

---

# Turismo:

Movimento temporário e  
consequências sociais 2

---

Eliane Avelina de Azevedo Sampaio  
(Organizadora)



---

# Turismo:

Movimento temporário e  
consequências sociais 2

---

Eliane Avelina de Azevedo Sampaio  
(Organizadora)



**Editora chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Editora executiva**

Natalia Oliveira

**Assistente editorial**

Flávia Roberta Barão

**Bibliotecária**

Janaina Ramos

**Projeto gráfico**

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

**Imagens da capa**

iStock

**Edição de arte**

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

**Conselho Editorial**

**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa



Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco  
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre  
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso  
Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás  
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof<sup>o</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



## Turismo: movimento temporário e consequências sociais 2

**Diagramação:** Camila Alves de Cremo  
**Correção:** Maiara Ferreira  
**Indexação:** Amanda Kelly da Costa Veiga  
**Revisão:** Os autores  
**Organizadora:** Eliane Avelina de Azevedo Sampaio

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

T938 Turismo: movimento temporário e consequências sociais 2 /  
Organizadora Eliane Avelina de Azevedo Sampaio. –  
Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-258-0248-0

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.480223105>

1. Turismo. I. Sampaio, Eliane Avelina de Azevedo  
(Organizadora). II. Título.

CDD 338.4791

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

**Atena Editora**  
Ponta Grossa – Paraná – Brasil  
Telefone: +55 (42) 3323-5493  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br



## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



## DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



## APRESENTAÇÃO

Neste segundo volume do livro “Turismo: movimento temporário e consequências sociais” continuamos a apresentar pesquisas teóricas e relatos empíricos em âmbito nacional e internacional acerca das tendências e avanços das pesquisas no campo do turismo. O volume apresenta abordagens multifocais com resultados de pesquisas tanto teóricas quanto aplicadas, utilizando-se de métodos e metodologias de análises variadas.

No decorrer dos capítulos os leitores serão apresentados a experiências onde a análise do turismo transita entre proposições relacionadas à gestão do turismo em municípios, parques, museus e demais contextos urbanos e rurais, e a concepção da hospitalidade e a inovação por meio do contexto hoteleiro tradicional e contemporâneo.

São evidenciados, portanto, a articulação dos sistemas de governança, a roteirização turística e o desenvolvimento territorial, e os aspectos positivos e negativos do desenvolvimento do turismo em territórios rurais. Ademais da importância dos parques públicos enquanto patrimônio natural, cultural e espaço múltiplo para práticas de lazer, que reverberam em qualidade de vida e de visita para moradores e turistas.

Sabemos que a hospitalidade é um conceito chave nos estudos e tem sido abordada na literatura por diversos vieses, seja em uma perspectiva mais humanista ou mesmo comercial. O grande pesquisador Jafar Jafari liga o papel da hospitalidade no turismo à administração hoteleira e gastronômica. Neste sentido, essa obra traz para o debate científico da hospitalidade no contexto da hotelaria, evidenciando as diferenças entre a hotelaria tradicional e as contribuições desta para a hotelaria hospitalar.

Ainda nessa ótica, será possível conhecer a trajetória marcante dos precursores da hotelaria e da alta gastronomia de luxo em hotéis, a fim de entender como a união e a mescla da hotelaria de luxo com a alta gastronomia, trouxe significativas mudanças para o modo de viver em sociedade no século XIX e, principalmente, contribuiu para o avanço dos padrões da indústria hoteleira, ressoando nos modelos de operação modernos e na hospitalidade contemporânea.

Diante da importância da produção e socialização da pesquisa, sobretudo aqui no Brasil, onde tem havido ataques sistemáticos à ciência, reafirmo a importância da divulgação científica através da Atena Editora como meio de socializar o conhecimento científico produzido por acadêmicos, mestres e doutores e todos aqueles que de alguma forma se interessam pelo campo do Turismo.

Uma ótima leitura!

Eliane Avelina de Azevedo Sampaio

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

DEPENDÊNCIA DO PODER PÚBLICO NA GOVERNANÇA DO 'CIRCUITO ITALIANO DE TURISMO RURAL' NO MUNICÍPIO DE COLOMBO (PARANÁ, BRASIL)

Clotilde Zai

Cicilian Luiza Löwen Sahr

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231051>

### **CAPÍTULO 2..... 18**

EL VALLE INFERIOR DEL RÍO CHUBUT (ARGENTINA) COMO TERRITORIO Y ESPACIO PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO

Piedad María Losano

Nora Beatriz Trifaro

Marisa Owen

Cristian Matías Gonzalez Valenzuela

Maria Laura Ilarri Mendoza

Pamela Eva Luz Benitez

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231052>

### **CAPÍTULO 3..... 30**

SENSIBILIZACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO COMUNITARIO: SEMBRADORES DE TURISMO EN JARDÍN, ANTIOQUIA

Cascavita Fonseca Maribel

Rincon Bustos María Eugenia

Rojas Bernal María Angélica

Muñoz Rubio Oswaldo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231053>

### **CAPÍTULO 4..... 41**

PARQUE DA CIDADE DE SANTARÉM/PA: PATRIMÔNIO NATURAL, ESPAÇO DE LAZER E QUALIDADE DE VIDA

Elias Mota Vasconcelos

Aline Andrade Santos

Rafael Henrique Teixeira da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231054>

### **CAPÍTULO 5..... 53**

MUSEO VIVO: EL *MELLAH* EN LA MEDINA DE TÉTOUAN, MARRUECOS

Dinah Tereza Papi de Guimaraens

Valéria Lins do Rego Veras

Samira Alves dos Santos

Wellington Silva Gomes

Ray Antoine Fleury Amouvi

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231055>

<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>66</b>
AS CONTRIBUIÇÕES DA HOTELARIA TRADICIONAL PARA A HOTELARIA HOSPITALAR E SUAS CONSEQUENCIAS NA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE DA SAÚDE NO BRASIL	
Monique Laurencia dos Santos Cunha	
Sergio Domingos de Oliveira	
Elisy Silva Felício	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231056">https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231056</a>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>78</b>
RITZ E ESCOFFIER: O LEGADO ATEMPORAL DOS REIS DA HOTELARIA MODERNA NA GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO HÓSPEDE	
Thais Bandinelli Vargas Lopes de Oliveira	
Ana Paula Lisboa Sohn	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231057">https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231057</a>	
<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>102</b>
EVENTOS CULTURAIS E TURISMO: A FESTA DA CASTANHA NA ILHA DA MADEIRA	
Noémi Marujo	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231058">https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231058</a>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>108</b>
TURISMO 4.0 E O POTENCIAL INOVATIVO DE EXPERIÊNCIAS PERSONALIZADAS	
Euriam Barros de Araújo	
Zulmara Virginia de Carvalho	
Aquiles Medeiros Filgueira Burlamaqui	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231059">https://doi.org/10.22533/at.ed.4802231059</a>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>123</b>
TURISMO E PATRIMÔNIO CULTURAL: ROTEIROS TURÍSTICOS SOB A ÓTICA DA CULTURA AFRO-BRASILEIRA NA REGIÃO CENTRAL DA CIDADE DE SÃO PAULO	
Laina da Costa Honorato	
Juliana Augusta Verona	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.48022310510">https://doi.org/10.22533/at.ed.48022310510</a>	
<b>SOBRE A ORGANIZADORA</b> .....	<b>137</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>138</b>

## AS CONTRIBUIÇÕES DA HOTELARIA TRADICIONAL PARA A HOTELARIA HOSPITALAR E SUAS CONSEQUÊNCIAS NA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE DA SAÚDE NO BRASIL

Data de aceite: 02/05/2022

Data de submissão: 07/03/2022

### Monique Laurencia dos Santos Cunha

Mestranda em Ed. Agrícola e Bacharela em  
Hotelaria pela UFRRJ  
Nova Iguaçu / RJ  
Orcid:0000-0002-3108-8012

### Sergio Domingos de Oliveira

Doutor em Eng. de Prod. pela Universidade  
UFSC. Docente na UFRRJ  
Miguel Pereira / RJ  
Orcid:0000-0002-0350-1412

### Elisy Silva Felício

Mestranda em Gestão e Estratégia e Bacharela  
em Hotelaria pela UFRRJ  
Seropédica / RJ  
Orcid:0000-0002-7656-2152

**RESUMO:** Este artigo traz uma reflexão sobre as contribuições da hotelaria tradicional para a hotelaria hospitalar, objetivando avaliar a humanização durante o atendimento de recepcionistas que atuam em instituições de saúde, sejam elas públicas ou privadas. Para tanto, tomou-se como parâmetro não apenas a hotelaria hospitalar, mas também as características fundamentais da hotelaria tradicional e sua indissociabilidade com a qualidade dos serviços prestados e sua consequente hospitalidade. A fim de cumprir tal objetivo, adotou-se métodos quali-quantitativos, os quais incluíram pesquisas bibliográficas, além

da técnica de *survey*, direcionados a clientes de instituições de saúde. Desta forma, faz-se um paralelo entre as recepções e as percepções destes clientes quanto ao atendimento recebido, sejam elas públicas ou privadas, o que fundamentou a conclusão de que as recepções da hotelaria tradicional podem ser utilizadas como parâmetro de bom atendimento, assim como pessoas com esta formação específica.

**PALAVRAS-CHAVE:** Hotelaria Tradicional; Hotelaria Hospitalar; Recepção; Satisfação.

### THE CONTRIBUTIONS OF TRADITIONAL HOTEL MANAGEMENT TO HOSPITAL HOTEL MANAGEMENT AND ITS CONSEQUENCES ON THE HUMANIZATION OF HEALTH CARE IN BRAZIL

**ABSTRACT:** This article reflects about the contributions of the traditional hospitality to the hospital hospitality. Aiming to evaluate the humanization during the receptionists' service that operate in health institutions, whether public or private. Therefore, it has become parameter not only the hospital hospitality, but also the fundamental characteristics of traditional hospitality and its indissociability with the quality of services provided and its hospitality consequent. In order to accomplish this objective, qualitative and quantitative methods were adopted, which included bibliographic research, as well as the survey technique, directed to clients of health institutions. So, a parallel between the receptions and the perceptions of these clientes was done regarding the care received in these institutions, whether public or private, which supported the

conclusion that the traditional hospitality receptions can be used as a parameter of good service, as well as people with this specific formation.

**KEYWORDS:** Traditional Hospitality; Hospital Hospitality; Reception; Satisfaction.

## 1 | INTRODUÇÃO

A hotelaria, também conhecida como meio de hospedagem, tem, por característica, a prestação de serviços de qualidade a seus clientes, denominados de hóspedes, independente se sua tipologia ou classificação. Estas, por sua vez, variam por diversos motivos: qualidade dos serviços, localização, infraestrutura, entre outros. A escolha por este ou aquele meio de hospedagem também será variável, dependendo das necessidades dos pretensos hóspedes. No entanto, quase sempre a escolha do local de hospedagem será decidida por estes hóspedes adequando-se aos seus infinitos e específicos critérios de seleção.

No entanto, para que estes empreendimentos logrem sucesso e se mantenham no mercado, deve ter como foco a satisfação dos seus hóspedes, sejam na forma de atendimento ou a hospitalidade dispensada aos mesmos. Além disso, por se tratar de um empreendimento comercial, tem como regra o pagamento de diárias, com o qual o empreendimento poderá cumprir com as suas obrigações perante seus clientes, os hóspedes, assim como a seus fornecedores. Desta forma, o atendimento, ou hospitalidade, serão componentes indispensáveis para o sucesso dos mesmos.

No que tange à hotelaria hospitalar, existem diversas similaridades. Entretanto, uma das principais diferenças é a opção por se hospedar, ou não, já que na maioria dos casos, a internação é compulsória, inevitável ou até mesmo emergencial, sendo que a qualidade do serviço se torna um mero detalhe. Apesar deste cenário desfavorável, as opções por serviços hospitalares mais humanizados e hospitaleiros tem se tornado uma alternativa, mesmo em hospitais públicos. Estes serviços têm sua origem, principalmente, na hotelaria tradicional, o que propicia aos seus usuários, mesmo que de forma compulsória, uma melhor qualidade na prestação do serviço, mesmo que em condições tão delicadas.

Levando-se em conta tais elementos, o objetivo deste artigo consiste em avaliar a humanização durante o atendimento de recepcionistas que atuam em instituições de saúde, sejam elas públicas ou privadas, tomando-se como parâmetro não apenas a hotelaria hospitalar, mas também as características fundamentais da hotelaria tradicional e sua indissociabilidade com a qualidade dos serviços prestados e sua consequente hospitalidade.

Desta forma, os procedimentos e métodos constituíram-se em revisão bibliográfica e documental, além da realização de pesquisa *survey* desenvolvida pelos autores deste trabalho, no qual incluíram-se instituições de saúde denominados hospitais (H), unidades de pronto atendimento (UPA's), postos de saúde (PS), clínicas odontológicas, laboratórios

de exames, entre outros. Para tanto, disponibilizou-se questionário, contendo perguntas semiestruturadas, no sistema de pesquisas online (Survio.com) no período de 06 a 09 de junho de 2019. Este, por sua vez, foi compartilhado por um *link*, via *whatsapp*, aos contatos dos autores, Embora o acesso tenha ocorrido neste formato, as mensagens via *whatsapp* constituíram-se em uma ferramenta auxiliar no direcionamento da devolutiva dos respondentes, que não eram identificados, agilizando o acesso à informação e sua consequente tabulação.

## 1.1 A Hotelaria Tradicional

Há muito tempo, as pessoas se deslocam de seu local de residência, seja para fins de lazer, recreação ou mesmo necessidades básicas, sejam elas relacionadas ao trabalho ou questões sociais. Para Batista (2005), pouco se sabe sobre a data específica do primeiro meio de hospedagem, no entanto, embora certos dados ainda não sejam detectados, admite-se que estes foram planejados para servir de abrigo e conseguir atender às necessidades do homem que começara a se deslocar de um local para o outro.

Ignarra (1999), por outro lado, acredita que estes movimentos possam ter se iniciado durante os jogos olímpicos na Grécia Antiga. A hotelaria clássica poderia, neste sentido, originar-se de um protótipo hospitaleiro moldado para se responsabilizar pelo ato de “receber bem” os diferentes visitantes que se deslocavam para estes eventos.

E é neste contexto de deslocamento, atrelado à necessidade de alojamento, que a hospitalidade, vista sob o ponto de vista de uma percepção comum, acompanha a humanidade desde os tempos remotos ao relacionar-se ao ato de acolher as pessoas. Em um dos versículos da bíblia, por exemplo, este termo pode ser encontrado na carta aos Hebreus, em uma exortação sobre tal, incentiva o povo a praticá-la: “Não se esqueçam da hospitalidade; foi praticando-a, que sem saber, alguns acolheram anjos” (Hb 13:2).

O cognominado hoteleiro “receber bem”, em sua magnitude, abrange todas as características da hospitalidade em sua forma bruta, seja na genuidade ou na busca pela recepção calorosa (CARVALHO, 2015). Ascanio (2003), em concordância a este parecer, conceitua o sistema hoteleiro como um complexo de serviços que consegue promover lazer, conforto, hospedagem e entretenimento em diferentes espaços e tipos de hospitalidade , como disposto na tabela 1:

	<b>Receber</b>	<b>Hospedar</b>	<b>Alimentar</b>	<b>Entreter</b>
<b>Doméstica</b>	Receber pessoas em casa, de maneira intencional ou casual.	Fornecimento de teto e abrigo a pessoas em casa	Recepção em casa para comidas e banquetes	Recepção para reuniões e festas.
<b>Pública</b>	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso.	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país, incluindo hospitais, casas de saúde e prisões.	A gastronomia local.	Espaços públicos para ócio e eventos.
<b>Comercial</b>	Os serviços profissionais de recepção.	Hotéis.	Os restaurantes.	Eventos e espetáculos. Espaços privados para o ócio.
<b>Virtual</b>	Folhetos, cartazes, internet, telefone, e-mail.	Sites e anfitriões de sites.	Programas de gastronomia nos meios e nos sites de internet.	Jogos e entretenimento nos meios.

Tabela 1: Tipos e espaços da hospitalidade humana

Fonte: Camargo, 2005

Na modernidade, os meios de hospedagem são conceituados pelo Ministério do Turismo do Brasil, em seu artigo 23 da Lei Nº11.771/2008, da seguinte forma:

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.

Camargo (2004), em uma visão epistêmica, admite que a hospitalidade pode ser vista como:

[...]um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social cuja observância não se limita aos usos e costumes das sociedades ditas arcaicas ou primitivas. Esses usos e costumes continuaram a operar e até hoje se exprimem com toda força nas sociedades contemporâneas (p.17-18).

Dentro deste contexto, segundo Przybylski (2008), com o passar do tempo, o termo hospitalidade passou a ser correlacionado com atos especificamente ligados aos fundamentos hoteleiros. Dissertou-se, ainda, que este termo é, de fato, considerado como um valor essencial a ser seguido pelas equipes que nestes empreendimentos atuam.

No entanto, Castelli (2003) ressalta que para oferecer estes serviços de forma adequada, os colaboradores que atuam no setor hoteleiro devem possuir um espírito de serviços, ou seja, gostar de trabalhar com pessoas e de servi-las, assim como buscar a excelência e orgulhar-se de seu desempenho, o que vale para todos os tipos de serviços hoteleiros, inclusive os hospitalares.

## 1.2 A Hotelaria Hospitalar

A saúde consta na Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, no artigo XXV, que define que todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar-lhe e a sua família, saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis. No Brasil, a saúde é um item com status constitucional, sendo considerada no artigo 6º da lei fundamental da república um direito social. Seguindo o entendimento sobre o assunto no referido dispositivo, no artigo 196 a saúde é apontada como um direito de todos, sendo dever do Estado garantir acesso universal e igualitário, que visem sua promoção, proteção e recuperação (BRASIL, 1988).

Levando em conta tal realidade, Gonçalves e Ferreira (2013) abordam a relação da hospitalidade com o campo da saúde, argumentando que ela é caracterizada como um serviço intangível, que possibilita transformar a fragilidade na qual o paciente se encontra em segurança e tranquilidade. Essa mudança só é possível devido à reestruturação do modelo de gestão aplicado em diversas organizações de saúde, através da prestação de serviços de hotelaria adaptados a esta realidade. E é neste mesmo contexto, relacionado à hotelaria hospitalar, que Taraboulsi emitiu seguinte conceito: “A arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação, o encantamento do cliente de saúde e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar”. (TARABOULSI 2009, p.158). Boeger (2011), por sua vez, alertou para o fato de que esta mudança não se limita à aspectos paisagísticos ou de infraestrutura, mas sim de atitudes:

A hotelaria hospitalar vai muito além da aparência física, arquitetura, mobiliário, decoração dos ambientes, paredes coloridas. Todos esses itens, sem dúvida, são muito importantes para o cliente, mas, se dissociados dos recursos humanos, ou seja, das pessoas que acolhem, compreendem, sorriem, ajudam, olham nos olhos, acompanham, se colocam no lugar e cuidam, pouco impacto teria no coração dele (p.34)

Dessa forma, compreende-se que o setor de hotelaria hospitalar e todos que estão inseridos nele, devam ofertar um atendimento humanizado e respeitoso ao seu público além de “criar e organizar um espaço humano” (DIAS, 2006, p.343). Para tanto, não basta implementar uma estrutura física de última geração, mas sim colaboradores que tenham a consciência que devem assumir o papel de “anfitrião”, zelando sempre pelo conforto e bem-estar dos seus “hóspedes”.

Ao se falar em se tornar um anfitrião, remete-se novamente à hospitalidade, que dentro da hotelaria hospitalar passou a ser chamada de humanização. Muito se fala, atualmente, sobre a humanização no atendimento. A humanização, em sua amplitude, é capaz de produzir um serviço intangível que assume um papel expressivo dentro de uma organização. Quando desenvolvida em harmonia com as necessidades da unidade, pode se tornar um fator diferencial que vai além de uma simples prestação de serviço. Pinochet

e Galvão (2010) elucidam o conceito de humanização, tornando o cliente de saúde o protagonista que envolve toda a atividade, afirmando que:

A palavra humanização sintetiza todas as ações, medidas e comportamentos que se devem produzir para garantir e salvaguardar a dignidade de cada ser humano como paciente de um estabelecimento de saúde. Isto significa que o paciente deve estar no centro de cada decisão, não só um produto de requerimentos funcionais, mas sim como uma expressão de valores que se devem ser considerados (p. 500).

A cartilha da Política Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAI, por sua vez, estabeleceu os seguintes parâmetros para a humanização:

Por humanização entendemos a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores. Os valores que norteiam esta política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a co-responsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva no processo de gestão (BRASIL, 2004, p. 10).

Desta forma, percebe-se que para que a humanização alcance todo seu potencial como fator diferencial em uma organização, faz-se necessário que ela ocorra em todas as instâncias, incluindo os colaboradores, pacientes e familiares. Caso contrário, o elemento central, que torna a humanização tão singular, seria contraditório em sua essência, pois este consiste em tornar mais “humano” o que carece de humanidade. Desta forma, fica evidente que é nessa questão que a humanização se torna um fator diferencial em uma organização, especialmente no momento de acolher estes pacientes, ou hóspedes.

### **1.3 A recepção hoteleira como referência para as instituições de saúde**

Os meios de hospedagem, segundo Castelli (2003), devem ofertar aos hóspedes no mínimo, alojamento, recepção/portaria, guarda de bagagem e conservação das instalações bem como dos equipamentos. O autor afirma que “o cliente é recebido pela recepção e mantém-se permanentemente em contato com ela durante sua estada e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços” (p.163). Além disso, aponta, dentre outras, a cortesia como característica dos profissionais deste setor, que para ele “é materializada através do sorriso, da boa disposição, da preocupação constante com o hóspede” (p.163).

Taraboulsi (2003), descreve alguns serviços da hotelaria tradicional que podem ser adaptados nas instituições de saúde (tabela 2).

<b>Hotelaria tradicional</b>	<b>Hotelaria Hospitalar</b>
Recepção ( <i>check-in e check-out</i> )	Recepção (internações e altas)
Concierge	Balcão de informações
Alimentos e Bebidas	Nutrição e dietética
Lavanderia	Lavanderia
Reservas	Marcação de consultas/exames
Mensageiros e capitão porteiro	Mensageiros e capitão porteiro
Governança/Camareira	ASG
Serviço de Quarto	Serviço de Quarto
Restaurantes	Restaurantes/Refeitórios
Departamento de Eventos	Seminários, congressos, cursos e reuniões
Salas de Lazer	Sala de leitura, brinquedoteca, jogos, música e brinquedoteca

Tabela 2: Serviços da Hotelaria Tradicional que podem ser implantados na Hotelaria Hospitalar.

Fonte: Adaptado de Taraboulsi, 2003.

Nesse contexto, compreende-se que, para sua realização no ambiente hospitalar, é indispensável a adaptação de algumas técnicas e serviços da hotelaria convencional, visando minimizar o desconforto desses clientes (MORAES *et al*, 2004). Dentre estes serviços, destaca-se aqui a recepção, que têm seu organograma bem definido, como ilustrado pela figura 1.

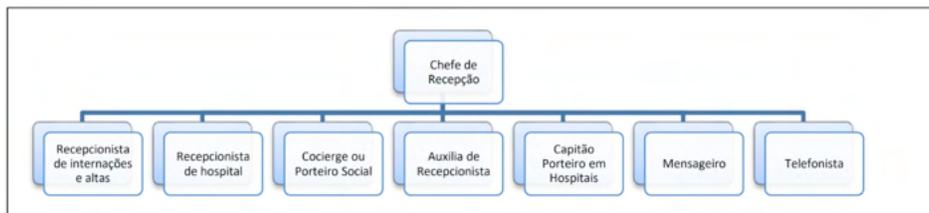


Figura 1: Organograma do Setor de Recepção.

Fonte: Adaptado de Moraes et al, 2004.

Embora a recepção das instituições de saúde tenha algumas diferenças à função que a recepção hoteleira exerce nos meios de hospedagem, Moraes *et al* (2004) ressaltam que esta pode se constituir num “fator importante e decisivo para o sucesso e restabelecimento do paciente” (p.63). Apesar dos dois tipos de recepção se distinguirem, o perfil comportamental desejável dos funcionários que compõem estes setores é similar, pois eles devem apresentar: cortesia, simpatia, empatia, sorriso fácil, franqueza, responsabilidade, agilidade, iniciativa, atenção, dinamismo, polidez, conhecimento técnico e qualidade no atendimento. No caso do recepcionista de instituições de saúde, acrescenta-

se “o conhecimento de detalhes referentes à saúde e à atividade intrínseca de um hospital” (Ibidem).

Levando-se em conta que a recepção integra ao setor de serviços, o treinamento é parte primordial da preparação dos colaboradores como um todo. No chamado *front office* (linha de frente), a necessidade de se manter uma consistência ou um padrão é ainda maior, pois tudo é realizado, na maioria dos casos, na presença do consumidor.

O treinamento é compreendido por Chiavenato (1994) como uma ferramenta técnica, gerida e delineada pela empresa para facilitar o processo de aprendizagem de seus colaboradores. Já Flores (2002) apresenta uma definição de acordo com a sua finalidade, sendo um norteador para a execução de suas atribuições. Ademais, Castelli (2003) diz que a qualidade dos bens e serviços oferecidos está diretamente ligada ao treinamento ao afirmar que “quanto mais treinadas forem as pessoas, menos erros cometem na execução dos POP’s, garantindo com isso a qualidade” (p.98). Entretanto, como observou Costa (2017), algumas instituições de saúde privada já apostam na contratação de profissionais com formação em hotelaria, atuando em cargos chave, como governança, recepção, equipes de acolhimento, além de assumirem até mesmo a sua gestão.

## 2 | ANÁLISES E DISCUSSÃO

A fim de comprovar a necessidade de melhorar o atendimento prestado pelos recepcionistas de instituições de saúde, foi realizada uma pesquisa de satisfação entre os clientes da saúde. Tendo em vista que toda e qualquer pessoa, em algum momento, já utilizou desse serviço, os pesquisadores enviaram a pesquisa aos seus contatos de forma aleatória. Ressalta-se que não foi possível realizar a identificação dos respondentes (intencionalmente), por esse motivo, estes serão nomeados “Respondentes”, em que serão diferenciados por um número, que corresponde à ordem em que estes responderam a pesquisa, totalizando um número de 35 respondentes.

Os dados coletados possibilitaram aos pesquisadores traçarem o perfil destes clientes, revelando que dentre estes, 71,4% eram mulheres, 71,4% tinham idade entre 21 e 40 anos e 60% buscam atendimento de saúde regularmente e, ainda, 60% utilizam-se de instituições privadas.

Observou-se ainda que, dentre os respondentes que declararam utilizar-se dos serviços de saúde ofertados por instituições privadas, os níveis de satisfação apresentados variaram entre “regular”, “bom” e “excelente”. Já, os clientes que utilizam o SUS, apresentaram satisfação nos cinco níveis estabelecidos pelos pesquisadores (péssimo, ruim, regular, bom e excelente). Percebeu-se também que, de acordo com a pesquisa realizada, o atendimento recebido nas recepções hospitalares pelos usuários do SUS, em sua maioria foram classificados como “regular”, enquanto a maioria dos correspondentes aos usuários de instituições privadas classificaram o como “bom”, o que pode ser visto no

gráfico 1.

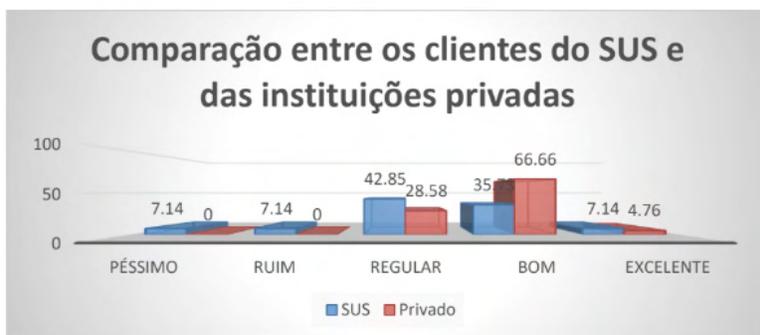


Figura 1: Apresenta uma comparação entre os níveis de satisfação dos respondentes clientes das instituições de saúde públicas (SUS) e Privadas.

Fonte: Autores

Embora a maioria dos respondentes tenham classificado o último atendimento que receberam como bons ou excelentes, quando responderam a uma pergunta aberta (liberdade para escrever o que desejar), poucos foram os que confirmaram esse bom atendimento. Grande parte dos respondentes descreveram os recepcionistas das unidades de saúde como mal-educados, grosseiros, antipáticos, mau humorados, frios, sérios, robotizados, lentos, pouco profissionais, pouco acessíveis. O respondente número 24 declarou que “eles fazem o que podem” enquanto o número 25 proclamou “precisam passar por treinamento”. Ou seja, cruzando as informações, percebeu-se que os próprios respondentes entraram em conflito em suas opiniões.

### 3 | CONCLUSÃO

Esta obra traz um esboço de como a hotelaria tradicional pode contribuir com a hotelaria hospitalar, especificamente no que refere-se ao atendimento ofertado por recepcionistas de instituições de saúde do Brasil. Desta forma, consultando referências sobre os temas, descreve-se o perfil dos recepcionistas da hotelaria tradicional. Além disso, buscou-se dados sobre o ponto de vista dos estudiosos da área e dos recepcionistas das instituições de saúde, aliado à perspectiva dos clientes deste serviços, sendo eles ofertados por instituições públicas (SUS) ou privadas (particulares ou convênios). Complementando tal cenário, correlacionou-se todos estes dados a diversos conceitos que tratam das relações humanas, hospitalidade, humanização, acolhimento, entre outros.

Os dados demonstraram que trabalhar em interação com outras pessoas é visto como um desafio, diante da eminente heterogeneidade a se enfrentar. Este desafio é aumentado drasticamente quando o indivíduo que vai utilizar o serviço está enfrentando

uma doença. Isso faz com que ele se coloque numa posição de fragilidade durante o consumo do que está sendo proposto. Considerando que a recepção de instituições de saúde é majoritariamente o primeiro contato com o cliente da saúde, torna-se necessário que os profissionais que atuam neste setor tenham consciência da grande responsabilidade que é ter como público alvo pessoas enfermas.

Diversos autores apontaram o quão é imprescindível que os colaboradores tenham paixão por acolher, pois este é o princípio que permeia toda a estada do paciente na instituição, ou seja, a estada é o acolhimento propriamente dito. Esta exigência se dá no âmago da relação que ali se estabelece, que é a necessidade de manutenção da saúde, sendo que esta última tem como suporte o zelo pela dignidade do cliente da saúde.

Levando-se em conta esta realidade e por tratar de assuntos tão profundos que é preciso olhar para a prestação de serviços na área da saúde com perspectivas que possam fazer com que a filosofia da própria prestação seja acompanhada de princípios como humanização e acolhimento, de modo com que o cliente de saúde se sinta otimista no enfrentamento de seus problemas.

Através dos dados coletados na pesquisa, foi possível obter algumas opiniões acerca da atuação dos recepcionistas de instituições de saúde no Brasil. Assim, trazendo a classificação dos respondentes sobre a qualidade do atendimento de alguns destes recepcionistas, composto por 5 opções, obteve-se baixa porcentagem nos extremos, sendo eles “péssimo” e “excelente”, ao passo que foram apontados níveis de satisfação elevados entre “regular” e “bom” aos usuários dos dois tipos de instituições (público e privado). Entretanto, é pertinente que se tenha preocupação com a grande quantidade de avaliações “Regular” e existência, mesmo que em pequena escala, de classificações “ruim” e “péssimo” nas instituições públicas de saúde. Por outro lado, embora a avaliação do atendimento em instituições privadas tenha atingido a opção excelente pelos respondentes, esta foi por uma parcela mínima, inferindo-se que essa excelência não se configure como um privilégio dos clientes nas instituições públicas.

É neste sentido que a inserção dos profissionais de hotelaria e/ou dos treinamentos existentes na hotelaria tradicional deva ser visto como uma alternativa para a melhoria da qualidade do serviço prestado, buscando-se um diferencial. Através da implementação do setor de hotelaria hospitalar nas instituições de saúde, que tem por objetivo principal assegurar aos seus clientes externos um atendimento de qualidade, humanizado e acolhedor, bem como aos clientes internos, representados pelos seus colaboradores (ou recepcionistas), mediante o oferecimento de cursos de capacitação e treinamento, visando prepara-los para ofertar um “novo padrão de atendimento”.

Desta forma, conclui-se que é fundamental incorporar os padrões de atendimento e organização adotados na hotelaria tradicional, a qual possui a hospitalidade e o acolhimento como valores agregados à sua gama de serviços ofertados. Ou seja, é importante implementar um modelo de excelência em atendimento também na hotelaria hospitalar para

que não apenas os recepcionistas das instituições de saúde possam melhorar, como dos demais setores que às compõem, promovendo um atendimento de qualidade, humanizado e respeitoso ao seu público, independentemente do tipo de instituição em que atuam.

## REFERÊNCIAS

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e Planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental**. São Paulo: Papirus, 2003.

BATISTA, Maria Elisa Catani. **Humanização em hospitais por meio da hotelaria: Uma forma de agregar valor à administração hospitalar**. Universidade de Brasília. Brasília, 2005. Disponível em: Acesso em: 06 de outubro, 2016.

BÍBLIA SAGRADA. **Exortações Finais**. Tradução de João Ferreira Almeida. São Paulo: Metodista Publicações, 2015. 1110 p. Velho Testamento e Novo Testamento.

BOEGER, Marcelo Assad. **Hotelaria Hospitalar**. 1. ed. Barueri, SP: Manole, 2011.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em 11 mai. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cartilha de Orientação Básica Pousada**. 2010. Disponível em:< [www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/programas\\_acoes/Arquivos/Cartilha\\_7\\_POUSADA.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/programas_acoes/Arquivos/Cartilha_7_POUSADA.pdf) >. Acesso em: março de 2018.

CARVALHO, Alissandra Nazareth de. Hospitalidade doméstica e comercial: Desdobramentos e apropriações em fazendas históricas rurais. **Turismo: Visão e Ação**, São Paulo, v. 13, n. 03, p.569-600, set. 2015.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 1994.

COSTA, Marcielen Faber. **HUMANIZASUS: Os desafios de ofertar serviços humanizados como fator diferencial nas unidades de saúde**. Monografia curso de bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro UFRRJ. Seropédica, 2017.

DIAS, Maria Antonia de Andrade. **Humanização no espaço hospitalar: uma responsabilidade compartilhada**. São Paulo: O mundo da saúde, 2006, abr./jun. 30(2):340-342.

FLORES, Paulo Silas O. **Treinamento em qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo**. São Paulo: Roca, 2002.

GONÇALVES, Islaine Cristiane Oliveira; FERREIRA, Lissa Valeria Fernandes. **Turismo: Estudos e práticas** (RTEP/UERN). In: Gestão de Hotelaria Hospitalar: percepções e fundamentos. Vol. 2, nº 2. Jul./dez. 2013.

LASHLEY, Conrad; Morrison, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Editora Manole, 2003.

MORAES, Ornélio Dias de; CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Hotelaria Hospitalar: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde**. Caxias do Sul, RS: EducS, 2004.

ONU. **DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS DE 1948**. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>>. Acesso em 11 mai. 2019.

PINOCHET, Luis Hernan; GALVÃO, Claudia Raffa. O Mundo da Saúde, São Paulo. In: **Aspectos humanos na gestão hospitalar**. Setembro, 2010. p. 498 – 507. Disponível em <[www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo\\_saude/79/498a507.pdf](http://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/79/498a507.pdf)> Acesso em 11 de Julho, 2016.

PRZYBYLSKI, Inês Machado. **Hospitalidade sob o olhar do hóspede nos espaços do Hotel**. 2008. 168 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/447/Dissertacao%20Ines%20Machado%20Przybylski.pdf;jsessionid=C227F8969E307E57E37C7FE051269BCB?sequence=1>>. Acesso em: 29 set. 2019.

TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TARABOULSI, F. A. **Serviços hospitalares: teoria e prática**. São Paulo: Reichmann & Autores Editores, 2005.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Acolhimento 73, 74, 75

Atendimento 14, 66, 67, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 79, 96

Atrativos 3, 4, 5, 9, 10, 11, 13, 14, 94, 128, 129

### C

Circuito 1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 28, 87

Comunidade 5, 10, 11, 13, 42, 44, 45, 56, 60, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 124, 129

### D

Demanda 15, 21, 22, 25, 26, 27, 93, 96, 119

Desenvolvimento 1, 2, 3, 4, 5, 7, 13, 14, 15, 16, 17, 46, 51, 65, 76, 81, 84, 91, 103, 108, 109, 110, 112, 114, 115, 118, 119, 120, 124, 125, 126, 128, 129, 133, 135

### E

Escoffier 78, 79, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 96, 97, 98, 99, 100

Excelência 41, 69, 75, 78, 79, 82, 96, 97, 98

Experiência 50, 51, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 100, 105, 117, 118, 119, 128, 129

### G

Gestão 51, 66, 76, 78, 93, 94, 96, 123, 137

### H

Hospitalidade 66, 67, 68, 69, 70, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 92, 93, 95, 96, 97, 98, 99, 101, 106

Hospitalidade contemporânea 78, 80, 81, 96

Hotel 9, 12, 66, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101

Hotelaria hospitalar 66, 70, 72, 76, 77

Hotelaria tradicional 66, 67, 68, 71, 72, 74, 75

### I

Inovação 5, 92, 97, 99, 105, 108, 110, 111, 112, 115, 118, 120, 137

### L

Lazer 9, 12, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 68, 72, 109

## **M**

Meios de hospedagem 69, 71, 72

Metodologia 16, 51, 52, 136, 137

Município de Colombo 2

## **O**

Oferta 5, 8, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 26, 27, 38, 42, 48, 51, 87, 89, 93, 94, 96, 129

## **P**

Parque Municipal 9, 42, 47

Parque urbano 41

Patentes 108, 109, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 119

Patrimônio 41, 42, 43, 47, 49, 51, 62, 123, 124, 125, 127, 128, 129, 134, 135, 136

Patrimônio natural 41, 42, 43, 47, 49

Planejamento 4, 7, 16, 17, 50, 52, 76, 89, 115, 137

Poder público 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 44, 45

Políticas públicas 2, 51, 52, 123, 124, 125

## **R**

Recepção 66, 68, 69, 71, 72, 73, 75

Região Metropolitana de Curitiba 1, 2

Ritz 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 96, 97, 98, 99, 100

Roteirização 1, 2, 3, 4, 5, 7, 15, 16, 17

Roteiro 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 130, 132

## **S**

Satisfação 47, 52, 66, 67, 70, 73, 74, 75, 90, 95, 96, 97, 98

## **T**

Tecnologia 41, 94, 95, 96, 97, 107, 108, 111, 117, 123, 126

Território 4, 5, 6, 9, 15, 16, 17, 103, 124, 135

Tradicional 66, 68, 72

Turismo 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 45, 50, 51, 59, 69, 76, 77, 78, 79, 95, 100, 102, 103, 104, 107, 108, 109, 111, 112, 114, 116, 117, 118, 119, 121, 123, 124, 125, 126, 128, 129, 133, 134, 135, 137

Turismo rural 1, 2, 3, 4, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 35

Turista 37, 107, 115, 119

---

# Turismo:

Movimento temporário e  
consequências sociais 2

---

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 



# Turismo:

Movimento temporário e  
consequências sociais 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 



 **Atena**  
Editora

Ano 2022