quer da gente é coragem”.

Guimarães Rosa

RESUMO

A hospitalidade está presente desde a origem do mundo, o que vem se modificando são as formas de acolhimento ao hóspede e humanização. Diante o avanço de pesquisas no campo da hospitalidade, o presente trabalho visa compreender de que forma as relações de hospitalidade podem contribuir para a gestão de uma unidade prisional de São Luís/MA. Para tal, buscou-se identificar os principais serviços de hotelaria prestado em uma Unidade Prisional de São Luís-Ma, bem como analisar a percepção do gestor sobre os serviços de hotelaria e hospitalidade, tendo como base o recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Para alcançar o resultado proposto deste trabalho, em um primeiro momento foi realizado a coleta dos dados bibliográficos, a seguir de análise de conteúdo e categorização dos dados. Posteriormente, foi realizado um estudo de caso único em uma unidade prisional de São Luís – Ma, tendo como base entrevista semiestruturada com o gestor principal da Unidade Prisional de São Luís – MA. Com os resultados, nota-se que os serviços de hotelaria presentes na unidade prisional contribuem para as relações sociais existentes no ambiente. No entanto, é importante ressaltar que a humanização dentro do ambiente prisional, é um grande desafio, pois enfrenta limitações devido à natureza restritiva das prisões. Apesar de suas restrições, é possível oferecer os serviços de hotelaria de forma a contribuir para o cumprimento de uma pena restritiva com dignidade humana. Diante dos resultados da pesquisa, sugere-se que a unidade prisional de São Luís/MA continue a investir na capacitação da equipe de trabalho, aprimorando os serviços oferecidos. Dessa forma, o trabalho contribui ampliando o campo de pesquisas acerca da hospitalidade e sugere diretrizes para aprimorar a qualidade dos serviços prestados, buscando estreitar as relações existentes.

Palavras-chave: Hospitalidade. Hotelaria. Serviços. Unidades Prisionais.

ABSTRACT

Hospitality has been present since the origins of the world, and what has been changing are the ways of welcoming guests and humanizing them. Faced with the advancement of research in the field of hospitality, this work aims to understand how hospitality relations can contribute to the management of a prison unit in São Luís/MA. To this end, we sought to identify the main hospitality services provided in the unit, as well as to analyze the manager's perception of hospitality services based on welcoming, hosting, feeding and entertaining. To achieve the proposed intention of this work, at first, bibliographic data were collected, followed by content analysis and data categorization. Subsequently, a single case study was carried out in a prison unit in São Luís - Ma, based on a semi-structured interview with its main manager. After analyzing the data and the results collected, it is noted that the hospitality services present in the prison unit contribute to the existing social relations in its environment. However, it is important to emphasize that humanization within the prison environment is a great challenge, as it faces limitations due to the restrictive nature of prisons. Despite its restrictions, it is possible to offer hospitality services in order to achieve a restrictive sentence with human dignity. Based on the results of the research, it is suggested that the prison unit in São Luís/MA continues to invest in training its team and to improve the hospitality services offered. Thus, this work contributes by expanding the field of research on hospitality, and by suggesting guidelines to improve the quality of services.

Keywords: Hospitality. Hospitality Services. Prison Units.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Pacote de serviço.....	37
---	-----------

LISTA DE QUADROS, TABELAS E GRÁFICOS

Quadro 01 - Estabelecimentos Penais no Brasil.....	23
Quadro 02 - Principais meios de atuação comercial da Hotelaria.....	27
Quadro 03 - Classificação dos serviços quanto à durabilidade.....	33
Quadro 04 - Características dos serviços.....	34
Quadro 05 - Categorias do pacote de serviço.....	36
Quadro 06 - Qualidade do serviço.....	38
Quadro 07 - Tempo/Espaços da Hospitalidade.....	42
Tabela 01 - Tipologia dos serviços.....	33
Tabela 02 - Escolas da hospitalidade	40
Gráfico 01 - Pessoas privadas de liberdade por natureza da prisão e tipo de regime no Sistema Penitenciário.....	24

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

LEP - A Lei de Execução Penal LEP

DEPEN - Departamento Penitenciário Nacional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 UNIDADES PRISIONAIS E HOTELARIA.....	16
2.1 Unidades prisionais.....	16
2.2 Hotelaria	25
3 SERVIÇOS E HOSPITALIDADE	31
3.1 Serviços.....	31
3.2 Hospitalidade	39
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	45
4.1 Tipo de abordagem e investigação.....	45
4.2 Descrição do local de pesquisa	46
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	48
5.1 Tipos e abordagens da investigação.....	48
5.2 Locus da investigação	49
5.3 Sujeitos da investigação.....	50
5.4 Instrumentos de coleta e análise	51
6 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES	52
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS	63
APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA	64
APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O DIRETOR DA UNIDADE PRISIONAL.....	65
APÊNDICE D – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA.....	66
APÊNDICE E – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA	67

1 INTRODUÇÃO

O ramo hoteleiro nos últimos 30 anos passou por grandes transformações, junto com o avanço da tecnologia e a globalização. No estudo da hospitalidade, foi-se abrangendo diferentes áreas de conhecimento que antes eram limitadas ao estudo da Hotelaria Tradicional: hotéis, pousadas, albergues no seu estilo mais primitivo. Atualmente, esses conceitos perdem o espaço, dando lugar a uma Hospitalidade Contemporânea, que oferece diferentes experiências ao cliente a partir desse conceito.

Dessa forma, cada dia se torna mais comum, os estudos acerca dessa temática tomem espaços diferentes de pesquisa, pois se torna essencial explorar o conceito de Hospitalidade na sociedade, uma vez que ela está presente em todos os espaços ocupados, a depender de sua aplicabilidade. A partir dessa ação social, de como ela é aplicada, surgem benefícios e consequências para a comunidade. Em outras palavras, é o que diz Boff (2005) quando vai ao encontro da afirmação de Selwin (2004) sobre a função básica da hospitalidade quando ele diz que além de estabelecer um relacionamento, ela promove outros já existentes.

Assim, podemos relacionar a prática da Hospitalidade como uma ferramenta potencial de transformação dos cenários que atua. Deste modo, as ações hospitaleiras se aproximam do ato de humanizar a estrutura organizacional de uma empresa, seja ela pública ou privada, buscando a integralização dos indivíduos como um coletivo, sem excluir as características que os tornam seres humanos individuais.

Em comum as notícias que são divulgadas, percebe-se que embora a evolução histórica do Brasil mostre grandes transformações sociais, econômicas e culturais, no que se refere a história do cumprimento de penas, ainda caminha a passos lentos, com problemas estruturalmente antigos, que são passados de governo a governo sem algum tipo de solução. Estes problemas atingem diversas esferas, desde a estrutura das prisões, seguidos da superlotação e organização do crime, que resultam em problemas comportamentais como as rebeliões que ocasionam mortes e traumas para toda sociedade.

O início desse estudo, surgiu da inquietação de explorar a hospitalidade fora do campo tradicionalmente pesquisado. Para isso, buscou identificar e compreender a hospitalidade dentro de unidades prisionais, em prol de ampliar o seu campo de ação como um instrumento de transformação a contar das suas práticas de

hospitalidade e humanização.

À vista disso, questiona-se: de que forma as relações de hospitalidade podem contribuir para a gestão de unidades prisionais de São Luís/MA?

Com base no objetivo geral, esta pesquisa busca compreender de que forma as relações de hospitalidade podem contribuir para a gestão de unidades prisionais de São Luís/MA.

Dentro os objetivos específicos, procura-se: identificar os principais serviços de hotelaria prestados em uma unidade prisional de São Luís/MA; analisar a percepção dos gestores da unidade prisional sobre a hospitalidade; identificar as relações de hospitalidade no âmbito dos serviços prestados - tendo como base os tempos sociais da hospitalidade (recepcionar/hospedar/alimentar e entreter).

Vale mencionar a seleção de artigos e trabalhos acadêmicos que possibilitaram a construção do desenvolvimento nesta temática, obtendo-se estudos indexados nas bases de dados da Scielo; Google Acadêmico, Revista Hospitalidade Universidade Anhembi Morumbi, FGV e outras instituições. Além de citar referências como: Menezes (2014); Filho (2002); Maia (2009) entre outros.

Justifica-se, a escolha tema, por base no interesse científico possibilitado pelo conhecimento obtido na área de hospitalidade no curso de hotelaria. Isto se deu devido a necessidade de ampliar esse novo olhar em relação às instituições prisionais, no qual o estudo buscar quebrar certos tabus na sociedade aprimorando a gestão dessas instituições com foco em desenvolver melhores condições para os internos. Nessa mesma perspectiva, Boff (2005) defende que a hospitalidade é pertencente à reciprocidade, oportunizando uma prática como umas das virtudes necessárias para um novo mundo com um ponto de vista ético-espiritual.

Além disso, considera-se com um estudo de caso único em uma Instituição Prisional de São Luís - MA. Para Yin (2010), justifica-se a escolha pelo Estudo de Caso Único quando: o caso permite testar uma teoria; o caso é raro ou extremo; o caso permite estudar um fenômeno até então inacessível à investigação científica, e o caso é o piloto de um Estudo de Caso Múltiplo.

A estrutura do trabalho se dá pela seguinte maneira: discute-se no primeiro tópico sobre Unidades Prisionais e Hotelaria para maior embasamento teórico a respeito desses conceitos que nortearão o desenvolvimento deste trabalho. Nesse momento, fundamenta-se as ideias a partir da LEP - Lei de Execução Penal e trechos da Constituição Federal do Brasil (1984), que asseguram os direitos e

deveres do Cidadão, com base na dignidade humana. Além de autores como Menezes (2014), Foucault (1998) e Filho (2002), que colaboram com pesquisas histórica, reflexivas e evolutiva a respeito do tema.

No segundo capítulo, as discussões serão sobre Hospitalidade e Serviços, trazendo pensamentos de autores como Camargo (2008, 2015); que aborda a hospitalidade sobre o ato humano exercido no contexto de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas deslocadas temporariamente de seu habitat. Relacionado ainda no mesmo capítulo encontram-se conceitos sobre serviços de autores como La Casas e La Casa (2019) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) que o caracterizam como o conjunto de atividades, realizadas para atender as necessidades e/ou desejos do consumidor. Explora-se sobre Serviços e Hospitalidade para compreender seus aspectos na vivência da unidade prisional.

No tópico dos procedimentos metodológicos, serão expostas as análises e discussões a partir do roteiro de análises, tendo como base a autora Bardin (2011), por meio de análise de conteúdo. O capítulo segue ainda, com a realização das discussões acerca das análises feitas através das entrevistas semiestruturadas, para o alcance dos resultados finais desta pesquisa. Por fim, o Estudo de Caso vem para identificar de que forma as ações de hospitalidade podem contribuir para administração, assim como analisar a percepção dos gestores sobre a hospitalidade existente no espaço e de que forma estas ações de hospitalidade influenciam nas relações dentro das Unidades Prisionais.

2 UNIDADES PRISIONAIS E HOTELARIA

A relação das Unidades Prisionais com a Hotelaria se reflete por meio dos termos sociais contidos na Hospitalidade (no recepcionar, acolher, alimentar e entreter). Os setores da Hotelaria podem ser associados às Unidades Prisionais a partir da estrutura da Unidade: Entrada e saída de visitantes (check-in e check-out), Serviços de Nutrição, Rouparia, Governança e até mesmo em atividades de lazer, sob a perspectiva do anfitrião (colaboradores) e hóspedes (detentos). Diante essa perspectiva, aborda-se uma breve explicação sobre conceito de unidade prisional e hotelaria.

2.1 Unidades prisionais

O ato de punir o homem está intimamente ligado à origem do mundo. Na história da própria humanidade, sempre esteve presente sistemas de punições, os quais ao longo do tempo, foi se transformando, e construindo o modelo que se tem, que segue os princípios da privação de liberdade como modelo de punição coercitiva e regenerativa:

De fato, ao lermos uma notícia sobre um crime cometido com grande violência, ou tomarmos conhecimento do cometimento de um crime hediondo, a maioria de nós tende a desejar que o responsável pelo ato venha a receber uma punição. O anseio pela aplicação de uma pena parece ser natural aos seres humanos (MONTENEGRO, 2015, p. 11).

Percebe-se que a questão da punição aplicada pelo Estado ou autoridades de uma comunidade, atribui-se a um gesto de controle social e que nos acompanha desde os tempos remotos. Logo, podemos entender que as prisões, como um ato de punição/ castigo, define-se:

Como espaço fechado, recortado, vigiado em todos os seus pontos, onde os pessoas estão inseridos num lugar fixo, onde os menores movimentos são controlados, onde todos os acontecimentos são registrados, onde um trabalho ininterrupto de escrita liga o centro e a periferia, onde o poder é exercido sem divisão, segundo uma figura hierárquica contínua, onde cada pessoa é constantemente localizado, examinado e distribuído entre os vivos, os doentes e os mortos — isso tudo constitui um modelo compacto do dispositivo disciplinar (FOUCAULT, 1999, p. 221).

Essa perda de liberdade no passado possuía uma visão de encarceramento baseada na moral e religião, o alto poder que a Igreja detinha na época, serve para justificar tal fato. Os sistemas de antes diferem do modelo atual empregado na

sociedade. O processo de punição perpassa por transformações desde a antiguidade até os dias atuais no Código de Processo Penal.

Em complemento, Montenegro (2015) argumenta que:

A pena, portanto, está intrinsecamente relacionada às disputas políticas e ideológicas em todos os lugares e épocas. Analisando-se o emprego e a funcionalidade do confinamento carcerário nesse sentido, percebemos que, enquanto a pena de prisão tinha, originalmente, a função de castigo, repressão, a partir do século passado passou a objetivar também, e com certa ênfase, a reabilitação dos encarcerados. Analisaremos a seguir as reflexões acerca do fenômeno da criminalidade e as consequentes respostas punitivas às práticas delitivas, no decorrer do tempo. Veremos que as ideologias acima discutidas acerca da função da pena, em especial a pena privativa de liberdade, foram aplicadas de forma diferenciada no tempo e no espaço, à variação de interesses políticos, econômicos e sociais vigentes.

Para Machado, Souza e Souza (2012), a origem do significado de prisão como pena teve seu início em mosteiros no período da Idade Média. Com o propósito de punir os monges e clérigos que não cumpriam com suas obrigações religiosas. Aos que faltavam com suas funções, eram obrigados a se recolherem em suas celas e se dedicarem à reflexão, buscando o arrependimento por suas ações, ficando assim, mais próximos de Deus. Segundo as autoras, os ingleses influenciados com a ideia, criaram em Londres a House of Correction, considerada a primeira prisão destinada ao recolhimento de criminosos. Esta foi construída entre os anos de 1550 e 1552, mas somente no século XIII o seu conceito se difundiu mundialmente.

Para Filho (2002), a descrição que se tem daqueles locais apresenta sempre lugares insalubres, sem iluminação, sem condições de higiene e “inexpurgáveis”. O autor afirma que as masmorras são exemplos destes modelos de cárcere contaminados, sem o mínimo de direitos básicos, nos quais os presos adoeciam e podiam morrer antes mesmo de seu julgamento e condenação. Esse tratamento justifica-se, a partir do entendimento de que as prisões, quando de seu surgimento, se caracterizavam restritivamente como um acessório de um processo de punição que se baseava no tormento físico.

Menezes (2014) corrobora com Filho (2002) ressaltando a falta de estrutura adequada e explica que os encarceramentos se distribuíam entre espaços subterrâneos, calabouços em palácios ou fortalezas aguardavam pela morte. Na época, não havia um local específico para manter uma pessoa em cárcere. Assim, ainda não se pensava em uma estrutura física direcionada para este fim. Filho

(2002) apresenta alguns tipos de punição do período medieval, como: a força, a amputação dos braços, o suplício na fogueira, a degola, queimaduras a ferro em brasa, a roda e a guilhotina.

A partir daí, surgem-se dois tipos de encarceramento, sendo estes do Estado e o cárcere eclesiástico. O primeiro visando o cárcere-custódia, utilizado no caso em que o indivíduo privado de liberdade esperava sua punição e o segundo como já mencionado neste trabalho, era destinado aos clérigos rebeldes, que ficavam trancados nos mosteiros, para que, por meio de penitência, se arrependessem do mal e obtivessem a correção. Neste momento surge o termo “penitenciária,” que tem precedentes no Direito Penal Canônico, que é a fonte primária das prisões.

Segundo Menezes (2014) os anos seguintes durante a Idade Moderna, que se dá entre os séculos XV e XVIII, as transformações continuaram e notam-se as primeiras mudanças do sistema punitivo que se assemelha ao aplicado atualmente. Surgiram as “Instituições prisões”, que tinha como objetivo a reforma do indivíduo por meio do isolamento, com o intuito de proporcionar ao apenado momentos de reflexão em relação ao ato criminoso cometido. Para a Espen (2021), a Idade Moderna é marcada em seu princípio pela representação política da monarquia.

Já no século XVIII ocorreram de forma simultânea, duas passagens significativas que influenciaram na história das prisões: o nascimento do iluminismo e as dificuldades econômicas que afetaram a população, resultando em mudanças para a pena privativa de liberdade. No aspecto econômico, que marca as transformações sobre a substituição da tortura pela privação de liberdade está relacionada à miséria que predominava na época, com o aumento da pobreza, as pessoas passaram a cometer um número maior de delitos patrimoniais. Moraes (2015) investigou que os delitos aumentaram principalmente na Europa. Por conta do alto índice de pobreza no continente, a classe baixa precisava se subsistir de alguma maneira, o que os levavam a cometer atos ilícitos.

Melossi e Pavarini (2006) explicam que a pena de morte não era mais conveniente, visto que com crescimento exacerbado da “delinquência”, dizimaria a população (MELOSSI; PAVARINI, 2006, p. 36). Nesse sentido, a alternativa seria alterar o método punitivo à criminosos para um sistema mais brando, a pena privativa de liberdade, como uma grande invenção que demonstrava ser o meio mais eficaz de controle social.

Foucault (1998, p. 70) descreve o novo entendimento da época em relação à pena-castigo:

Pode-se compreender o caráter de obviedade que a prisão-castigo muito cedo assumiu. Desde os primeiros anos do século XIX, ter-se-á ainda consciência de sua novidade; entretanto ela surgiu tão ligada, e em profundidade, com o próprio funcionamento da sociedade, que relegou ao esquecimento todas as outras punições que os reformadores do século XVIII haviam imaginado.

O autor fazia referência à segunda metade do século XVIII a partir do nascimento do iluminismo. Os pensadores iluministas supunham contribuir para o progresso da humanidade e superação de fragmentos da Idade média, buscando o melhoramento da sociedade e do Estado.

No Brasil, as principais mudanças regidas no que se refere às instituições penais sucedem a chegada da família real portuguesa em 1808 e historicamente, a independência do Brasil em 1822 e a Abolição da escravidão em 1888. Enquanto não se organizava um Código próprio que determinasse um sistema prisional, continuaram vigentes as Ordenações Filipinas, confirmadas pela Assembléia Constituinte do Brasil.

Até que em 1830, o país sanciona seu Código penal Imperial. Mas a nova legislação trouxe conflitos de interesses. De um lado as ideias de base iluminista e do outro a escravidão. Isso porque mesmo com a independência, o Brasil Império manteve-se tanto a monarquia quanto a escravidão, como explica Aguirre (2009).

Ainda que os reformadores de viés liberal tenham podido implementar uma série de medidas tendentes a criar um sistema judicial moderno, estes tiveram um impacto limitado em uma sociedade organizada em função de drásticas divisões sociolegais (livres x escravos). Os métodos policiais e punitivos, como vários estudiosos enfatizaram, objetivavam, sobretudo, garantir a manutenção de ordem social, laboral e racial da qual a escravidão constituía elemento central. Os métodos e estatísticas de perseguição policial e detenção em áreas de produção de café e açúcar, por exemplo, refletiam a necessidade de garantir a força de trabalho e o controle social sobre as populações negras escravas e livres (AGUIRRE 2009, p. 49)

Embora as ações realizadas em relação ao sistema prisional buscassem implantar um método punitivo mais moderno, é contraditório pensar nesse sistema em uma sociedade que ainda vivia com tantas divisões sociais (TELES, 2006). Apesar de manter um discurso liberal, o Código Criminal ainda contemplava a pena de morte, as penas de galés e de exílio. Nesse sentido, percebe-se que mesmo com as modificações, o sistema penal brasileiro ainda estava atrelado à escravidão e

submetido aos desmandos dos grandes proprietários de terra.

Dessa forma vê-se que tanto o Código Criminal quanto a Constituição, previam penas desiguais e cruéis aos escravos, e era nessa conjuntura que a pena de prisão era executada segundo Arrigue (2009) que diz: “As prisões e o castigo foram usados, nesse contexto, fundamentalmente para promover a continuação do trabalho escravo orientado à economia de exportação” (AGUIRRE 2009, p. 49).

Embora a pena de prisão tenha sido adotada no Código Penal de 1830, só começou a ser executada a partir de 1850 com a inauguração da Casa de Correção da Corte do Rio de Janeiro - capital do Império, inspirada nos estabelecimentos carcerários dos Estados Unidos e baseada nos modelos e recomendações publicados na Inglaterra, já que o sistema penal era visto como inadequado pelos que defendiam a pena de prisão, uma vez que sentiam o Brasil atrasado em relação ao “progresso” dos outros países (MAIA, 2015).

Takada (2010) explica que com a Proclamação da República no ano de 1889 e o golpe militar, o governo priorizou a elaboração de um novo Código Criminal. Já no ano de 1934, foi decretada a Constituição da República Nova, que permitiu à União autonomia para legislar a respeito do sistema carcerário. Em 1935 o regulamento penitenciário foi editado, visto que a pena privativa de liberdade não se mostrava eficaz dentro dos espaços prisionais. Prova disso era a reincidência que já se mostrava evidente naquela época (MAIA, 2009).

No ano de 1937 o cenário político brasileiro sofreu importantes alterações nas leis penais. O início do chamado Estado Novo foi evidenciado pela aprovação da Constituição Polaca, realizada por Vargas. Nesse novo formato, a pena de prisão apresenta-se com o objetivo de fomentar a “regeneração” desse apenado. Para isso, considerou-se um sistema progressivo como o mais adequado. Silva (1998) apresenta as fases:

A primeira fase compreende um breve período de isolamento celular contínuo, diurno e noturno, com o fim de acentuar, pela situação mais aflitiva desse período, o caráter mais severo da pena de reclusão. O Código limitou o isolamento, nesse período, ao máximo de três meses [...]. Na segunda fase o preso passaria a conviver com os outros presos, no entanto, continuaria em isolamento noturno. O preso deveria trabalhar, dentro dos presídios ou fora, em obras ou serviços públicos como forma de exercício de um direito, mas, também como dever imposto pela pena visto que tratava-se de medida necessária de segurança e moralidade. A terceira fase é o livramento condicional que antecede a liberdade definitiva (SILVA, 1998, p. 40).

Nota-se na exposição de Silva (1998), semelhanças com o atual regime penitenciário considerando o atual Código penal. Com o golpe militar em 1964, a Ditadura Militar era representada por um Estado desumano, marcado pela repressão e desamparo da parte mais vulnerável da população.

Desse modo, entende-se que mesmo com modificações pertinentes, a legislação permanecia com traços de crueldade e viés ideológico, o que não representava necessariamente um avanço. Finalmente em 1984, a Lei 7.209 de 11 de junho do referido ano, introduziu uma reforma com significantes mudanças no Código Penal brasileiro.

Dentre as modificações de forma geral, evidencia-se a extinção da medida de segurança para indivíduos considerados imputáveis, ou seja, aqueles considerados aptos a responderem por seus atos, podendo ser privado de liberdade pelo período máximo de trinta anos. Nessa época da história, já se buscava conceituar o termo prisão pelo menos teoricamente com base na lei. Dos Santos e Rodrigues (2010) define:

A prisão, em tese, representa a perda dos direitos civis e políticos. Suspensão, por tempo determinado, do direito do interno de ir e vir livremente, de acordo com a sua vontade, mas que não implica, contudo, a suspensão dos seus direitos ao respeito, à dignidade, à privacidade, à integridade física, psicológica e moral e ao desenvolvimento pessoal e social, espaço onde a prática educacional se insere (DOS SANTOS E RODRIGUES, 2010, p. 149)

A partir dessa definição, pode-se afirmar atualmente que a prisão é um sistema social relativamente fechado, no qual o Estado exerce seu poder de caráter punitivo. Onde o homem perde direitos perante a sociedade civil e política, mas, garante por lei integridade física, psicológica e moral no espaço em que é inserido. Apesar disso, a realidade difere na prática, como é observado desde a sua infraestrutura, superlotação das instituições, dentre outros fatores que podem vir a contribuir para a maior aproximação do crime do que a reeducação do criminoso.

Nos dias de hoje, no que tange os direitos da população carcerária no Brasil, considera-se como base a Constituição Federal de 1988 que em seu Art. 1º inciso III, versa sobre a dignidade humana sem restrições ou exclusões, independente de sua condição ou circunstâncias. Partindo dessa premissa, torna-se incoerente ações que ferem a dignidade desses apenados, tanto em aspectos físicos, quanto morais e psicológicos.

A Lei de Execução Penal (LEP) (BRASIL, 1984) visa regular os direitos e deveres dos presidiários de acordo com os direitos e garantias dispostos na Constituição Federal. Tal legislação entra em vigor antes da consolidação da Carta Magna. Contudo, tais garantias não se efetivam em sua totalidade na prática quanto à realidade do sistema prisional brasileiro. O inciso XLIX do Art. 5º da Constituição Federal, assegura “aos presos o respeito à integridade física e moral” (BRASIL, 1988).

Com a instituição da Lei de Execução Penal, objetivou-se proporcionar condições para uma integração harmônica do condenado socialmente, regida pelos princípios da isonomia e legalidade. O trecho que dispõe o Art. 3º inciso IV da Constituição Federal, fundamenta tal legislação estabelecendo como direitos fundamentais da República Federativa do Brasil: “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” (BRASIL, 1988).

No decorrer da LEP, é possível encontrar pontos específicos que esclarecem ações regulamentadoras que garantem os direitos constitucionais de cada apenado que se encontra em cárcere. O Art. 5º da Lei de Execução Penal, apresenta-se da seguinte forma: “Os condenados serão classificados, segundo os seus antecedentes e personalidade, para orientar a individualização da execução penal.” (BRASIL, 1984).

Como mostra a LEP, os condenados precisam ser divididos dentro do sistema carcerário de acordo com a sentença final e crime cometido. Para isso, foram criados os tipos de estabelecimentos prisionais, definidos a partir de sua classificação e finalidade. Esses locais podem ser destinados aos condenados, aos restritos de liberdade provisoriamente e aos egressos. As unidades, a partir do seu planejamento, devem contar com dependências de assistência básica, trabalhos em comunidade e até práticas de lazer/esporte. Dependendo da pena e regime estabelecido, o juiz sanciona qual local para cumprimento da pena do réu.

Como poderemos ver a seguir, segundo a LEP (BRASIL, 1984), em seu capítulo IV “Dos Estabelecimentos Penais” o Art. 82 fala que “Os estabelecimentos penais destinam-se ao condenado, ao submetido à medida de segurança, ao preso provisório e ao egresso.” Seguido na sessão 2º - O mesmo conjunto arquitetônico poderá abrigar estabelecimentos de destinação diversa desde que estes estejam devidamente isolados. (BRASIL, 1984).

Quadro 1 - Estabelecimentos Penais no Brasil

TIPOS DE ESTABELECIMENTO PENAL	FINALIDADE
PENINTENCIÁRIAS	Penitenciárias destinadas, exclusivamente, aos presos provisórios e condenados que estejam em regime fechado, sujeitos ao regime disciplinar diferenciado, nos termos do art. 52 desta Lei. (Incluído pela Lei nº 10.792, de 2003).
COLÔNIA AGRÍCOLA	Destina-se ao cumprimento da pena em regime semi-aberto. (Art 91) São também requisitos básicos das dependências coletivas: a seleção adequada dos presos; o limite de capacidade máxima que atenda os objetivos de individualização da pena.
CASA DO ALBERGADO	Art. 93. destina-se ao cumprimento de pena privativa de liberdade, em regime aberto, e da pena de limitação de fim de semana. O prédio deverá situar-se em centro urbano, separado dos demais estabelecimentos, e caracterizar-se pela ausência de obstáculos físicos contra a fuga.
HOSPITAIS DE CUSTÓDIA E TRATAMENTO PSIQUIÁTRICO	Art. 100. O exame psiquiátrico e os demais exames necessários ao tratamento são obrigatórios para todos os internados. O tratamento ambulatorial, previsto no artigo 97, segunda parte, do Código Penal, será realizado no Hospital de Custódia e Tratamento Psiquiátrico ou em outro local com dependência médica adequada.
CADEIA PÚBLICA	Art. 103. Cada comarca terá, pelo menos 1 (uma) cadeia pública a fim de resguardar o interesse da Administração da Justiça Criminal e a permanência do preso em local próximo ao seu meio social e familiar. Art. 104. O estabelecimento será instalado próximo de centro urbano.

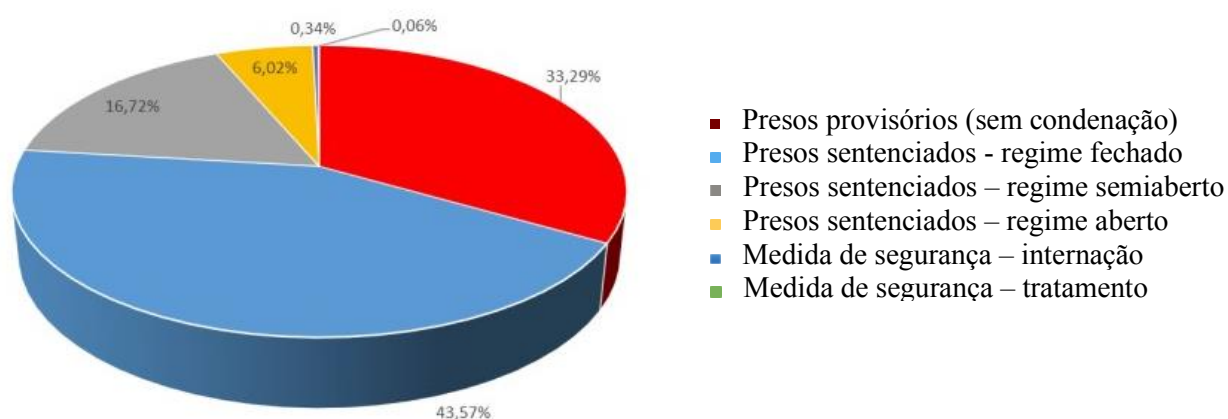
Fonte: Elaborado pela autora (2022) a partir das tipologias descritas na LEP - Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984 - **Lei de Execuções Penais**.

Como visto anteriormente, às penitenciárias tem como finalidade abrigar os condenados ao regime fechado. Já as Colônias Agrícolas, Indústrias e Similares, são espaços voltados para o cumprimento da pena do regime semiaberto. As descrições quanto esses regimes em específico são breves na LEP (BRASIL, 1984).

Logicamente, o público do regime aberto faz parte de um coletivo com bom comportamento e que oferece riscos mínimos a sociedade. Outro requisito é que estejam trabalhando e que voltem de noite para o estabelecimento. Apenas 23 unidades prisionais brasileiras são voltadas para este tipo de regime, 2% do total. Muitos estados sequer possuem casas do albergado. O estado com o maior número desses estabelecimentos é Rondônia, com cinco.

Por fim, tem-se a Lei de Execução Penal, que prevê unidades específicas para os presos em regime provisório, denominando-as como Cadeia Pública. Estas são as mais comuns no sistema prisional, atualmente 725 ou 51% do total, segundo os dados do DEPEN. No capítulo VII, a LEP (BRASIL, 1984) aborda sobre as instalações nas cidades. Esse tipo de unidade prisional acaba se tornando o tipo mais visto nas pequenas cidades. Nesse tipo de prisão, observa-se também uma rotatividade maior, pois, geralmente, as estadias são curtas e quando há necessidade de julgamento, as pessoas são transferidas ao presídio para aguardar a sentença final.

Gráfico 1 - Pessoas privadas de liberdade por natureza da prisão e tipo de regime no Sistema Penitenciário.



Fonte: Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias – Infopen, Junho/2017.

Diante o Levantamento Nacional de Informações Penitenciárias, observa-se a distribuição das pessoas privadas de liberdade segundo a natureza da prisão e tipo de regime ao qual o custodiado está submetido. A partir da análise, pode afirmar que 43,57% das pessoas presas no Brasil são presos sentenciados em regime fechado, ocupando a maior taxa de ocupação do sistema punitivo brasileiro, seguido de 33,29% composta por presos provisórios, ou seja, sem condenação e 16,72% presos em regime semiaberto.

Segundo dados do Infopen de junho de 2017, o Brasil possui 726.354 milhares de pessoas em situações restritas de liberdade, uma taxa de aprisionamento de 349,78%. Uma parte dessa população é abrigada nas quatro penitenciárias federais de segurança máxima que ficam localizadas em Catanduvas (PR), Campo Grande (MS), Porto Velho (RO) e Mossoró (RN).

Como visto até o momento, o sistema penal no Brasil e no mundo sofre transformações com a finalidade de garantir maior dignidade às pessoas com restrição de liberdade. Embora haja muitas críticas vigentes relativas a essa problemática, o uso das tecnologias nas unidades prisionais é um meio ainda que timidamente, é capaz de sanar algumas dificuldades encontradas nesse aspecto. Nesse sentido, as tecnologias investidas no sistema prisional se tornam requisitos minimamente básicos para aprimorar recursos, melhorar condições de trabalho, fiscalização e até mesmo conter abusos possivelmente existentes.

Chaves (2019) afirma o uso da tecnologia se apresenta em diversos pontos, como a introdução dos processos eletrônicos para cadastrar, acompanhar e facilitar o acesso a dados processuais, prazos de progressão e situação do sentenciado. Também, para fins de melhorias no sistema, são utilizadas as tornozeleiras eletrônicas, bloqueio de sinal de rede de telefonia móvel, scanner digital e de biometria digital.

O autor mostra ainda a importância da tecnologia ao aborda-la como uma forma capaz de unir informação e acessibilidade, servindo como recurso auxiliar no controle e fiscalização por agentes de segurança e de apoio e legalidade aos apenados, verificando, por seus projetos de alto alcance, excelentes alternativas.

2.2 Hotelaria

O setor hoteleiro historicamente faz parte de um somatório de bens e serviços prestados que atendem às necessidades e um conjunto de pessoas que por alguma razão estão fora dos seus domicílios e por isso necessitam de acolhimento, alimentação, entretenimento e hospedagem. Esse conceito de Hotelaria passa por grandes transformações ao longo do tempo, de acordo com as mudanças que acontecem perante a sociedade. A cada nova cultura estabelecida, as necessidades e formas de prestação de serviços passam por modificações para excelência no atendimento.

Castelli (2003, p. 36) declara que a “empresa hoteleira vem sofrendo, gradativamente, aperfeiçoamentos técnicos em seus equipamentos e instalações e mudanças relativamente ao seu posicionamento socioeconômico face às oscilações conjunturais”. Dessa forma, características como a padronização dos serviços, a segmentação de mercado, melhorias em equipamentos e instalações, variedade na

oferta de serviços e o investimento em recursos humanos para obter qualidade no atendimento são algumas das iniciativas de empreendimentos hoteleiros com a finalidade de obter maior qualidade em seu produto e assim garantir posição no mercado (DIAS & PIMENTA, 2005).

No ramo hoteleiro, é necessário o conhecimento dos processos de atendimento e particularidades dos serviços. Para Beni (2002, p. 196), “a empresa hoteleira é menos propensa à automação, pois o tratamento pessoal e o calor humano fazem parte essencial da prestação dos serviços hoteleiros. Emprega pessoas para cobrir praticamente todas as atividades em todos os setores”. Souza (2006) explica que as diversas áreas da Hotelaria têm estruturas e serviços semelhantes, em razão dos profissionais se adaptarem para proporcionar maior qualidade nos seus serviços, uma vez que seus clientes estão mais exigentes por possuírem cada vez mais experiências.

No sistema hoteleiro cada setor interno desempenha funções específicas, ou seja, cada um de seus departamentos se complementa. Castelli (2003) considera a hotelaria como uma indústria de serviços com características próprias e que tem por finalidade oferecer hospedagem, acolhimento, alimentação, segurança e lazer aos clientes. A hospedagem se acrescenta aos demais serviços que atendem às necessidades e preferências dos hóspedes.

Logo, a Hotelaria como qualquer indústria, tem suas características próprias de organização, e a sua principal finalidade é disponibilizar dependendo do tipo de hospedagem, inúmeros serviços relacionados à atividade de bem receber. Para isso, com a ampliação de pesquisas a cerca do tema, surgem os mais variados meios de hospedagem, visando atender à diversidade do mercado turístico e hoteleiro.

Embora seja na Hotelaria Tradicional o ambiente de maior domínio de visão administrativa, é importante salientar que a hotelaria atua em setores que diferem de um hotel, mas, ainda sim oferta, por exemplo, a hospedagem. Dessa forma, ao longo dos anos, percebe-se que várias tipologias a respeito da Hotelaria foram surgindo em diversos meios comerciais. Consequentemente, cada um tem uma finalidade específica, como pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 02 - Principais meios de atuação comercial da Hotelaria

OS PRINCIPAIS MEIOS DE ATUAÇÃO DA HOTELARIA		AUTORES QUE DISCUTEM O TEMA
HOTELARIA CLÁSSICA/TRADICIONAL	A Hotelaria Tradicional, comumente conhecida, abrange a totalidade dos hotéis, pousadas, chalés, albergues, resorts, hotéis fazendas, entre outros. A partir desse princípio abrem-se portas para oferecer serviços em outras áreas da sociedade.	CASTELLI, 2006. DE LIMA CAMARGO, 2002.
HOTELARIA E GASTRONOMIA	O setor gastronômico atraem seus clientes com diversas opções de gastronomia: regional, internacional, clássica e exótica. Mas, o que torna o cliente fiel é a hospitalidade, qualidade, o atendimento não mecânico, às empresas vem investindo nisso.	DE FÁTIMA FONTANA, 2005. ASHTON, MULLER, 2013.
HOTELARIA HOSPITALAR	Diferente do meio tradicional, a Hotelaria Hospitalar não é uma escolha do cliente, porém, torna-se necessário o mesmo cuidado e excelência na prestação dos serviços da hotelaria tradicional. Acolher, hospedar, entreter, alimentar e humanizar são atividades essenciais durante a estadia.	BOEGER, 2020. MARQUES, PINHEIRO, 2009.
HOTELARIA EM EVENTOS	Aqui, a hotelaria atual administrando tudo que condiz com o evento, seja um congresso, feira, etc. Ele fica responsável pelo transporte, acomodação, alimentação, cerimonial e atividades relacionadas.	FREUND, 2020. YANES, FIGUEIREDO, 2014.
MOTELARIA	No Brasil, esse meio está ligado ao exercício da sexualidade humana. O tipo de utilização não anula o fato de o motel ser um meio de hospedagem com características comuns a hotelaria, embora com algumas especificidades.	DE ARAÚJO, DE AZEVEDO, 2022.
HOTELARIA CARCERÁRIA	Diferentemente de todos, na Hotelaria carcerária, os serviços prestados são excepcionalmente para cumprir atividades básicas de dignidade humana. Na grande maioria, hospedagem, vestimenta e alimentação.	CUNHA, 2015. WADA, DE LIMA CAMARGO, 2006.

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Ao relacionar as áreas de atuação da Hotelaria, percebe-se um eixo comum entre elas. Além da variedade mostrada acima, a Hotelaria ainda é difundida em diversos campos que a atrelam em seus serviços, Shoppings Centers, Agências de viagens, Aeroportos, entre outros.

Percebe-se que apesar de não haver grandes estudos, os serviços prestados

nessas áreas quando aplicam as teorias da Hotelaria x Hospitalidade cumprem dignamente seu papel no que se refere acolher, hospedar, alimentar e entreter.

Também pode se afirmar que a prestação do serviço se dá através da teoria aplicada na prática, e sua finalidade segue sendo surpreender o cliente além de suas expectativas, suprimindo a necessidade e servindo excelência. Outro ponto em comum é a multifuncionalidade das equipes de trabalho, que contribuem para a qualidade dos serviços prestados.

2.3 Principais Setores da Hotelaria Clássica e suas atividades

Na hotelaria clássica, o serviço de recepção envolve tanto o setor de recepção em si, como também a portaria social ou *conciierge*. Nas palavras de Torre (2001, p. 41), recepção é o termo “designado ao espaço onde se registram os hóspedes, se retiram as chaves, correspondências ou recados, se obtêm informações, se depositam valores e se pagam as contas”.

Nessa área da recepção há uma outra função, a do caixa, que possui tarefas como abertura de conta, operação de caixa, lançamento de diárias e de despesas extras e fechamento de conta (CASTELLI, 2003). Outras duas áreas também apresentadas por Castelli (2003) estão presentes no departamento de recepção, a telefonia e o setor de reservas. Como principais atribuições dessa área têm-se: receber ligações, direcionando-as para os setores específicos e anotando devidamente os recados; localizar hóspedes e funcionários do hotel; despertar hóspedes e efetuar ligações, quando solicitado.

Já a governança é o departamento que, segundo Castelli (2003) ocupa-se da arrumação dos apartamentos, da lavanderia, da rouparia e da limpeza em geral. Oliveira (2005) acrescenta que este setor é responsável também pelos cuidados com decoração e paisagismo das áreas do hotel. A principal função desenvolvida pela governança é “servir ao hóspede provendo os suprimentos necessários durante sua permanência no hotel”, cuidando da arrumação e limpeza do principal produto oferecido pelo hotel, a unidade habitacional, onde o hóspede, geralmente, passa a maior parte do tempo quando está hospedado” (OLIVEIRA, 2005, p. 841).

Torre (2001, p. 65) declara ainda que “o pessoal da governança deve coordenar suas atividades com a recepção. Esta fornece a governança uma lista de quartos que se encontram vagos para providenciar a limpeza e liberação dos quartos

com agilidade na prestação dos serviços.

No que diz respeito ao setor de Alimentos e Bebidas, na hotelaria clássica irá variar conforme o tamanho e o público alvo do hotel. Enquanto alguns hotéis servem apenas o chamado café da manhã continental, que consiste basicamente em café, pão, manteiga, e geléia, há outros que possuem pequenos restaurantes ou até mesmo vários restaurantes, cafés e bares, como os hotéis de luxo (TORRE, 2001).

A área de alimentos e bebidas agrupa fundamentalmente os seguintes setores: cozinha, restaurante, copa e serviço de quarto (TORRES, 2001; CASTELLI 2003). “A cozinha forma um conjunto ordenado de equipamentos e instalações, perfeitamente integrados para a produção de refeições. A cozinha como unidade de produção exige um estudo detalhado das instalações, dos materiais, da disposição dos locais e métodos de trabalho” (CASTELLI, 2003, p. 385), tais características quando observadas proporcionam uma maior produtividade nesta área.

Ainda, por lei, os hotéis são obrigados a tomar todas as precauções para garantir a segurança dos hóspedes e colaboradores, tornando-se de vital importância para um empreendimento hoteleiro o departamento de segurança. Assim, “a essência de qualquer programa de segurança consiste na prevenção de furtos e danos de qualquer espécie a pessoas e suas propriedades” (WALKER, 2002, p. 155).

O departamento de segurança num hotel envolve as seguintes responsabilidades: procedimentos de emergência; segurança de quartos e estacionamento; prevenção de incêndios; detectar hóspedes não registrados e intervir para manter a ordem em situações inconvenientes causadas por hóspedes; evitar que hóspedes saiam sem pagar; controlar o acesso a áreas restritas; controle do sistema de alarme; vigilância da área externa; fazer a segurança em eventos do hotel, dentre outras (TORRE, 2001; WALKER, 2002).

Por fim, a existência do departamento de lazer na hotelaria clássica é comum e essencial nos hotéis que se voltam para o turismo de lazer e que para tanto, possuem profissionais e áreas destinadas ao desenvolvimento das várias opções de atividades de lazer e recreação (CRISÓSTOMO, 2005). Conforme indica Crisóstomo (2005), as atribuições desse departamento envolvem a organização e realização de festas, jogos, festivais de dança, competições esportivas, gincanas, passeios, caminhadas, bailes, sessões de ginástica, recreação infantil e outras atividades a depender do público alvo.

Dessa forma, percebe-se que na Hotelaria, os serviços prestados tem como finalidade atender além da expectativa de seus clientes. Já na Hotelaria Carcerária, ou Hospitalidade Carcerária, campo de estudo ainda limitado, nota-se que os pontos essenciais da Hospitalidade (acolher, hospedar, alimentar e entreter), se tornam atividades realizadas exclusivamente para resguardar a dignidade humana do réu, uma vez que ele está cumprindo sua sentença perante a sociedade por algum delito cometido. Nesse sentido, é limitado ainda afirmar se a prestação de serviços é feita com excelência, como é realizada na Hotelaria Tradicional.

Grinover (2002) aborda a hospitalidade como um tema que precisa ser reestudado e pesquisado. Em seu trabalho, mostra a relação entre um anfitrião e seu hóspede, em que ambos se modificam após a experiência vivida. Para ele (2002, p. 26):

“A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido, mas não é só isso. Ela implica a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização, colocando a questão de recepção nesta organização, inserindo-a no modo de funcionamento existente. Mas também é possível ampliar a noção de hospitalidade, englobando a relação que se estabelece entre o espaço físico de cidades e seus habitantes, pois ela abrange não somente a acomodação, mas também a alimentação, o bem-estar.”

Ou seja, a partir desse ponto, podemos observar que na Hotelaria Carcerária, a forma que as condutas são mantidas dentro das prisões e as ações de hospitalidade aplicadas internamente, podem influenciar na relação da sociedade e na relação destes dois grupos distintos, comprometendo futuras relações entre eles.

3 SERVIÇOS E HOSPITALIDADE

Nesse capítulo, aborda-se de que forma a hospitalidade aplicada nos serviços pode ser compreendida como valorização das relações interpessoais. A forma que se entrega o produto/serviço pode resultar em uma proposta mais acolhedora, propondo-se ao desenvolvimento de laços e a satisfação das necessidades sociais.

Este setor se atualiza as necessidades do mercado, atribuindo qualidade aos serviços oferecidos com tecnologia e levando em consideração, os clientes cada vez mais exigentes. A seguir, apresenta-se sobre os serviços e suas características. Além de abordar hospitalidade e sua influência institucional.

3.1 Serviços

A evolução do mercado exige do setor de serviços que se tornem cada vez mais qualificados. Não só as empresas que atuam no setor, mas, também as indústrias, que almejam se destacar nessa área. Dentro dessas mudanças, as organizações prestadoras de serviços procurem atender as necessidades de seus clientes. Bhat (2012) afirma que o setor de serviços tem se tornado cada vez mais atuante no cenário mundial, por isso, as organizações necessitam reestruturar suas estratégias de serviços adotando novos posicionamentos em face desse tema.

Os serviços são atividades econômicas cruciais na sociedade, FitzSimons e Fitzsimmons (2014), trazem a seguinte definição “os serviços são atividades econômicas oferecidas por uma prestadora em que se considera o desempenho baseado no tempo de serviço prestado com a intenção de obter os resultados desejados pela parte que recebeu o serviço, em objetos ou em outros bens”. Assim Lovelock e Wright (2006) contribuem com o seguinte “Os serviços constituem o grosso da economia de hoje, não só no Brasil, onde respondem por 56.7% do produto Interno Bruto (PIB), mas também no mundo”. O que observando, fica evidente a importância do serviço para a sociedade consumidora do mesmo.

O crescimento do setor de serviços avança por meio da inovação, das tendências sociais e da tecnologia da informação. E, esse setor tornou-se papel central no desenvolvimento da economia mundial. Autores como Spiller (2011) e Kotler (2002) mostram como característica específica dos serviços a intangibilidade

e destacam a participação do consumidor ao longo do processo.

Dessa forma, o autor define serviço como sendo “qualquer desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada” (KOTLER, 2002, p. 448), nesse sentido Spiller (2011) afirma que os serviços são intangíveis e sua produção ocorre em conjunto com o consumo podendo variar em preço e qualidade, de acordo com quem, onde e quando esse serviço é prestado. Os serviços vêm trazendo lucro para economia e vem se transformando ao longo do tempo para se adaptar as necessidades da sociedade.

Nessa perspectiva Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p.15), afirmam que:

É imperativo reconhecer que os serviços não são atividades meramente periféricas, mas parte integrante da sociedade; estão presentes no cerne da economia e são fundamentais para que ela se mantenha sadia e funcional.

Acrescenta-se ainda, que a execução do serviço pode está ou não ligada a um produto concreto, de forma geral os serviços são essenciais para toda atividade econômica na sociedade, pois os mesmos afetam diretamente a economia e é ideal que ambos estejam em consonância. Gronroos (1995) conceitua serviços como:

“Uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviços e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas de fornecedor de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) o cliente(s)”. (GRONROOS, 1995, p. 17).

Diante dessas definições e da importância do setor de serviços na economia, é importante conhecer as características e as classificações nas quais estão ligadas as atividades que envolvem esse setor, tornando um desafio para os gestores traçarem estratégias de melhorias que satisfaçam os consumidores, uma vez que os serviços como citado pelos autores não podem ser materializados e que são produzidos e consumidos ao mesmo tempo, o que implica na impossibilidade em controlar a qualidade antes que ele chegue ao consumo.

De acordo com Spiller et al (2015, p. 24-25) classificam os tipos de serviços de acordo com a atividade, sendo estas de consumo ou industriais, cuja primeira está relacionada ao consumidor final e a segunda, às organizações comerciais ou institucionais como apresentado a seguir na tabela 01.

Tabela 01 - Tipologia dos serviços

Serviços de Consumo	Serviços Industriais
De convivência: ocorre quando o consumidor não quer perder tempo em procurar a empresa prestadora de serviços por não haver diferenças perceptíveis entre elas	De equipamentos: são os relacionados com a instalação, montagem de equipamentos ou manutenção;
De escolha: caracteriza-se quando alguns serviços têm custos diferenciados e tipo de serviços prestados, prestígio da empresa.	De facilidade: neste caso estão incluídos os serviços financeiros, de seguros etc. pois facilitam as operações das empresas;

Fonte: Adaptação de La casas e La casas (2019).

Observa-se a partir da tipologia apresentada acima, a relação entre os grupos, tendo o serviço de consumo sendo prestado diretamente ao consumidor final e o grupo de serviços industriais sendo prestado para organizações institucionais, industriais e comerciais. Percebe-se, que a despeito do tipo ou categoria, o resultado final dos serviços é um sentimento sem que haja a transferência de particularidade. Conforme esses autores os serviços podem ser classificados ainda, de acordo com sua durabilidade como visto no quadro apresentado a seguir.

Quadro 03 - Classificação dos serviços quanto à durabilidade.

Classificação	Durabilidade	Exemplo
Consumo	Perecível (menos de 6 meses).	Cinema, tinturaria, eventos esportivos, mudanças.
	Semiduráveis (6 meses a 3 anos).	Contabilidade, agências de emprego etc.
	Duráveis (mais de 3 anos).	Educação, defesa, saúde, seguro de vida, compras de imóveis.
Empresarial	Perecíveis (menos de 6 meses).	Manutenção da fábrica, Distribuição, Viagem, corretagem, factoring etc.
	Semiduráveis (6 meses a 3 anos).	Propaganda, relações públicas, arquitetura
	Duráveis (mais de 3 anos).	Consultoria, contrato de pesquisa e desenvolvimento, aluguel de equipamento

Fonte: Greenfield (1972 apud LA CASAS; LA CASAS, 2019).

A partir da durabilidade dos serviços, as empresas e os prestadores de serviços podem criar estratégias, mais eficazes no alcance de seus resultados. Dentro das novas tendências, percebe-se que rápidas transformações vêm acontecendo, e, nasce então uma nova preocupação com a forma tradicional de comercialização dos produtos e serviços. Las Casas, 2009 p.27, evidencia rapidez e flexibilidade como diferenciais na conquista de resultados satisfatórios, diante do mercado instável e mutante que hoje impera.

Em um plano global, apenas focar no mercado local não se torna suficiente. É preciso seguir tendências para garantir os objetivos referentes a recursos e vendas. Competem às organizações se manterem atentas aos sinais da economia; das demais variáveis externas, com o objetivo de fazer, dentro do seu planejamento estratégico as adaptações necessárias. O planejamento na organização facilita a conquista das proposições de cada empresa.

Desse modo, torna-se de fundamental conhecer as características e especificidades dos serviços, entre uma mistura de partes tangíveis e intangíveis. Cobra (1992) aponta como tarefa importante do marketing, criar estratégias criativas de relações públicas e fornecimento de produtos de alta qualidade, na busca da fidelidade de longo prazo dos clientes. Na figura seguinte apresenta-se a divisão das características dos serviços sendo elas: intangibilidade, perecibilidade, simultaneidade e heterogeneidade.

Quadro 04 - Características dos serviços

Características dos serviços	
Intangibilidade	Serviços são ideias e conceitos, não podem ser sentidos, tocados, cheirado nem tão pouco materializados. Exemplo: uma cirurgia, um show etc.
Perecibilidade	O serviço é uma mercadoria perecível, sendo impossível armazená-lo, de modo que as relações entre o cliente e o consumidor terminam ao final do serviço prestado.
Simultaneidade	O consumo e a prestação dos serviços ocorrem de forma simultânea, não eles não podem ser prestados da mesma forma. são difíceis de ser recomendado.
Heterogeneidade	O serviço é heterogêneo, não podendo ser prestado da mesma maneira pela empresa.

Fonte: adaptado de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014).

Apesar das características acima listadas, o foco dos serviços tem como fator relevante a intangibilidade. Nessa perspectiva os autores Fitzsimmons e Fitzsimmons, (2014), ressaltam a dificuldade em descrever os produtos e isso se deve em parte a natureza intangível dos serviços, e que também é a presença do cliente no processo que cria uma preocupação com a experiência total do serviço. Portanto a principal diferença está no grau de intangibilidade, as demais características dos serviços têm a mesma importância, pois se tornam diferenciais quando comparados com o marketing de bens.

A característica da intangibilidade do serviço impossibilita o comprador de sentir e experimentar as propriedades do serviço antes de sua compra e utilização. Ao contrário dos bens tangíveis, os serviços não podem ser estocados, porque são produzidos e usufruídos no momento da transação. Esse fato gera uma insegurança adicional para o consumidor e também para o produtor, que deve procurar reduzir ou minimizar essa incerteza (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Seguindo ainda, nas diferenças entre produto e serviço é importante ressaltar que: é difícil determinar a diferença entre os mesmos, pois a compra de um produto é acompanhada de algum serviço de apoio, como por exemplo, pode-se citar a instalação. E a compra de um serviço geralmente inclui bens facilitadores, como exemplo, a comida em um restaurante. Cada compra inclui um conjunto de bens e serviços. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014, p. 17).

Tendo consciência de que a qualidade é definida pelo consumidor, as empresas buscam aprimorar os serviços no sentido de manter sempre alto o nível de satisfação dos clientes, de forma a garantir a percepção positiva da qualidade oferecida. Para tanto, utilizam elementos que podem ser gerenciados com o objetivo de manter algum controle sobre a percepção do cliente (KOTLER, 1994). Ou seja, é preciso estar atento as necessidades dos clientes, já que com a tecnologia em constante transformação, os desejos se modificam ao decorrer do tempo, e as empresas precisam ser criteriosas para alcançar o objetivo final de atender com qualidade e excelência na prestação do serviço.

Tais autores citados apontam a definição dos pacotes de serviços como um conjunto de mercadorias e serviços que são fornecidos em um ambiente, caracterizando-o nas categorias a seguir:

Quadro 05 - Categorias do pacote de serviço

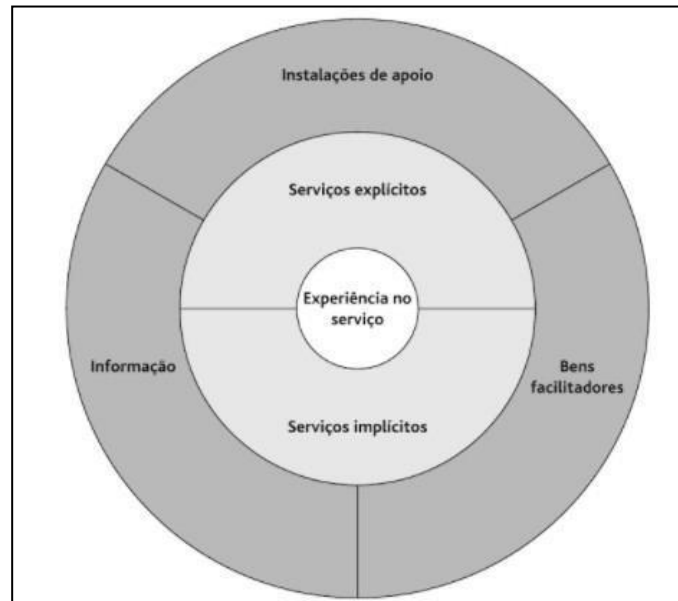
Instalações de apoio	São os recursos físicos necessários para oferecer um serviço. Ex: Aviões, salão de beleza, hospitais.
Bens facilitadores	O material adquirido ou consumido pelo comprador, ou os itens fornecidos pelo cliente. Ex: autopeças para reposição, documentos legais, suprimentos médicos.
Informação	A informação, disponibilizada pelo cliente ou pelo fornecedor, que permite um serviço eficiente e customizado. Ex: prontuários médicos.
Serviços explícitos	São os benefícios prontamente percebidos pelo cliente: as características essenciais ou intrínsecas de um serviço. Ex: ausência de dor após a restauração de um dente.
Serviços implícitos	Benefícios psicológicos sentidos apenas vagamente, pelo cliente; características extrínsecas dos serviços. Ex: privacidade oferecida por empresa de crédito, etc.

Adaptado: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014).

Serviços explícitos são os benefícios prontamente percebidos pelo cliente, as características essenciais ou intrínsecas de um serviço exemplo: a ausência de dor após a restauração de um dente; Serviços implícitos que são os benefícios psicológicos sentidos apenas vagamente pelo cliente, as características extrínsecas dos serviços, exemplo: saber que está sendo atendido por profissionais formados em universidades de prestígio nacional (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2014, p. 22).

Nesse sentido, os serviços prestados na hotelaria podem ser caracterizados como ambos, levando em consideração a hospedagem, serviços de alimentos e bebidas, concierges, governança e etc, já que para o sucesso final ao cliente, precisa estar intimamente ligado ao bem receber e hospitalidade daqueles profissionais que oferecem esses serviços

Os mesmos autores, apontam graficamente cinco elementos, onde cada um apresenta um recurso favorável para o cliente, nesse sentido, os gestores devem se atentar para as propostas de serviços que são ofertados para que a experiência do cliente não se torne negativa na empresa como visto na sequência:

Figura 01 - Pacote de serviço

Fonte: Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 23).

De acordo com Kahtalian (2002, p. 20) os “serviços são desempenhos no espaço que geram valor para o cliente por meio de uma transformação, uma experiência de serviço.” Caso ocorra a quebra de uma dessas características todo o pacote de serviço vai ser prejudicado e o cliente não irá finalizar sua experiência em relação ao serviço, pois cada elemento desse tem suas especialidades que vai gerar valor ao cliente.

A partir da figura apresentada, fica claro que cada característica está intimamente interligando a experiência do serviço no mesmo núcleo. Diferente dos produtos, os serviços por seu maior grau de intangibilidade refletem em uma maior dificuldade de avaliação prévia da qualidade. Nem sempre é possível contar com amostras ou protótipos, o que provoca um sentimento acentuado de existência de maiores riscos na contratação dos serviços. Isso faz com que as referências de terceiros e a reputação das empresas sejam elementos relevantes para a tomada de decisão em favor de uma marca ou de um prestador de serviços (SPILLER, 2011)

A qualidade é um fator predominante no que se refere a serviços, visto que a intangibilidade está associada diretamente nesse setor, fazendo com que o consumidor participe ao longo do processo e sua avaliação ocorra simultaneamente a experiência de seu consumo. Os indivíduos têm seu próprio conceito de qualidade. É possível dizer que qualidade é aquilo que cada um acredita que é ou percebe que é, portanto, é fundamental entender que antes de tudo o conceito de qualidade

depende da percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar. (FADEL, 2009 apud CERQUEIRA, 1994).

Quadro 06 - Qualidade do serviço.

Confiabilidade	Capacidade de executar o serviço prometido de maneira confiável e precisa.
Capacidade de resposta	Disposição para auxiliar os clientes e proporcionar atendimento imediato.
Segurança	Atitude inteligente e cortês, inspirando segurança.
Empatia	Atitude interessada e personalizada em relação aos clientes.
Elementos tangíveis	A aparência das instalações e dos equipamentos físicos, do pessoal e dos materiais impressos.

Fonte: Adaptado de Kotler (2002).

Compete a cada organização oferecer ao seu cliente qualidade para que os mesmos supram suas necessidade e desejos referente ao pacote de serviço adquirido. “o prestador de serviço deverá se superar em atender as expectativas dos clientes e não apenas em atendê-las.” (KOTLER, 2002, p. 48). Os clientes avaliam a qualidade dos serviços de forma global, de modo similar a uma atitude. Ou seja, maior será o nível de satisfação do cliente quanto melhor for o nível de percepção do serviço pelo profissional que presta o serviço.

O autor complementa dizendo a satisfação do cliente está diretamente ligada ao recebimento daquilo que ele procura, ou seja, o cliente receba o que deseja. “à medida que as expectativas dos clientes são atendidas com serviços adequados, a qualidade se torna evidente e o conceito de satisfação cresce entre os consumidores”. Dentre todas as dimensões a confiabilidade é um fator que contribui para a percepção dessa qualidade. Paralelamente, à demanda por pesquisar a qualidade dos serviços e satisfação de clientes externos também torna existente a necessidade de mensuração de qualidade dos serviços internos.

3.2 Hospitalidade

Discussões acerca da hospitalidade vem tomando novas proporções no que diz respeito à sua abrangência e influência nos espaços sociais. A prática contribui positivamente nas relações humanas desde os primórdios, devido às suas características humanizadas e cordiais, que tornam os ambientes mais agradáveis e que proporcionam uma melhor convivência entre as pessoas.

Grinover (2002) chama atenção para o consenso tradicional estabelecido para a hospitalidade, que em alguns momentos é denominada de forma tangível como um produto, ao passo que em outros momentos é entendida de forma intangível, apresentada como um serviço. O autor completa explicando que da mesma forma que a hospitalidade pode ser manifestada na relação entre pessoas estranhas de uma cidade que se movimenta, ela pode se expressar através da “segurança, ao conforto fisiológico e psíquico do hóspede por meio de estruturas físicas e culturais” (GRINOVER 2002, p. 25). Nesse sentido, é entendido a partir das concepções do autor, que as relações de hospitalidade se estendem a um amplo contexto sociocultural que pode ser desenvolvido de acordo com a convivência entre os indivíduos e apresentada em diferentes contextos.

Gotman (2001) apresenta o conceito de hospitalidade da seguinte forma:

Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido... (GOTMAN, 2001, p.)

Dessa forma, é entendido que a hospitalidade é manifestada a partir da relação de mais de um indivíduo, que se dá na forma em que se acolhe o visitante e pode ser percebida através de vários aspectos. De acordo com (Camargo, 2002), a concepção de hospitalidade pode ser expandida incluindo a relação entre o espaço físico de uma cidade e dos seus habitantes, sendo que esta engloba acomodação, alimentação, conforto e acolhimento, o que proporciona bem-estar para o que chega. Contudo, deve-se considerar que a hospitalidade é entendida de diversas formas. Paula (2002) cita algumas concepções da prática a partir de autores, como “confortabilidade, receptividade, liberalidade, sociabilidade, cordialidade, dentre outros.” (PAULA, 2002 p. 70). Seguindo essa linha de entendimento, percebe-se que os autores consideram o fator comportamental do indivíduo ao expressar a hospitalidade, confundindo com o próprio caráter das pessoas.

Boff (2005) também relaciona a hospitalidade com a própria ética, defendendo ainda que a prática está intimamente ligada à reciprocidade. Mauss (2003) concorda com Boff (2005) que entende a hospitalidade como uma dádiva (dar- receber- retribuir). Para os autores, essa concepção não corresponde ao entendimento de mercado (dar – pagar). Nesse contexto, Camargo (2004) divide o estudo da hospitalidade em duas escolas de estudo: a francesa e a americana, apresentadas na tabela a seguir:

Tabela 02 - Escolas da hospitalidade

Escolas da Hospitalidade	
Francesa	Americana
Que se interessa apenas pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública e que têm na matriz maussiana do da- receber- retribuir a sua base, ignorando a hospitalidade comercial.	Que passa ao largo dessa matriz e para a qual tudo acontece como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial, baseada no contrato e na troca estabelecidos por agências de viagens, operadoras, transportadoras e por hotéis e restaurantes.

Fonte: Adaptado de Camargo (2004, p. 40)

Nota-se aí, concepções inversas no que tange o entendimento da hospitalidade entre as duas culturas. É importante considerar que ambas as visões possuem seu grau de importância e influência nos espaços sociais. Caberia um ponto de equilíbrio entre as duas concepções na forma de oferecer hospitalidade nesse universo, considerando as particularidades do espaço em si e sua finalidade.

Visser (1990), baseia sua explicação da hospitalidade no significado linguístico dos termos anfitrião e o hóspede. Ambos se originam de uma palavra comum indo- européia (ghostis), que significa “forasteiro” e indica, “inimigo”. Nesse caso, hospitalidade e hostilidade possuem raiz similar, mas a ligação expressada neste termo, diz respeito tanto ao próprio povo, quanto ao relacionamento entre eles. Esse relacionamento citado pelo autor, se baseia nas obrigações mútuas e, em última análise, na reciprocidade. Enfim, o hóspede torna- se o hospedeiro em outra ocasião. (LASHLEY, 2004).

Nesta reflexão acerca da prática, Lashley (2004) utiliza-se da reflexão de Visser (1990) para afirmar a hospitalidade como relacionamento. O autor entende a

prática como base da sociedade, e que tem como função estabelecer relacionamentos ou promover um relacionamento já existente. Dessa forma, a troca entre anfitrião e hóspede proporciona benefícios mútuos, encontros que podem levar a relacionamentos.

Na medida em que aquele que a oferece, o anfitrião, o faz sem a intenção de receber algo em troca. Ela é ofertada a um estranho, a quem não se conhece, a quem não precisa apresentar pré-requisitos para ser considerado qualificado a receber. Então essa relação se constitui como uma relação assimétrica por ser o anfitrião aquele que possui maior poder na relação sendo ele o doador, e o acolhido, o receptor (MENDES, 2016).

O cuidar/ acolher o outro é considerado como um princípio ético e que esta ação não se deve esperar por reciprocidade, pois deve ocorrer de forma genuína, ou seja, parte de cada indivíduo desenvolver a auto cobrar em realizar a retribuição.

Selwin (2004) corrobora com Lashley (2004) sobre a missão básica da hospitalidade que, segundo o autor, os atos relacionados com a hospitalidade consolidam estruturas de relações. Ainda, os que dão e/ ou recebem hospitalidade não são mais os mesmos depois de experienciar o evento. Percebe-se um entendimento por parte dos autores em relação à hospitalidade, como uma ferramenta transformativa das relações pessoais em variados espaços sociais, que depende exclusivamente dos atores envolvidos.

Nessa linha de raciocínio, Boff (2005) afirma que a hospitalidade é utopia e prática, que integra o sonho e a realidade. O autor diz que a hospitalidade é antes de mais nada uma disposição da alma, sem restrições. A partir desse entendimento, a existência da hospitalidade inicia -se diante da iniciativa do indivíduo, sem julgamentos, que não rejeita e discrimina o outro. Segundo o autor, é simultaneamente utopia e prática. Como utopia demonstra um desejo humano, de ser sempre acolhido independente da condição moral e de ser tratado humanamente. Como prática, concebe as políticas que possibilitam a acolhida. Porém, por esta segunda ser prática, sofre limitações das situações dadas.

Nesse contexto, se faz pertinente considerar os tempos atuais em que vivemos, onde as pessoas de forma geral, se encontram fragilizadas em diversos aspectos. (Baptista, 2002) diz que a hospitalidade aponta para um modelo de relação a ser resgatado, em que se compartilha cuidados e se atenta para o outro. Dessa forma, a prática é indicada como algo que parte de forma espontânea ao encontro do indivíduo que necessita de acolhimento.

Segundo Camargo (2004), há dois eixos de tempo/espacos para a delimitação do campo de estudo da hospitalidade: um eixo cultural (o receber; acolher; hospedar; alimentar e entreter), e um eixo social (doméstico; público; comercial e virtual). Demais considerações sobre cada eixo estão dispostas a seguir:

Quadro 07 - Tempo/Espacos da Hospitalidade

Tempo/Espacos da Hospitalidade				
Espacos	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa de forma intencional ou casual	Proporcionar abrigo em casa	Oferecer refeições em casa	Receber para festas e recreações / lazer
Pública	Recepções em espacos públicos	Hospedagem proporcionada pela cidade	Gastronomia local	Espacos públicos de eventos e lazer
Comercial	Serviços de recepção profissional	Meios de hospedagem	Restauração	Eventos e lazer em espacos privativos
Virtual	Mídias sociais e meios de comunicação	Sites e hospedeiros de sites	Mídias e sites de gastronomia	Entretenimento e jogos na mídia

Fonte: Adaptado de Camargo (2004)

O quadro acima demonstra a questão levantada por Camargo (2004), quando ele chama atenção para os espacos sociais em que a hospitalidade acontece, assim como o tempo desses acontecimentos. Para o autor, a hospitalidade se efetiva por meio de práticas sociais relacionadas a esses dois eixos: tempo – quando se exercem as práticas sociais, e espacos da hospitalidade – que compreendem onde as práticas acontecem.

Camargo (2004) entende que a hospitalidade começa com uma dádiva, apesar de nem toda dádiva estar inserida na hospitalidade. Nesse sentido, a prática se dá como uma forma de se relacionar a partir de atitudes recíprocas entre as pessoas. As considerações de Camargo (2004) vão ao encontro com Baptista (2002) quando a autora define a hospitalidade como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro. Essa atitude pode ser manifestada em todo e qualquer espaco social, sendo necessária apenas

uma predisposição por parte dos atores envolvidos.

A atenção voltada ao tema de Hospitalidade ganhou amplitude nos últimos anos, em grande parte pelo aumento do Turismo e novas percepções de acolher o tema em outros segmentos. Partindo disso, a hospitalidade ganhou novas bases de conceito e formação acadêmica, desenvolvendo assim reflexões importantes no contexto social. As tradicionais vertentes teóricas da hospitalidade (Qdo 2) expressam em parte esses movimentos e relacionam os distintos olhares sobre o conceito.

Levando em conta o modelo maussiano (Mauss, 2003) de hospitalidade, observa-se a diferença entre Hospitalidade e Hostilidade, a partir de uma potencial relação de troca entre anfitriões e hóspedes:

[...] Enquanto na hospitalidade, sustentada sob o tripé dar–receber–retribuir, espera-se que alcance esse potencial. Já na hostilidade, por outro lado, não há o dar, nem o receber, nem o retribuir, e os ciclos não se desenvolvem. É desencadeado um outro ciclo, negativo e antagônico, marcado pela crença de que o estrangeiro nada traz, ativando um ciclo hostil: tirar–faltar–retirar (ou rejeitar), marcando a inospitalidade na sua forma mais primária.

Assim, enquanto na hospitalidade encontra-se uma expectativa de satisfazer a necessidade do outro, a hostilidade nada busca, a hospitalidade e a hostilidade tornam-se elementos prioritários na relação turista/comunidade, todo esse cenário, por mais que tenha relação com as despreocupações e promessas do turismo como “salvação econômica” de destinos marginalizados ou com poucos recursos, ainda assim, podem ser resolvidas se a governança local estabelecer novos parâmetros de trabalho e, conseqüentemente, novas metas para o planejamento estratégico participativo.

Esse estranhamento na hospitalidade está relacionado à intolerância do “anfitrião” por uma pessoa ou grupo em virtude da religião, raça, cor, renda ou orientação sexual. A forma como cada cidadão e a própria cidade irá receber o turista será determinante para aqueles que são recebidos se sentirem acolhidos, tolerados. Para Camargo (2011. p, 15):

O igual é hóspede, o desconhecido é hostis, o inimigo. Mas mesmo os iguais não são inteiramente iguais. [...] mesmo aquele que é aceito como hóspede em alguma medida é um estranho, e, inversamente, aquele que nos recebe é, também em certa medida, um estranho; esse encontro pode dar origem a um ritual donde deriva a amizade, o vínculo humano, ou a agressão, a hostilidade.

A hospitalidade e a hostilidade estão muito próximas e o fio que as separa é muito tênue. À medida que aquele que recebe se sentir de alguma forma ameaçado pelo hóspede cessará a condição do acolhimento e surgirá a agressão, a hostilidade. Nesse contexto, Grassi (2011, p. 53) ao discorrer acerca da questão daquele que, em busca de acolhimento, ultrapassar os espaços do exterior para o interior, enfatiza que “Os indesejáveis são repelidos para as fronteiras, só se convidam os amigos, semelhantes.”.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta etapa da pesquisa, aborda-se os procedimentos metodológicos aplicados, cujo objetivo compreender de que forma as relações de hospitalidade podem contribuir para a gestão de unidades prisionais de São Luís/MA.

Apresenta-se aqui, a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa, bem como o universo de realização, coleta e análise. Por fim, as análises dos resultados e discussões.

De acordo com Fonseca (2002), a pesquisa possibilita uma aproximação e um entendimento da realidade a investigar, como um processo permanentemente inacabado. Ela se processa através de aproximações sucessivas da realidade, fornecendo subsídios para uma intervenção no real.

Segundo este autor, a pesquisa científica, em outras palavras, resulta de um exame detalhado com objetivo de sanar um problema, recorrendo para esse fim a procedimentos científicos metodológicos. Fonseca (2002) descreve a metodologia como investigar uma pessoa ou grupo capacitado (sujeito da investigação), abordando um aspecto da realidade (objeto da investigação), no sentido de comprovar experimentalmente hipóteses (investigação experimental), ou para descrevê-la (investigação descritiva), ou para explorá-la (investigação exploratória).

4.1 Tipo de abordagem e investigação

O presente estudo realizou uma pesquisa teórico-bibliográfica com abordagem qualitativa para responder o questionamento norteador da pesquisa: De que forma as relações de hospitalidade podem contribuir para a gestão de unidades prisionais de São Luís/MA?

Considerando as características desta pesquisa, considera-se aplicável um estudo de caso, diante da necessidade da investigação. Bardin (2011) define a pré-análise como a fase de organização do material a ser examinado e os procedimentos metodológicos que serão seguidos, com o objetivo de torná-lo ordenado às ideias preliminares.

Para Yin (2010), justifica-se a escolha pelo Estudo de Caso único quando: o caso busca por comprovar uma teoria; o caso é raro ou extremo; o caso permite estudar um fenômeno até então inacessível à investigação científica.

Como objetivos específicos, procura-se: identificar os principais serviços de hotelaria prestados em uma unidade prisional de São Luís/MA; analisar a percepção dos gestores da unidade prisional sobre a hospitalidade; identificar as relações de hospitalidade no âmbito dos serviços prestados - tendo como base os tempos sociais da hospitalidade (recepcionar/hospedar/alimentar e entreter).

A pesquisa faz o uso de ferramentas de investigação voltadas para esta temática, são elas: artigos, monografias, livros, sites e outras fontes disponíveis. Para análise de dados, foi utilizada a pesquisa qualitativa por ser mais adequada aos objetivos do estudo, já que privilegia características, qualidades, processos, modelos e definições.

Além disso, considera-se com um estudo de caso único em uma Instituição Prisional. Enquanto princípios e procedimentos de análise da pesquisa foram desenvolvidos os procedimentos metodológicos descritos a seguir. Pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias: abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, incluindo publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisa, monografias, teses, material cartográfico em órgãos que têm relação ou contribuíram / possam contribuir com o tema da pesquisa.

A observação é um procedimento metodológico que consiste na coleta de dados através dos sentidos, considerando um dado contexto e examinando fenômenos da realidade.

Logo após as etapas de investigação de campo, seguem-se a análise e a interpretação de dados. Trata-se de uma análise que parte de premissas gerais para chegar à conclusão necessária. Enfim, com todas as etapas anteriores realizadas, faz-se imprescindível a redação final, representada pela monografia, o qual contém uma descrição mais minuciosa da teoria exposta, complementada pelos estudos de campo.

4.2 Descrição do local de pesquisa

O Complexo Penitenciário São Luís, antigamente conhecido como Penitenciária de Pedrinhas, é um conjunto de unidades prisionais localizado no bairro Pedrinhas, em São Luís, Maranhão. Essas unidades são responsáveis pelo cumprimento de penas de pessoas privadas de liberdade e pela reintegração dos detentos à sociedade. A Unidade foi inaugurada em 12 de dezembro de 1965,

durante a gestão do governador maranhense Newton de Barros Belo.

A estrutura organizacional do Complexo Penitenciário São Luís inclui diferentes setores e departamentos, que desempenham funções específicas para garantir o funcionamento adequado da instituição.

Quanto ao quantitativo de colaboradores na unidade prisional, não foi fornecida essa informação. No entanto, é importante destacar que existem trabalhos voluntários que contribuem para a reabilitação dos detentos. Os trabalhos voluntários podem incluir atividades educacionais, programas de reabilitação, apoio religioso, aulas de música, entre outros, conforme a disponibilidade e interesse dos voluntários.

Atualmente, no Sistema Penitenciário do Maranhão, existem 136 oficinas de trabalho e 2.250 internos trabalhando. Além disso, 2.592 presos estão inseridos em atividades educacionais. Os presos trabalham na reforma e construção do complexo, enquanto os presos em regime semiaberto trabalham na pavimentação de ruas e na construção de móveis aproveitados pelos órgãos públicos do estado.

É importante ressaltar que a participação da sociedade, por meio de trabalhos voluntários, é fundamental para auxiliar em oportunidades de aprendizado, desenvolvimento de habilidades e reconstrução de suas vidas após o cumprimento das penas. Essas iniciativas contribuem para a transformação positiva dos indivíduos e para a redução da reincidência criminal.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesse tópico, serão apresentados os tipos e abordagens da investigação utilizados para compreender a contribuição das relações de hospitalidade na gestão de uma unidade prisional localizada em São Luís, Maranhão. A escolha dos métodos de pesquisa adequados é essencial para obter resultados significativos e embasar a discussão dos resultados obtidos nesta pesquisa.

Para alcançar os objetivos propostos, será adotada uma abordagem de caráter qualitativo. Isso permitirá uma compreensão mais abrangente e aprofundada sobre a relação entre a hospitalidade e a gestão prisional.

5.1 Tipos e abordagens da investigação

A pesquisa qualitativa foi empregada para explorar a percepção do gestor de uma unidade prisional de São Luís sobre os serviços de hotelaria e relações de hospitalidade no que se refere hospedar, alimentar, acolher e entreter. A entrevista obtida com o gestor buscou compreender sua visão sobre a importância das relações de hospitalidade na gestão da unidade.

A pesquisa qualitativa foi utilizada para coletar dados sobre os serviços de hotelaria prestados na unidade prisional. Foi aplicado questionário estruturado ao gestor da unidade, a fim de obter informações sobre quais serviços de hotelaria são presentes na unidade prisional, bem como identificar se as presenças desses serviços no ambiente são relacionados à prática da hospitalidade. Os dados serão analisados possibilitando uma interpretação subjetiva dos resultados.

Durante a revisão bibliográfica, buscou-se identificar pesquisas anteriores sobre a relação entre a hospitalidade e a gestão prisional. Embora tenha sido encontrados um campo limitado, a revisão bibliográfica irá permitir embasar teoricamente a pesquisa, fornecendo um contexto histórico e conceitual para as conclusões alcançadas.

Dessa forma, o estudo de caso foi único. Foram coletados dados sobre os serviços de hotelaria e relações de hospitalidade e a percepção dos gestores. A combinação dos tipos e abordagens da investigação mencionados neste capítulo proporciona uma análise sobre a contribuição das relações de hospitalidade na gestão de uma unidade prisional de São Luís/MA.

5.2 Locus da investigação

O locus da investigação é representado pela Penitenciária Regional de São Luís, no estado do Maranhão. São Luís possui um complexo penitenciário que engloba diversas unidades prisionais, oferecendo diferentes regimes de detenção e estruturas organizacionais.

Os resultados obtidos durante a pesquisa se referem apenas à uma Unidade Prisional contida no Complexo Penitenciário de Pedrinhas, a unidade não será especificada durante o decorrer do trabalho, como solicitado na autorização.

Segundo a SEAP, Secretaria de Estado de Administração Penitenciária do Maranhão, atualmente o sistema penitenciário é formado por 47 (quarenta e sete) unidades prisionais, das quais, 15 (quinze) situam-se na capital e as demais no interior do Estado.

O Complexo Penitenciário São Luís, anteriormente chamado de Penitenciária de Pedrinhas, situada no Bairro Pedrinhas, na Cidade de São Luís, Maranhão, que integram o Presídio feminino, Centro de Custódia de Presos de Justiça de Pedrinhas (CCPJ), Casa de Detenção (Cadet), Presídio São Luís I e II, Centro de Triagem, o Centro de Detenção Provisória de Pedrinhas (CDP).

A unidade prisional possui uma estrutura organizacional que inclui diferentes setores e departamentos para gerenciar as atividades diárias e garantir o funcionamento adequado da instituição. Alguns dos setores comuns encontrados nas unidades prisionais são:

- **Administração:** Responsável pela gestão geral da unidade prisional, incluindo supervisão de pessoal, administração de recursos e coordenação de atividades.
- **Segurança:** Encarregado de manter a segurança e a ordem dentro da unidade prisional, incluindo a supervisão de guardas prisionais, controle de acesso e monitoramento de atividades.
- **Saúde:** Responsável pelos cuidados de saúde dos detentos, incluindo a provisão de atendimento médico, enfermagem e assistência psicológica.
- **Educação e Reabilitação:** Encarregado de oferecer programas educacionais, de capacitação e de reabilitação para os detentos, visando sua reintegração à sociedade.
- **Trabalho e Produção:** Responsável pela coordenação de programas de

trabalho e produção realizados pelos detentos, oferecendo oportunidades de ocupação e desenvolvimento de habilidades.

A coleta de dados foi realizada por entrevista semiestruturada de forma virtual com o Diretor Geral da Unidade Prisional selecionada. O questionário foi aplicado ao gestor, buscando obter informações detalhadas sobre a percepção e experiência relacionadas aos serviços de hotelaria aplicados e sua relação com a hospitalidade, de que forma essas relações influenciam na gestão prisional. Durante a pesquisa, foram observadas todas as considerações éticas necessárias, como as autorizações pertinentes e coleta de dados junto ao gestor.

A privacidade e a confidencialidade das informações serão respeitadas, garantindo o anonimato do participante (como solicitado). Os resultados serão tratados de forma agregada e sem a identificação individual dos envolvidos, preservando a integridade e a segurança de todos os participantes.

A escolha da Unidade Prisional Regional de São Luís permite uma análise aprofundada e representativa sobre a contribuição das relações de hospitalidade na gestão prisional. A coleta de dados e a participação ativa do Diretor Geral da unidade para obtenção dos dados dessa pesquisa, proporcionará uma visão abrangente e contextualizada sobre as práticas de gestão e a aplicação dos serviços de hotelaria na unidade. Dessa forma, obtendo resultados significativos e embasados para a conclusão desta pesquisa.

5.3 Sujeitos da investigação

O sujeito da investigação é representado pelo Diretor Geral da Unidade Prisional escolhida. Este, atuante na área há 09 anos, atuando anteriormente como Assessor Sênior, da Supervisão de Segurança Interna e como Diretor de Segurança da Unidade Prisional de Ressocialização de São Luís, desempenhando papel crucial e importante no sistema prisional e tendo experiências e perspectivas distintas sobre a relação entre hospitalidade e gestão. Sendo um dos responsáveis por definir e implementar políticas, diretrizes e práticas de gestão no ambiente prisional. Através da entrevista e questionário, serão coletadas informações sobre suas percepções e conhecimentos relacionados à aplicação da hospitalidade na gestão prisional. Essas informações ajudarão a entender como os gestores percebem a importância da hospitalidade e como a aplicam em suas práticas diárias.

5.4 Instrumentos de coleta e análise

Neste tópico, são apresentados os instrumentos de coleta e análise utilizados, estes essenciais para a coleta de dados e analisar as percepções e práticas relacionadas à hospitalidade nesse contexto específico.

Fora conduzida entrevista semiestruturada com o gestor da unidade prisional. A entrevista foi transcrita para análise posterior. O questionário aborda aspectos específicos relacionados à hotelaria, como recepção, hospedagem, alimentação e entretenimento.

A transcrição da entrevista foi analisada a partir da técnica de análise de conteúdo. Nesse processo, as respostas dos sujeitos serão categorizadas e codificadas para identificar temas, padrões e tendências relacionados à hospitalidade na gestão prisional.

Os instrumentos de coleta e análise desempenham um papel fundamental na investigação das relações de hospitalidade. Através destes, foi possível coletar dados ricos e significativos sobre a percepção e aplicação da hospitalidade nesse contexto específico e sua contribuição para a gestão de unidades prisionais de São Luís, Maranhão.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Unidade Prisional, apesar de ser um ambiente de alta periculosidade, demanda cuidados especiais e atenção às necessidades dos detentos. A hotelaria oferta serviços propriamente essenciais dentro das Prisões, que podem ser mencionados nos tempos sociais da hospitalidade, recepcionar, alimentar, hospedar e entreter. Nesta pesquisa, foi analisado os serviços prestados na unidade prisional aos detentos, identificando a presença da hotelaria e sua relação com a hospitalidade. Além disso, aborda-se os sujeitos envolvidos nessa troca de hospitalidade e a relação estabelecida entre eles. Por fim, considera-se o conceito expandido de hospitalidade proposto por Camargo (2002) e sua aplicação na unidade prisional, destacando a importância da relação de acolhimento, hospedagem, alimentação e entretenimento.

A seguir, usaremos como forma de identificação, a função do entrevistado na Unidade Regional de Pedrinhas, as falas e respostas obtidas na entrevista estarão representadas por “Diretor”, como solicitado, para preservação e anonimato.

Nesse contexto, o Diretor, quando indagado sobre: Quais serviços são prestados na unidade prisional para os detentos? Destaca que:

“A unidade prisional oferece uma variedade de serviços para atender às necessidades dos detentos. Esses serviços são fundamentais para garantir a segurança, o bem-estar e a reintegração social dos indivíduos privados de liberdade. A seguir, descreveremos os principais serviços oferecidos: Alimentação: A unidade prisional fornece refeições equilibradas e adequadas para garantir a nutrição dos detentos. Essa oferta de alimentação de qualidade contribui para a saúde física e mental dos detentos, bem como para sua reintegração social. Acomodação: A hotelaria se faz presente na unidade prisional através de instalações adequadas que garantem acomodações seguras e confortáveis para os detentos. Embora o ambiente seja uma instituição prisional, busca-se fornecer acomodações limpas e adequadas que respeitem a dignidade dos detentos. Recreação e Atividades: A hospitalidade se manifesta nas atividades recreativas, esportivas e culturais oferecidas na unidade prisional. Essas atividades visam promover o bem-estar físico e emocional dos detentos, além de contribuir para a sua reintegração social, proporcionando momentos de lazer e aprendizado.” (DIRETOR, 2023. grifo nosso).

Embora a pesquisa tenha o foco nos serviços de hotelaria presentes na Unidade Prisional no que diz respeito os tempos sociais da Hospitalidade (recepcionar/hospedar/alimentar e entreter), quando questionado sobre os serviços de hotelaria presentes na prisão, o Diretor cita ainda Assistência Médica, Educação e Serviços Religiosos nesse contexto.

“A Assistência Médica: A unidade prisional oferece serviços de assistência médica, incluindo atendimento médico, psicológico e odontológico. Essa assistência visa garantir o cuidado integral da saúde dos detentos, contribuindo para sua recuperação e bem-estar. Educação: A hotelaria se estende ao campo educacional, proporcionando oportunidades de aprendizado para os detentos. A unidade prisional oferece aulas escolares, treinamentos profissionalizantes e programas de educação continuada, visando a reintegração social e a preparação dos detentos para a vida após o cumprimento da pena. Serviços Religiosos: A unidade prisional facilita o acesso a serviços religiosos e espirituais para aqueles que desejam praticar sua fé. Essa oferta de serviços religiosos visa atender às necessidades espirituais dos detentos, contribuindo para seu apoio emocional e fortalecimento pessoal.” (DIRETOR, 2023. grifo nosso).

Apesar de não ser o centro da pesquisa, é importante salientar a presença da Hotelaria em outras áreas dentro da prisão, como citadas acima: saúde, educação e religião, sendo a Hotelaria Hospitalar, um campo relativamente novo, mas com vasto potencial para pesquisa. A Hotelaria Hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais como consequente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital. (Godoi, 2008).

Dada a presença dos serviços de hotelaria dentro da Unidade Prisional, buscou-se identificar se existe o reconhecimento dos serviços prestados com a hotelaria no cotidiano. Quando questionado sobre a pergunta: "Você percebe a presença da Hotelaria nos serviços oferecidos na Unidade Prisional?" O Diretor destacou que:

“Sim, percebo a presença da hotelaria nos serviços oferecidos na unidade prisional. Embora o ambiente seja um estabelecimento prisional, buscamos fornecer serviços que sejam humanizados e respeitem a dignidade dos detentos. Isso inclui oferecer acomodações limpas e adequadas, fornecer refeições de qualidade, garantir cuidados médicos adequados e promover atividades que contribuam para o bem-estar dos detentos. Embora as restrições inerentes ao contexto prisional estejam presentes, procuramos criar um ambiente que respeite a humanidade dos indivíduos sob nossa custódia. (DIRETOR, 2023. grifo nosso).

É possível perceber a presença da hotelaria na unidade prisional por meio dos serviços oferecidos aos detentos. Apesar de ser um ambiente prisional, as oferta dos serviços de hotelaria são prestados e identificados nas acomodações, refeições, cuidados médicos e relações sociais, como atividades recreativas que promovem as relações de hospitalidade dentro do ambiente.

Outro ponto relevante abordado durante a entrevista no que tange a respeito da relação entre hotelaria e hospitalidade. Quando questionado sobre a existência

de uma relação entre esses termos e se ele reconhece alguma diferença entre eles, em suas considerações, o Diretor ressaltou que:

“Sim, reconheço a diferença entre hotelaria e hospitalidade. Enquanto a hotelaria se refere aos serviços de acomodação, alimentação e cuidados físicos oferecidos em um estabelecimento, a hospitalidade vai além e engloba a relação especializada entre aquele que recebe e aquele que é recebido. Na unidade prisional, buscamos não apenas fornecer serviços de qualidade, mas também criar um ambiente acolhedor, empático e de respeito mútuo entre a equipe e os detentos. A hospitalidade na unidade prisional envolve acolher os detentos, prestar cuidados e apoio, e trabalhar para promover sua reabilitação e reintegração social”. (DIRETOR, 2023. grifo nosso).

A hospitalidade, por sua vez, vai além da simples prestação de serviços físicos. Na unidade prisional, a hospitalidade se estabelece na relação entre os detentos e a equipe que trabalha na unidade. Baseada na afirmação de Gotman (2001) que apresenta o conceito de hospitalidade como: "o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido". Questiona-se ao Diretor sobre quais são os principais sujeitos envolvidos nessa troca dentro da Unidade Prisional e a principal relação estabelecida entre eles. Ele entende que:

“Dentro da unidade prisional, os principais sujeitos envolvidos na troca de hospitalidade são os detentos e a equipe que trabalha na unidade. A relação estabelecida entre eles é baseada na confiança, no respeito e no cuidado mútuo. A equipe da unidade prisional, incluindo os agentes penitenciários, profissionais de saúde, assistentes sociais, educadores e demais colaboradores, desempenha um papel fundamental ao acolher e prestar serviços aos detentos. Essa relação especializada busca oferecer suporte, assistência e oportunidades de reabilitação para os detentos, promovendo sua reintegração social e o bem-estar geral.” (DIRETOR, 2023. grifo nosso).

Percebe-se que apesar do ambiente restritivo tornar as relações de hospitalidade um grande desafio diante do cenário brasileiro, a equipe da unidade prisional acolhe os detentos, oferecendo suporte, assistência e oportunidades de reabilitação. Essa relação busca promover a reintegração social e o bem-estar geral dos detentos, tratando-os com dignidade e respeito, mesmo no contexto de uma instituição prisional.

Segundo Camargo (2002), a concepção de hospitalidade pode ser expandida para incluir a relação entre o espaço físico de uma cidade e seus habitantes. Na unidade prisional, essa concepção se aplica, pois busca-se oferecer um ambiente seguro, limpo e funcional para os detentos, mesmo que o ambiente seja limitado em

suas funções cotidianas. Diante o pensamento de Camargo (2002), a hospitalidade engloba mais que uma relação de troca pessoal, envolvendo hospitalidade no espaço físico, apesar desta ser entendida de diversas formas. Dessa maneira, pergunta-se ao Diretor qual relação de hospitalidade existente na Unidade Prisional nas relações de acolher, hospedar, alimentar e entreter. Ele conclui:

“Na Unidade Prisional, a relação de hospitalidade nas atividades de acolher, hospedar, alimentar e entreter busca ir além da simples provisão desses serviços. Embora estejamos lidando com um ambiente prisional, buscamos proporcionar um espaço físico seguro, limpo e funcional para os detentos. Além disso, a hospitalidade na unidade prisional envolve acolher os detentos de maneira respeitosa e empática, oferecendo acomodações que atendam às suas necessidades básicas e fornecendo refeições adequadas para garantir sua nutrição. Também procuramos promover atividades de entretenimento e recreação que contribuam para o bem-estar e a reintegração social dos detentos. Esses aspectos da hospitalidade visam proporcionar um ambiente que possibilite aos detentos sentirem-se tratados com dignidade, mesmo no contexto restrito de uma instituição prisional.” (DIRETOR, 2023. grifo nosso).

Assim, percebe-se que os serviços prestados na Unidade Prisional são, em base fundamentados na Hotelaria. E, nesse sentido, os serviços englobados em hospedar, alimentar, acolher e entreter quando interligados à Hospitalidade, surgem como um promotor de melhorias nas relações sociais do ambiente.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relevância do estudo dos tempos sociais da Hospitalidade se justifica por vários aspectos. Um deles, se dá por fomentar um trabalho mais humanizado para atender necessidades das pessoas que vivem em restrição de liberdade, em cumprimento de pena. A aplicação da hospitalidade nos serviços oferecidos promove a criação de vínculos entre aquele que trabalha na Unidade e os grupos que recebem.

Esta pesquisa de abordagem qualitativa descritiva, buscou investigar de que forma as relações de hospitalidade pode contribuir para a gestão de uma unidade prisional de São Luís/MA, partindo da visão do gestor da unidade referida. Nesse sentido, percebe-se que dentro dos resultados obtidos, os serviços que são oferecidos aos detentos são reconhecidos pela gestão como parte da Hotelaria e contribuem favoravelmente nas relações existentes.

Ao analisar os principais serviços de hotelaria oferecidos na unidade prisionais, no que se refere alimentar, hospedar, acolher e entreter, constatou-se que essas atividades são oferecidas dentro da Unidade e se relacionam ainda à demais serviços, como assistência médica e serviços religiosos, servindo como um promotor de estreitar relações entre os colaboradores e indivíduos que cumprem pena.

Essa relação estabelecida entre os presos e a equipe da unidade prisional, baseada nos tempos sociais da hospitalidade, contribuem para uma interação humana mais empática, contribuindo para uma relação baseada no respeito e mais propícia a reintegração social. Camargo (2004) explica a hostilidade como a outra face da hospitalidade, que pode ser traduzida de forma singela no sorriso de acolhimento. Dessa forma, em todas as práticas que permeiam a hospitalidade, não há espaço para frieza e falta de humanidade.

No entanto, é importante ressaltar que a prestação de serviços de hotelaria com hospitalidade em um ambiente prisional apresenta desafios significativos. As restrições impostas pela natureza restritiva das prisões, como a segurança, a limitação de recursos e o ambiente de confinamento, exigem que sejam desenvolvidas abordagens específicas para garantir a efetividade desses serviços.

Dessa forma, compreende o estudo, como uma forma de explorar novas perspectivas acerca do papel da hospitalidade na sociedade em geral, sendo cada vez mais necessário, dada a abrangência e benefícios de sua aplicação.

Diante dos resultados da pesquisa, é recomendado que a unidade prisional de São Luís invista na capacitação contínua da equipe de trabalho, a fim de aprimorar os serviços assistidos aos detentos. É fundamental que os profissionais envolvidos tenham sensibilidade para lidar com as demandas e dificuldades enfrentadas pelos, promovendo uma abordagem humanizada e individualizada.

Além disso, a influência da hospitalidade é percebida como uma contribuição positiva durante o cumprimento da pena. E pode ser entendida de forma tangível, como as relações existentes entre os grupos sociais, bem como a estrutura física, boas acomodações e aspectos mais específicos de acordo com a legislação brasileira.

Ainda, é importante ressaltar que a aplicação dos princípios de hotelaria e hospitalidade em unidades prisionais contribui para a promoção da dignidade humana e possivelmente um fator comum para a redução da reincidência criminal. Ao oferecer serviços de hotelaria com hospitalidade, a gestão prisional pode desempenhar um papel fundamental na transformação positiva da vida dos detentos, proporcionando-lhes uma nova perspectiva e incentivando a reintegração social.

Portanto, esta pesquisa oferece uma contribuição significativa para o entendimento da importância da hospitalidade na gestão de unidades prisionais e apresenta diretrizes que podem ser adotadas para aprimorar a qualidade dos serviços prestados, buscando sempre a ressocialização e o bem-estar dos detentos como objetivo central.

Se tratando de um tema ainda pouco explorado no âmbito acadêmico, a pesquisa tende a contribuir para futuros estudos sobre a hospitalidade no meio prisional. Nesse sentido, propõe-se a elaboração de pesquisas mais profundas acerca do tema. Ainda, que busquem investigar a percepção dos demais grupos de colaboradores assim como dos detentos em cumprimento de pena, acerca da hospitalidade a eles ofertada, com o objetivo de obter um olhar da hospitalidade sob outra perspectiva.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIRRE, Carlos. **Cárcere e sociedade na América Latina, 1800-1940**. In: MAIA, Clarissa Nunes et al. (Org.). *História das prisões no Brasil*. Rio de Janeiro: Rocco, 2009.

A história das prisões e dos sistemas de punições. Escola de Formação e Aperfeiçoamento Penitenciário. Disponível em: <http://www.espen.pr.gov.br/Pagina/historia-das-prisoas-e-dos-sistemas-de-punicoes#>. Acesso em: 15 de nov. de 2020.

ASHTON, Mary Sandra Guerra; MULLER, Ana Cristina. A presença da gastronomia alemã na Hotelaria de Novo Hamburgo, RS. **Rosa dos Ventos**, v. 5, n. 2, p. 319-332, 2013.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011. 229 p.

BAPTISTA, I. **Lugares de hospitalidade**. In Dias, C. M. de M. (Ed.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: Acesso em maio/2021.

BRASIL. Lei nº 7.220, 11 de julho de 1984. **Institui a Lei de Execução Penal**. Diário Oficial da União. Brasília, 11 jul. 1984. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7210compilado.htm. Acesso em: 12 set. 2022.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 7. ed. São Paulo: SENAC, 2002

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

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Os interstícios da hospitalidade**. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 42-69. Mai. 2015.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Turismo, hotelaria e hospitalidade**. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **HOSPITALIDADE**. 2. ed. rev. São Paulo: Aleph, 2004.

Camargo, Luiz Octávio de Lima. (2011). **O estudo da hospitalidade**. In: A. Montandon. (Org.) **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história**

e nas culturas. (pp. 13-30). (M. Bagno & L. Zylberlicht, Trad.) São Paulo: SENAC. (Obra original publicada em 2004)

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo.** 24ªed. Rio de Janeiro: LUMEN JURIS, 2002.

CHAVES, Natália Cristina (Org.) **Direito, tecnologia e globalização** [recurso eletrônico] / Natália Cristina Chaves (Org.) -- Porto Alegre, RS: Editora Fi, 2019. Disponível em: <http://www.editorafi.org>

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** 9. ed. Caxias do Sul: Educ, 2003. 731p.

COBRA, M. - **Administração de Marketing**, 2 ed. Editora Atlas, São Paulo, 1992.

CRISÓSTOMO, Francisco Roberto. **Turismo e hotelaria.** São Paulo: DCL, 2004. 345p.

CUNHA, Manuela Ivone P. da. **Prisão e sociedade: Um novo balanço.** 2015.
WADA, Elizabeth Kyoko; DE LIMA CAMARGO, Luiz Octávio. Os desafios da hotelaria. **GV-executivo**, v. 5, n. 1, p. 53-57, 2006

DE ARAÚJO, Maria Madalena Silva; DE AZEVEDO, Gilson Xavier. MOTELARIA: UMA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA SOBRE A QUESTÃO SOB O ENFOQUE EMPRESARIAL. **Revista Científica da Faculdade Quirinópolis**, v. 1, n. 12, p. 709-736, 2022.

DE FÁTIMA FONTANA, Rosislene. Resenha de livro: Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria. **Revista Hospitalidade**, v. 2, n. 2, p. 155-158, 2005.
BOEGER, Marcelo. **Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização.** Editora Senac São Paulo, 2020.

DE MENEZES, Laís Luz. **Por dentro da instituição prisional: uma análise do espaço carcerário e de seus sujeitos.** 2014

DIAS, Reinaldo; PIMENTA & Maria Alzira (orgs.). **Gestão de hotelaria e Turismo**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 282 p.

FADEL, Marianella Aguilar Ventura; REGIS FILHO, Gilsée Ivan. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **Revista de Administração Pública**, v. 43, p. 7-22, 2009.

FITZSMMONS, J. A.; FITZSMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir.** 42. ed. Petrópolis: Ed. Vozes, 2014.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão.** 5ªed. Petrópolis: Vozes, 1987.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FREUND, Francisco Tommy. **Festas e recepções: gastronomia, organização e cerimonial**. Editora Senac São Paulo, 2020.

Grassi, Marie-Claire. (2011). Transpor a soleira. In: A. Montandon (Org.). **O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. (pp. 45-53). (M. Bagno & L. Zylberlicht, Trad.). São Paulo: SENAC. (Obra original publicada em 2004).

GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado**. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade: Um Tema A Ser Reestudado E Pesquisado**. In DIAS, Cecília Maria de Moraes (Org.). Hospitalidade: Reflexões E Perspectivas. São Paulo: Manole, 2003.

GRÖNROSS, Christian. **Marketing, gerenciamento e serviços**. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

KAHTALIAN, M. **Marketing de Serviços. Coleção Gestão Empresarial**. Curitiba: Gazeta do Povo, 2002

KELLER, K.L. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2006.

KOTLER, Philip. **Marketing de Serviços Profissionais**. São Paulo: Manole, 2002. 527 p. KOTLER, P.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi; LAS CASAS, Jéssica Lora. **Marketing de Serviços: Como criar valores e experiências positivas aos clientes**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 364 p

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. 1ª edição. 7ª tiragem. Editora Saraiva. São Paulo, 2006.

MAIA, Clarissa Nunes. **A Casa de Detenção do Recife: controle e conflitos (1855-1915)**. In: MAIA, Clarissa Nunes et al. (Org.). História das prisões no Brasil. Rio de Janeiro: Rocco, 2009. p. 111-153. v. II.

MACHADO, Ana Elise Bernal; SOUZA, Ana Paula dos Reis; SOUZA, Mariani Cristina de. **Sistema penitenciário brasileiro—origem, atualidade e exemplos funcionais**. Revista do Curso de Direito da Faculdade de Humanidades e Direito, v. 10, n. 10, p. 2176-1094, 2013.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e antropologia. O ensaio sobre a dádiva**. Cosac & Naify. São Paulo, 2002.

MARQUES, Melissa; PINHEIRO, Mirian Teresinha. A influência da qualidade da

hotelaria hospitalar na contribuição da atividade curativa do paciente. **Anagrama**, v. 2, n. 3, p. 1-15, 2009.

MELOSSI, Dario; PAVARINI, Massimo. **Cárcere e fábrica: As origens do sistema penitenciário (séculos XVI – XIX)**. Rio de Janeiro: Revan, 2006.

MONTENEGRO, Marília. **Lei Maria da Penha: uma análise criminológico-crítica**. Rio de Janeiro: Revan. 2015.

OLIVEIRA, Maria Angélica Rovina Galvão de. **Ampliando a visão sobre a governança: características, atribuições e importância do setor**. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (editor); NETTO, Alexandre Panoso; CARVALHO, Mariana Aldrigui; PIRES, Paulo dos Santos (co-editores). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São PAULO: Roca, 2005. pp 840-850.

PAULA, N. M. **Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação**. In: DIAS, C, M. M. (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

SELWYN, T. **Uma antropologia da hospitalidade**. In LASHLEY, C. MORRISON, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, SP: Manole, 2004.

SILVA, Rita de Cássia Lopes da. **Breves considerações sobre a história da pena no direito brasileiro**. Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, n. 3, vol. 2, 1998.

SOUZA, de G. G. **Hotelaria hospitalar: conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar**. Trabalho (Conclusão de Graduação em Turismo). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2006.

SPILLER, E.S. **Gestão de serviços e marketing interno**. 4 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011.

TAKADA, Mário Yudi. **Evolução histórica da pena no Brasil**. ETIC - encontro de Iniciação Científica, n. 6, Vol. 6, 2010.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2004. 190p.

TELES, Ney Moura. **Direito Penal Parte Geral: Arts. 1º a 120**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

TORRE, Francisco de la. **Administração hoteleira, parte I: departamentos**. São Paulo: Roca, 2001. 154p.

WALKER, John R. **Introdução à hospitalidade**. Tradução Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri: Manole, 2002. 508p.

YANES, ADRIANA FIGUEIREDO. **Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos**. Saraiva Educação SA, 2014.

Yin, R. K. (2010). **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4a ed. Tradução: Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman.

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Prezado (a) Sr (a)._____, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a Graduação em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão.

O objeto geral da pesquisa é analisar: De que forma as relações de hospitalidade podem contribuir para a gestão de unidades prisionais de São Luís/MA? A entrevista visará a obtenção de informações relacionadas aos serviços prestados de Hotelaria e as relações de hospitalidade estabelecidas na organização junto aos gestores, sob a perspectiva do Acolher, Hospedar, Alimentar e Entreter.

A entrevista, em média, terá duração de _____ minutos.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação. Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também se solicita a autorização para utilizar o áudio em apresentações em eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este documento.

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

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

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

Ciente: _____

Data: / / .

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

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

Yasmin Alessandra Lima da Silva
Graduanda em Hotelaria – Universidade Federal do Maranhão.

APÊNDICE B – ROTEIRO DA ENTREVISTA

CATEGORIA	SUBCATEGORIAS	DESCRIÇÃO
Identificação do entrevistado	Nome e Cargo	Nome e Cargo que ocupa na Instituição
	Tempo de trabalho e cargos	Tempo que trabalha na instituição e os cargos exercido
	Formação e experiências Profissionais	Grau de instrução, qualificações
Informações sobre a Unidade Prisional	Ano de criação	Ano de criação da instituição
	Áreas de atividade	Organograma da Unidade com divisões de atividades
	Número de colaboradores e Voluntários	Quantitativo de colaboradores e voluntários
Serviços	Prestação de serviços	Identificar os principais serviços oferecidos pela Unidade Prisional
Hotelaria	Hotelaria nos serviços prestados	Perceber serviços de hotelaria nos serviços prestados pela Unidade Prisional
Hospitalidade	Percepção da hospitalidade	Verificar a percepção do entrevistado sobre hospitalidade
	Anfitriões e Hospedes na prestação de serviços	Apresentar o conceito de Gotman e Identificar os principais sujeitos envolvidos nas unidades prisionais
	Hospitalidade e Tempos sociais	Apresentar o conceito de Camargo e Identificar as relações de hospitalidade no acolher, hospedar, alimentar e entreter

APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O DIRETOR DA UNIDADE PRISIONAL

Foi realizada a entrevista com gestores de uma Unidade Prisional na cidade de São Luís - MA. Os nomes e informações das casas e colaboradores não são identificados. O roteiro de entrevista seguiu o seguinte caminho:

1. Identificação do entrevistado: cargo, tempo que trabalha na instituição, cargos exercidos.
2. Formação e experiências profissionais: Grau de instrução, qualificações.
3. Informações da Unidade Prisional: ano de criação da Instituição.
4. Áreas de atividades: Organograma da Unidade com divisões de atividades.
5. Número de colaboradores e voluntários: Quantitativo de colaboradores e voluntários que compõem a instituição.
6. Percepção das atividades que envolvem a Hotelaria na visão do Gestor: Quais são os serviços prestados da Hotelaria e as relações de hospitalidade sob a perspectiva do Acolher, Hospedar, Alimentar e Entreter aplicados na Unidade?
7. Serviços de Apoio: Identificar os principais serviços de apoio oferecidos na Unidade Prisional.
8. Compreensão de Hospitalidade: De que forma a hospitalidade é compreendida pelo gestor da instituição.
9. Anfitrião e Hospedes: Identificar os principais Anfitriões e Hóspedes da Unidade.
10. Existência da relação de hospitalidade: Identificar as relações de hospitalidade no acolher, hospedar, alimentar e entreter.
11. Prestação de serviços: Identificar os principais serviços oferecidos na Unidade Prisional.
12. Serviços e Hospitalidade: Verificar se há relações de hospitalidade no momento da prestação do serviço.

APÊNDICE D – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA.**APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS**

Prezado (a) Sr (a). _____, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste projeto científico, orientado pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para a Graduação em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão.

O objeto geral da pesquisa é analisar: De que forma as relações de hospitalidade podem contribuir para a gestão de unidades prisionais de São Luís/MA? A entrevista visará a obtenção de informações relacionadas aos serviços prestados de Hotelaria e as relações de hospitalidade estabelecidas na organização junto aos gestores, sob a perspectiva do Acolher, Hospedar, Alimentar e Entreter.

A entrevista, em média, terá duração de 30 minutos.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação. Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também se solicita a autorização para utilizar o áudio em apresentações em eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento ao projeto, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este documento.

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

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

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

Ciente: _____

Data: / / .

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

Agradeço e subscrevo-me.

Atenciosamente,

APÊNDICE E – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA

QUESTIONÁRIO ELABORADO A PARTIR DA CATEGORIZAÇÃO DA PESQUISA.

SOBRE O GESTOR:

Nome do Entrevistado: **[REDACTED]**

Cargo ocupado na Instituição: **Diretor Geral da Penitenciária Regional de São Luís**

Tempo que trabalha na Instituição: 9 anos

Houve progressão na carreira? Mais de um cargo exercido? Sim! **Antes de assumir como Diretor Geral da Penitenciária Regional de São Luís, atuou como Assessor Sênior, da Supervisão de Segurança Interna e como Diretor de Segurança da Unidade Prisional de Ressocialização de São Luís.**

SOBRE A UNIDADE:

Ano de criação da Unidade: **Foi inaugurada em 12 de dezembro de 1965 durante a gestão do governador maranhense Newton de Barros Belo.**

Áreas de Atividades, organograma existente com divisões setoriais da Unidade.

O Complexo Penitenciário São Luís, anteriormente chamado de Penitenciária de Pedrinhas, é um conjunto de Unidades Prisionais, situada no Bairro Pedrinhas, na Cidade de São Luís, Maranhão, que integram o Presídio feminino, Centro de Custódia de Presos de Justiça de Pedrinhas (CCPJ), Casa de Detenção (Cadet), Presídio São Luís I e II, Centro de Triagem, o Centro de Detenção Provisória de Pedrinhas (CDP).

A unidade prisional possui uma estrutura organizacional que inclui diferentes setores e departamentos para gerenciar as atividades diárias e garantir o funcionamento adequado da instituição. Alguns dos setores comuns encontrados nas unidades prisionais são:

1. **Administração:** Responsável pela gestão geral da unidade prisional, incluindo supervisão de pessoal, administração de recursos e coordenação de atividades.
2. **Segurança:** Encarregado de manter a segurança e a ordem dentro da unidade prisional, incluindo a supervisão de guardas prisionais, controle de acesso e monitoramento de atividades.
3. **Saúde:** Responsável pelos cuidados de saúde dos detentos, incluindo a provisão de atendimento médico, enfermagem e assistência psicológica.
4. **Educação e Reabilitação:** Encarregado de oferecer programas educacionais, de capacitação e de reabilitação para os detentos, visando sua reintegração à sociedade.

5. **Trabalho e Produção:** Responsável pela coordenação de programas de trabalho e produção realizados pelos detentos, oferecendo oportunidades de ocupação e desenvolvimento de habilidades.

Quantitativo de Colaboradores? Há trabalho voluntário? Se a resposta for afirmativa, quais?

O quantitativo de colaboradores na unidade prisional não foi informado. Em relação ao trabalho voluntário, sim, na unidade prisional têm vários trabalhos voluntários, que servem para contribuir com a reabilitação dos detentos e o apoio à sua reinserção na sociedade. Os trabalhos voluntários incluem atividades educacionais, programas de reabilitação, apoio religioso, aulas de música, entre outros, conforme a disponibilidade e interesse dos voluntários.

Atualmente, o Sistema Penitenciário do Maranhão possui 136 oficinas de trabalho e 2.250 internos trabalhando. Além disso, 2.592 presos estão inseridos em atividades educacionais. Os presos trabalham na reforma e construção do complexo e os presos que estão em regime semiaberto trabalham na pavimentação de ruas e na construção de móveis aproveitados pelos órgãos públicos do Estado.

SOBRE HOTELARIA E SERVIÇOS:

Quais serviços são prestados na unidade prisional para os detentos?

A unidade prisional oferece uma variedade de serviços para atender às necessidades dos detentos, incluindo:

1. **Alimentação:** fornecemos refeições equilibradas e adequadas para garantir a nutrição dos detentos.
2. **Acomodação:** temos instalações adequadas para garantir acomodações seguras e confortáveis aos detentos.
3. **Assistência médica:** oferecemos serviços de saúde, incluindo atendimento médico, psicológico e odontológico.
4. **Educação:** proporcionamos oportunidades educacionais, como aulas escolares, treinamentos profissionalizantes e programas de educação continuada.
5. **Recreação e atividades:** buscamos oferecer atividades recreativas, esportivas e culturais para promover o bem-estar e a reintegração social dos detentos.
6. **Serviços religiosos:** facilitamos o acesso a serviços religiosos e espirituais para aqueles que desejam praticar sua fé.

Você percebe a presença da Hotelaria nos serviços oferecidos na Unidade Prisional? Se sim, de que forma?

Sim, percebo a presença da hotelaria nos serviços oferecidos na unidade prisional. Embora o ambiente seja um estabelecimento prisional, buscamos fornecer serviços que sejam humanizados e respeitem a dignidade dos detentos. Isso inclui oferecer acomodações limpas e adequadas, fornecer refeições de qualidade, garantir cuidados médicos adequados e promover atividades que contribuam para o bem-estar dos detentos. Embora as restrições inerentes ao contexto prisional estejam presentes, procuramos criar um ambiente que respeite a humanidade dos indivíduos sob nossa custódia.

Nos serviços atrelados a Hotelaria, há relação com a Hospitalidade? Você reconhece diferença entre esses termos?

Sim, reconheço a diferença entre hotelaria e hospitalidade. Enquanto a hotelaria se refere aos serviços de acomodação, alimentação e cuidados físicos oferecidos em um estabelecimento, a hospitalidade vai além e engloba a relação especializada entre aquele que recebe e aquele que é recebido. Na unidade prisional, buscamos não apenas fornecer serviços de qualidade, mas também criar um ambiente acolhedor, empático e de respeito mútuo entre a equipe e os detentos. A hospitalidade na unidade prisional envolve acolher os detentos, prestar cuidados e apoio, e trabalhar para promover sua reabilitação e reintegração social.

Gotman (2001) apresenta o conceito de hospitalidade como: "o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido"... A partir desse conceito, quais são os principais sujeitos envolvidos nessa troca dentro da Unidade Prisional? Qual a relação estabelecida entre eles?

Dentro da unidade prisional, os principais sujeitos envolvidos na troca de hospitalidade são os detentos e a equipe que trabalha na unidade. A relação estabelecida entre eles é baseada na confiança, no respeito e no cuidado mútuo. A equipe da unidade prisional, incluindo os agentes penitenciários, profissionais de saúde, assistentes sociais, educadores e demais colaboradores, desempenha um papel fundamental ao acolher e prestar serviços aos detentos. Essa relação especializada busca oferecer suporte, assistência e oportunidades de reabilitação para os detentos, promovendo sua reintegração social e o bem-estar geral.

Para Camargo (2002), a concepção de hospitalidade pode ser expandida incluindo a relação entre o espaço físico de uma cidade e dos seus habitantes, sendo que esta engloba acomodação,

alimentação, conforto e acolhimento, o que proporciona bem-estar para o que chega. Contudo, deve-se considerar que a hospitalidade é entendida de diversas formas.

Diante o pensamento de Camargo (2002), a hospitalidade engloba mais que uma relação de troca pessoal, envolvendo hospitalidade no espaço físico, apesar desta ser entendida de diversas formas. Qual relação de hospitalidade existente na Unidade Prisional nas relações de acolher, hospedar, alimentar e entreter?

Na Unidade Prisional, a relação de hospitalidade nas atividades de acolher, hospedar, alimentar e entreter busca ir além da simples provisão desses serviços. Embora estejamos lidando com um ambiente prisional, buscamos proporcionar um espaço físico seguro, limpo e funcional para os detentos. Além disso, a hospitalidade na unidade prisional envolve acolher os detentos de maneira respeitosa e empática, oferecendo acomodações que atendam às suas necessidades básicas e fornecendo refeições adequadas para garantir sua nutrição. Também procuramos promover atividades de entretenimento e recreação que contribuam para o bem-estar e a reintegração social dos detentos. Esses aspectos da hospitalidade visam proporcionar um ambiente que possibilite aos detentos sentirem-se tratados com dignidade, mesmo no contexto restrito de uma instituição prisional.