

AS FUNÇÕES DO *GUEST RELATIONS* E DO *CONCIERGE* NO MERCADO HOTELEIRO DE FOZ DE IGUAÇU

Carlos Augusto Alves Azevedo¹

Elisane Ramirez Pires²

Samanta Gallo Cabral³

Resumo: este artigo apresenta as funções do cargo de *guest relations* e *concierge* nos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu, referente à bibliografia da década de 2000. Trazendo um recorte espacial, dos meios de hospedagem com maiores preços de diárias médias do município de Foz do Iguaçu. Esta análise de fato passado é estudada sob o viés da tipologia dos meios de hospedagem, cargos e funções, *guest relations* e *concierge*. Objetiva-se com este trabalho possa entender as funções do cargo de *guest relations* e do *concierge* comparando a bibliografia com o mercado hoteleiro de Foz do Iguaçu. Já os objetivos específicos: descrever as tarefas das funções do *guest relations* e do *concierge* conforme a bibliografia e identificar os meios de hospedagens classificados pela prefeitura municipal de Foz do Iguaçu com diárias de \$\$\$\$\$ e \$\$\$\$\$\$, que possuem os cargos do *guest relations* e do *concierge*. A metodologia parte da pesquisa bibliográfica e documental sobre o tema e se debruça na técnica do formulário enviado para os meios de hospedagem que contém os cargos: *guest relations* e *concierge*, distribuído pelo *Google Forms*; e por último, foi realizado a tabulação resultando na criação de gráficos e quadros que foram utilizados para análise e discussão. Como resultado, pode-se constatar que o cargo de *guest relations* estão maiores número presentes nos meios de hospedagem do que o cargo de *concierge* e as funções continuam sendo desempenhadas em maior parte como na bibliografia da década de 2000.

Palavras-chave: meios de hospedagem, cargo, função, *guest relations*, *concierge*.

INTRODUÇÃO

Os meios de hospedagem são estabelecimentos que oferecem o serviço de recepção, unidades habitacionais, que podem contar ou não com produtos de alimentos e bebidas, de acordo com o pagamento da diária (Brasil, 2025, n.p.). Independente da tipologia dos meios de hospedagem, o setor de recepção sempre está desenvolvendo as suas atividades. É o setor com papel importante, pois controla a entrada e a saída dos hóspedes, e processa diversas informações, podendo ser chamado de centro de atividades (Cândido e Viera, 2003). Dentre os funcionários da recepção, existe o cargo de *guest relations* e de *concierge* elegidos para a pesquisa⁴, como a sua bibliografia é datada da década de 2000, fez-se a pergunta: as funções desempenhadas pelos cargos de *guest relations* e *concierge* continuam as mesmas na década de 2000? Nas funções dos cargos existem alterações principalmente relacionadas as novas tecnologias.

¹ Graduando em Hotelaria pela Universidade estadual do oeste do Paraná, área de serviços em meios de hospedagem. E-mail: carlos.azevedo2@unioeste.br.

² Graduanda em hotelaria pela Universidade estadual do oeste do Paraná, área de alimentos e bebidas em meios de hospedagem e restaurantes. E-mail: elisane.pires@unioeste.br.

³ Doutora em geografia pela Universidade estadual de Londrina. Docente do curso de hotelaria da Universidade estadual do oeste do Paraná. E-mail: samanta.cabral@unioeste.br.

⁴ Foram eleitos por acreditar que as novas tecnologias podem ter alterados algumas funções.

Diante deste cenário, sobre o conceito de cargo é a soma de todas as funções realizadas por um indivíduo em uma empresa. Quando alguém ocupa uma posição, essa pessoa aceita encargos, atividades, obrigações e, em algumas situações, também poder, por isso, na estrutura organizacional das empresas, as posições são alocadas com base em suas categorias hierárquicas (Barros Neto, 2022). E para complementar, os cargos têm as funções que são um conjunto de responsabilidades ou deveres realizados de forma organizada e repetitiva por alguém que ocupa uma posição (Chiavenato, 2009).

Exemplificando, com relação ao cargo de *guest relations* oferece um atendimento atencioso e eficaz aos hóspedes na recepção, elevando a satisfação deles e respeitando as normas do meio de hospedagem (Davies, 2010). E o cargo de *concierge* tem a função de oferecer informações completas aos hóspedes sobre as atrações da região e as alternativas de refeições, além de atender às demandas solicitadas (Hayes e Ninememier, 2005).

Desta forma, justifica-se a importância da pesquisa relacionada a atualização das funções do cargo de *guest relations* e do *concierge* podendo ser utilizada para consultas de docentes e discentes. O objetivo geral deste artigo é entender as funções do cargo de *guest relations* e do *concierge* comparando a bibliografia com o mercado hoteleiro de Foz do Iguauçu, e os objetivos específicos: descrever as tarefas das funções do *guest relations* e do *concierge* conforme a bibliografia e identificar os meios de hospedagens classificados pela prefeitura municipal de Foz do Iguauçu com diárias de \$\$\$\$\$ e \$\$\$\$\$\$, que possuem os cargos do *guest relations* e do *concierge*.

A metodologia é ligada a pesquisa bibliográfica, de cunho quantitativa com a utilização da técnica de formulário para conseguir validar a hipótese que provavelmente o cenário está sendo transformado, conseqüentemente novas funções que abrange esses cargos. Para alcançar os objetivos, se fez necessário no primeiro momento identificar os meios de hospedagens classificados pela Prefeitura Municipal de Foz do Iguauçu, com diárias de R\$501,00 a R\$1000,00 (\$\$\$\$\$) e acima de R\$1001,00 (\$\$\$\$\$\$), em seguida, uma pesquisa telefônica de quais meios de hospedagem possuem o cargo de *guest relations* e de *concierge*. A abordagem utilizada para a coleta de dados consistiu em um formulário que continha perguntas semiabertas e fechadas, elaborado de maneira distinta para cada função e distribuído por meio do *Google Forms*. É fundamental destacar que a tabulação resultou na criação de gráficos e quadro que foram utilizados para análise e discussão.

Por último, as seções foram apresentadas da seguinte forma: (1) referencial teórico descreve sobre meios de hospedagem e suas tipologias, contextualiza sobre o conceito de cargo e função, por último, as funções do *guest relations* e do *concierge* conforme as referências

obtidas através da pesquisa; (2) metodologia demonstra a maneira como foi desenvolvida a pesquisa, com uso da pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, técnica de formulário no *Google Forms*, tabulação em quadro e gráficos, em seguida, analisados e discutidos; (3) resultados e discussões (Perceber quais tarefas são feitas, se há ou não interligação com as descritas nas fontes pesquisadas, e quais tarefas são exercidas, mas que ainda não se tem conhecimento visto que são variáveis de acordo com o meio de hospedagem) (resultado); (4) implicações práticas e/ou teóricas apresentando a atualização das funções dos cargos é importante tanto para os docentes quanto para os discentes e (5) considerações finais: contextualiza sobre os objetivos propostos e alcançados, sugestões de futuras pesquisas e responde o problema de pesquisa.

REFERENCIAL TEÓRICO

Meios de hospedagem e suas tipologias

É importante destacar que os meios de hospedagem (MH) independente da tipologia, são todos empreendimentos que comercializam as unidades habitacionais, sendo assim alojam clientes e cobram por sua permanência (Duarte, 2005). Cada um possui suas particularidades, mas todos compartilham o mesmo propósito de oferecer conforto e uma experiência aos hóspedes. De acordo com Ribeiro (2011, p. 27):

O termo meios de hospedagem refere-se ao conjunto de empresas destinadas a prover acomodação em condições de segurança, higiene e satisfação as pessoas que buscam por esses serviços, seja por períodos curtos ou até em longas temporadas.

Complementa Gomes (2014, p. 12), que a hotelaria é como “uma reunião de diversos serviços e amenidades prestadas a um grande público. [...] como seus três pilares principais, a hospedagem, a alimentação e os eventos”. Com isso, demonstra que a hotelaria é um produto e seus serviços que podem agregar valor e não descarta as áreas de alimentação e eventos. Por outro lado, há variação deste tipo de hotelaria onde ocorre com apenas o pilar da hospedagem.

O conceito de hotel, de acordo com Brasil (2025, n.p.), é um estabelecimento que possui o “serviço de recepção, habitações, e, que pode contar ou não, com o serviço de alimentos, destinados em unidades individuais com uso exclusivo dos hóspedes, mediante uma cobrança de diária”. Os meios de hospedagem segmentaram para atender as especificidades dos hóspedes, sendo que cada um tem a sua particularidade. Faz-se necessário discorrer sobre a tipologia dos meios de hospedagem que são estudados neste artigo.

De acordo com Campos (2005), o conceito geral de *resort* tem a ver com a Europa da revolução industrial, onde a elite recebia seus convidados em suas determinadas casas e o divertimento deles iam de acordo com os recursos que a propriedade possuía e da sua vizinhança. Em 2025, são meios de hospedagem projetados para oferecer tudo o que o hóspede precisa, eliminando a necessidade de sair das instalações. Com diversas opções de lazer, gastronomia e entretenimento, os *resorts* proporcionam uma experiência autossuficiente e imersiva. Os *resorts* “dispõem de variedade de instalações para entretenimento e recreação ampla, em maior quantidade que os demais meios de hospedagem” (Ribeiro, 2011, p. 32).

Os hotéis boutiques são voltados para um público mais exclusivo. Esses meios de hospedagem priorizam a experiência personalizada, oferecendo um serviço diferenciado e atento aos detalhes. “A ideia inicial dos hotéis boutiques era atrair o chamado segmento dos quatro M: *movies, music, models e money*” (Campos, 2005, p. 76), o público-alvo desse tipo de hospedagem são turistas com alto poder aquisitivo, como empresários, celebridades e artistas, que buscam exclusividade, conforto e serviços personalizados. Continua Campos (2005), um dos pilares do conceito de um hotel boutique é que possuam um número de acomodações que seja rentável, mas que ao mesmo tempo seja limitado, para que seja evitada uma massificação do meio de hospedagem.

Os hotéis ecológicos, pousadas ecológicas ou eco hotéis (EH) são meios de hospedagem que estão ligados ao contato dos hóspedes com a natureza e o paisagismo. Conforme Ribeiro (2011, p. 32), “meios de hospedagem localizados em florestas tropicais, flutuantes em rios, lagos ou lagoas. Visam proporcionar aos hóspedes o contato com áreas naturais [podem ser] protegidas por lei específica”.

Eventos é uma parte significativa na composição do fluxo de pessoas, pode estar intrinsicamente ligada ao mercado, por hora no quesito de lazer, em outros do conhecimento, descanso, dentre outras motivações (Andrade, 2007). Os meios de hospedagem escolhem ter em sua instalação uma sala de eventos ou até mesmo um centro de convenções, pois gera um aumento na rentabilidade, visto que é um segmento que ajuda a minimizar a sazonalidade (Azevedo e Menezes, 2010).

E por último, hotel de termas uma releitura o hotel de saúde, observa-se o principal elemento para esta classificação é ter uma fonte de água termal, por exemplo o aquífero Guarani com temperatura de 36 °C. Na sua origem tinha como objetivo oferecer tratamentos médicos, diferente de hoje que busca oferecer processo terapêutico (Beni, 2001; Aldrigui, 2007).

A segmentação dos meios de hospedagem tem como função regular o público consumidor, pois conforme a sua oferta atrai um determinado hóspede. Os meios de

hospedagem que possui mais que uma tipologia podem conseguir diminuir a sazonalidade durante determinado período, e ainda, direcionar o *marketing* para o hóspede específico podendo gerar a satisfação deles. Portanto, todos estes segmentos de hotéis possuem em comum uma quantidade maior de serviços ofertados aos hóspedes, conseqüentemente para desempenhá-los é necessário uma quantidade e variedade de funcionários.

Cargos e funções de *guest relations* e de *concierge*

Com relação a definição de cargo:

É um conjunto de funções (conjunto de tarefas ou atribuições) com uma posição definida na estrutura organizacional, isto é, no organograma. A posição define relações entre o cargo e os demais outros cargos da organização. No fundo, são relações entre duas ou mais pessoas (Chiavenato, 2009, p. 206).

A posição do cargo no organograma define seu nível hierárquico, a subordinação, os seus subordinados e o departamento ou divisão onde está situado (Chiavenato, 2009). O conceito de cargo, de acordo com Barros Neto (2022, p. 87):

É o conjunto de todas as atribuições que são desempenhadas por uma pessoa em uma organização. Ao se tornar ocupante de um cargo a pessoa assume tarefas, atividades, responsabilidades e, às vezes, também autoridade, por isso, no organograma das empresas os cargos são distribuídos de acordo com seus níveis hierárquicos.

A hierarquia é um elemento fundamental nas organizações empresariais, sendo comum que os cargos ocupados impliquem diferentes níveis de responsabilidade e supervisão. É essencial que todos os membros da organização compreendam e respeitem essa estrutura, garantindo um ambiente de trabalho organizado e eficiente.

Chiavenato (2009) descreve o cargo como um processo que tem como objetivo enumerar as tarefas tornando-as distintas de todos os demais que existam em uma organização. Barros Neto (2022) diz que a descrição do cargo é a relação do que a pessoa que ocupa o cargo deve fazer, quando fazer, como fazer, onde fazer e por que deve fazer. Uma exposição detalhada do conteúdo do cargo em um documento formal que é muito útil, pois pode direcionar corretamente e diretamente suas ações. Como mencionado por Pontes (2006, p. 47 *apud* Moreno, 2014, p. 40) a descrição do cargo é “o relato das tarefas descritas de forma organizada”.

O mundo do trabalho vem passando por profundas mudanças, as quais se aceleraram nas últimas décadas, quando novas tecnologias e conceitos tais como inteligência artificial, automatização, profissionais multitarefas, *big data*, entre outras inovações, vêm sendo cada vez mais implantadas nas empresas, para aumentar otimizar processos, elevar a produtividade e até mesmo para tentar tornar os colaboradores mais felizes no trabalho e por conseguinte mais engajados, mas ao mesmo tempo fica mais difícil encontrar verdadeiros talentos (Barros Neto, 2022, p. 87).

As transformações no mundo do trabalho ao longo do tempo são notáveis. Tarefas que anteriormente exigiam o esforço de várias pessoas podem, em muitos casos, ser executadas atualmente por máquinas ou servidores de computador, graças aos avanços tecnológicos.

Já com relação a função, demonstra que por mais que os termos sejam semelhantes, há uma diferença significativa entre função e tarefa. É importante discorrer sobre o conceito de função, de acordo com Chiavenato (2009, p. 206):

função é o conjunto de tarefas ou atribuições exercido de maneira sistemática e reiterada por um ocupante de cargo. Pode ser exercido por uma pessoa que, sem ocupar um cargo, desempenha provisória ou definitivamente uma função. Para que um conjunto de atribuições constitua uma função é necessário que haja reiteração em seu desempenho.

Para Zimpeck (1992, p. 40 *apud* Moreno, 2014, p. 39) “função é um agregado de deveres, tarefas e responsabilidades que requerem os serviços de um indivíduo”. “A função é composta pelo acúmulo de várias tarefas, como fazer a manutenção de um equipamento: retirar as peças, limpar, soldar, colar, recolar, testar, preencher o boletim de manutenção, limpar a parte exterior e catalogar” (Moreno, 2014, p. 39).

Vale ressaltar que a tarefa “existe como um conjunto de elementos que requer o esforço humano para determinado fim. Quando tarefas suficientes se acumulam para justificar o emprego de um trabalhador, surge a função” (Zimpeck 1992, p. 40 *apud* Moreno, 2014, p. 39). Como por exemplo, o surgimento da função do *guest relations* e do *conciierge* quem vieram desempenhar as tarefas no setor de recepção.

Para Aldrigui (2007), o setor de recepção no qual acontece os procedimentos de entrada e registro (check-in) e saída (checkout) dos hóspedes, e o relacionamento direto entre os hóspedes e funcionários durante a sua estadia, como: cartão chave, lançamentos de valores, informações e solicitações, portanto é perceptível que é o centro de atividades (Ismail, 2005).

Ainda, é um setor no qual tem o objetivo de fazer com que o hóspede tenha uma boa experiência durante sua estadia, por meio da relação entre os funcionários do meio de hospedagem e hóspede. O primeiro contato do hóspede com o *guest relations* é desde antes do momento de sua chegada até o momento de sua partida podendo perdurar após isso.

A principal função do *guest relations* é observar diariamente a satisfação do hóspede, se caso haja algum problema deve ser imediatamente identificado e resolvido, para que retorne à satisfação com relação ao seu período de hospedagem. Manter a boa experiência é a forma com que o hotel possui de fidelizar aquele hóspede e fazê-lo com que retorne mais vezes ao estabelecimento.

Um *guest relations* proativo irá permitir à organização, construir e manter uma reputação credível, antecipar problemas, melhorar a qualidade e maximizar o serviço. O profissional de *guest relations* é fundamentalmente o representante da unidade hoteleira para com os hóspedes (GONÇALVES, 2013, p. 5).

As funções de um *guest relations* variam de acordo com o meio de hospedagem, no geral, por mais que tenha o mesmo intuito as tarefas diárias são definitivamente distintas de um meio de hospedagem para outro. O *guest relations* é o porta-voz do meio de hospedagem ao hóspede. O cuidado que é tomado e a demonstração de interesse para que ele tenha uma boa experiência faz com que seja um grande diferencial.

Ter em mente uma solução para quaisquer problemas é de grande apreciação do cliente, a final, uma boa hospedagem é a garantia do retorno. “Na hotelaria, a criação de um departamento com estas características passou a ser mais procurado quando o serviço prestado e a qualidade do serviço hoteleiro se tornaram um fator diferenciador para os hóspedes” (Almeida, 2020, p. 20).

Segundo Davies (2010, p. 143) as funções básicas do cargo de *guest relations* é “proporcionar um serviço eficiente e cortês os hóspedes na recepção, aumentando a satisfação dos mesmos e seguindo os padrões do hotel”

Quadro 1 – Funções do cargo do *guest relations*

Funções do <i>guest relations</i>		
Ramos (2019)	Almeida (2020)	Davies (2010)
Participação nas reuniões diárias, de segunda a sexta	Contatar o cliente com no mínimo de uma semana antes de sua chegada por via digital ou por atendimento telefônico	Recepção calorosa
Respostas a e-mails de clientes e serviços de atendimento telefônico	Verifica de uma forma geral se a reserva no sistema está correta	Coordenação
Serviço de <i>concierge</i>	Verificar durante a estadia se todos os hóspedes da unidade hoteleira se encontram satisfeitos com todos os serviços prestados	Ocasões especiais
Packages/ <i>VIPs</i>	Verificar se todos os questionários enviados pelos hóspedes foram respondidos, tanto no site do hotel quando Booking e TripAdvisor	Tratamento <i>VIP</i>
Realizar <i>roomings</i> a quartos		Resolução de problemas
Acompanhamento durante o checkout		Assistência personalizada
Extrair do sistema de operações os endereços eletrônicos dos hóspedes e enviar por e-mail os questionários de avaliação		
Verificar áreas públicas		
Inquéritos de satisfação ao café da manhã, almoço e jantar		
Análise de comparação da concorrência		

Reuniões de operações, quando o hotel recebe grupos de grande dimensão, ou com determinadas especificidades que requerem mais atenção		
Comentários do Booking e TripAdvisor		
Reuniões do comitê de inovação		
Envio de e-mails antecipando chegada		
Elaboração do plano de eventos da cidade		
Elaboração da rubrica de Facebook		
Dinamização do <i>cocktail</i> mensal com clientes com a participação da direção geral do hotel		
Tratamento de reclamações		
Elaboração das cartas de boas-vindas que nomeadamente acontece quando há grupos ou clientes <i>VIP's</i>		
Acompanhamento em eventos, recepção aos convidados e orientação do lobby/indicações durante os mesmos		
Épocas festivas		

Fonte: Ramos (2019); Almeida (2020); Davies (2010); adaptado pelos autores (2025).

Como observado no quadro 1, as funções do cargo de *guest relations* variam entre os meios de hospedagem, no entanto, algumas tarefas são comuns a todos, ainda que cada meio de hospedagem possa adicionar outras tarefas específicas conforme suas necessidades e padrões de serviço, o que explica as diferenças identificadas entre eles. A função de *guest relations* exerce influência significativa na qualidade do atendimento ao hóspede, sendo intrinsecamente notável a relevância deste cargo nestes tipos de meios de hospedagem.

Já no início do século XXI, o cargo de concierge assessorava os hóspedes durante a sua permanência no meio de hospedagem. Hoje em 2025, algumas atividades que foram substituídas por sistemas automatizados, por exemplo são as correspondências sendo substituídas por e-mail e *whatsapp*.

Cabe ao *concierge*⁵ o atendimento mais direto com o hóspede durante sua permanência no hotel, isto é, presta informações, recebe e distribui correspondências, providencia pequenas compras de farmácia e ingressos para shows, responsabiliza-se pela guarda da chave quando da saída temporária do hóspede (Cândido e Viera, 2003, p. 90).

⁵ Concierge: “traduzido do Francês, *conciergerie* significa “portaria” e *concierge* “porteiro”. Tanto no Brasil como nos Estados Unidos, os hotéis adotam o termo em francês para designar um setor específico de *front office* (NT)” (Ismail, 2004, p. 105).

A função do *conciierge*⁶ está diretamente ligada ao hóspede do hotel. É válido considerar a importância de oferecer esse serviço ao hóspede, contudo, aumentar as chances de garantir a fidelidade dos hóspedes e de criar oportunidades de novos negócios em seu meio de hospedagem (Hayes e Ninemeier, 2005). Essa função serve para que possa contribuir ao facilitar o serviço e o atendimento ao hóspede.

O *conciierge* para desenvolver as suas funções pode ter a disposição um escritório ou pelo menos uma mesa e uma cadeira, no qual geralmente fica instalado no saguão (*hall*) ou em outros pavimentos do hotel (Walker, 2002).

Quadro 2 – Funções do cargo do *conciierge*.

Funções do <i>conciierge</i>		
Hayes e Ninemeier (2005)	Cândido e Viera (2003)	Walker (1995)
Reservas para jantares		Conseguir ingressos de show, cinema, eventos
	Auxiliar os recepcionistas e auxiliares de recepcionistas no atendimento à hospedes	
Providência de meio de transportes	Prestar informações e auxiliar os hóspedes sempre que necessário	Fornecer informações sobre todos os tipos de serviços, atrações e atividades da região, cidade
	Supervisionar o trabalho dos mensageiros, capitães-porteiros e manobristas	Realizar eventos como casamentos
Tradução de um idioma	Operar o sistema de atendimento ao cofre para o hóspede (nos hotéis que adotam o sistema de cofre fora de UH- cofre coletivo na portaria social)	Conseguir vistos
Fornecimento de informações sobre o hotel	Auxiliar o recepcionista de hotel no atendimento especial à hóspedes <i>VIPs</i>	Cuidar dos negócios de seus hóspedes
	Controlar as chaves dos apartamentos ocupados quando o hóspede não está no hotel	
	Receber e distribuir a correspondência destinada aos hóspedes	
	Prestar informações a hóspedes estrangeiros no idioma inglês ou em outro idioma que dominar	
	Receber, documentar e providenciar à entrega de pacotes e compras entregues no hotel destinados aos hóspedes	

⁶ Conciierge: “funcionários de um hotel com pensão completa responsável pelo fornecimento de informações detalhadas aos hóspedes a respeito das atrações locais e das opções de alimentação, assim como pelo atendimento às necessidades desses hóspedes” (Hayes e Ninemeier, 2005, p. 136).

	Assessorar aos hóspedes nas compras de souvenirs, lembranças, jornais, revistas, cartões postais etc.	
	Prestar informações aos hóspedes sobre restaurantes típicos, espetáculos esportivos e outros eventos da cidade	
	Contratar táxi ou outro tipo de transporte para os hóspedes	
	Providenciar à marcação de passagens aéreas, informações sobre horários de voos etc.	

FONTE: Hayes e Ninemeier (2005); Cândido e Viera (2003); Walker (1995) adaptado pelos autores (2025).

De acordo com o quadro 2, compreende-se que os autores publicaram em anos distintos (1995, 2003, 2005), porém, as funções do cargo estudado pouco haviam modificado naquele cenário. Notou-se que em alguns momentos os autores concordaram ao descrever sobre as funções, mas em outros houve algumas discordâncias, por exemplo: uma observação evidente é que os autores Cândido e Viera (2003) citaram uma maior variedade de funções do que as de Hayes e Ninemeir (2005) e Walker (1995). Entre essas pode-se citar a questão de reservas para jantar, ingressos de show, cinema e eventos, também contribui com tradução de idiomas e até mesmo pode realizar eventos como casamentos ou conseguir vistos.

METODOLOGIA

No que diz respeito à metodologia, foi utilizado a pesquisa quantitativa de acordo com os dados numéricos gerados, gráficos, utilizando a coleta de dados por meio de formulário. Com relação aos objetivos da pesquisa, cabe o estudo da pesquisa exploratória, conforme Severino (2007) buscou levantar dados sobre o cargo de *guest relations* e de *concierge*, por exemplo: local onde ele trabalha no meio de hospedagem, as funções exercidas por eles e os meios de hospedagem que possuem esses cargos.

Já com relação a natureza das fontes utilizadas, foram a pesquisa bibliográfica e pesquisa documental. Com isso, contextualiza que na pesquisa bibliográfica foi utilizado autores de livros (Davies, Cândido e Viera, Ismail, Chiavenato, Guzeta e outros). E por último, na pesquisa documental foi usado dados da Secretaria do Turismo do município de Foz do Iguçu, dados referentes a segmentação de preço médio de diária dos meios de hospedagem.

Em seguida, foi feito um recorte espacial, onde foram utilizados os meios de hospedagem de Foz do Iguauçu com preço médio de diária acima de R\$ 1001,00⁷ (\$\$\$\$\$) e com preço médio de R\$501,00 até R\$1000,00 (\$\$\$\$\$), respectivamente, 4 meios de hospedagem e 11 meios de hospedagem, totalizando 15 meios de hospedagem. Conseqüentemente, foi realizada uma pesquisa telefônica verificando quais meios de hospedagem tinham os cargos estudados. Como resultado 9 meios de hospedagem tem o cargo de *guest relations* e 4 meios de hospedagem possui o cargo de *concierge*.

A técnica de pesquisa para coleta de dados foi um formulário com perguntas semiabertas e fechadas, sendo formulário específico para cada cargo, formulado e enviado pelo *Google Forms*. Torna-se imprescindível esclarecer que a tabulação gerou gráficos e quadro para serem analisados e discutidos.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste tópico são analisados os meios de hospedagem com preço médio de R\$501,00 até R\$1000,00 (\$\$\$\$\$) e acima de R\$1001,00 (\$\$\$\$\$), respectivamente, 11 meios de hospedagem e 4 meios de hospedagem, totalizando 15 meios de hospedagem. Depois de realizar a pesquisa telefônica, para saber quais meios de hospedagem tinham os cargos.

Tendo como resultado o quadro 3, pode-se notar que os meios de hospedagem com diária acima de R\$ 1001,00, possuem na maioria os cargos estudados no artigo, diferente dos meios de hospedagem com diárias de R\$501,00 a R\$1000,00. Dentre os 15 meios de hospedagem estudados neste artigo: 9 deles possuem o cargo de *guest relations*, e apenas 4 meios de hospedagem têm o cargo de *concierge*. Ainda, sobre o quadro 3, observar-se que 3 meios de hospedagem possuem ambos os cargos, e 4 meios de hospedagem não dispõem de nenhum dos cargos.

Quadro 3 – Meios de hospedagem com cargos de *guest relations* e *concierge*

Classificação por preço médio de diária	Nome do meio de hospedagem	<i>Guest relations</i>	<i>Concierge</i>
\$\$\$\$\$ ⁸	Belmond Hotel das Cataratas	Sim	Sim ok
	Bourbon Thermas Eco Resort Cataratas do Iguauçu	Sim	Não
	LAS Hotel Boutique	Sim	Sim
	Mabu Thermas Grand Resort	Sim ok	Não
\$\$\$\$\$ ⁹	DoubleTree by Hilton Foz do Iguauçu	Sim	Não

⁷ Segmentação por preço médio de diária realizado pela secretaria de turismo da prefeitura de Foz do Iguauçu (Hotéis, 2025).

⁸ Hotéis em Foz do Iguauçu com preço médio de diária acima de R\$ 1001,00.

⁹ Hotéis em Foz do Iguauçu com preço médio de diária R\$ 501,00 a R\$ 1000,00.

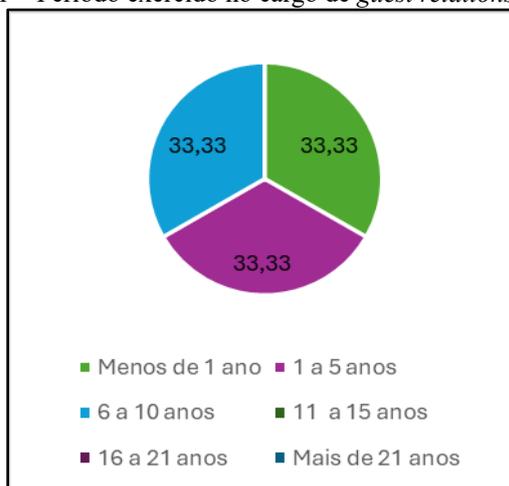
Grand Carimã <i>Resort & Convention Center</i>	Sim	Não
Wish Foz do Iguazu <i>Resort</i>	Sim	Sim
Interludium Iguassu <i>Convention Hotel</i>	Não	Não
JL Hotel <i>by Bourbon</i>	Não	Não
Rafain Palace Hotel & <i>Convention</i>	Sem contato	Sem contato
Recanto Cataratas <i>Thermas Resort & Convention</i>	Sim	Não
Eco Cataratas <i>by SJ Hotéis & Resort</i>	Não	Não
Samna Hotel	Não	Sim
Hotel Viale Cataratas	Não	Não
Vivaz Cataratas Hotel <i>Resort</i>	Sim	Não

Fonte: Hotéis (2025) adaptado pelos autores (2025).

O quadro 3 apresenta diferentes tipos de meios de hospedagem, como: *resort*, eco hotel, hotel boutique, hotel de eventos e hotel de termas; segmentados de acordo com o público consumidor, e ofertam uma maior quantidade de serviços por meio de cargos específicos (*guest relations* e *concierge*) para atender os hóspedes. Com isso, vai de encontro com outra característica desses meios de hospedagem, que pertencem ao grupo com maiores preços de diárias médias do município de Foz do Iguazu, e assim, todos esses segmentos de hotéis compartilham uma oferta ampliada de serviços disponíveis para os hóspedes, o que, por sua vez, requer uma quantidade diversificada de funcionários para sua execução.

Dos 9 meios de hospedagens que contam com o cargo de *guest relations*, obteve-se a resposta de 6 meios de hospedagens referente a pesquisa sobre o cargo. Conforme a figura 1, pode-se observar que 33,33% exercem a função em menos de 1 ano, 33,33% de 1 a 5 anos e 33,33% de 6 a 10 anos. Segundo Barros Netto (2022), o cargo é o total de todas as responsabilidades que são executadas por um indivíduo dentro de uma organização. Ao assumir uma posição, a pessoa aceita tarefas, atividades, obrigações. Em vista disso, relacionando as funções com o período exercido vê-se que 66,66% estão a menos de 5 anos exercendo a função, sendo o início de carreira neste cargo.

Figura 1 – Período exercido no cargo de *guest relations*



Fonte: elaborado pelos autores (2025).

De acordo com as respostas referente ao cargo desempenhado anteriormente nos meios de hospedagens, foram respondidos que 83,3% já exerciam um cargo no ramo hoteleiro, como: agente de reservas, auxiliar de recepção, garçom e atendente, percebe-se que a maioria dos cargos ocupavam o setor de recepção, e 16,7% informaram que não exerciam, sendo assim este seu primeiro cargo no ramo hoteleiro. Dos respondentes do formulário, 50% assinalaram que almejavam o cargo de *guest relations*, de acordo Chiavenato (2009), o cargo trata-se de um conjunto de responsabilidades ou de atividades que ocupa um lugar específico na estrutura da organização. Desta forma, acredita-se que as responsabilidades do cargo de *guest relations* estão relacionadas com o perfil destes funcionários que já desejavam desempenhar esta função.

Na figura 2, constata-se que referente ao local de trabalho do *guest relations*, está situado na sua maioria com 50% na recepção, em menor escala com 33,3% em uma sala e por último também em uma sala com 16,7%, porém circula por outros setores. Com isso identifica que dentro do meio de hospedagem, por exemplo, estar situado na recepção promove uma agilidade e/ou imediatismo relacionado ao atendimento. Da mesma forma, que ter uma sala do *guest relations*, onde possa atender os hóspedes e favorecendo um atendimento individualizado, uma experiência mais próxima, adaptando o atendimento específico para cada cliente.

Figura 2 -Localização do *guest relations* dentro do meio de hospedagem

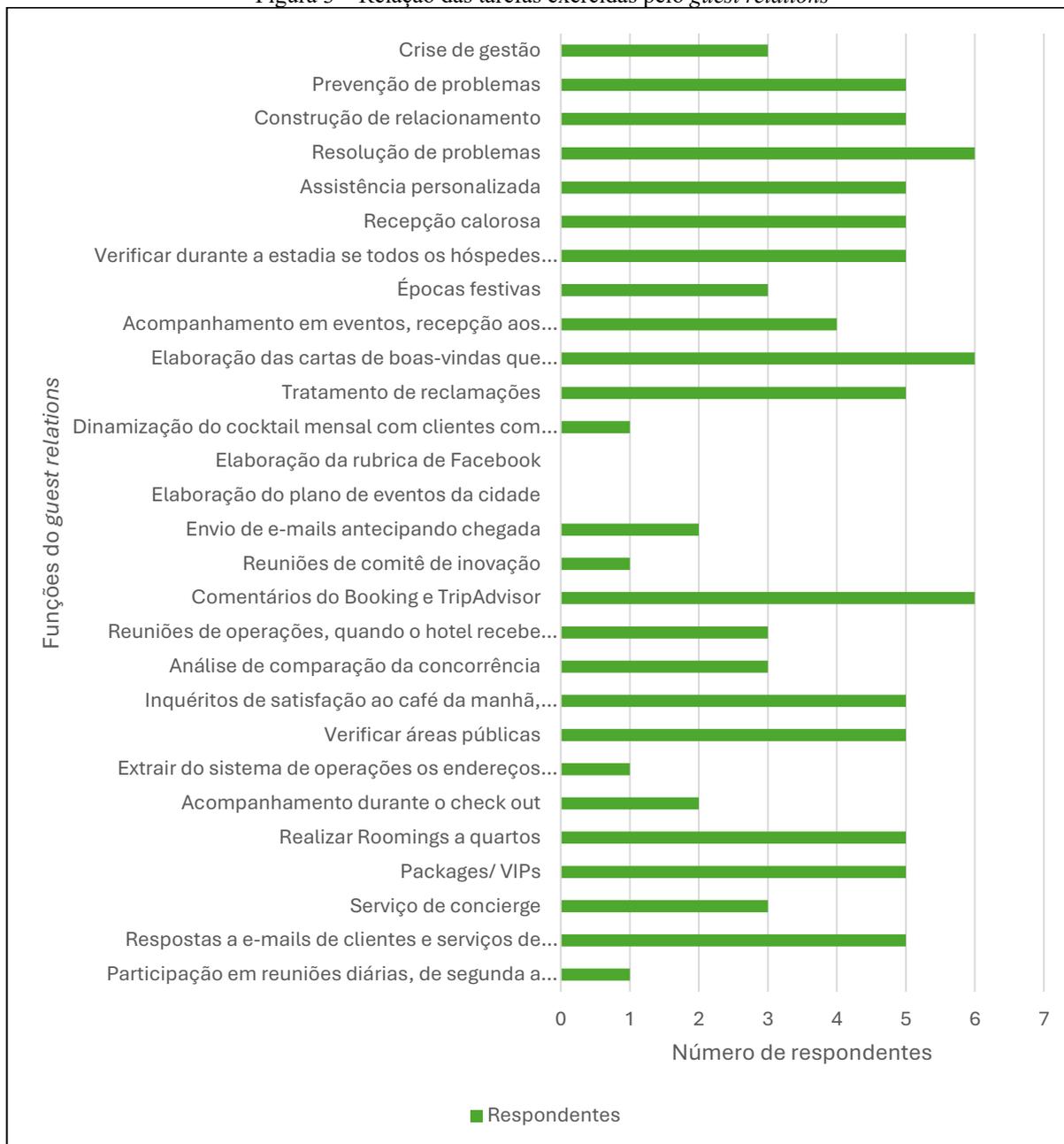


Fonte: elaborado pelos autores (2025).

Na figura 3, nota-se as tarefas desempenhadas pelo profissional de *guest relations*. Entre os 6 meios de hospedagem respondentes do formulário, observa-se que todos executam ao menos três das atividades mencionadas na bibliografia, como: resolução de problema, elaboração de carta de boas-vindas, e comentários do Booking e do TripAdvisor. Por outro lado,

há duas tarefas que não são realizadas por nenhum deles: elaboração da rubrica do Facebook e elaboração do plano de eventos da cidade.

Figura 3 – Relação das tarefas exercidas pelo *guest relations*



Fonte: elaborado pelos autores (2025).

Constata-se, portanto, que em 2025 as funções atribuídas ao *guest relations* correspondem, em sua maioria, às descritas na bibliografia da década de 2000, visando que todas as demais tarefas descritas são executadas pelos meios de hospedagem de acordo com sua política. A denominação da função refere-se ao conjunto de atividades ou responsabilidades desempenhadas de forma regular e sistemática por alguém em um cargo (Chiavenato, 2009). As funções de um profissional de *guest relations* mudam conforme o tipo de meio de

hospedagem, e, embora compartilhem o mesmo objetivo, as atividades cotidianas são definitivamente diferentes de uma hospedagem para outra, apesar de estarem num mesmo segmento. Pode-se notar que as atividades desempenhadas pelo *guest relations* é primordial em um meio de hospedagem, principalmente os meios de hospedagem no segmento de luxo.

Os respondentes informaram que além das funções empregadas de acordo com a bibliografia, os meios de hospedagem implementaram novas funções a serem executadas pelo *guest relations*. Tais como: envio de lista de transmissão aos hóspedes *in house*¹⁰ com a programação de recreação, atendimento aos hóspedes em 5 idiomas, realização de reuniões em equipe, escalas de trabalho, documentações internas, contratos e orientações de equipe, agendamento de passeios, *transfer*, reservas externas em restaurantes, realização de pacotes, vendas de experiências e produtos oferecidos pelo meio de hospedagem, envio de achados e perdidos, *room service*, venda de hospedagem e auxílio nos setores do meio de hospedagem. *Percebe-se que algumas estão relacionadas com as funções do concierge, e estão sendo desempenhadas pelo guest relations.*

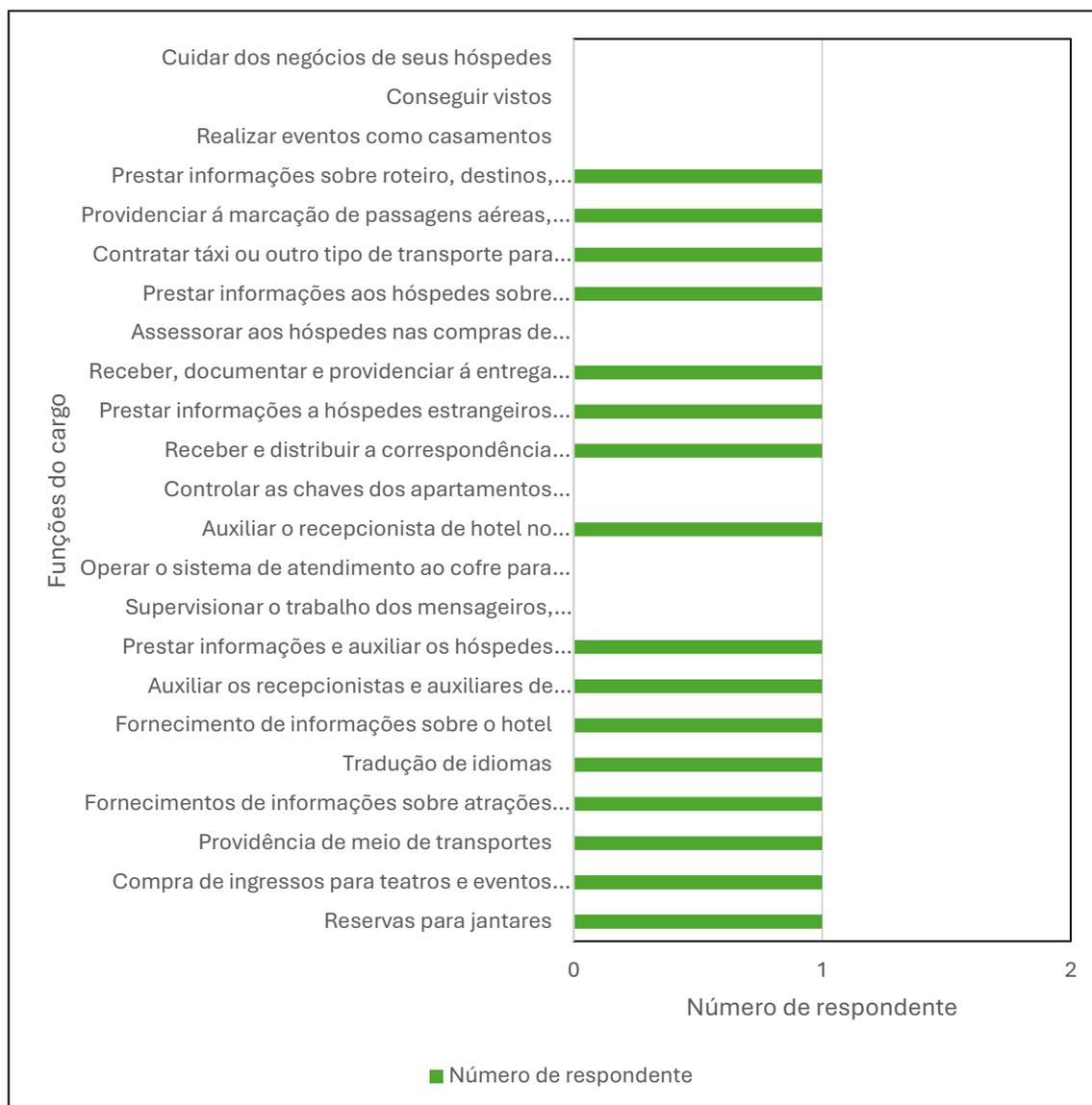
Com relação ao cargo de *concierge*, houve somente 1 respondente¹¹ dos 4 meios de hospedagem que possui este cargo, o que se deve ao recorte da pesquisa. O respondente informou que trabalha no cargo de *concierge* entre 1 e 5 anos. Não almejava trabalhar neste cargo de *concierge*, e anteriormente trabalhou como auxiliar administrativo. O respondente informou que desempenha as funções de *concierge* na recepção.

Na Figura 4, observa-se que, embora apenas com um respondente para o cargo de *concierge*, a maioria das tarefas descritas na bibliografia ainda é realizada. Algumas funções não são realizadas pela *conciagerie*, como: cuidar dos negócios dos seus hóspedes, conseguir vistos, realizar eventos como casamento, assessorar os hóspedes às compras, controlar chaves do apartamento ocupados quando o hóspede não está no hotel, operar o sistema de atendimento ao cofre, supervisionar o trabalho dos mensageiros. Isso indica que, mesmo com mudanças nas formas de execução ao longo do tempo, e com as novas tecnologias, essas tarefas permanecem relevantes tal como na década de 2000.

Figura 4 – Relação das tarefas exercidas pelo *concierge*

¹⁰ Hóspedes que estão hospedados no meio de hospedagem

¹¹ Foi subtraído os gráficos do cargo de *concierge*, devido a somente 1 funcionário ter respondido ao formulário,



Fonte: elaborado pelos autores (2025).

Ainda, sobre a figura 4, percebe-se que o cargo de concierge não sofreu alteração com os avanços tecnológicos visto que as atividades exercidas tiveram o menor impacto das novas tecnologias e da inteligência artificial. Conforme Moreno (2014), existe ambiente profissional que está passando por transformações significativas, quais se intensificaram nas últimas décadas, com a introdução de novas tecnologias, como: inteligência artificial, automação, profissionais que desempenham múltiplas funções, *big data*, entre outras inovações. Diante desta situação, nota-se uma oposição a este cargo, que zela pelo atendimento do hóspede e as relações entre funcionários e hóspedes.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

Nesta seção, como já foi dito as funções desempenhadas pelos cargos de *guest relations* e *concierge* foram atualizadas de acordo com os meios de hospedagem de Foz do Iguaçu para serem utilizadas por docentes e discentes. Além disso, podem ser replicadas em outros meios de hospedagem objetivando a transmissão do conhecimento. Teve como entrave que nem todos os meios de hospedagem conseguiram responder, por outro lado, a quantidade foi de 6 respondentes no cargo de *guest relations* e 1 respondente de no cargo de *concierge*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal do presente estudo foi entender as funções do cargo de *guest relations* e do *concierge* comparando a bibliografia com o mercado hoteleiro de Foz do Iguaçu. Foi constatado que apenas três funções que estão na bibliografia não são usados no cargo de *guest relations* nos meios de hospedagem de Foz do Iguaçu, e no cargo de *concierge* são sete as funções que não são desenvolvidas nos mesmos meios de hospedagem pesquisados. Em seguida, apresenta-se uma síntese de observações sobre as contribuições tanto teóricas quanto práticas deste estudo, assim como propostas para investigações futuras.

Com relação ao descrever as tarefas das funções do *guest relations* e do *concierge* conforme a bibliografia, foi utilizado autores como: Ramos, Almeida, Davies, Cândido e Viera, Hayes e Ninemeier, Cândido e Vieira, Ismail, para escrever o conceito de *guest relations* e *concierge* e as funções deles, conforme a bibliografia encontrada da década de 2000. Em seguida, por meio do formulário aplicado aos cargos presentes nos meios de hospedagem foi percebido tanto as funções do *guest relations* e do *concierge* na sua maioria desempenham de acordo com a bibliografia, as novas tecnologias não mudaram as funções. Porém, até onde sabe-se, este é o primeiro trabalho a atualizar a relação teórica com as funções do mercado hoteleiro de Foz do Iguaçu.

E para identificar os meios de hospedagens classificados pela prefeitura municipal de Foz do Iguaçu com diárias de \$\$\$\$\$ e \$\$\$\$\$\$, que possuem os cargos do *guest relations* e do *concierge*, foi feito um recorte espacial no documento da secretaria do turismo da prefeitura municipal de Foz do Iguaçu, selecionando os meios de hospedagens com maiores preço médio de diária, por eles terem grande possibilidade de ter esses cargos no seu quadro de funcionário. Por meio de uma pesquisa telefônica, identificou e percebeu que o cargo de *guest relations* em maior quantidade do que o cargo de *concierge*, e esse em menor número, surpreendo com o resultado.

Entre as principais limitações deste trabalho, destaca-se a exclusividade dos cargos para a análise, e sugere para os pesquisadores futuros podem tentar expandir a coleta para outros meios de hospedagem e outras localidades. Pesquisas adicionais podem consolidar a atualização das funções desempenhadas por estes cargos tanto para os docentes quanto para os discentes.

Por último, respondendo ao problema da pesquisa, as funções desempenhadas pelos cargos de *guest relations* e *conciierge* continuam as mesmas na década de 2000? Sim, as funções dos cargos tiveram poucas alterações relacionadas as novas tecnologias, ou seja, nesta última década de 2020, as novas tecnologias, automação, inteligência artificial estão sendo rapidamente alteradas, mas ao contrário os cargos não foram atingidos, pois acredita que são cargos que necessitam de interações no atendimento.

REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

ALMEIDA, Catarina Martins. **O impacto da função de *guest relations* na satisfação do hóspede: o caso do Marriott Praia D’El Rey**. Orientadora: Dra. Cátia Malheiros Ferreira; Dra. Anabela Elias Almeida. 2020. 77 f. Dissertação (Mestrado) – Gestão e direção Hoteleira, Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, 2020.

ANDRADE, Renato Brenol. **Manual de eventos**. 3. ed. Caxias do Sul: Educus, 2007.

AZEVEDO, Júlie Alves de; MENEZES, Vanessa de Oliveira. Centro de convenções na hotelaria: estudo de caso do Bourbon Curitiba *convention* hotel – Curitiba-PR. In: Seminário de turismo do Mercosul, 6., 2010, Caxias do Sul. **Anais eletrônicos** [...]. Caxias do Sul: UCS, 2010. p. 1-15. Disponível em: https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/centro_de_convencoes.pdf. Acesso em: 28 abr. 2025.

BARROS NETO, João Pinheiro de. **Gestão de Pessoas 4.0**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2022.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 6. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2001.

BRASIL. Ministério do turismo. **Portaria MTUR nº 100**, de 16 de junho de 2011. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011>. Acesso em: 09 abr. 2025.

CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas: Papirus, 2005.

CÂNDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

COUTINHO, Helen Rita Menezes. **Organização de eventos**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010.

DAVIES, Carlos Alberto. **Cargos em hotelaria**. 4. ed. Caxias do Sul: Educs, 2010.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. 3. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2005.

GOMES, Gustavo Bueno. **Gerenciamento de *facilities* na hotelaria**. São Paulo: Trevisan, 2014.

GONÇALVES, Carina. **As relações públicas para além das *guest relations***. Orientador: Dra. Mafalda Eiró-Gomes. 2013. 87 f. Dissertação (Mestrado) – Gestão Estratégica das Relações Públicas, Escola Superior de Comunicação Social – I.P.L., Lisboa, 2013.

GUZELA, Guilherme. **Gestão de meios de hospedagem**. Curitiba: InterSaber, 2014. Disponível em:

<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/22499/pdf/22?code=O5IPnpjSkUN8xDVRi288xZXYW3Q069//oTYVxr/FzB2xuQS/toLGiQMhJ2rfSF9/zmX7+2J3y+ouCOeHs2uIKA==>. Acesso em: 28 abr. 2025.

HAYES, David K.; NINEMEIER, Jack D. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson, 2005.

HOTÉIS em Foz do Iguçu. **Foz do Iguçu destino do mundo**. Disponível em: <https://www.destino.foz.br/hospedagem/hoteis-em-foz-do-iguacu/>. Acesso em: 10 mar. 2025.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem: *front office* e governança**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2004.

MORENO, Amanda Izabelle. **Administração de cargos e salários**. Curitiba: InterSaber, 2014. Disponível em:

<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/6243/pdf/5?code=zfl1cpg4ytv6C7bVeor2CjR0Wl31s1curLvYdoyfcuCWpoLCDZbKiD7rfsIQMIXJSF0sWMTWBzETmMRHbJ86w==>. Acesso em: 28 abr. 2025

RAMOS, Ana Rita Paula. **Relatório de estágio**. Orientador: Doutor Carlos Miguel Guimarães Pinto Coelho Afonso; Cláudia Henriques. 2019. 66 f. Tese - Mestrado em Direção e Gestão Hoteleira – Universidade do Algarve, 2019.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

WALKER, John R. **Introdução à hospitalidade**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2002.