



A hospitalidade sob o olhar daquele que hospeda:

percepções de trabalhadores de rede hoteleira de uma Cidade Educadora e turística

EDUHTUR - TEPHCE

Autores: Bruna Perini Novaes

Prof^a.Dr^a. Luciane Todeschini Ferreira



OBJETIVO

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.

CONCEITOS

CIDADE TURÍSTICA

alto potencial para receber, ser hospitaleira

CIDADE EDUCADORA

promove espaços de formação integral dos seus habitantes, promovendo inclusão e participação (Carta, 2020)

HOSPITALIDADE

fenômeno relacional que ocorre no espaço “entre”, quando sujeitos dispõem-se a acolher e a serem acolhidos (Santos, Perazzolo e Pereira, 2014)

METODOLOGIA

Estudo quali-quantitativo

análise linha enunciativa bakhtiniana (2006)

discursos de trabalhadores de rede hoteleira da cidade-alvo, Curitiba/PR

ABORDAGEM DOS PARTICIPANTES

e-mail e WhatsApp

encaminhamento do link do questionário

5 participantes

sindicatos de trabalhadores de rede hoteleira e instituições de ensino profissionalizante

20 questões semi-estruturadas

100% sexo feminino

uma atualmente empregada na área

SÍNTESE DAS PERCEPÇÕES

HOSPITALIDADE

cuidar
sorriso sincero
espírito de servir
chegada do hóspede
arte do bem receber
experiência inesquecível
servir
receber bem
fazer o outro se sentir em casa
acolhida
acolher
empatia
acolhendo a pessoa
se sinta especial
ato de acolher

HOSPITALIDADE NO TRABALHO

respeito
atenção
acolhimento
atender bem
atendimento ao cliente
hóspedes se sintam como num lar
damos o melhor para os hóspedes
cuidado com os detalhes
personalização
planejamento
organização
detalhes

ACOLHIMENTO NA CIDADE

cultura
acolhida
locais
ambientes
possibilidade
muito acolhido
curtir os parques
atendimentos
serviço público
fácil acesso
lazer
cidade
serviço

ACOLHIMENTO NO LOCAL DE TRABALHO

integração
acolhida na empresa
apoio chefia imediata
apoio para aprender
recepção

ANÁLISE

Ao falar sobre a cidade, as dimensões de acolhimento com maior referência dizem sobre a acessibilidade, incluindo a oferta de opções de lazer e cultura. Sobre a hospitalidade, seja no sentido amplo ou específico do trabalho, é destacado o bem receber, o acolhimento, o cuidado, o ato de proporcionar experiências que sejam especiais. Já o acolhimento no trabalho vem pela integração, pela acolhida e pelo apoio em aprender.

RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES

Como resultados, as participantes não tem dúvidas ao referir-se que são acolhidas pela cidade. Entretanto, em relação a hospitalidade, sentem dificuldades ao se colocarem no papel de acolhidas, perspectivando uma opinião com o olhar apenas de anfitriãs, aquelas que, primariamente acolhem. Ademais, 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.

REFERÊNCIAS

EDUCADORAS, Associação Internacional de Cidades. **Carta das Cidades Educadoras**. 2020. Disponível em: <https://www.edcities.org/pt/carta-das-cidades-educadoras/>. Acesso em: 04 jun. 2025.
BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 12 ed. São Paulo: Hucitec, 2006.
SANTOS, Márcia Maria Cappellano dos; PERAZZOLO, Olga Araújo; PEREIRA, Siloe. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: o Corpo Coletivo Acolhedor. In: SANTOS, Márcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). **Laços Sociais**: por uma epistemologia da hospitalidade. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2014. p. 49-63.