



Instituto Federal de Brasília
Campus Riacho Fundo
Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria

**MUDANÇAS E DESAFIOS NA HOSPITALIDADE HOTELEIRA:
PERCEPÇÕES DE QUEM VIVEU ESSA TRANSFORMAÇÃO NA PRÁTICA**

Estudante: Vitória Buriche de Carvalho
Orientadora: Profa. Dra. Jammilly Mikaela Fagundes Brandão

BRASÍLIA - DF
2025

VITÓRIA BURICHE DE CARVALHO

**MUDANÇAS E DESAFIOS NA HOSPITALIDADE HOTELEIRA:
PERCEPÇÕES DE QUEM VIVEU ESSA TRANSFORMAÇÃO NA PRÁTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB, Campus Riacho Fundo, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Hotelaria.

Estudante: Vitória Buriche de Carvalho

Orientadora: Profa. Dra. Jammilly Mikaela Fagundes Brandão

BRASÍLIA-DF
2025

Carvalho, Vitória Buriche de.

Mudanças e desafios na hospitalidade hoteleira: percepções de quem viveu essa transformação na prática / Vitória Buriche de Carvalho ; orientação Jammilly Mikaela Fagundes Brandão. — Riacho Fundo, DF: 2025.
38 f. : il. color. ; 30 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Hotelaria) — Instituto Federal de Brasília, Campus Riacho Fundo, Riacho Fundo, DF, 2025.
Orientador(a): Jammilly Mikaela Fagundes Brandão.

1. Hospitalidade. 2. Hotelaria. 3. História de vida. I. Brandão, Jammilly Mikaela Fagundes , orient. II. Instituto Federal de Brasília. III. Título.

VITÓRIA BURICHE DE CARVALHO

**MUDANÇAS E DESAFIOS NA HOSPITALIDADE HOTELEIRA:
PERCEPÇÕES DE QUEM VIVEU ESSA TRANSFORMAÇÃO NA PRÁTICA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Hotelaria, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB, Campus Riacho Fundo, pela seguinte banca examinadora:

Aprovado em 25 de julho de 2025

BANCA EXAMINADORA

Dra. Jammilly Mikaela Fagundes Brandão
Instituto Federal de Brasília
Orientadora

Dra. Vanesa Rios Milagres
Instituto Federal de Brasília
Membro Interno

Ma. Naiara Denicoló
Instituto Federal de Brasília
Membro Interno

AGRADECIMENTOS

Ao Papai do céu, que sempre me protegeu e guiou meus passos até aqui.

Ao meu tio-avô Beto, que tem me ajudado desde nos deveres de casa da minha infância até a participação desse primeiro artigo, obrigada por me permitir te eternizar na hotelaria.

E à minha eterna Vovó Bibi, a melhor avó do mundo. Essa conquista é nossa, espero que esteja orgulhosa daí de cima.

À minha grandiosa mãe, que abdicou de si todo segundo para que eu pudesse ser o que sou hoje. Obrigada por me ensinar o que é amor com teu coração bondoso. Sem teu apoio incondicional, eu jamais chegaria tão longe. Obrigada por ser meu alicerce.

Ao meu estimado pai, que me ensinou que a vida pode ser dura às vezes, mas fica um pouco mais leve se você tem para onde voltar. Obrigada por ser um dos meus portos mais seguros.

Aos meus irmãos, vocês são uma parte infinita de mim.

Aos meus queridos afilhados, vocês não sabem o quanto é prazeroso ter que correr essas maratonas para que vocês possam fazer as suas caminhadas com calma. Contem comigo sempre.

À minha querida família, que fizeram da minha infância um lugar bonito de se visitar e que compartilharam comigo grande parte do que sou agora. Obrigada por tudo.

Aos meus estimados amigos de curso. Em especial, Andréia, Júlia, Helimar e Fernando. Ninguém diz o quanto a vida adulta pesa às vezes, mas ter vocês do lado tornou toda essa caminhada mais fácil. Obrigada por existirem e contem sempre comigo.

À minha queridíssima orientadora Prof. Jammilly, que me veio como um sonho bom, sendo a bússola que eu precisava pra seguir nessa jornada e fazer realidade o que há muito tempo eu sonhava. Você é luz em sala de aula, obrigada pela paciência e compreensão durante todo o curso e principalmente nesse último semestre.

Ao meu estimado - quase - orientador Prof. Wallace, uma das pessoas mais sensatas e calmas que eu conheci. Obrigada por me tirar da caverna e me ajudar a dar forma a esse trabalho. Jamais esquecerei de todo seu tempo dedicado a mim.

À minha querida Prof. Naiara. Você não faz ideia de como me mudou como pessoa por me dar a oportunidade de participar de trabalhos tão lindos como o “Elas” e a Monitoria com Ensino Médio. Aprender sua governança me moldou como ser humano e me sinto honrada

por colocar minha poeirinha de colaboração na vida de tantas pessoas através da sua confiança em mim. Obrigada por tanto.

À minha incrível Prof. Vanesa, que sempre me inspirou com a leveza de suas aulas e seus pensamentos que transbordavam sua fonte inesgotável de conhecimento. Obrigada por essa dádiva.

Às demais queridas professoras e aos queridos professores que passaram por mim nessa graduação, não me esquecerei dos ensinamentos e da acolhida de cada um. Muito obrigada pela compreensão, pela paciência e por fazerem desse curso, um verdadeiro lar.

À minha família do COPE, em especial ao Suboficial Reginaldo e ao Sgt Amaro, essa graduação não seria possível sem as inúmeras trocas de serviço, caronas, conversas, livros emprestados, motivacionais e todo o apoio ao longo desses dois anos e meio. Muito obrigada a cada um de vocês.

À minha eterna amada Juliana.

Ninguém pode imaginar o quanto um apartamento pode ter potencial de ser um lar, um alojamento e uma república em plena quarta-feira. Obrigada por tirar o peso dos dias ruins, por colorir a parte mais bonita da minha vida, pelas marmitas, pela paz, pela companhia gostosa no metrô lotado às 18h, por me lembrar todo segundo do nosso propósito e ser o meu maior exemplo de força de vontade, determinação e esforço. Ser testemunha da sua caminhada fez eu ter fôlego suficiente para chegar até o final da minha. Obrigada por ser a minha luz, é uma delícia viver essa vida aprendendo um pouco de tudo com você.

A Geografia e a Hotelaria existem para eu te fazer meu par no Turismo da vida.

Obrigada por me permitir ser tanto, eu amo amar você.

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo geral apresentar as transformações da prática da hospitalidade por meio do método de história de vida. Para isso, foi realizada uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratória, utilizando o método história de vida. Essa coleta foi realizada por meio de uma entrevista em profundidade, utilizando-se de um roteiro de elaboração própria, aplicada a um ex-profissional da hotelaria. Foi realizado o levantamento bibliográfico sobre hospitalidade no contexto histórico, cultural e antropológico, ressaltando o crescimento urbano e os avanços tecnológicos que modificaram as relações sociais, impactando diretamente o modo como a hospitalidade é concebida e praticada no contexto hoteleiro. Dentre as principais constatações dessa pesquisa, pode-se destacar a necessidade de adaptar os atendimentos para o cotidiano atual e as mudanças na interação entre hóspedes e colaboradores. A relevância desse trabalho se coloca em evidência a partir da necessidade de abordar sobre uma temática que se faz presente no dia a dia do mundo hoteleiro e também no turismo em geral. Além de enriquecer o conhecimento existente sobre o assunto, essa pesquisa propõe ainda agregar a compreensão evolutiva da hospitalidade enquanto aspecto indispensável no ambiente hoteleiro.

Palavras-chave: Hospitalidade; Hotelaria; História de vida.

ABSTRACT

This study aimed to present the transformations in the practice of hospitality through the life history method. To achieve this, a qualitative and exploratory research was conducted, using the life history technique as a data collection tool. The data were gathered through an in-depth interview guided by a custom-designed script, applied to a former hospitality professional. A bibliographic review was carried out to explore hospitality from historical, cultural, and anthropological perspectives, emphasizing how urban growth and technological advances have altered social relationships and directly impacted the way hospitality is conceived and practiced in the hotel industry. The main findings highlight the need to adapt service practices to contemporary routines and the evolving dynamics between guests and staff. The relevance of this study lies in addressing a topic that is central to daily operations in the hotel and tourism sectors. Furthermore, it contributes to the existing body of knowledge by enhancing the understanding of hospitality as an essential and evolving element within the hotel environment.

Keywords: Hospitality; Hotel industry; Life history.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadros

Quadro 1 - Quadro 1 - Roteiro da entrevista em profundidade.....16

Figuras

Figuras 1 - Captura de tela do momento da entrevista.....17

Figuras 2 - Sr. Roberto atuando como recepcionista no hotel onde trabalhava..... 17

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....	10
2.2 CONCEITUAÇÃO DA HOSPITALIDADE.....	12
2.3 HOSPITALIDADE NA CONTEMPORANEIDADE.....	13
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
4. RESULTADOS.....	17
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
REFERÊNCIAS.....	22
APÊNDICE A — TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	23
APÊNDICE B — TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM UM EX-PROFISSIONAL DA ÁREA DE HOSPITALIDADE.....	25

1. INTRODUÇÃO

Compreender o quanto a perspectiva da hospitalidade pode ter sofrido alterações ao longo do tempo é algo que exige um breve entendimento através dos cenários histórico, cultural e antropológico. Diante de uma “sociedade de mobilidade crescente, que vem substituindo a sociedade à dominante sedentária, o contato com estranhos/estrangeiros/desconhecidos aumenta velozmente” (Camargo, 2021, p. 1), sendo possível notar a relevância desse tema, uma vez que ele aborda principalmente as relações sociais através do tempo.

A ideia de hospitalidade, de maneira geral, teve maior influência no início das civilizações. Segundo Mauss (1974), a hospitalidade deriva do ato de dar e receber, partindo desse princípio é comum imaginar que seu início se deu a partir de um anfitrião dividir o pão e a casa com um estrangeiro, mas foi a partir do século XI que foi possível observar o quanto as viagens aumentaram e foram primordiais para fortalecer o comércio hospitaleiro, seja através de peregrinações, cruzadas e viagens de negócios (Lockwood; Jones, 2004). Nesse contexto, já é notório o quanto a hospitalidade teve suas mudanças baseadas na necessidade da sociedade da época. Isso influenciou todas as faces desse ato gentil em hospedar, alterando os estilos de hospedagem e, conseqüentemente, o que seria esperado do anfitrião.

Com o crescimento acelerado das cidades, a sociedade passou por diversas transformações, entre elas no campo da tecnologia e da hospitalidade. A acolhida, conhecida nos primórdios das civilizações, era basicamente baseada na hospitalidade doméstica, que consistia numa calorosa recepção, da qual o anfitrião concedia atenção, banquete e refúgio. Com o desenvolvimento das grandes cidades, o turismo ganhou seu papel como protagonista no âmbito de desvendar culturas, tendo como aliado o surgimento do comércio hospitaleiro (Lockwood; Jones, 2004). Atualmente, esse assunto nos faz questionar como essa evolução tecnológica, como a digitalização, alterou a experiência da hospitalidade.

Com a evolução ocorrendo de maneira inevitável, já é possível utilizar de meios tecnológicos para registrar histórias, fatos e fenômenos relacionando-os diretamente com as experiências vividas em cada individualidade. Vale ressaltar que o indivíduo está inserido numa sociedade e está acompanhando os processos de evolução juntamente com o coletivo. Nesse contexto, o método de pesquisa que será utilizado será o método História de Vida, que busca compreender a realidade que ultrapassa o narrador. Esse método de pesquisa propõe apresentar o resgate de memórias através do ponto de vista sobre “o relato de um narrador sobre sua existência através do tempo, tentando reconstituir os acontecimentos que vivenciou

e transmitir a experiência que adquiriu” (Queiroz, 1988, p. 20).

Com isso, este artigo teve como objetivo geral apresentar as transformações da prática da hospitalidade por meio do método de história de vida. Vale destacar a importância de utilizar esse método, uma vez que ele realça os acontecimentos de maneira mais flexível e de uma perspectiva exclusiva diante da sociedade. Esse método é uma forma de construir um objeto científico baseado nas experiências vividas por grupos sociais específicos. Essas experiências, que fazem parte de um conjunto real e historicamente situado de relações sociológicas e empíricas, são captadas por meio dos relatos individuais, permitindo uma compreensão mais profunda dos contextos sociais analisados (Marre, 1991). Para atingir esse objetivo, foram definidos três objetivos específicos: compreender a evolução no conceito da hospitalidade na literatura; aplicar o método história de vida; e analisar as possíveis mudanças na perspectiva de hospitalidade através do relato de um ex -profissional da área da hotelaria.

Nesse sentido, a relevância desse trabalho se coloca em evidência a partir da necessidade de abordar sobre uma temática que se faz presente no dia a dia do mundo hoteleiro e também no turismo em geral. Além de enriquecer o conhecimento existente sobre o assunto, essa pesquisa propõe ainda agregar a compreensão evolutiva da hospitalidade enquanto tema indispensável no ambiente hoteleiro, tornando possível identificar possíveis transformações nesse processo e reflexões sobre como acompanhar estas mudanças.

Diante do que foi exposto, esta pesquisa foi organizada em cinco seções principais. Além desta primeira seção introdutória, há uma seção que apresenta o referencial teórico, descrevendo a evolução da hospitalidade, seu conceito na literatura e na contemporaneidade. Na terceira seção, serão expostos os procedimentos metodológicos, descrevendo o método história de vida e o instrumento de coleta de dados. Na quarta seção serão apresentados e discutidos os resultados da pesquisa, seguido pela seção das considerações finais. Por fim, serão apresentados as referências utilizadas neste trabalho. No apêndice encontra-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e a transcrição da entrevista na íntegra.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evolução Histórica

É comum atrelar a hospitalidade ao turismo e a hotelaria, mas cabe ressaltar que esse é um tema mais abrangente do que se parece. Neste presente artigo, serão abordados, de maneira ampla e antropológica, os diferentes segmentos da hospitalidade conforme sua

evolução. Para isso, é necessária a noção da conjuntura atual e o embasamento teórico dos conceitos e definições da hospitalidade. A fim de direcionar o rumo teórico deste artigo, cabe ressaltar que a hospitalidade possui uma certa amplitude sociológica, sendo esta a grande questão dentro dessa temática. Uma vez que esse assunto é associado, em sua grande maioria, a algo que é apenas comercializado no mundo hoteleiro e no turismo, é necessário aprofundar as reflexões, a fim de compreender a sua verdadeira influência na sociedade.

Posto a isso, iremos nos ater a compreender como a hospitalidade era retratada em um contexto amplo e o quanto ela se mostra presente nas relações sociais até hoje, levando em consideração suas possíveis mudanças ao longo do tempo e remetendo aos fundamentos teóricos que sustentam a base desse estudo.

A ideia de hospitalidade, de maneira geral, teve maior influência no início das civilizações. Castelli (2010, p. 7) já afirmava que “toda a prestação de serviços envolve, necessariamente, trocas, que são os componentes essenciais do conceito de hospitalidade”, partindo desse princípio é comum imaginar que seu início se deu a partir de um anfitrião dividir o pão e a casa com um estrangeiro de passagem, entretanto, segundo Lockwood e Jones (2004), foi a partir do século XI que foi possível observar o quanto as viagens aumentaram e foram primordiais para fortalecer o comércio hospitaleiro, seja através de peregrinações, cruzadas e viagens de negócios.

Grande parte do desenvolvimento das viagens foi assimilado por estabelecimentos religiosos e mosteiros e, através deles, foram criados procedimentos formais, como a contratação de colaboradores. A literatura evidencia que “enquanto os estabelecimentos religiosos ficavam satisfeitos em receber a nobreza como um ato de “deferência” e os pobres como um ato de caridade” (Lockwood; Jones, 2004, p. 226), ainda restava se preocupar com a classe média e os comerciantes que buscavam um lugar para se hospedar. De forma a atender à necessidade desse público que a hospitalidade como atividade comercial se estabeleceu.

Castelli (2010, p. 71) destacou o quanto as viagens foram excepcionais principalmente a partir do século XVI, porque “elas não apenas materializam o espírito renascentista, que consistia na busca de novos ares por intermédio das artes, da literatura e das ciências, como também contribuíram significativamente para a descoberta de novos conhecimentos e de novas culturas”.

Nesse contexto histórico, Castelli (2010) também ressalta a importância do grand-tour, no século XVIII, no qual os filhos de nobres, burgueses e comerciantes ingleses realizavam viagens planejadas com a finalidade de conhecer a cultura, a arte e a história de diferentes

países ao redor do mundo. Esses fatores contribuíram para que a hospitalidade tomasse um lugar de destaque, devido principalmente ao início da Idade Contemporânea, que foi marcada por grandes revoluções como a Revolução Francesa e a Revolução Industrial.

Montandon afirma que a modernização dos sistemas de transporte (ferroviário, aéreo e rodoviário) associada à profissionalização dos serviços prestados por operadoras e agências de viagens, intensificou o processo de transição da hospitalidade de caráter doméstico para um modelo essencialmente urbano, mercantilizado e institucionalizado (Montandon, 2003).

2.2 Conceituação da Hospitalidade

De acordo com Camargo (2021), a Hospitalidade pode ser definida como um conjunto de leis não escritas que regem as relações humanas desde o início das civilizações. Camargo também afirma que a “hospitalidade pode ser definida como o ato humano exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural” (Camargo, 2004, p. 52).

Já Grassi (2011, p. 45) aborda que “o convite, a acolhida, a caridade, a solidariedade, parecem formas vizinhas e derivadas de uma forma inicial de hospitalidade”, comparando de forma metafórica com uma “ponte frágil e perigosa” que interliga o mundo interior ao exterior, sendo capaz de transcender o espaço geográfico determinado.

Sobre esse contexto, Camargo (2021, p. 7) ainda relembra o pensamento de Marcel Mauss (1974) que “formulou o conceito de troca (toda hospitalidade é uma troca) baseado na fórmula que se tornou “o mantra” dos antropólogos: dar-receber-retribuir”. Embora essa troca possa ser considerada uma dádiva, e nesse caso, ser gratuita e genuína, é possível perceber uma visão diferente na atualidade, constituindo de uma perspectiva de troca comercial da qual utiliza-se de algo pré-estabelecido como em um contrato impessoal. Nessa condição, a dádiva estaria presente nos detalhes que estariam além desse contrato, pode estar presente no sentimento de compaixão no ato de acolher, algo que iria contribuir para fortalecer um diferencial nessa comercialização que tem como base a hospedagem por trocas monetárias. Castelli (2010, p. 4) ainda reforça que esse setor comercial “trata-se de resgatar o profundo significado da hospitalidade, um elo quase perdido, mas que não pode estar ausente nas pessoas que prestam tais serviços”.

Nessa visão de Castelli (2010), a hospitalidade na perspectiva comercial está irrestritamente atrelada ao Turismo e à Hotelaria, sem desconsiderar seu valor genuíno ao

longo da história. Porém vale questionar como a utilização desse ato simples pode ter interferido no mercado ao longo de gerações, uma vez que o principal produto ofertado por um meio de hospedagem é a hospitalidade, é interessante compreender o que poderia tornar tão determinante na escolha de um local ao invés de outro considerando as últimas décadas.

2.3 Hospitalidade na Contemporaneidade

Com o crescimento acelerado das cidades, a sociedade passou por diversas transformações, entre elas no campo da hospitalidade. A acolhida, conhecida nos primórdios das civilizações, era basicamente baseada na hospitalidade doméstica, que consistia numa calorosa recepção, da qual o anfitrião concedia atenção, banquete e refúgio. Com o desenvolvimento célere das grandes cidades, o turismo ganhou seu papel como protagonista no âmbito de desvendar culturas, tendo como aliado o surgimento do comércio hospitaleiro. Pode-se dizer que, como antigamente a evolução dos meios de transportes contribuiu com esse mercado, hoje já é possível notar que as grandes tecnologias estão inovando diversas maneiras de exercer a prática da hospitalidade, principalmente na hotelaria (Lockwood; Jones, 2004).

Não é preciso de muito para perceber que diante da modernidade, os seres humanos estão vivenciando relações líquidas. Bauman (2001, p. 17) acreditava que “seria imprudente negar, ou mesmo subestimar, a profunda mudança que o advento da “modernidade fluida” produziu na condição humana”. Diante desse contexto, as relações interpessoais passam a ter uma definição mais superficial, as conexões entre os indivíduos são objetivas e diretas, livres de rótulos complexos. Camargo (2021, p. 4) dizia que a “urbanidade, etiqueta, civilidade são termos quase semelhantes examinados nessa perspectiva. É uma forma de se relacionar socialmente que se assenta em atitudes e posturas assépticas, despidas de calor humano”.

Com o mundo cada vez mais voltado para as evoluções tecnológicas, o surgimento dos celulares e redes sociais só confirmam a ideia de Bauman (2001) sobre sua obra “Modernidade Líquida”, a qual ele aborda em como as relações estão mais voláteis e menos sólidas, de tal forma que contribui para o enaltecimento do ser humano mais individualista. É fácil perceber o quanto as relações se tornaram rasas e banais, não há mais o conhecimento sobre a família do outro a fundo como era antigamente, uma vez que nos dias atuais basta se tornar “amigo” pelo mundo virtual e acompanhar sua vida através da plataforma.

Camargo (2004) acredita que a hospitalidade é repleta de ambiguidades que promove a ideia de desejo, porém remete também a algo que se perdeu ao longo do tempo, segundo ele a

hospitalidade “serve às gerações antigas como um signo da decadência das novas ou do esgarçamento do vínculo social nas grandes cidades, em expressões como “hoje os jovens nem sabem conversar” ou “a gente nem mais conhece os vizinhos” (Camargo, 2004, p. 25).

À face do exposto, as relações humanas estão intrinsecamente ligadas à hospitalidade, em virtude de ser uma prática cordial que depende tanto do anfitrião quanto seu hóspede. Nesse sentido, a modernidade também contribui para uma prática hospitaleira diferente do que foi concebido anteriormente nas últimas décadas. É preciso compreender como as relações se tornaram mais virtuais, o tato que antes era esperado nas recepções hoteleiras, hoje já se torna dispensável, sendo substituído por um *check in* através do próprio celular. As relações frias e distantes citadas por Bauman (2001), aborda o quanto o ser humano transformou sua percepção de relacionamento duradouros por prazeres momentâneos e o quanto isso influencia as diversas outras áreas.

A efemeridade das relações fez o mercado hospitaleiro se reinventar, respeitando cada vez mais o individualismo e promovendo uma relação objetiva com o hóspede. Devido à concepção de tempo ser cada vez mais acelerado no mundo atual, cada segundo otimizado é visto como uma prática hospitaleira, mesmo que muitas vezes isso signifique tratar as questões burocráticas de maneira virtual, poupando assim o tempo do hóspede em lidar com a recepção por mais tempo do que o necessário.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratória, fundamentada no método história de vida, utilizando de uma análise interpretativista. O método história de vida permite resgatar experiências, memórias e percepções de indivíduos que viveram, na prática, os processos de transformação de um determinado contexto, oferecendo uma análise subjetiva, porém profundamente rica em detalhes e significados, Becker (1999, p.109) afirmava que “a história de vida, mais do que qualquer outra técnica, exceto talvez, a observação participante, pode dar um sentido à superexplorada noção de processo”.

O método história de vida consiste em uma abordagem biográfica cuja suas características se baseiam em relatos do entrevistado a partir de sua própria história e de seu ponto de vista, da qual Nogueira (2004) sugere que esse método apresenta uma escuta mais comprometida, engajada e participativa. Seu objetivo, de acordo com Gaulejac (2005), é poder acessar uma realidade que transcende quem está narrando.

Nesse contexto, é importante lembrar que o indivíduo vive inserido em um meio social, do qual sua subjetividade aborda uma ideia de sua experiência através da mobilidade da história de vida para o coletivo (Barros, 2000).

Por se tratar de uma narrativa particular, é interessante que o pesquisador estabeleça ao menos um mínimo de vínculo possível para que o percurso biográfico tenha fundamento. Bosi (2003, p. 60) expressa que “da qualidade do vínculo vai depender a qualidade da entrevista. Se não fosse assim, a entrevista teria algo semelhante ao fenômeno da mais valia, uma apropriação indébita do tempo e do fôlego do outro”.

A coleta de dados foi realizada por meio de uma entrevista em profundidade que, de acordo com Duarte (2008, p. 64), é “técnica qualitativa que explora um assunto a partir da busca de informações, percepções e experiências de informantes para analisá-las e apresentá-las de forma estruturada”, utilizando-se de um roteiro de elaboração própria, aplicada a um ex-profissional da área de hospitalidade, que atuou por aproximadamente duas décadas no setor. As perguntas foram elaboradas para explorar a trajetória profissional, as percepções sobre as mudanças no setor, os desafios enfrentados e as adaptações observadas ao longo do tempo.

A escolha do entrevistado se baseou na experiência vivida do mesmo e por ser alguém próximo e de fácil acesso à entrevista. O convite foi realizado através de uma vídeo chamada, onde foi possível expor a proposta deste trabalho e confirmar sua participação voluntária e autorização para usar seu nome e suas informações pessoais para agregar ainda mais à pesquisa.

O entrevistado escolhido para nos contar sua história de vida se chama Paulo Roberto Buriche dos Santos. Ele possui 69 anos, dos quais aproximadamente 20 anos foram dedicados à hotelaria, atuando como mensageiro e recepcionista noturno em um hotel localizado na cidade de Petrópolis, no Rio de Janeiro.

No Quadro 1 é possível observar as questões do roteiro semiestruturado utilizado na entrevista.

Quadro 1 - Roteiro da entrevista em profundidade

- Onde você nasceu e cresceu? Como era a cidade/região naquela época?
- Você se lembra da primeira vez que teve contato com um hotel, restaurante ou serviço de hospitalidade?
- E como foi sua área de atuação nesse hotel?
- Como era trabalhar (ou vivenciar) o setor de hospitalidade na época em que você começou?
- Que valores ou práticas eram mais valorizados?
- O que se esperava de um bom profissional da hotelaria?
- Quais eram os principais desafios do setor hoteleiro?
- Como eram os clientes ou hóspedes na época? O que eles buscavam?
- Quais foram as mudanças mais significativas que você presenciou?
- A tecnologia teve impacto na forma como se oferece ou se vivencia hospitalidade? Como?
- O perfil do cliente mudou? E o perfil do profissional?
- Como as questões culturais e sociais passaram a influenciar a hospitalidade?
- Como você enxerga o conceito de hospitalidade hoje?
- Como você avalia a facilidade ou dificuldade de oferecer um bom atendimento hoje em dia, em comparação com antes?
- Quais valores se perderam e quais foram conquistados?
- O que você considera essencial para a hospitalidade no futuro?
- Há algo mais que você gostaria de compartilhar sobre sua trajetória?
- Que conselho você daria para quem está começando na área de hospitalidade hoje?

Fonte: Elaboração Própria (2025).

A entrevista foi realizada no dia 09 de junho de 2025 e durou aproximadamente 52 minutos. O participante da pesquisa assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A). A entrevista foi realizada através da plataforma *Google Meet* e foi totalmente gravada com prévio conhecimento e autorização do entrevistado. Após a coleta de dados, foi realizada a transcrição na íntegra dos relatos (Apêndice B), utilizando-se das iniciais VR para as falas da pesquisadora e “PR” para as falas do entrevistado. Na próxima seção, serão apresentados os resultados da pesquisa.

Figura 1 - Captura de tela do momento da entrevista.



Fonte: Elaboração Própria (2025).

Figura 2 - Sr. Roberto atuando como recepcionista no hotel onde trabalhava.



Fonte: Acervo Pessoal.

4. RESULTADOS

Com o objetivo de analisar as transformações na prática da hospitalidade nas organizações hoteleiras e coletar informações que pudessem ser úteis para as pesquisas

futuras, realizou-se uma entrevista em profundidade com um ex-profissional da área da hotelaria que começou a atuar nesse segmento em 1975. Ele concordou em divulgar seu nome e seu relato para que agregasse sua visão sobre a hospitalidade ao longo dos anos neste trabalho.

O senhor Paulo Roberto de 69 anos de idade é carioca e apesar de ter seu início na hotelaria em 1975, o maior momento de atuação dele foi em 1999, onde trabalhou como mensageiro em um hotel em Petrópolis, região serrana do Rio de Janeiro, por 20 anos. No decorrer de seu relato, o Sr. Roberto falou sobre as evoluções dos atendimentos devido à modernização e à chegada da internet. Ao ser indagado sobre essa informatização e se tinha ficado melhor para os hóspedes, ele diz que “ficou muito! O atendimento ficou mais rápido, entendeu? E facilitou pros funcionários também, porque era tudo já agendado, a hospedagem tudo já agendado, os pagamentos agendados...”

Segundo o Sr. Roberto, o hotel em que ele trabalhava passou por uma grande reforma e além de melhorar as partes físicas do hotel, a nova proprietária ainda promoveu algumas mudanças, como a utilização de computadores na recepção, internet no hotel e televisões nas Unidades Habitacionais - UHs. Durante seu relato, ele diz ainda que antes dessa reforma, os hóspedes conviviam muito na recepção para assistir televisão, visto que só tinha uma única televisão nesta parte do hotel, então era natural os hóspedes passarem mais tempo fora dos quartos e até mesmo interagindo mais com os colaboradores do hotel.

Camargo (2021) já afirmava que a hospitalidade estava passando pelo período de urbanidade e é possível atrelar essa fase à era da modernização também que é citada na entrevista, no momento em que o Sr. Roberto relata que há uma certa aceleração nos atendimentos, a ausência dos hóspedes em áreas comuns do hotel para se isolarem em seu próprio universo através de um celular ou de um notebook dentro de sua unidade habitacional. Segundo o nosso entrevistado, o atendimento está “mais fácil e mais prático, o atendimento tá mais rápido. Às vezes, o hóspede com a chave já vai direto pro quarto e eles nem querem que a gente leve até lá, o quarto também já tem toalha, frigobar, tem tudo”.

A fala do Sr. Roberto reforça ainda mais o argumento de Camargo (2021, p. 4), quando ele diz que a urbanidade “é uma forma de se relacionar socialmente que se assenta em atitudes e posturas assépticas, despidas de calor humano”. O Sr. Roberto ainda ressalta que “cada hóspede tem um jeito, tem uns que são mais fechados, outros mais abertos, então o funcionário tem que se manter no lugar dele. Se o hóspede conversar, tudo bem, senão tem que passar batido”. Relacionando diretamente com o que Camargo (2021, p.4) afirmava para

a era moderna, “mesmo no comércio, a forma estandardizada de receber é hoje malvista. O riso comercial é cada vez menos aturado”.

Na qualidade de atendimento, o Sr. Roberto diz que a disciplina e o respeito são alguns pontos importantes para se tornar um bom profissional na área, além de também reforçar que precisa de ter muita paciência, muita disciplina e muito foco para quem está começando na profissão. Segundo ele, os hóspedes gostavam de seu atendimento e ainda valorizavam muito quem era atencioso e que dava atenção a eles. Castelli (2010, p. 4) já abordava a importância de “resgatar o profundo significado da hospitalidade, um elo quase perdido, mas que não pode estar ausente nas pessoas que prestam tais serviços”.

Camargo (2021, p.7) retratava, a partir da ideia de Marcel Mauss (1974), que “toda hospitalidade é uma troca, baseado na fórmula que se tornou “o mantra” dos antropólogos: dar-receber-retribuir”. Um pensamento ainda presente nos dias atuais e principalmente no setor hoteleiro, como foi apontado pelas experiências vivenciadas pelo Sr. Roberto, principalmente quando recorda que “os hóspedes eram tudo muito bonzinhos, davam gorjetas, a gente ralava muito, mas sempre compensava”.

Como abordado anteriormente, as viagens foram um dos precursores que levaram o conceito de hospitalidade para o que conhecemos hoje em dia, Castelli (2010) considerava que a motivação para viajar se tornou além da aquisição de bens materiais, envolvendo também o interesse em conhecer os hábitos e as culturas de diferentes povos. Esse cenário favoreceu a ampliação das perspectivas sobre a hospitalidade, incorporando novas dimensões ao seu entendimento. Para garantir que as viagens aconteçam, é necessário que tenha meios de transporte e acesso aos locais de forma segura. O Sr. Roberto considera inclusive que a segurança é um tópico essencial para a hospitalidade no futuro, segundo ele é indispensável a “segurança, principalmente na cidade, pra facilitar a chegada e saída dos hóspedes, no caso de Petrópolis, o problema maior é a estrada”. Como Petrópolis está localizada na região serrana do Rio de Janeiro, as estradas que percorrem a serra normalmente precisam de mais atenção, devido principalmente às condições climáticas.

O Sr. Roberto compartilhou o quanto os colaboradores eram cobrados para atender os hóspedes da melhor forma possível, mesmo quando acabava acarretando no acúmulo de funções dos cargos, como ele mesmo, que atuava tanto como mensageiro, quanto recepcionista no período da noite. Além de citar também que o café da manhã era preparado pelas próprias camareiras, segundo ele “os funcionários tinham que fazer múltiplos serviços, tinham que se virar em dois, três, quatro profissões”. E mesmo desempenhando mais de uma

função, o Sr. Roberto ressalta que não faltava um bom atendimento e que a hotelaria é um ramo tranquilo de se trabalhar. Castelli (2010, p. 7) reforça que “o contexto social atual exige um cenário que demande a excelência na prestação dos serviços”, tanto que o Sr. Roberto reafirma esse pensamento quando diz que os colaboradores “tinham que atender muito bem, senão (os hóspedes) trocavam de hotel”.

Além disso, no decorrer da entrevista, é abordado ainda pelo entrevistado sobre como é lidar com o público, visto que o segmento hoteleiro é um meio intangível, que propõe experiências para seus clientes. O Sr. Roberto considera que:

Lidar com público é fácil, é só ter paciência, não pode se estressar, tem que levar na maciota. Tem que ter paciência, jogo de cintura, quando o hóspede estiver revoltado, tem que deixar ele falar bastante, não pode entrar em luta com ele não, porque senão ele não volta, aí o hotel perde os clientes. Tem que fingir que o hóspede está sempre certo, mesmo se ele não estiver.

Ao analisar o relato, é possível compreender o ponto de vista íntimo e exclusivo do senhor Roberto perante à hospitalidade, ele abordou sobre a diminuição de interação com os hóspedes como algo positivo, porque, segundo ele, o serviço se torna menos cansativo. É natural que os serviços que lidam com o público tendem a ser mais desgastante socialmente. Nesse caso, nosso entrevistado cita como a grande reformulação do hotel auxiliou nos atendimentos mais rápidos, principalmente na área da recepção.

Em outro momento, o Sr. Roberto nos conta como no passado havia apenas uma televisão disponível no saguão, próximo à recepção. E era muito comum os hóspedes descerem de seus quartos para ficarem assistindo televisão junto com o recepcionista. Intensificando os laços de interações entre o colaborador e o hóspede. Porém, conforme houve a reformulação do hotel e a chegada de televisões nas unidades habitacionais, essa prática se findou. O Sr. Roberto conta que desde essa reformulação, não houve mais hóspedes no saguão para assistir a televisão junto com ele.

Cabe ressaltar, que a hospitalidade ainda se fazia presente, apesar das interações terem diminuído, o senhor Roberto relata situações em que alguns hóspedes recorriam a ele de madrugada para auxiliá-los no preparo de mamadeiras ou até mesmo de chimarrão, uma vez que ele atuava neste período noturno. Ele prontamente servia dessa hospitalidade que não era obrigação, mas que ele podia proporcionar ao seu hóspede. É interessante entendermos como a hospitalidade não se perde, mas se transforma ao decorrer do tempo de acordo com as novas necessidades dos hóspedes.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desta pesquisa, foi possível observar de maneira ampla os cenários histórico, cultural e antropológico sobre o que se entende de hospitalidade e o quanto houve transformações ao longo do tempo sobre sua percepção. Como foi observado, a hospitalidade surgiu com maior influência no início das civilizações, tendo as viagens como um dos precursores para que houvesse o fortalecimento do comércio hospitaleiro, influenciando nos estilos de hospedagem e no que se era esperado de um bom anfitrião.

Em consequência disso, foi possível notar que o crescimento das cidades afetou a sociedade como um todo, devido às diversas evoluções que ocorreram no campo da tecnologia. Vale ressaltar também que a urbanidade e a modernidade tiveram seu impacto em como os seres humanos hoje tratam as relações sociais e como isso reflete nos desafios atuais da hospitalidade comercial, uma vez que houve a necessidade de adaptar os atendimentos dos hóspedes para a realidade atual, como vimos nos resultados deste trabalho, através do relato do Sr. Roberto acerca de suas percepções em como foi vivenciar essa transformação.

Utilizando da técnica de análise interpretativista, que baseia-se numa abordagem qualitativa que busca compreender as experiências da pessoa considerando seu contexto social, foi possível identificar pontos importantes no ambiente hoteleiro através da visão do Sr. Roberto, enfatizando como uma boa gestão foi eficaz e necessária para otimizar os serviços burocráticos no hotel, através da inserção da tecnologia. Além de pontuar outras questões problemáticas, como o acúmulo de funções dos colaboradores.

Diante disso, foi atingido o objetivo geral desta pesquisa que consiste em apresentar as transformações na prática da hospitalidade nas organizações hoteleiras, por meio do método de história de vida, alcançando também os objetivos específicos: compreender a evolução no conceito da hospitalidade na literatura; aplicar o método história de vida; e analisar as possíveis mudanças na perspectiva de hospitalidade através do relato de um ex-profissional da área da hotelaria. Esses objetivos serviram para sustentar as bases desse trabalho. Cabe ressaltar que o método utilizado foi essencial neste estudo, em virtude de utilizar do ponto de vista exclusivo de quem realmente vivenciou todas essas evoluções no setor hospitaleiro na prática.

Neste contexto, a importância da pesquisa se evidencia diante da necessidade de explorar um tema presente na hotelaria e no turismo. O estudo não apenas amplia o repertório teórico sobre o assunto, como também contribui para uma melhor percepção das transformações ocorridas na forma de acolhimento profissional, permitindo acompanhar as

mudanças e adaptações exigidas por essa realidade em constante evolução.

Como sugestão para trabalhos futuros, recomenda-se investigar como essas transformações foram significativas a partir do ponto de vista dos hóspedes e também dar continuidade às análises das próximas transformações na percepção de hospitalidade, levando em consideração a evolução progressiva da sociedade.

REFERÊNCIAS

BARROS, Valter Augusto. *De la représentation au pouvoir: une étude sur les trajectoires politiques des dirigeants syndicaux au Brésil*. 2000. Tese (Doutorado) — Presses de Septentrion, Lille, 2000.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Tradução de Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BECKER, Howard S. *Métodos de pesquisa em Ciências Sociais*. São Paulo: Pioneira, 1999.

BOSI, Ecléa. *O tempo vivo da memória: ensaios de psicologia social*. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. As leis da hospitalidade. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, [S.l.], v. 15, n. 2, p. 2112, 15 mar. 2021. ANPTUR – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i2.2112>. Acesso em: 17 abr. 2025.

CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. São Paulo: Saraiva, 2010.

DUARTE, Jorge. Entrevista em profundidade. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (orgs.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 62-83.

GAULEJAC, Vincent de. *La société malade de la gestion: idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris: Seuil, 2005.

GRASSI, Marie-Claire. Transpor a soleira. In: MONTANDON, Alain (org.). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2011. p. 45–53.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

LOCKWOOD, Andrew; JONES, Peter. Administração das operações de hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004. p. 223–249.

MARRE, Jacques Léon. História de vida e método biográfico. *Cadernos de Sociologia*, Porto Alegre, v. 3, n. 3, p. 89–141, jan.–jul. 1991.

MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva: forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In: _____. *Sociologia e antropologia*. São Paulo: EPU; EDUSP, 1974.

MONTANDON, Alain (org.). *O livro da hospitalidade: a acolhida do estrangeiro na história e na cultura*. Tradução de Ernani Chaves. Petrópolis: Vozes, 2003.

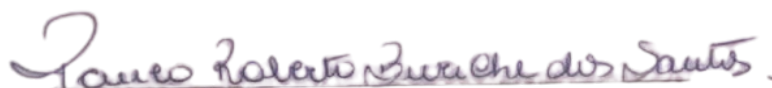
NOGUEIRA, Maria Lúcia Martins. *Mobilidade psicossocial: a história de Nil na cidade vivida*. 2004. Dissertação (Mestrado) — Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

QUEIROZ, Maria Isaura Pereira de. Relatos orais: do “indivisível” ao “dizível”. In: SIMPSON, Olga de Moraes Von (org.). *Experimentos com histórias de vida (Itália-Brasil)*. São Paulo: Vértice, 1988. p. 14–43.

APÊNDICE A — TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Paulo Roberto Buriche dos Santos, portador do CPF 396.306.767-53, declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) e participar do projeto de pesquisa intitulado “MUDANÇAS E DESAFIOS NA HOSPITALIDADE: PERCEPÇÕES DE QUEM VIVEU ESSA TRANSFORMAÇÃO”, desenvolvido por Vitória Buriche de Carvalho, discente do Instituto Federal de Brasília - Campus Riacho Fundo I, cuja matrícula é: 221088130004. Fui informado(a), ainda, de que a pesquisa é orientada por Jammilly Mikaela Fagundes Brandão, docente do Instituto Federal de Brasília - Campus Riacho Fundo I, cuja matrícula é: 1136493 e que poderei contata-las a qualquer momento que julgar necessário através de seus e-mails que são, respectivamente, vitoria.carvalho1@estudante.ifb.edu.br e jammilly.brandao@ifb.edu.br. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado(a) dos objetivos estritamente acadêmicos do estudo, que, em linhas gerais é apresentar as possíveis transformações na percepção de Hospitalidade por meio do método de história de vida. Fui esclarecido(a) também que os materiais e as informações obtidas relacionadas à minha pessoa poderão ser utilizados em atividades de natureza acadêmico-científica, desde que assegurada a preservação de minha identidade, e que minha colaboração se fará por meio de entrevistas individuais. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar, se assim o desejar, de modo que declaro que concordo em participar desse estudo e recebi uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Rio de Janeiro - RJ, 09 de Junho de 2025.



Assinatura do participante

APÊNDICE B — TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM UM EX-PROFISSIONAL DA ÁREA DE HOSPITALIDADE

Realizada em 09 de junho de 2025

Identificação: Paulo Roberto Buriche dos Santos , 69 anos.

Início na hotelaria em 1977.

Tempo de gravação: 52 min e 42 seg.

VB: Prontinho, seu Roberto. Essa entrevista é para a gente falar um pouquinho sobre se houve e como ocorreu a evolução da hospitalidade enquanto o senhor trabalhava no hotel, certo? E aí, irei fazer algumas perguntas para ficar melhor para nortear nossa entrevista, tá? Mas aproveito já para perguntar se posso gravar nossa entrevista e dizer que é uma participação voluntária, onde o senhor pode querer interromper ou encerrar a qualquer momento, tá bom? Então nossa primeira pergunta é: Onde você nasceu e cresceu? Como era a cidade/região naquela época?

PR: Tá bem. Eu nasci em Bonsucesso no Rio de Janeiro, era uma cidade tranquila e serena, sem violência. Hoje está tomada pelo crime organizado. (risos)

VB: E você lembra da primeira vez que você teve contato com algum hotel, restaurante, algum serviço de hospitalidade?

PR: Foi no Copacabana Palace. Fui trabalhar lá, aí convivia com os hóspedes e com os funcionários. Trabalhava na parte elétrica e na parte da manhã, eu ia pra piscina, fazia a limpeza da piscina, botava cloro na piscina, limpava a borda...

VB: E isso foi em que ano? Quanto tempo durou?

PR: Dois anos, 1975 a 1977.

VB: Como era trabalhar lá?

PR: Ah, lá era bom, era muito tranquilo, o hotel era muito luxuoso, entendeu? Os hóspedes tudo grã fino, todos estrangeiros, a maior parte. Tudo simpático.

VB: Os hóspedes gostavam de conversar muito?

PR: Alguns, mas a gente também não tem muito acesso, a gente não podia conversar muito com os hóspedes.

VB: E no hotel de Petrópolis - RJ, quando o senhor começou a trabalhar por lá?

PR: O hotel de Petrópolis já foi depois, foi em 1999.

VB: E como foi sua área de atuação nesse hotel?

PR: Começou trabalhando na parte interna do hotel, ajudando a levar os hóspedes para o quarto, entendeu? Subindo com as bagagens, ajudando no café e na arrumação dos quartos.

VB: Em sua opinião, quais valores e as práticas eram mais valorizados na hospedagem?

PR: Era razoável, não era tão caro.

VB: E o que o senhor acha que era mais valorizado?

PR: Mais valorizado? Era a cidade. O hotel estava mais ou menos, ele estava precisando de algumas reformas. Depois que a filha da dona assumiu, ele foi todo reformado.

VB: E o que se esperava de um bom profissional nessa área?

PR: Disciplina, entendeu? Respeitar os hóspedes e atendê-los bem.

VB: E como eram os clientes/hóspedes naquela época?

PR: Eles eram pessoas normais, os que vinham de fora que eram mais luxuosos. Lá dava muito hóspede de fora, muita excursão.

VB: E o que o senhor acha que eles buscavam no atendimento do senhor?

PR: Ah, eles gostavam muito, porque os hóspedes valorizavam muito os funcionários porque o funcionário era muito atencioso, davam muita atenção a eles.

VB: E eles gostavam dessa atenção?

PR: Gostavam do atendimento e voltavam sempre!

VB: E quais foram as mudanças mais significativas que o senhor presenciou trabalhando nesse hotel?

PR: Ó, o hotel passou por uma grande reformulação, melhorou expressivamente. Era tudo manual, depois com a chegada da nova dona, foi informatizando o hotel.

VB: E nessa informatização, ficou melhor até para os hóspedes?

PR: Ficou muito! O atendimento ficou mais rápido, entendeu? E facilitou pros funcionários também, porque era tudo já agendado, a hospedagem tudo já agendado, os pagamentos agendados...

VB: Então vocês quase não lidavam muito com o hóspede?

PR: Não, nós lidamos na entrada, na portaria, a gente atendia os hóspedes, pegava bagagem, subia, levava pro quarto.

VB: Mas depois que passaram a usar a internet ficou mais fácil?

PR: Sim, a parte administrativa ficou bem melhor. Depois da grande reformulação do hotel, obra pra tudo que era lado. Melhorou excessivamente.

VB: O senhor acha então que a tecnologia teve seu impacto na forma em como se oferece ou

vivencia a hospitalidade?

PR: Com certeza! 100% de certeza! Pra melhor.

VB: Mesmo perdendo o maior contato como antigamente tinha?

PR: Mas não perdeu o contato, ele continuou, só não como antes. Tecnicamente ficou melhor até pro próprio funcionário do hotel, ficou mais rápido. Valorizou mais o hotel também. Petrópolis tem uma grande competição entre os hotéis também. Porque lá onde eu trabalhava era um hotel de 3 estrelas, depois da reforma passou para 4 estrelas.

VB: E o senhor acha que o perfil do cliente mudou?

PR: Mudou sensivelmente. Porque lá chegava aquela categoria menor, mais “povão”. (risos) Depois com a mudança, aumentou a diária e ficou um pouco mais seletivo. Só que diminuiu um pouco o faturamento, aliás o faturamento não. Diminuiu o número de clientes, porque ficou mais caro. Ficava mais empresário de firma com essa mudança e excursão continuou também.

VB: O senhor achou que as questões culturais e sociais (ex: diversidade, acessibilidade, inclusão) passaram a influenciar a hospitalidade? E como foi?

PR: Ah, com certeza. Porque devido a melhora que teve o hotel, né? Tanto visualmente como tecnologicamente também. Porque passou a ter acesso à internet, que não tinha e passou a ter, tv a cabo também.

VB: E o senhor atuou lá no hotel qual período?

PR: Fiquei lá 20 anos. De 1999 até 2018.

VB: Como o senhor enxerga hoje o conceito de hospitalidade? Como era essa interação com os hóspedes?

PR: Ah, bem, né? Os hóspedes eram tudo muito bonzinhos, davam gorjetas, a gente ralava muito, mas sempre compensava.

VB: Como você avalia a facilidade ou dificuldade de oferecer um bom atendimento hoje em dia, em comparação com antes?

PR: Ah, hoje está mais fácil, né? Mais fácil e mais prático. O atendimento tá mais rápido. Às vezes, o hóspede com a chave já vai direto pro quarto e eles nem querem que a gente leve até lá, o quarto também já tem toalha, frigobar, tem tudo. Antigamente, a gente tinha que levar pela escada as coisas, toalha, roupa de cama, bebida, cerveja, isso tudo tinha que subir. E agora não, agora fica tudo na geladeira do quarto, o serviço de bar, né? Aí quando eles saem, eles falam o que consumiram e acertam.

VB: Quais valores se perderam e quais foram conquistados?

PR: Que perderam? Que perderam foi que diminuiu um pouco a frequência, né? Durante os dias da semana e que ganharam foi a facilidade né, com a modernidade tudo ficou mais fácil, tanto pros hóspedes quanto para os funcionários do hotel. Ficou mais rápido, né? Não se cansa muito. Durante a semana não tem muito movimento nenhum, dava mais no final de semana por causa do aumento do preço da diária. E depois da pandemia também, o pessoal ficou mais sem grana, Petrópolis é tudo caro.

VB: E o que senhor considera essencial para a hospitalidade no futuro?

PR: Segurança, principalmente na cidade, pra facilitar a chegada e saída dos hóspedes. No caso de Petrópolis, o problema maior é a estrada.

VB: E dentro do hotel? O que o senhor acha?

PR: Dentro do hotel é segurança, tanto dos hóspedes quanto dos funcionários. E melhorar as refeições, ter café da manhã, lanche, coisa que lá no hotel onde eu trabalhava só tinha café da manhã, o resto o pessoal tinha que fazer tudo por fora.

VB: Mas o que seria interessante para garantir um bom tratamento para os hóspedes?

PR: Tratamento tem que ser excelente, tem que conversar pouco, não podia invadir muito a privacidade dos hóspedes, não. Cada hóspede tem um jeito, tem uns que são mais fechados, outros mais abertos, então o funcionário tem que se manter no lugar dele. Se o hóspede conversar, tudo bem, senão tem que passar batido.

VB: O senhor teria alguma história que queira contar dessa época do hotel antes da modernização?

PR: Ah, tem várias, entendeu? Tinha hóspede que, ao invés de dormir, ficava na portaria vendo televisão. Outros iam para rua e só voltavam de manhã, entorpecidos, uma hóspede quebrou a porta de vidro do hotel com uma lata de cerveja, porque achou que estava demorando muito para abrir a porta.

VB: E o que o senhor fez nesse momento?

PR: Ah, eu estava em outro andar, descendo uma bagagem, aí a hóspede não quis esperar e quebrou a porta. Jogou a lata e quebrou o vidro, o vidro ficou todo espalhado. Aí obrigamos ela a pagar outra porta e ela pagou o conserto da porta. Ressarcii o hotel desse prejuízo, trocou a porta toda de vidro. Ah, teve outra parte também que não sei se pode contar, a parte que uma mulher foi presa, posso contar também?

VB: Pode contar, sim. Fica à vontade.

PR: Teve uma hóspede que foi se hospedar lá, ela trabalhava em uma casa de uma dona lá e furtou os objetos da dona, a dona foi e ligou pra polícia, a polícia bateu lá no hotel, esperou

ela chegar, porque só podia entrar no quarto quando ela chegasse, porque é proibido abrir a porta para pessoa estranha, mesmo que seja policial ou detetive. Aí quando ela chegou, o PM foi lá e prendeu ela na hora. Ela entregou os objetos que tinha furtado e foi levada para prestar esclarecimento para polícia.

VB: E os hóspedes, visualizaram essa cena?

PR: Não, era dia de semana, o hotel estava tranquilo.

VB: Ah, sim. E o senhor gostaria de partilhar mais alguma situação?

PR: Ah, o resto não pode contar ou pode? Hóspede que quebra o quarto inteiro, que grita durante a noite, hóspede que reclamava que o quarto do lado fazia barulho, hóspedes com quarto conjugado com seis pessoas, às vezes quebrava coisas, sujava a roupa de cama e tudo isso ligavam pra portaria para gente solucionar o caso.

VB: E como o senhor solucionava?

PR: Ligava lá pra cima, falava com hóspede que estava fazendo barulho, diminuíram o tom de voz, porque o pessoal só queria dormir. Aí na saída, a gente os advertia calmamente, porque senão podia queimar o filme do hotel.

VB: Que conselho você daria para quem está começando na área de hospitalidade hoje?

PR: Pra quem tá começando? Ah, tem que ter muita paciência, muita disciplina e muito foco. entendeu? Porque o comércio exige muito dos funcionários, trabalha a semana toda, porque o hotel não fecha, né? Feriado, carnaval, Natal, o hotel não fecha. Então tem que ter muita força de vontade quem quiser ir nesse ramo da hotelaria, mas é bom, entendeu? Dependendo do hotel também dá pra fazer carreira na hotelaria, seguir várias profissões, se for um hotel grande então, melhor ainda. Um hotel 5 estrelas, por exemplo, oferece tudo para o profissional crescer.

VB: E no Copacabana Palace, o senhor acha que foi uma experiência única?

PR: Ah, sim, com certeza, nunca imaginava que iria pra lá um dia. Copacabana Palace é outro mundo. Uma outra esfera em termos de hotelaria, muito sofisticado, entendeu?

VB: E o que era mais exigido lá? O que os superiores esperavam de vocês?

PR: Ah, esperavam que a gente fosse muito pontuais, fizesse um bom aproveitamento do serviço, porque não podia falhar, né? Ainda mais eu que ficava na parte elétrica de madrugada, não podia faltar luz, o gerador tinha que funcionar de qualquer jeito, senão os hóspedes ficavam presos no elevador. E o gerador não era automático, era manual, nunca funcionava direito. A sorte era que não demorava muito, a luz voltava rápido, e aí era só ligar no barramento no painel lá e pronto. A energia voltava. Mas lá foi curto período, só dois anos,

foi rápido.

VB: E teria algum outro estabelecimento da hotelaria ou da hospitalidade que o senhor trabalhou?

PR: Não, o resto foi tudo firma industrial na parte elétrica mesmo. De hotel foi só esses dois, só.

VB: Ah, sim. O senhor comentou que precisava de muita paciência para quem está começando nessa área da hospitalidade, mas por quê paciência?

PR: Ah, porque chegava hóspede mamado, chapado de madrugada, às vezes não queria ir para o quarto. Por exemplo, quando chegava excursão, chegava logo cedo, não tinha direito ao café, porque a diária só começava meio dia, eles queriam tomar café na marra, aí tinha que cobrar por fora, porque aumentava as despesas.

VB: E como o senhor abordava nessas situações?

PR: Ah, eu falava: “Para tomar café, tem que pagar, é cota extra...”. Mas como eles subiam direto e o salão do café ficava em cima, eles iam direto, mas a gente cobrava na saída deles, no check out. Porque a diária começava meio dia e ia até meio dia do dia seguinte, eles chegavam seis horas da manhã, o café servia às sete. Chegavam já na hora boa... Ah, eu posso falar também das fichas manuais? De como era feito o pagamento antigamente?

VB: Pode sim, por favor, me conte como eram essas fichas?

PR: O pagamento antigamente era todo manual, no dinheiro ou no cartão. Cartão era naquela maquininha que passava aquele papelzinho, aí saía o valor, a primeira via ficava pro hotel e a segundo pro hóspede, o restante era no dinheiro, o pagamento. Depois que mudou, depois mudou as máquinas, as notas fiscais também eram manuais, agora a nota é eletrônica, aí melhorou sensivelmente. Agora é obrigatório dar a nota fiscal, antigamente não era, não. Só se o hóspede pedisse.

VB: E além dessa área de recepção, o senhor sabe como era feita as limpezas dos quartos?

PR: A limpeza era bem feita, as arrumadeiras trabalhavam muito. Eram duas arrumadeiras só para 33 apartamentos, a gente tinha lavanderia também, um rapaz que trabalhava por lá. Lavava e passava os lençóis, as fronhas, só não passava a roupa do hóspede. Aí era cobrado por fora.

VB: Ah, sim. Então conforme a modernização foi acontecendo, no sentido geral, o atendimento ficou melhor?

PR: O atendimento ficou melhor, mais rápido e mais acessível. Ficou bom pro hotel e para os hóspedes. A gente não tinha que lidar com hóspede tanto quanto antigamente e também

depois que fui para a portaria, eu só lidava mesmo na entrada, na saída ou no café, ou quando tinha que levar alguma coisa para o hóspede, algum lençol extra, fronha... Fora isso era só um “boa noite” um “bom dia”. Ou quando antes o hóspede ia pra recepção pra assistir televisão.

VB: O senhor acha então que com o uso dos celulares emergindo, os hóspedes passaram a ficar mais dentro do quarto?

PR: Muito, no quarto ou na rua, quando acontecia aquela festa lá Oktoberfest, eles ficavam mais tempo na rua. Acabava que nem interagiam mais na portaria, só quando precisavam mesmo de alguma coisa pro quarto, ou televisão com defeito, controle lá da televisão não funcionando, ar condicionado sem ligar. Tudo isso, eles ligavam pra portaria.

VB: Então o senhor acha que essa modernização, esse contato e essa interação diminuiu bastante?

PR: É, isso, diminuiu bastante. Antes a gente era constantemente chamado pra resolver alguma coisa ou hóspede vinha assistir televisão na recepção. Depois que a filha da dona modernizou, deixou tudo novo. Só não tinha carrinho elétrico pra levar bagagem até o quarto, esse carrinho de bagagem o Hotel York não tinha, tinha que ser no braço pela escada ou elevador.

VB: E os hóspedes, eram tranquilos?

PR: Eram, alguns até ajudavam a subir quando estava com muita bagagem, lá no Copacabana Palace era mais fácil, né? Tem elevador, tem carrinho...

VB: E como funcionava essa questão da recepção do Hotel York? Era só o senhor?

PR: Era um porteiro e um ajudante de manhã, de tarde também tinha um porteiro e um ajudante, de noite e de madrugada era só um porteiro, uma pessoa só. De meia noite às 7h sozinho. De manhã eram duas arrumadeiras mais um rapaz lá que ajudava no café e na arrumação. Então de manhã eram cinco pessoas, de tarde eram duas e de madrugada uma pessoa só.

VB: E como era feito o check in?

PR: Ah, o pagamento era feito de manhã, na saída ou então eles pagavam antecipadamente, depositavam o dinheiro na conta do hotel. Era ficha de papel, depois que mudou para ficha eletrônica, aí fazia direto no computador, aí já depositava antes o dinheiro e cobrava antes a diária. Aí perdía menos tempo na recepção, a saída era só pra fazer a nota fiscal eletrônica porque o contador exigia que o hotel tinha que dar a nota, que é pra poder pagar o imposto ao estado... E o café da manhã? Posso falar sobre os alimentos que servia?

VB: Claro, o que o senhor puder compartilhar fique à vontade.

PR: Lá tinha café preto, leite, Nescau, chocolate quente, mais a fruta, laranja, mamão, melão, abacaxi, suco de fruta, queijo e presunto, bolos, salsicha na máquina que esquentava, aí em Junho tinha canjica da festa junina, mas almoço não tinha, não. Hotel York só tinha café da manhã. Era das 7h às 10h. Ficava no último andar, no quarto andar. Agora que mudou para portaria, perto da recepção, porque o hóspede já está ali mesmo, pra sair já toma o café e sai.

VB: E quem fazia esse café da manhã lá?

PR: As arrumadeiras, lá elas faziam dois serviços, né? Lá os funcionários tinham que fazer múltiplos serviços, tinham que se virar em dois, três, quatro profissões. Mas no mais é tranquilo, hotelaria é um ramo tranquilo.

VB: O que o senhor acha da hotelaria?

PR: Um ramo bom pra quem quer seguir, o salário que não é muito valorizado. O salário não é muito alto não, só em grandes hotéis e dependendo da função dos funcionários.

VB: E como é lidar com o público?

PR: Lidar com público é fácil, é só ter paciência, não pode se estressar, tem que levar na maciote. Tem que ter paciência, jogo de cintura, quando o hóspede estiver revoltado, tem que deixar ele falar bastante, não pode entrar em luta com ele não, porque senão ele não volta, aí o hotel perde os clientes. Tem que fingir que o hóspede está sempre certo, mesmo se ele não estiver. Agora, se tiver fazendo coisa errada, tem que chamar atenção. Tem hóspede também que quer dar uma de esperto e leva a televisão do quarto, leva quadro, leva a toalha, tudo do hotel, às vezes saem sem pagar a conta, agora como deposita não tem como, mas mesmo assim ainda tinha gente que trazia recibo falso, bota o envelope na máquina lá e traz. Tinha muito golpe financeiro, cheque sem fundo, o pagamento era muito no cheque pré datado, aí quando chegava a data a gente via que tava sem fundo. Aí não tinha como recorrer, a gente só podia fazer é marcar o nome do hóspede e não deixar ele se hospedar mais. Às vezes, até telefonava para eles, aí tinha alguns que tinham consciência e pagavam, mas a maioria ficava por isso mesmo.

VB: E para o senhor que trabalhou tanto tempo nessa área, quais foram os principais desafios vividos?

PR: No meu caso, como eu morava longe, era o transporte, o transporte e a serra, pra eu chegar e voltar era um sacrifício danado, mas no mais era tranquilo, desafio quase nenhum, o desafio maior era ficar sozinho de madrugada e ter que me virar nos trinta, porque não tinha ninguém para fazer segurança, a segurança quem fazia era eu com os hóspedes do hotel e a dona que morava na cobertura. Apesar de que lá nunca teve assalto, graças a Deus, né?

VB: O senhor acha que com a chegada da evolução da tecnologia ficou mais fácil ser hospitaleiro?

PR: Ah, ficou mais fácil com o avanço tecnológico e com a cidade imperial, como ponto turístico ficou mais fácil. Os hóspedes gostam muito de Petrópolis, os hóspedes de fora que vêm do sul, do norte, do nordeste, tudo gosta de Petrópolis, acha a cidade maravilhosa.

VB: Então o senhor acha que a modernidade ajudou o profissional da hotelaria a ser mais hospitaleiro?

PR: Melhorou sensivelmente, melhorou o nível dos hotéis e do serviço também. Ficou mais rápido, mais ágil, facilita a vida do hóspede e dos funcionários, os hotéis só têm a ganhar com o avanço tecnológico.

VB: E pelo o que senhor viu, o hóspede passou a querer tudo com mais rapidez no atendimento?

PR: Muito, eles queriam tudo pronto, tudo dentro do quarto, tudo funcionando, não pode ter falha, porque senão iria ter reclamação. Às vezes, reclamavam do travesseiro que estava baixo, então eu tinha que pegar um reserva, no frio, eles pediam três edredons, achavam que aquelas cobertas não iriam esquentar, tem esses detalhes todos. Às vezes, pediam pra trocar roupa de cama, que molha, cai água, acontece de tudo de noite. E quando vão com criança, pediam pra esquentar mamadeira de noite, ferver leite, tudo isso de madrugada.

VB: E o senhor ajudava com maior boa vontade?

PR: Claro, tinha que fazer, eu levava o hóspede até a copa pra esquentar o leite e depois trancava de novo e depois voltava pra portaria. Às vezes, tinha que levar pra esquentar água pro chimarrão, quando era excursão do Rio Grande do Sul. De manhã, eles já queriam sair com a garrafa quente e o chimarrão pronto pra tomar. Aí eu tinha que tomar conta da portaria, ferver água, enrolar queijo e presunto pro café da manhã, tudo isso era feito de madrugada.

VB: E pelo o que o senhor notava antigamente, quanto tempo levava para o hóspede efetuar o pagamento na chegada ou saída?

PR: Ah, demorava uns 15 a 20 minutos, demorava mais pra passar o cartão naquela maquininha, até o hóspede preencher o cheque naquele processo todo, mas agora é rápido, dura pouco, é no máximo 5 a 10 minutos, o que demora é só o preenchimento da ficha e olhe lá. O que demorava mais também era quando tinha excursão, porque tinha muita gente que não deposita antes ou só depositava a metade do valor, aí o restante pagava na hora, mas até somar aquele valor todo com as despesas, demorava mais um pouquinho. Aí conforme eles iam saindo, ia acertando, mas na época era tudo com aquelas fichas manuais, tudo na mão

mesmo, calcular cada hóspede e cada quarto, demorava bem mais.

VB: E o senhor acha que o hóspede antigamente gostava de ter mais atenção do que hoje em dia?

PR: Ah, com certeza, tinha que atender muito bem, senão trocavam de hotel, hoje em dia é mais prático, né? Porque é tudo feito na internet, aí na saída era só “tchau, bom dia, até a volta.” A interação foi diminuindo e acabou facilitando para hóspede e para o funcionário.

A entrevista foi interrompida, devido ao entrevistado precisar se ausentar para realizar sua refeição e, sendo assim finalizada.