



A HOSPITALIDADE SOB O OLHAR DAQUELE QUE HOSPEDA: PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES DE REDE HOTELEIRA DE UMA CIDADE EDUCADORA E TURÍSTICA

Bruna Perini Novaes (PIBIC-CNPq), Luciane Todeschini Ferreira (Orientador(a))

Esta pesquisa objetivou analisar, a partir de sinalizadores discursivos, como trabalhadores de rede hoteleira de uma Cidade Educadora (CE) e turística (concomitantemente) sentem-se acolhidos pelo seu ambiente de trabalho. Cidades turísticas buscam, por princípio, serem hospitaleiras, enquanto as educadoras buscam promover espaços de formação integral de seus habitantes, promovendo inclusão e participação (Carta, 2020). Para o presente estudo, adota-se conceitualmente proposição de Santos, Perazzolo e Pereira (2014) que caracterizam a hospitalidade como fenômeno relacional, que ocorre no espaço “entre”, quando os sujeitos dispõem-se a acolher e a serem acolhidos. Este estudo, de natureza quali-quanti, analisou, pela linha enunciativa bakhtiniana (2006), discursos de trabalhadores da rede hoteleira da cidade-alvo, Curitiba (pela titulação turística e CE). Para a abordagem dos sujeitos, inicialmente fez-se contato, por e-mail e WhatsApp, com sindicatos de trabalhadores da rede hoteleira e com instituições de ensino profissionalizante, encaminhando-se o link do questionário. Na totalização, após solicitação de reenvio, cinco foram os respondentes/participantes. Nos resultados, em relação ao perfil, todos participantes são do sexo feminino e quatro atualmente não estão empregados em hotéis. Quando questionados sobre se a cidade era hospitaleira, todos responderam que sim, destacando a diversidade de lazer e de cultura e a acessibilidade aos locais. Serviços públicos e atendimento também foram destacados positivamente. Ao conceituarem “hospitalidade”, relacionaram-na ao bem receber e às interações sociais. Quando solicitados para caracterizar a hospitalidade no seu espaço de trabalho, fizeram-no colocando-se na posição de anfitriões, daqueles que a oferecem. Na questão específica, que questionava se eles sentiam-se acolhidos no seu local de trabalho, os participantes disseram que sim, sendo que a maioria fez alusão ao acolhimento dado pelos colegas. Um dos participantes comentou sobre o apoio que recebe da chefia imediata, quando necessitou. Como considerações, destaca-se que, apesar de se sentirem acolhidos tanto pela cidade quanto pelo seu local de trabalho, os trabalhadores de rede hoteleira projetam-se primeiramente como anfitriões. Estudos que envolvem participação de sujeitos em entrevistas/questionários têm mostrado dificuldades no que se refere à adesão na participação desse tipo de pesquisa, o que restringe à análise e os resultados obtidos.

Palavras-chave: Hospitalidade, Cidades Educadoras, Trabalhadores

Apoio: UCS, CNPq