

E NA “REAL” COMO É?: um Estudo de Caso Sobre a Hospitalidade em um Hotel de João Pessoa - PB

Rebecca Wend Pereira de Souza¹
Jefferson Oliveira da Silva-Lacerda²

RESUMO: A hospitalidade é uma prática existente desde os tempos mais antigos que vem sendo difundida e estudada por muitos pesquisadores no decorrer dos tempos. A aplicabilidade dessa prática é fator primordial dentro do ramo hoteleiro e a execução da mesma surte efeitos significativos na relação funcionário-hóspede. O objetivo dessa pesquisa é analisar as práticas de hospitalidade realizadas no setor de recepção de um hotel da cidade de João Pessoa – PB. A pesquisa se caracteriza como um estudo de caso através de uma observação participante de caráter exploratório e com uma abordagem qualitativa, a coleta de dados ocorreu através de uma entrevista feita de forma virtual com os funcionários do setor de recepção do hotel analisado. Os resultados apontam que de acordo com as respostas obtidas através dos profissionais que lidam dia a dia com a prática da hospitalidade, foi possível entender e perceber que a teoria e a prática andam juntas e são primordiais para um serviço de qualidade, contudo, em alguns contextos a prática destoa sobremodo da teoria que os profissionais não encontram uma ligação do que fora estudado em sala, com o que se tem vivenciado. Uma sugestão para as pesquisas futuras sobre esta temática é que sejam realizadas outras entrevistas no mesmo hotel ou talvez em outros hotéis para que se tenham novas visões sobre o caso estudado.

Palavras-chave: Hospitalidade; Recepção; Hotel; João Pessoa; Paraíba

ABSTRACT: Hospitality is a practice that has existed since ancient times and has been disseminated and studied by many researchers over time. The applicability of this practice is a key factor within the hotel industry and its implementation has significant effects on the employee-guest relationship. The objective of this research is to analyze the hospitality practices carried out in the reception sector of a hotel in the city of João Pessoa - PB. The research is characterized as a case study through a participant observation of exploratory character and with a qualitative approach, the data collection occurred through an interview where the questionnaire was done virtually with employees of the reception sector of the analyzed hotel. The results show that, according to the answers obtained from professionals who deal day-to-day with the practice of hospitality, it was possible to understand and realize that theory and practice go together and are essential for a quality service, however, in some contexts, practice is very different from the theory that professionals do not find a connection between what had been studied in the classroom, with what has been experienced. One suggestion for future research on this theme is that other interviews be carried out in the same hotel or perhaps in other hotels so that new views on the case studies can be gained.

Key-Words: Hospitality; Frontdesk; Hotel; João Pessoa; Paraíba

1. Introdução

A hospitalidade já existente desde tempos antigos perdura até os dias de hoje, sendo presente em diversos âmbitos da sociedade. Esta prática está relacionada ao ato de acolhimento, receptividade e bem-estar com o convidado. É perceptível sua presença em ambientes

¹ Graduada em Hotelaria pelo Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: wendrebecca@gmail.com;

² Doutor em Administração - CEPEAD/UFGM. Mestre em Administração - PPGA/UFPB. Bacharel em Hotelaria e Licenciado em Letras (Habilitação em Língua Vernácula) pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professor Adjunto e Pesquisador no Departamento de Turismo e Hotelaria (DTH) no Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA) da UFPB. Coordenador da Extensão Cultural (COEX/PROEX). Vice-líder do Grupo de Pesquisa em Planejamento, Gestão, Hospitalidade, Inovação e Sustentabilidade (GPPGHIS/UFPB). Pesquisador nas áreas de Administração, Marketing, Hospitalidade e Religião. E-mail: josl@academico.ufpb.br.

familiares, relações profissionais e atos de compra e venda de produtos e serviços. (CAMARGO; BUENO, 2011).

Atualmente, a hospitalidade vem sendo utilizada como meio de aprimorar a experiência dos consumidores, sendo comumente usada pelas localidades e empresas do setor turístico como os hotéis, restaurantes e agências de viagem. É considerado um diferencial para qualquer destino a habilidade de acolher bem seu visitante. Neste sentido, os envolvidos nas atividades turísticas estão direcionando seus esforços para garantir que implementação de aspectos da hospitalidade estejam presentes em suas ofertas de serviços. (ANDRADE, POLO, 2018).

Nos meios de hospedagem a hospitalidade é tratada como sinônimo da gestão hoteleira e também como um fator presente em cada indivíduo, ou seja, cada colaborador pode atuar de maneira a tornar suas atividades hospitaleiras (VALDUGA, 2019). O estudo de Pirolo e Torres (2012) analisou a relação da hospitalidade para camareiras cooperadas que atuam em hotéis da cidade de São Paulo. Os resultados do estudo apontam que os hotéis considerados de luxo possuem práticas hospitaleiras com as camareiras terceirizadas, demonstrando mais atenção às suas necessidades e qualidade de vida no trabalho.

Na relação entre funcionários e hóspedes, o estudo de Crotti e Morett (2020) aponta que a hospitalidade pode ser percebida por meio das interações com os funcionários, ocasionando na maior satisfação dos clientes. Os achados do estudo também afirmam que o atendimento diferenciado colabora para maior satisfação dos hóspedes e percepção da hospitalidade.

A partir disso, este artigo traz como problema principal analisar a seguinte questão: as práticas da hospitalidade estão realmente presentes no setor de recepção do hotel pesquisado, localizado na cidade de João Pessoa-PB? Para buscar responder o questionamento supramencionado, pretende-se atender ao objetivo de analisar as práticas de hospitalidade realizadas no setor de recepção do hotel.

2. Referencial Teórico

2.1 A HOSPITALIDADE: UMA BREVE RETROSPECTIVA

A palavra hospitalidade deriva de *hospice* (asilo, albergue), uma antiga palavra francesa que significa “dar ajuda/abrigo aos viajantes” (WALKER, 2002, p.4). A hospitalidade já existia desde os primórdios, isso por conta de muitos viajantes e andarilhos que, em certos momentos de suas caminhadas/viagens, precisavam de um local para se alojar, dormir, se alimentar, descansar etc.

Desde a civilização grega, já se possuía um culto a hospitalidade, ou seja, o viajante era bem recebido, era oferecida água e comida, e, além disto, eram lavados os pés antes mesmo de se perguntar o nome ou mesmo o motivo da viagem. O hóspede passava, a partir deste momento, a ser protegido pelo hospedeiro de quaisquer tentativas de injúrias e agressões (ALBERTIM, 2007).

A hospitalidade grega era vista como algo religioso e se fosse rompida seria um crime aos deuses uma *hýbris*, palavra de origem grega, que quer dizer desmedida, no sentido de cometer excessos, na visão cristã ocidental um pecado. Um exemplo disso era se por algum motivo o visitante fosse morto durante sua estada, isso era considerado um crime gravíssimo atribuído ao anfitrião, uma vez que seu papel era de protegê-lo (CASTELLI, 2005).

Muitas pessoas nas civilizações greco-romanas se disponibilizavam a receber estrangeiros em suas próprias casas ou locais como hospedarias. Para tanto, desde então já se percebe o cerne da prática da ação hospitaleira, contudo, nestas épocas algumas destas pessoas ainda viam esse ato como uma missão ou obrigação que tinham que cumprir.

Os gregos acolhiam as pessoas em nome do deus Zeus Xênios, e por esta razão os gregos reservavam em seus lares um espaço especial para acolher estes *Xenos* (estrangeiros), pois sendo recebido em nome de Zeus Xênios, estava recebendo o próprio deus, que poderia estar sendo recebido representado por alguém ou o próprio protetor da hospitalidade disfarçado de viajante. Como foram crescendo as visitas e consequentes hospedagens, surgiram os primeiros hotéis públicos (ALBERTIM, 2007).

Ao receber esses andarilhos em suas casas ou estalagens, essas famílias ou indivíduos faziam questão de oferecer o melhor como se tais fossem realmente de casa. Recebiam toda atenção, alimentação e descanso que necessitavam.

O termo hospitalidade e suas aplicações vêm sendo estudada e discutida por muitos estudiosos, porém, mesmo antes de existir estudos sobre isso a hospitalidade já existia desde praticamente o início das civilizações formulando tudo que conhecemos hoje dentro desta prática. Entende-se que:

A ideia de hospitalidade é tão antiga quanto a própria civilização. Seu desenvolvimento, desde o antigo costume de dividir o pão com um estranho de passagem até as complexas operações dos multifacetados conglomerados de hospitalidade de nossos dias, constitui uma leitura fascinante (WALKER, 2002, p.4).

Muitas pessoas veem essa prática como uma dádiva, pois a hospitalidade envolve muito mais do que só receber bem, envolve também o cuidado, o zelo, a atenção, a presteza, a empatia, entre outras qualidades. Ser hospitaleiro é se importar com o outro e com suas necessidades,

sem julgar ou esperar algo em troca, é simplesmente o ato de estender a mão ao seu próximo em um momento que ele precise, é ter a atitude de querer servir.

Os romanos distinguiam a hospitalidade pública da privada, chamando a primeira de *hospitium publicum* e a segunda de *hospitium privatum*. As conquistas romanas contribuíram diretamente para a abertura de caminhos, devido principalmente à Pax Romana, onde ao longo destes, foram construídas casas denominadas *mansiones*, uma espécie de albergues, que serviam para hospedar e alimentar os viajantes, militares, funcionários e comerciantes (ALBERTIM, 2007).

Nos dias de hoje existem pessoas que praticam a hospitalidade de forma individual, isso é, dentro de suas próprias residências apesar de qualquer dificuldade, pessoas essas que possuem esse dom de acolher o outro e bem recebê-lo. Porém essas práticas não são tão frequentes como antes, pois, com o crescimento da população e os altos índices de violência, muitas pessoas se sentem receosas de receber alguém em suas casas, principalmente um alguém desconhecido. Para isso, nos dias atuais, os meios de hospedagem desempenham o papel da sociedade de suprir a hospitalidade dentro do contexto social.

Claramente podemos visualizar também a hospitalidade no contexto comercial, pois por se tratarem de empresas os meios de hospedagem oferecem seus serviços diversificados visando êxito em sua economia, os lucros. De acordo com Lashley (2004, p. 19):

A oferta da hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes que, no fim, causam impacto sobre a natureza da conduta hospitaleira e da experiência da hospitalidade.

Tendo-se um conhecimento mais amplo sobre a hospitalidade em seus diversos âmbitos, é possível obter uma rica aplicação no contexto comercial. “O estudo sobre a hospitalidade em um contexto mais amplo enriquece e amplia o estudo das aplicações comerciais das atividades relacionadas a esta área.” (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 23).

Sabemos que existem obrigações do campo econômico que precisam ser alcançados dentro de uma empresa prestadora de serviços, isso pode gerar um serviço mecanizado e superficial tendo em vista somente as trocas comerciais, mas para que isso seja contornado “o treinamento de funcionários e gerentes, baseado nos valores das condições de hospitalidade, pode ser útil para a superação da impressão imposta comercialmente quanto à hospedagem calculista” (LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 20).

2.2 HISTÓRIA DA HOTELARIA

A hotelaria surgiu na antiguidade de uma forma indireta, pois os viajantes que partiam tinham a necessidade de encontrar locais de apoio para se hospedar. “O comércio é o responsável histórico pelas formas mais antigas de ofertas hoteleiras.” (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2005, p.18), pois nas rotas comerciais foram concebidos locais de estadas para atender as necessidades dos viajantes que por lá passavam, lembrando que esses serviços oferecidos não tinham fins lucrativos.

A hospitalidade já adveio, pois na Idade Média as pessoas que moravam nos locais de rotas recebiam os peregrinos às vezes nas suas próprias casas ou nos locais apropriados para a hospedagem, como mosteiros e abadias, sabendo que não iam receber pagamentos monetários, eles tinham obrigações morais e espirituais para exercerem o bem-receber (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2015).

Tem-se também na história da hotelaria que em alguns períodos os meios de hospedagem serviam para abrigar pessoas importantes do governo, porém existiam outras finalidades como atender diferentes tipos de necessidades vindas dos hóspedes como necessidades físicas, morais, culturais, entre outras.

No Brasil, a hospedagem sempre seguiu a característica do fortalecimento e crescimento do país. Na época colonial as formas de hospedagem para os viajantes eram nas casas grandes de engenhos, fazendas, casarões da cidade, conventos e ranchos construídos à beira da estrada. Com isso foi criando outras atividades comerciais, dando início a uma concentração de pessoas urbanas e logo após as cidades (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2001).

Com a vinda da corte portuguesa ao Rio de Janeiro, em 1808, houve a criação e abertura de portos fazendo com que houvesse uma movimentação maior de estrangeiros, propiciando assim uma procura alta de alojamentos nas cidades. Os proprietários percebendo a grande procura por alojamentos passaram a adotar o nome “hotel” para elevar o nível de suas casas de pensão, hospedaria e tavernas (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2001).

Segundo Pereira e Coutinho (2007, *apud* BARBOSA, 2016) foi a partir da revolução industrial que a hotelaria se tornou um meio de ganho financeiro, pois houve diversas mudanças no cenário econômico e social, a criação de ferrovias 15 facilitou os acessos aumentando o fluxo de pessoas e mercadorias, melhorando de forma significativa o desenvolvimento do setor hoteleiro.

As grandes implantações de hotéis nas capitais iniciaram na década de 30, nas instâncias minerais e outras áreas de apelo turístico, os quais eram implantados estrategicamente colocados pelos cassinos por trabalharem em conjunto. Na década de 70, acontece a entrada das cadeias hoteleiras internacionais no país. Essa chegada acabou desestruturando a estrutura tradicional fazendo com que o mercado siga uma nova orientação, com novos padrões de serviços e preços (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2001).

Nesse panorama a empresa hoteleira começou a se expandir, e segundo Petrocchi (2002, p.19) “empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira”. O ramo hoteleiro deve sempre buscar a satisfação do cliente/hóspede à partir dos seus serviços prestados, pois só assim poderá se concretizar em sua área social e comercial, serviços esses como hospedagem, alimentação, entretenimento, lazer, acolhimento, gentileza, presteza, cordialidade, atenção, amabilidade, entre outros, a partir disso tem-se a hospitalidade que é fator primordial dentro da hotelaria desde sempre.

O conjunto de impressões desse hóspede é decisivo para a sobrevivência da organização hoteleira. A avaliação positiva poderá não só transformá-lo em um cliente fiel, retornando outras vezes ao hotel, mas também fazer que o hóspede o recomende a outras pessoas. Em contrapartida, uma avaliação negativa será muito prejudicial. O cliente poderá falar mal da organização para muitas pessoas. A avaliação negativa é uma ameaça à sobrevivência da empresa. Por isso a satisfação do cliente deve ser o grande objetivo dos produtos e serviços da hotelaria (PETROCCHI, 2002, p. 21).

Continuando nesse pensamento, um dos pontos que irá impactar o hóspede para uma avaliação positiva ou negativa dentro do meio de hospedagem será o grau de hospitalidade. Todo setor do ramo hoteleiro deve priorizar um excelente recebimento e tratamento para seus hóspedes, porém, existe um que está no front office, isto é, na linha de frente, a recepção. É lá que o hóspede irá ter seu primeiro contato direto com o meio de hospedagem escolhido e provavelmente irá começar a tirar suas primeiras conclusões. O profissional de recepção deve ser bem preparado para lidar com muitas situações de forma cordial e gentil.

2.3 RECEPÇÃO HOTELEIRA

A recepção está situada no lobby do meio de hospedagem, em um lugar estratégico onde se é possível ter acesso a todas as outras áreas/serviços do hotel. A maneira de organização depende muito da influência nos serviços: europeia ou norte-americana (Di MURO, 2014).

Ainda segundo Di Muro (2014) a organização que sofre a influência europeia consiste em uma recepção administrativa e uma portaria. Já no que diz respeito a influência norte

americana a organização se dá de forma mais simples, onde não se tem a portaria, e a recepção se divide em *front office* e *back office*.

Já Para Vieira (1996, p. 73),

A recepção tem seu tamanho definido em função do tipo e tamanho do hotel, bem como o número e a função operacional do pessoal de recepção. Existem hotéis médios (40 até 100 UH) que utilizam dois recepcionistas por turno onde ambos se revezam no desempenho de todas as atividades da recepção. Existem outros, com mais de 100 UH, onde o número e as funções dos recepcionistas são definidos de forma diferente, sempre dependendo da necessidade... A configuração da recepção vai variar em função do número de UH (Unidades Habitacionais), necessidade de atendimento e perfil do cliente.

Dentre os principais serviços da recepção os mais conhecidos são o *check in* e o *check out* que de forma resumida se trata do início da estada do hóspede e o final da mesma, porém, dentro desse intervalo a recepção também é a grande responsável por todo contato do hóspede com as demais áreas e serviços dentro do hotel, pois geralmente o cliente liga diretamente para o recepcionista na intenção de fazer algum pedido e automaticamente a própria recepção se encarrega de encaminhar o pedido ao setor competente e assim atender ao que fora solicitado pelo hóspede.

Desse modo, a recepção é um dos principais setores dentro de um meio de hospedagem e provavelmente o que mais tem contato com o hóspede durante sua estada no hotel. De acordo com essas informações, vemos que o profissional de recepção deve ser bem qualificado para exercer essa função, pois, lida diretamente com as pessoas e suas necessidades em diversos momentos e ainda precisa estar preparado para resolver outras demandas que recaem sobre o setor.

Muitas pessoas quando buscam um meio de hospedagem, esperam que além de uma boa estrutura e organização o local disponha de profissionais que os tratem com excelência. “A maioria dos hóspedes de hoje não olha só o conforto material do hotel, mas principalmente a maneira como são tratados” (VIEIRA, 1996, p. 67). Para tanto, a competência, a comunicação, o respeito, a preocupação, o bom senso, bons modos, agilidade mental, a simpatia, honestidade, empatia, entre outras qualidades, são alguns pontos que o profissional de recepção deve atender.

3. Método

A pesquisa se caracteriza como um estudo de caso que “em resumo, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real” (YIN, 2001, p. 21) ou ainda um estudo de caso é uma história de um

fenômeno passado ou atual, elaborada a partir de múltiplas fontes de provas, que pode incluir dados da observação direta e entrevistas sistemáticas, bem como pesquisas em arquivos públicos e privados (FREITAS; JABBOUR, 2011, p. 11; VOSS; TSIKRIKTSIS; FROHLICH, 2002), através de uma observação participante, de caráter exploratório e com uma abordagem qualitativa. Segundo Gil (2002, p. 17) “pesquisa qualitativa é aquela que trabalha predominantemente com dados qualitativos, isto é, a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números, ou então os números e conclusões neles baseadas representam um papel menor na análise”.

Como ferramenta de coleta de dados para a pesquisa, foi aplicada uma entrevista, “o principal interesse do pesquisador com as entrevistas qualitativas, que são muito pouco estruturadas, é compreender as perspectivas e experiências dos entrevistados, conhecer o significado que o entrevistado dá aos fenômenos e eventos de sua vida cotidiana, utilizando seus próprios termos. Ela permite o tratamento de assuntos de caráter pessoal” (LAKATOS; MARCONI, 2017, p. 319), previamente estruturada que foi enviada virtualmente por conta da pandemia, aos funcionários do setor de recepção do hotel analisado situado na cidade de João Pessoa – PB onde os mesmos gravaram suas respostas e enviaram por meio de uma rede social, essas respostas foram ouvidas, transcrevidas e analisada de acordo com o conteúdo apresentado no trabalho.

4. Análise dos Dados

Buscando atender aos propósitos da pesquisa já elencados anteriormente, foi realizada uma entrevista tendo como respondentes os profissionais que atuam na recepção do hotel estudado. Hotel este situado no bairro de Tambaú, João Pessoa – PB, bairro este que comporta boa parte dos meios de hospedagem da cidade.

Pertencente a uma rede de hotéis muito conceituada e reconhecida mundialmente, o hotel traz em sua estrutura física 99 apartamentos, restaurante com cardápio com especialidades regionais e internacionais, um amplo salão de convenções com auditório e salas moduladas, dispõe de um Business Center com equipamentos modernos de última geração, piscina na cobertura, *room service* 24 horas, lavanderia, amplo estacionamento e gerador.

O roteiro da entrevista contava com questões sociodemográficas que foram utilizadas para descrever o perfil de cada respondente. Desta forma, foram entrevistados os dois recepcionistas do hotel pesquisado e estudado neste trabalho.

Como forma de manter a privacidade dos recepcionistas, iremos tratá-los nesta análise como Respondente01 e Respondente02. No tocante ao gênero, constata-se que participaram do *corpus* sujeitos de ambos os sexos, mesmo grau de escolaridade, bem como com o tempo de exercício bem semelhante, conforme pode-se verificar no quadro 01:

Quadro 01: Gênero dos entrevistados

Entrevistado	Gênero	Escolaridade	Tempo na empresa
Respondente 01	Masculino	Superior (Graduação)	1 ano e 6 meses
Respondente 02	Feminino	Superior (Graduação)	1 ano e 4 meses

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Dando sequência a pesquisa, em seguida foram feitas as perguntas de cunho mais direto aos objetivos do presente estudo. Deste modo, foram realizadas as entrevistas com os recepcionistas com vistas a obter mais informações acerca das práticas hoteleiras praticadas no hotel em questão. É importante também enfatizar que nesta pesquisa serão transcritos apenas os trechos considerados importantes e que agreguem informações significativas para pesquisa. Desde modo, ao ser questionado sobre os aspectos enxergados como positivos e praticados na prática hoteleira, sobretudo na recepção, os respondentes teceram os seguintes comentários:

Com relação as experiências positivas, é... pra mim tá relacionado principalmente as experiências que eu tive com relação ao feedback sobre é... atendimento, ver a felicidade no olhar dos hóspedes é... em forma de agradecimento por uma boa hospitalidade de forma geral, é... experiências positivas a respeito de ajudar o... o... o hóspede a se sentir extremamente confortável com situações das mais diversas formas e perceber esse retorno positivo relacionado a isso. (Respondente01)

Analisando a fala do Respondente 01, podemos destacar alguns trechos que demonstram claramente uma resposta ao que concerne a relação de cocriação que o hóspede tem com o estabelecimento, neste caso representado pela figura do recepcionista. Observam-se as palavras “feedback”, “felicidade no olhar do hóspede”, “agradecimento”, “experiências positivas”, “retorno positivo”, que na visão do respondente são resultantes de uma resposta positiva a hospitalidade que o hóspede recebeu. Deste modo, pode-se inferir que, a hospitalidade consiste, nestes aspectos, aos sentimentos que envolvem todo o processo de estada, isto é, a maneira como o hóspede se sente. Ainda sobre esta questão, o Respondente02 trouxe a seguinte contribuição:

Bom, em relação a experiências positivas eu já tive várias, várias mesmo. É muito fácil na minha opinião você conseguir agradar um hóspede, por mais simples que seja sua atitude, é... você sempre pode agradá-lo se você... eu vou dar um exemplo, por exemplo se eu tô fazendo o check-in de um casal e eles mencionam que estão completando aniversário de casamento, o que é que eu posso fazer pra tornar é... a experiência deles melhor? Acho que o simples fato

de... de dar um upgrade pra eles de quarto, é... escrever uma cartinha e... desejando os parabéns enfim, isso torna pra eles aquele momento ainda mais especial, eles vão pensar o hotel pensou em mim, tá tendo toda essa atenção todo esse cuidado comigo então, sei lá... isso depende também da disponibilidade claro, mas o que você ver que tá... que você pode fazer realmente pra agradar uma pessoa, você pode... você vai e faz, sabe? É... se você puder dar um late *check-out*, as vezes a pessoa chega pra você no balcão e diz que o vôo dela é um pouco mais tarde aí você vai e concede sabe? Um *early check-in* também, você sempre vai dizer né? “em caráter de exceção” sei quê... é muito fácil sabe você agradar uma pessoa e esse tipo de atitude por mais que, claro que você não vai fazer isso com segundas intenções, mas gera consequências bastante positivas seja de... de um comentário positivo sobre você nas redes sociais, sei lá, nessas plataformas de reservas tipo Booking, é... seja em relação a presentes também, isso é muito comum de pessoas que gostaram do seu atendimento, que gostaram da forma que você foi atencioso com elas, de chegarem e te presentear, é muito... é muito simples, atitude simples de atenção e cuidado é... demonstram para aquele hóspede que você realmente se importa com ele e que você realmente quer ajuda-lo. (Respondente 02)

Ainda sobre as experiências positivas, o Respondente02 elenca uma série de atitudes que podem viabilizar a boa experiência do hóspede, e assim, proporcionar uma sensação de estar mais bem acolhido. Deste modo, o referido respondente traz ações possíveis, provenientes da sensibilidade e proatividade do recepcionista. Sendo assim, podemos entender que a figura do recepcionista poderá ser, para um Meio de Hospedagem, um promotor significativo da hospitalidade. Concordando com o que foi relatado no referencial teórico Gregson (2009) diz que é fundamental para os profissionais dessa área fazer o outro feliz e gostar de servir. Como consequência aos atos positivos que o próprio respondente cita, existem comentários positivos nas redes sociais ou nas plataformas de reserva sobre o atendimento e o estabelecimento, chegando até a esse sentimento de gratidão ser expressado por presentes. Para tanto, a hospitalidade reside nos detalhes, e se manifesta através das boas ações.

Outro ponto de análise da pesquisa forma os aspectos negativos que são praticados na recepção e que, conseqüentemente, podem comprometer a percepção dos hóspedes quanto ao que eles percebem dos serviços, bem como, quanto a efetividade da hospitalidade praticada nos âmbitos privados. Desta maneira, os respondentes deram o seguinte relato:

Sobre as experiências negativas, experiências negativas também ela acontece de forma constante quando... quando você trabalha no... no ramo hoteleiro. Algumas experiências negativas pelo menos das mais intensas que eu tive foram com certeza relacionadas a... é... a níveis de agressão relacionada ao hóspede por exaltação, é... gritos, é... violências não diretas, mas que de certa forma é... interferem na forma como você processa essas informações e você atua no seu dia-a-dia. (Respondente 01)

Conforme relatado pelo Respondente01, no que diz respeito às experiências negativas, muitas delas são claramente resultado de atitudes que margeiam a violação de direitos fundamentais de qualquer indivíduo. Agressão (verbal, física e moral), exaltação exacerbada, gritos e violência são ações que podem ser configuradas como uma infração do direito do recepcionista. Talvez o que o recepcionista precise buscar, desde a sua formação, são os direitos que a ele assistem. Certamente experiências negativas, sobretudo para quem trabalha no front office, são comuns, mas não devem ser enxergados com normalidade, uma vez que não estamos lidando com uma máquina, mas com sujeitos dotados de histórias, deveres e direitos.

Bom, experiências positivas já tive várias, agora negativas algumas, mas é mais em relação à quando o hotel tá com a ocupação alta sabe? Porque existe o fator de que o número de UH's é alto e o número de... o quadro de funcionários tá reduzido, então é um acúmulo muito grande de... de tarefas e obrigações enfim, para uma quantidade muito grande de pessoas para serem atendidas. Então consequentemente você não consegue dar 100% pra todo mundo, sempre acaba faltando alguma coisa, sempre acaba fugindo alguma coisa (Respondente 02).

Notoriamente no discurso do Respondente 02 observamos um problema bem latente na hotelaria, o acúmulo de funções. Certamente existem pontos que podem ser considerados positivos, como por exemplo, o colaborador poderá aprender novas habilidades, desenvolver outras competências e compreender de forma mais holística o funcionamento do Meio de Hospedagem. Contudo, como relatado pelo Respondente 02, o aspecto negativo reside no fato do agente da hospitalidade, neste caso em questão o recepcionista, não conseguir atender em sua plenitude aos hóspedes, o que, em muitos casos, se torna um entrave no atendimento eficaz e hospitaleiro. Ainda sobre isto, o mesmo Respondente 02 acrescenta:

Bom, quando por exemplo tem muitas chegadas em feriados, essas datas assim é... bem complicado porque você acaba tentando fazer o check-in mais rápido e aí acaba não dando todas as informações ou não... enfim, eu não sei nem como explicar, mas não é a mesma coisa... não é a mesma coisa, você não consegue prestar tanta atenção na pessoa, você não consegue identificar certas coisas que você identificaria quando você está mais tranquilo entende? É... é até meio complicado de explicar (risos), mas de certa forma é isso, você não consegue dar tanta atenção você faz uma coisa mais rápida pra otimizar seu tempo e poder atender todo mundo (Respondente 02).

Para tanto, verificando a realidade *versus* o discurso, pôde-se confirmar vários trechos do que foi citado relacionado a literatura quanto a prática/realidade em si. Conforme foi relatado no referencial teórico a hospitalidade adveio de pessoas recebendo viajantes em suas próprias casas e essa era a forma mais comum de exercer a prática da hospitalidade, e assim tais atitudes foram corroboradas com as entrevistas, sobretudo com a fala do Respondente 02, demonstrando

assim que esse pensamento permanece até os dias atuais, claro que dentro de outras concepções, por isso, comprovar mediante o seguinte excerto da entrevista:

Para mim a questão de hospitalidade vem desde quando você recebe alguma visita na sua casa, por exemplo. Você arruma sua casa, você limpa, organiza, é... prepara a melhor refeição possível, você pensa em tudo, em todos os detalhes pra recepcionar, atender, enfim acolher aquela pessoa da melhor forma possível. (Respondente 02)

Seguindo esse mesmo pensamento os respondentes que se dispuseram a participar da pesquisa demonstraram sabiamente entender e, em certa medida, praticarem a hospitalidade, o que se pode inferir como faz diferença na estada do hóspede dentro do Meio de Hospedagem, conforme o trecho da entrevista do Respondente 01, que se pode verificar a seguir:

Eu acredito que a hospitalidade ela tá no degrau de mais alta importância dentro daquilo que o hotel ele deve oferecer aos seus hóspedes. Sendo algo crucial pra o retorno e a continuidade daquele hóspede no determinado hotel. (Respondente 01)

Sendo assim, de acordo com Petrocchi (2002) o conjunto de impressões do hóspede é o que irá gerar, ou não, a fidelização do mesmo no meio de hospedagem, trazendo esse embasamento teórico foi perguntado aos entrevistados se houve alguma fidelização decorrente da hospitalidade exercida no meio de hospedagem estudado, e as respostas foram as seguintes:

Sim, sim... diversas vezes é... inclusive a maioria dos hóspedes que relataram essa satisfação com relação ao processo de hospitalidade sempre deixaram bem claro especificamente é... que estavam se fidelizando por causa disso, que houve uma boa atuação por parte geral da... é... da... do ato hospitaleiro do hotel como um todo e sempre foi bem evidenciado isso por parte deles, é como se houvesse uma satisfação por si só em dizer, é... em declarar que houve uma boa hospitalidade, é... na sua estadia. (Respondente 01)

Conforme pode-se perceber com o Respondente 01, a prática da hospitalidade, a satisfação e a fidelização são ações que estão interligadas. Podemos constatar através dos primórdios da história da hospitalidade que esta prática era uma ação comum na sociedade Greco-Romana e tinha como objetivo central a religiosidade. Contudo, como podemos inferir através do Respondente 01, a hospitalidade deve ser uma atitude comum no dia-a-dia do hoteleiro, bem como do hotel, pois ela é uma ferramenta importante para se alcançar a fidelização dos hóspedes e, conseqüentemente, o retorno dele ao Meio de Hospedagem, tornando-se *habitués*, como podemos confirmar com o excerto da entrevista a seguir:

Sim, muito mesmo! Isso é muito frequente lá no hotel que eu trabalho. As vezes... eu sempre me encontro com... me deparo na verdade com hóspedes *habitués* que vão pro hotel não pensando na estrutura física, é... as vezes... claro que você procura quando você viaja enfim, você procura um hotel que tenha uma cama boa, um ar-condicionado bom, televisão à cabo, piscina, enfim essas coisas, mas a questão do atendimento, da hospitalidade isso as vezes acaba sendo um ponto a mais sabe pra... pra o hotel? As vezes acaba sobressaindo da estrutura física mesmo do lugar. E... no hotel que eu trabalho assim... essas situações são bem corriqueiras de ter vários hospedes que toda semana ou todo ano estão indo lá sabe? Por conta de... da questão da hospitalidade. (Respondente 02)

Tendo essa percepção e conhecimento é importante aplicar essas práticas dentro do contexto profissional, afinal a hospitalidade é um fator primordial dentro de um meio de hospedagem. Como resposta ao terceiro objetivo da pesquisa foi perguntado sobre práticas hoteleiras exercidas e que eles consideravam importantes dentro da recepção do meio de hospedagem. As respostas obtidas foram as seguintes:

Acredito que existem diversas formas com as quais você possa praticar a hospitalidade de forma geral, tanto no ramo da... da hotelaria quanto fora dele e, mais diversas situações que você possa encontrar no seu dia-a-dia. Mas, é... poderia ser elencado várias práticas aqui, mas, eu acredito que uma boa recepção, um acolhimento caloroso, uma interação mútua com o hóspede, são alguns dos processos que você pode é...tentar realizar pra que se pratique uma boa hospitalidade de forma geral. (Respondente 01)

Conforme podemos verificar na fala do Respondente 01, a hospitalidade não reside nas grandes atitudes e nas extraordinárias mudanças funcionais e tecnológicas que o hotel poderá adotar, mas nos detalhes, nos pequenos gestos (de educação básica) que são praticados pelo recepcionista. Desta maneira, conseguimos notar o quão fundamental é o processo de formação, contratação e treinamento dos colaboradores que comporão o front office do Meio de Hospedagem. Corroborando com este pensamento, o Respondente 02 traz o seguinte comentário:

Tudo isso que eu falei anteriormente, você ouvir, você atender, você se dispor a ajudar, você ter atenção, ter cuidado com aquele hóspede, pra mim tudo isso são práticas hoteleiras. (Respondente 02)

Desta forma, práticas significativas como as supramencionadas que podem ser executadas pelos profissionais do setor de recepção podem fazer diferença e trazer uma alta qualidade de atendimento aos hóspedes. Logo, em decorrência a isso, o mesmo sentirá automaticamente a atenção e ótimo tratamento dirigido a ele, bem como o prazer em regressar, se fidelizar e ainda divulgar (o famoso marketing boca a boca) aquele Meio de Hospedagem como um ambiente hoteleiro.

5. Considerações Finais

Após todas as questões de ordem metodológica e empírica já elencadas e expostas neste estudo, conclui-se que o objetivo proposto no mesmo que foi atender ao questionamento de como seria a hospitalidade vivenciada na prática, bem como mostrar e responder indagações muitas vezes feitas por estudantes ou conhecedores do assunto referente a ligação da hospitalidade na teoria e na prática, foram totalmente alcançados e respondidos.

A entrevista aplicada trouxe justamente questões que buscassem responder os objetivos propostos na inicialização do projeto. Sendo um propulsor para que o questionamento central fosse respondido. Deste modo, de acordo com as respostas obtidas através dos profissionais que lidam dia a dia com a prática da hospitalidade, foi possível entender e perceber que a teoria e a prática andam juntas e são primordiais para um serviço de qualidade, contudo, em alguns contextos a prática destoa sobremodo da teoria que os profissionais não encontram uma ligação do que fora estudado em sala, com o que se tem vivenciado.

Outro ponto importante a ser ressaltado neste estudo foi a aparição da sobrecarga de trabalho como um fator negativo para a prática efetiva da hospitalidade nos Meios de Hospedagem. Conforme observou-se, muitos indivíduos que trabalham no Front Office sentem-se esgotados com tanta sobreposição de funções, o que impede que estes recepcionistas, no caso específico deste estudo, desenvolvam atitudes hospitaleiras e as demonstrem.

Por fim, esta pesquisa conseguiu trazer falas e, conseqüentemente dar voz, a indivíduos que trabalham diretamente com a promoção da hospitalidade, o que aqui chamamos de agentes da hospitalidade, contudo, o número de respondentes foi um ponto negativo da pesquisa, pois devido a questão da pandemia, bem como a impossibilidade de alguns responderem, precisou-se fechar em dois entrevistados.

Uma sugestão para as pesquisas futuras sobre esta temática é que sejam realizadas outras entrevistas no mesmo hotel ou talvez em outros hotéis para que se tenham novas visões sobre o caso estudado. Além disso, sugere-se também que sejam realizadas análises comparativas das respostas dos meios de hospedagem de pequeno, médio e de grande porte, bem como de respondentes de outros setores para se ter uma visão mais abrangente da temática.

Referências

- ALBERTIM, A. L. **A literatura da sociedade greco-romana**. Introdução aos estudos clássicos. Notas de Aula. Universidade Federal da Paraíba. 2007.
- ANDRADE, Davi Alysson da Cruz; POLO, Edison Fernandes. Hospitalidade como Recurso Estratégico na Hotelaria: proposição de um modelo teórico-conceitual. **Revista Hospitalidade**, v. 15, n. 2, p. 18-41, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.002> Acesso em 20 de setembro de 2021.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: Planejamento e projeto**. 8 ed. São Paulo: SENAC, 2001.
- ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo L. de.; JORGE, Wilson E. **Hotel: planejamento e projeto**. 8. ed. São Paulo: Ed. Senac/São Paulo, 2005.
- CAMARGO, Renata Silva Santos; BUENO, Marielys Siqueira. Dádiva e hospitalidade na Bíblia. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VIII, n. 2, p. 52-70, jul.-dez. 2011.
- CASTELLI, G. **Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- CHON, K. S., SPARROWE, R. T. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- CROTTI, M. S. R.; MORETT, S. L. A. A hospitalidade e a influência do atendimento na percepção de satisfação dos hóspedes em hotéis de luxo no Brasil. **Turismo, Visão e Ação**, v.21, n. 3. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n3.p309-335> Acesso em: 20 de setembro de 2021.
- DI MURO, Luis. **Manual prático de recepção hoteleira**. Tradução Maria Edith BarbagelataKhater. 2. ed. São Paulo: Roca, 2014.
- FREITAS, Wesley R. S. **Utilizando estudos de caso(s) como estratégia de pesquisa qualitativa: Boas práticas e sugestões**. Lajeado, v. 18, n. 2, p. 07-22, 2011.
- GREGSON, Paul William (Org.) **Hotelaria na prática**. Barueri – SP: Manole, 2009.
- LAKATOS, Eva Maria.; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- LASHLEY, Conrad.; MORRISON, Alison (orgs).**Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.
- PEREIRA, F, F; COUTINHO, H, R, M. **Hotelaria: da era antiga aos dias atuais**. Revista eletrônica Aboré. 3º edição, 2007.
- PETROCCHI, Mário. **Hotelaria: planejamento e gestão**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2002.

PIROLO, M.C.F.; TORRES, R.G. Hospitalidade na hotelaria de São Paulo (Brasil): a percepção das camareiras cooperadas. **Turismo e sociedade**, v. 5, n.2. 2012. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/27236/19227> Acesso em: 20 de setembro de 2021.

VALDUGA, MANOELA CARRILLO. Um Olhar para a Hospitalidade: Percepção de Gestores da Oferta Hoteleira em Portugal. **Rosa dos Ventos**, vol. 11, núm. 3, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i3p508> Acesso em: 20 de setembro de 2021.

VIERA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. **Recepcionista de hotel**. Canoas: Ed. Ulbra, 1996.

VILELA, P. R. **Número de turistas estrangeiros no país bate recorde em 2017 e chega 6,5 milhões**. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-03/numero-de-turistas-estrangeiros-no-pais-bate-recorde-em-2017-e-chega-65> . Acesso em 05 de setembro de 2019.

WADA, Elizabeth Kyoko; CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os desafios da hotelaria. **Revista GV Executivo**. São Paulo, v. 5, n. 1, p. 53-57, fev.-abr. 2006.

WALKER, John R. **Introdução a hospitalidade**. 2 ed. Barueri: Manole, 2002.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.