

Tempos e espaços da hospitalidade: estudo de caso da Pousada do Toque em São Miguel dos Milagres-AL¹

Johanna Lira de Barros CARVALHO²

Resumo: O presente artigo tem como objetivo geral analisar os espaços e tempos da hospitalidade encontrados na Pousada do Toque em Alagoas. Em busca de alcançá-lo, foi desenvolvida uma pesquisa de natureza qualitativa e caráter exploratório, tendo como estratégia o estudo de caso. Desta forma, além da fundamentação teórica ser baseada em assuntos como hospitalidade e meios de hospedagem, foram utilizadas fontes de evidências como: entrevista com o proprietário, observação participante na pousada selecionada e documentos eletrônicos e impressos. Por meio desses dados foi possível constatar características hospitaleiras no tratamento/atendimento profissional e ao mesmo tempo espontâneo dos funcionários, nos detalhes, principalmente das acomodações que transmitem preocupação e cuidado com o hóspede e nas ações do administrador que mais de uma vez foi elogiado pelos funcionários.

Palavras-chave: Meios de hospedagem. Pousada. Hospitalidade.

Introdução

No mundo contemporâneo, as diversas segmentações que vem surgindo no mercado hoteleiro buscando acompanhar os comportamentos da sociedade com diferentes necessidades e desejos, contribuem para que os empreendimentos procurem por inovações, renovações e diferenciais para se destacarem ou se reposicionarem no mercado. Nesse contexto, o fenômeno da hospitalidade pode auxiliar na criação de diferenciais competitivos para os estabelecimentos hoteleiros proporcionando experiências memoráveis, que influenciam no retorno do hóspede e na recomendação para que outros futuros hóspedes possam conhecer o estabelecimento.

Os espaços ofertados pelos meios de hospedagem contribuem para que haja interatividade entre hóspede e anfitrião por meio da prestação de serviços que buscam atender e superar as necessidades e desejos dos hóspedes. Assim, definiu-se como objetivo geral dessa pesquisa analisar os espaços e tempos da hospitalidade encontrados na Pousada do Toque em Alagoas.

As pousadas são tipos de hospedagem considerados por Beni (2003) como equipamento extra-hoteleiro. Para o Ministério do Turismo do Brasil (2015) uma pousada é um empreendimento pequeno de no máximo 30 Uhs (Unidades habitacionais).

Considerando a hospitalidade um fenômeno propício de ser encontrado nos pequenos estabelecimentos hoteleiros ou extra-hoteleiros (Beni, 2003) principalmente pela aproximação com os proprietários e gestores, personalização do atendimento e espaços

¹ A motivação desse artigo justifica-se por ser a Pousada do Toque um dos estudos de casos múltiplos da dissertação de mestrado em Hospitalidade da pesquisadora, que tem como objeto de estudo a Associação de Hotéis Roteiros de Charme.

² Bacharel em Turismo - UNICAP PE; Especialista em Adm. Hoteleira - SENAC SP; Mestre em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi. UAM-SP. Contato: johannalbc@hotmail.com

normalmente mais intimistas, eleger-se como problema desta pesquisa a seguinte questão: como se apresentam os tempos e espaços da hospitalidade em uma pousada no litoral alagoano? Em função deste questionamento levantaram-se duas hipóteses: (H1) É possível vivenciar momentos hospitalares nas instalações oferecidas na Pousada do Toque; (H2) Existe uma preocupação por parte do administrador e dos funcionários em oferecer para seus hóspedes serviços que evidenciem a hospitalidade.

Para confirmar ou refutar as hipóteses especificamente objetivou-se perceber momentos hospitalares nas relações e ambientes da pousada e entender como o administrador da pousada percebe e pratica a hospitalidade no empreendimento.

Baseado nos métodos de Yin (2005) foi realizado um estudo de caso, "O diferenciador do estudo de caso é sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações". Yin (2005, p. 26-27). As fontes de evidência desta pesquisa qualitativa de cunho exploratório foram demonstradas utilizando entrevista semiestruturada com o proprietário da Pousada do Toque, observação participante, documentos impressos e eletrônicos tais como: utilização dos *sites* das empresas que estão envolvidas neste estudo como o portal do *Tripadvisor*, da Associação de Hotéis Roteiro de Charme, e da própria Pousada do Toque, guias turísticos e de hotéis além do respaldo do referencial teórico levantado para o estudo. Este artigo divide-se em três seções, a primeira aborda assuntos relacionados aos meios de hospedagem. A segunda é dedicada à hospitalidade e a última descreve as reflexões e os resultados da pesquisa, seguindo com as considerações finais.

Meios de hospedagem - Pousadas.

O turismo, como atividade econômica, está atrelado ao setor de serviços e vem evoluindo de forma expressiva na economia brasileira possibilitando o desenvolvimento de regiões, gerando empregos e melhorando a qualidade de vida em algumas comunidades.

O setor hoteleiro é componente fundamental na atividade turística, pois sem um local para se alojar o turista não teria como se estabelecer temporariamente na localidade e movimentar a economia da região, seja na compra de passeios, transportes, artesanato, alimentos e bebidas etc.(Aldrigui, 2007).

De acordo com o artigo 23 da Lei nº 11.771/2008 do Governo Federal brasileiro:

Consideram-se meios de hospedagem 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, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso e cobrança de diária.

Campos (2005) ressalta que, os meios de hospedagem de maneira geral, possuem diferentes características para atender diversos segmentos de clientes, por tipo de atividade, localização ou simplesmente por nível de renda, assim como qualquer outro tipo de produto

ou serviço. O autor afirma que é possível encontrar uma grande oferta de estabelecimentos hoteleiros no Brasil e em outras grandes cidades da América Latina, da Europa e Estados Unidos, que vão dos mais luxuosos aos mais simples, das redes internacionais aos independentes.

Em relação aos meios de hospedagem administrados de forma independente (sem ligação com redes) Bonfato (2006) aborda, que muitos destes são expostos a um mercado competitivo que tendem a oferecer ao público um produto diferente do disponibilizado pelas redes nacionais ou internacionais.

Segundo o mesmo autor, em um mercado dominado por redes, torna-se comum a compreensão de que não se deve concorrer diretamente com elas, devido ao seu alto poder de retaliação. Uma vez que as redes criam produtos cada vez mais segmentados como os de classificação luxo ou econômicos e super econômicos, suas unidades hoteleiras tendem a estabelecer uma espécie de padrão de qualidade dentro de cada proposta. Para evitar a estagnação, resta aos atuais agentes da hotelaria independente, recorrer a soluções como criação de produtos diferenciados e investimento na qualidade das instalações e principalmente, no atendimento ao cliente, com a promoção de cursos e programas de reciclagem de seus colaboradores internos.

Considerando que as Pousadas estão normalmente inseridas nesse contexto de empreendimentos administrados de forma independente e estão inseridas na lista dos meios de hospedagem extra-hoteleiros de Beni (2003), Costa *et al.* (2002) comentam que tradicionalmente sabe-se que esses estabelecimentos comerciais são diferenciadas dos demais hotéis por serem instalações de porte reduzido, com estilo de ambiente doméstico. No entanto, as exigências da modernidade e dos consumidores, têm motivado os pousadeiros a apostar em organização e qualidade. Os mesmos autores distinguem as pousadas como: pequenos empreendimentos de até cinco Uhs (Unidades habitacionais), médios empreendimentos de cinco a vinte Uhs e empreendimentos grandes de aproximadamente 30 Uhs.

De acordo com o Ministério do Turismo brasileiro, a definição para o meios de hospedagem com a tipologia pousada é a seguinte:

Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Além da definição do Ministério do Turismo, autores também definem o meio de hospedagem do tipo pousada, como Duarte (1996, p.29) que considera como:

Estabelecimento comercial de hospedagem, instalado total ou parcialmente em edifício de valor histórico ou de significação regional ou local, reconhecido pelo poder público, que alugue para ocupação temporária aposentos mobiliados das espécies quartos, apartamentos ou suítes, oferecendo ainda outros serviços complementares da indústria hoteleira.

Com base na proposta do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae (2012), para entender a formação da estrutura de uma pousada, sugere-se a descrição do quadro a seguir:

Quadro 1 - Ideias de negócios sustentáveis - Pousada.

Hospedagem	<p>Recepção - interage continuamente com o cliente, ou através da reservada hospedagem, ou do registro e controle da entrada e saída dos hóspedes (check-in e check-out). Também recebe os valores referentes ao pagamento das diárias.</p> <p>Telefonia - recebe as ligações para os hóspedes, e através dela os hóspedes tem à sua disposição o serviço despertador.</p> <p>Governança - cuidam da arrumação e limpeza dos apartamentos, áreas sociais e externas, além de verificar o estado das instalações e equipamentos. Também faz a manutenção das roupas de cama e banho e da lavanderia.</p>
Alimentos e bebidas	As pousadas em sua grande maioria mantêm apenas o café da manhã e um minibar. Algumas mais elaboradas e situadas em regiões turísticas oferecem também em seu pacote outras refeições.
Lazer	A atividade de lazer em uma pousada é um item que depende da definição do perfil do negócio, mas é composta de pequenas instalações, como ambiente para jogos, que pode ser a própria sala de estar ou terraço, bicicletas, jardins e áreas externas, cavalos, sala de TV, piscinas, churrasqueiras, quiosques, etc.
Administração	A administração da pousada normalmente é exercida pelo próprio empreendedor, ou por pessoa da família, e os serviços mais especializados como contabilidade e assessoria jurídica são terceirizados.

Fonte: Sabrae (2012). Adaptado pela autora (2015).

Observa-se nesse quadro que a estrutura é na sua maioria pequena. Os serviços e os produtos oferecidos dependem da proposta e da região que estão inseridas. Os proprietários normalmente são os gestores e estão constantemente em contato com os seus funcionários e hóspedes. Esses fatores com alguma particularidades se adéquam na estrutura do estudo de caso da Pousada do Toque conforme será demonstrado na análise dos dados.

Nesse contexto Chinem (2009, p.15) ressalta que “[...] as pequenas empresas atendem direto ao cliente porque estão perto deles, sabem de suas necessidades e falam com ele ao telefone, cara a cara, olho no olho. Têm condições, portanto, de tirar lições da experiência e rapidamente aplica-las”.

Conforme Campos (2005) as pousadas brasileiras caracterizam-se por um ambiente aconchegante com poucos apartamentos e têm uma relação mais próxima entre os prestadores de serviço e seus usuários.

Portanto as pousadas por possuírem essas características, são mais propícias de proporcionar serviços diferenciados e momentos hospitaleiros por serem estabelecimentos com ambientes geralmente mais intimistas.

Hospitalidade

Observa-se que o conceito da hospitalidade na atualidade vem sendo estudado em diversas linhas de pesquisas, no caso desse artigo a concentração é na linha de serviços e organizações, que de acordo com Lashley (2004) e seus seguidores se caracteriza como hospitalidade no domínio comercial onde se existe um contrato monetário, porém acredita-se que exista influências da hospitalidade doméstica (Camargo, 2004). A hospitalidade vai além da oferta de serviços, é um relacionamento social, ou ainda como defende Telfer (2004), o prestador do serviço pode ter virtudes da hospitabilidade, isto é, a virtude de gostar de receber, de ajudar, de ter companhia, não agindo apenas por obrigação ou contrato.

Nesse sentido Gotman (2009) quando ressalta sobre a hospitalidade na esfera comercial, descreve que ir além das expectativas do cliente é uma forma de fidelização, mas também demonstra o prestígio do empreendimento comercial do anfitrião. Não basta fazer apenas os deveres, mas se sacrificar demonstrando atenção e cuidado.

[...] a hospitalidade exige “extras”. Estes extras não são somente materiais. O hóspede é, por definição, alguém em necessidade, se não em dificuldade, que não seja porque está longe de sua casa, privado de casa. “Conforto” significava no séc.XIX “ajuda”, “socorro”, “assistência”, e também “consolo-conforme *“to comfort someone”*”(Gotman, 2009, p.13).

Entendendo que a hospitalidade não tem um conceito único e universal Camargo (2014); Campos (2008) e De Paula (2004) concordam que no geral é possível ser apresentada de diversas formas com aspectos associados ao conforto, receptividade, generosidade, dádiva, reciprocidade, sociabilidade, alimentação, lazer etc. Levando em consideração que ela varia de acordo com o tempo e o lugar.

Segundo Selwyn (2004), a hospitalidade tem como função criar e firmar relacionamentos entre indivíduos e ela pode se apresentar na troca de produtos e serviços materiais ou simbólicos entre o anfitrião e o hóspede. Para o autor a hospitalidade se concebe como um conjunto de comportamentos originários da sociedade.

Lashley (2004) aborda três domínios que caracterizam aspectos da hospitalidade: o social, o privado e o comercial. Inspirado nesses domínios, Camargo (2004) criou um quadro dos tempos e espaços da hospitalidade, a saber:

Quadro 2 - Os Tempos e espaços da hospitalidade humana

Tempos Espaços	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstico	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para recepções e festas
Público	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia local	Eventos públicos de lazer e eventos
Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis, hospitais e casas de saúde Presídios	A restauração	Eventos, espetáculos e espaços privados para lazer
Virtual	Folhetos, cartazes, folderes, internet, telefone, <i>e-mail</i>	<i>Sites</i> e hospedeiros de <i>sites</i>	Programas na mídia e <i>sites</i> de gastronomia	Jogos e entretenimento na mídia

Fonte: Camargo (2004, p.84).

Camargo (2003, p. 19) acredita que: “a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou comercial, que envolve o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas”. Dessa forma criou um quadro definindo os tempo e espaços da hospitalidade. O cruzamento entre as duas categorias criam dezesseis campos teóricos que favorecem estudos específicos diversos sobre a hospitalidade.

A presente pesquisa tem como campos teóricos desenvolvidos por Camargo (2004) principalmente o “Recepcionar Comercial” buscando demonstrar as características dos anfitriões hospitaleiros e a relação destes com os hóspedes, e a “Hospedagem Comercial” referente aos meios de hospedagem que fornecem serviços remunerados de acomodação. Além disso, é possível ampliar o estudo, mesmo sem entrar em profundidade para o “Alimentar Comercial” por se tratar, neste caso, de empreendimentos hoteleiros que dispõem de serviços de alimentos e bebidas, e ainda o “Receber e Hospedar Doméstico” que são as bases para a prática da hospitalidade nos ambientes comerciais.

Referente aos tempos da hospitalidade abordados por Camargo (2004) e relacionando com os serviços, Neves e Alexandre (2006) comentam que a oferta de serviços faz-se necessário o contato entre pelo menos duas pessoas, ou visitante e visitado. A percepção do visitante é estritamente pessoal, de acordo com o meio ambiente que ele se encontra. Nesse sentido a hospitalidade pode ser analisada muito mais do que o bem receber, hospedar, alimentar e entreter, deve ser pensada como uma relação social, onde o encontro de pessoas com diferentes valores culturais podem determinar o ambiente hospitaleiro.

Foi então desenvolvida uma pesquisa para analisar os tempos e espaços da hospitalidade de uma pousada, buscando também observar as relações sociais dentro dos ambientes que possibilitam acontecer cenas hospitaleiras.

Metodologia

O objetivo geral desse estudo foi analisar os espaços e tempos da hospitalidade encontrados na Pousada do Toque em Alagoas. Para alcançar esse objetivo, especificamente buscou-se: (1) Perceber momentos hospitaleiros nas relações e ambientes da pousada; (2) Entender como o administrador da pousada percebe e pratica a hospitalidade no empreendimento.

A questão central para nortear essa pesquisa foi: como se apresentam os tempos e espaços da hospitalidade em uma pousada no litoral alagoano? Para obtenção de respostas foram desenvolvidas duas hipóteses: (H1) É possível vivenciar momentos hospitaleiros nas instalações oferecidas na Pousada do Toque; (H2) Existe uma preocupação por parte do administrador e dos funcionários em oferecer para seus hóspedes serviços que evidenciem a hospitalidade.

Com o intuito de obter os resultados na tentativa de responder o problema, constatar as hipóteses e alcançar os objetivos, foi realizada uma pesquisa exploratória de caráter qualitativo utilizando a estratégia do estudo de caso baseando-se em Yin (2005). Para isso foram coletados dados através das seguintes fontes de evidências: Entrevista semiestruturada, documentos e observação participante.

Antes da pesquisa de campo foi levantado o referencial teórico com foco nas palavras-chave desse artigo com o objetivo de fundamentar e conhecer mais sobre o tema escolhido.

Após isso foi realizada a pesquisa de campo, a pesquisadora foi até a pousada e mesmo sem agendar, conseguiu entrevistar o proprietário José Nilo Burgarelli. Após a entrevista hospedou-se por um dia (2 de novembro de 2014) e teve acesso aos serviços, instalações da pousada, desenvolvendo assim um diário de campo com as informações e percepções. Essa observação foi realizada de forma imparcial, buscando entender o olhar do hóspede em relação aos tempos e espaços da hospitalidade. Além disso, foram coletados dados em *sites* eletrônicos como o *Tripadvisor*, *Condé Nast Johansens* e Roteiros de Charme, que destacam a pousada, avaliando ou recomendando para os viajantes.

Nesse contexto, a percepção da compatibilidade dos dados conforme a aderência dessas fontes de evidências contribuiu para comprovar os resultados da pesquisa.

Estudo de caso - Pousada do Toque

A Pousada localiza-se em São Miguel dos Milagres, no litoral de Alagoas, na Rua Felizberto de Ataíde s/n Povoado do Toque. Foi inaugurada em 2000, é afiliada a Associação de Hotéis Roteiros de Charme³ desde 2005. Na classificação proposta pela Associação

³ A Roteiros de Charme é um grupo de hotéis. Sua proposta é condizente com produtos referidos de forma variada como *luxury*, *thematic hotels*, *wellness*, *boutique hotels* ou ainda que pratiquem uma hotelaria que

encontra-se na categoria da pedra Esmeralda que significa: "um hotel ou pousada com uma localização privilegiada, espaços generosos, instalações e serviços que atendam aos padrões de exigência da tradicional hotelaria internacional".

Foi contemplada com a premiação *Travellers' choice 2014* da *tripadvisor* que identifica as melhores propriedades ao redor do mundo em seis categorias diferentes: Melhores Hotéis, Mais Baratos, Pousadas & Acomodações, Luxo, Melhores Serviços e Hotéis de Pequeno Porte (*Tripadvisor*, 2014). Também é uma das hospedagens recomendadas pela Condé Nast Johansens, uma guia criada por editores das revistas *Vogue*, *GQ*, *Glamour* e *Traveller*, direcionada para viajantes que procuram hotéis de luxo, de campo, de praia, boutique e Spa (Condé Nast Johansens, 2015).

Caracterização da cidade de São Miguel dos Milagres em Alagoas

São Miguel dos Milagres localiza-se no litoral de Alagoas, e a distância até Maceió capital de Alagoas é de 106 Km. Chamava-se, antes, Nossa Senhora Mãe do Povo. Mudou sua denominação, segundo a tradição, depois que um pescador encontrou na praia uma imagem de São Miguel Arcanjo. Quando limpava a imagem percebeu que tinha se curado de uma ferida persistente. A notícia se espalhou e as pessoas iam ao encontro da imagem em busca de cura e novos milagres. Assim ficou conhecida como São Miguel dos Milagres.

A emancipação política começou no dia 6 de junho de 1960. E em sete de junho de 1960, São Miguel dos Milagres emancipa-se, separando-se da cidade vizinha Porto de Pedras. Com praias de areia fina e clara, mar azul-esverdeado, piscinas naturais e recifes de corais, esse destino do litoral norte alagoano é tranquilo com quatro praias, do Riacho, Praia de São Miguel dos Milagres, Praia do Toque e Praia Porto da Rua. Também é possível encontrar manguezais, rios e um vasto coqueiral. Habitada por uma comunidade de pescadores a culinária é rica em frutos do mar. Entre os eventos destacam-se: o Festival de Frutos do Mar e a Micarua, além das festas do padroeiro e de Emancipação. A Pousada do Toque localiza-se no povoado da Praia do Toque no Sítio Santo Antonio da Trindade (Prefeitura de São Miguel dos Milagres, 2014).

A hospitalidade na Pousada do Toque

Baseando-se em Camargo (2004), foram encontrados por meio de entrevista e observação participante alguns aspectos dos tempos e espaços da hospitalidade conforme quadro a seguir:

Quadro 3 - Tempos e espaços da Hospitalidade na Pousada do Toque.

Tempos Espaços	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Comercial	Os serviços profissionais de recepção. Bom atendimento de toda a equipe da Pousada.	Pousada uhs amplas e com diferentes níveis de conforto e preços.	Café da manhã, bar e restaurante da piscina, restaurante principal, sushi Bar, espaço pra café da manhã, espaço Gourmet.	Não houve divulgação nem informações de promoção de eventos na Pousada.

Fonte: Camargo (2004). Adaptado pela autora (2014).

Recepcionar comercial:

Quando a pesquisadora se apresentou na recepção primeiramente para conhecer a pousada antes de decidir hospedar-se, a recepcionista foi atenciosa e chamou um funcionário para acompanhar na visita. O funcionário bem comunicativo informou com detalhes sobre os serviços e instalações da pousada. O proprietário foi bem elogiado por ele e pela recepcionista, e todos o tratam pelo nome, sem formalidades. Segue imagens dos ambientes da recepção:

Figura 1 e 2 - Sala da recepção / Recepção - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

O ambiente da Recepção é amplo, mas sem muitos móveis. Tem um frigobar no lobby onde é servido água ou suco para os hóspedes que chegam, e no mesmo espaço é possível observar diversos quadros com premiações e certificados de qualidade da Pousada. (Figura 1 e 2).

Confirmando essas informações a respeito do receber comercial o proprietário da pousada do Toque, Burgarelli (2014) ressalta:

[...] a gente sempre se dedicou muito a questão do serviço, o serviço da Pousada do Toque ele é muito elogiado e premiado. Os meninos que tão atendendo ai eles são o máximo, eles são realmente o máximo.

Figura 3 - Jardim - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

Figura 4 - Chalé - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

Decidindo hospedar-se, a recepcionista encaminhou a pesquisadora até a acomodação (Figura 4). Chamou atenção que ela trabalhava de chinelo e depois foi percebido que todos os funcionários trabalham de chinelo. As vestimentas/uniformes estavam compatíveis com o ambiente. Não só na recepção, mas todos os funcionários perguntam os nomes dos hóspedes se apresentam e passam a tratar os hóspedes pelo primeiro nome durante a estada na pousada.

Hospedar Comercial:

Figura 5 - Acesso à praia - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

Figura 6 - Área da piscina - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

A Pousada é localizada à Beira Mar de uma praia tranquila (Figura 5). São vários ambientes confortáveis, arborizados e cercados de jardins, obras e artesanatos de artistas de Alagoas espalhados em toda a pousada.

Ao se hospedar o visitante tem direito a meia pensão podendo escolher além do café da manhã, o almoço ou o jantar.

Figura 7 - Suíte - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

Figura 8 - Banheiro suíte - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

As acomodações variam de preços de acordo com o conforto e as facilidades disponíveis. Essas imagens acima foram da acomodação utilizada pela pesquisadora.

Referindo-se a isso, Burgarelli (2014) destaca o seguinte:

[...]Depois o charme, o charme dentro dos apartamentos, detalhes, como você cuida das coisas, *designers* alagoanos, *designers* nacionais, você vai fazer uma mescla disso tudo né? E a qualidade dos lençóis. [...] a diferença de tratamento não existe é a mesma pra qualquer uma pessoa. A diferença de preço sim, você paga por conforto. Você quer um quarto muito confortável ou menos confortável, mas a nível de humanização essa questão é exatamente igual.

As acomodações são amplas, são 17 chalés ao todo. Analisando a acomodação utilizada pela pesquisadora observou-se o seguinte: o banheiro tem uma área aberta muito amplo com um grande *box* e duas duchas (Figura 8). Um detalhe percebido era a disponibilidade de repelentes elétricos e aromatizadores nos quartos e também uma adega pequena além do frigobar. Outro detalhe é que a área aberta próxima ao banheiro existe um varal para o hóspede estender roupas molhadas. Disponibilizam Cd player e DVD player. onde poderá no DVDteca pegar emprestado os DVDs. Percebe-se, portanto, o cuidado com o hóspede nos pequenos detalhes e na decoração.

Alimentar comercial:

Conforme comenta Burgarelli:

A gente focou sempre também muito na questão da gastronomia. Eu, minha formação toda é de cozinheiro, já dei muita palestra, participei de muitos eventos, tal. Eu tenho toda minha produção orgânica, praticamente a pousada não compra nada de fora, tudo, toda produção de frutas e verduras, toda própria, toda orgânica, não entra um aditivo, nada (Burgarelli, 2014).

Diante desse comentário segue imagens e algumas percepções do alimentar comercial:

Figura 9 e 10 - Restaurante da Praia / Jantar do Restaurante Principal - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

Possui várias opções em ambientes, o Toque Praia que fica de frente para o mar e apenas os hóspedes tem acesso (Figura 9). Funciona apenas para o almoço ou pequenas refeições durante o dia.

O restaurante principal aberto para almoço e jantar e atende público externo (figura 10). Dentro desse espaço ainda encontram-se o espaço Gourmet local privativo para hóspedes que queiram prepara refeições, e a Adega de vinhos. Decoração e ambientação com requinte e charme. O proprietário da Pousada é o *chef* de cozinha e o cardápio oferece uma variedade principalmente de frutos do mar.

Toque Sushi Bar, restaurante de comida japonesa. Ambiente mais moderno, apesar de não ter utilizado dos serviços e usufruído do ambiente, um funcionário informou que sempre fica bem movimentado. No dia que estava hospedada não foi visto movimentação no bar.

Figura 11 e 12 - Café da manhã - Pousada do Toque.



Fonte: Imagem produzida pela autora (2014).

O grande diferencial do café da manhã é a possibilidade que o hóspede tem de poder desfrutar da primeira refeição a qualquer hora do dia. O Garçon leva a mesa alguns itens principais (figura 12) e mostra um cardápio para a escolha de outros itens como sanduiches, tapiocas, ovos, cuscuz, banana frita entre outras comidas típicas da região. O ambiente é mais rústico remete as antigas fazendas de açúcar com mobílias que caracterizam casas de campo (Figura 11).

Características que influenciam a hospitalidade no Receber doméstico:

Apesar de ser uma pousada mais sofisticada e espaços amplos, o atendimento os equipamentos e decoração transmitem o sentimento de hospitalidade e acolhimento. A forma de tratamento dos funcionários, como eles interagem entre si, passa uma sensação de espontaneidade, mas com profissionalismo e espírito de equipe. A proximidade do proprietário com os hóspedes e com os funcionários conduz uma maior aproximação também dos hóspedes com a Pousada como um todo (sensação de pertencimento com o local).

Características que influenciam a hospitalidade no Receber público:

Conforme o proprietário Nilo Burgarelli, a Pousada tem uma grande responsabilidade social estando inserida em um local considerado como atrativo natural. Recicla lixo e contrata caminhão para levar para Maceió, trata da água, do esgoto, recicla água. Tem uma horta e tudo é aproveitado, produz cimento etc. Os funcionários juntamente com quem se interessar da comunidade do Toque são treinados por profissionais da Roteiros de Charme.

A Pousada apoia o projeto Peixe Boi que fica localizado no município vizinho, Porto de Pedras.

Após essas análises adquiridas por meio das fontes de evidências já descritas, foi possível chegar aos resultados da pesquisa, alcançando o objetivo, respondendo ao problema e verificando as hipóteses.

Considerações finais

Analisar os espaços e tempos da hospitalidade encontrados na Pousada do Toque em Alagoas foi o objetivo geral desse estudo. Baseado no quadro dos tempos e espaços da hospitalidade elaborado por Camargo (2004) e atingindo os objetivos específicos que foram: perceber momentos hospitaleiros nas relações e ambientes da pousada e entender como o administrador da pousada percebe e pratica a hospitalidade no empreendimento, foi possível direcionar as análises e alcançar esse objetivo.

Para responder o problema em questão: como se apresentam os tempos e espaços da hospitalidade em uma pousada no litoral alagoano? Foram levantadas duas hipóteses: (H1) É possível vivenciar momentos hospitaleiros nas instalações oferecidas na Pousada do Toque; (H2) Existe uma preocupação por parte do administrador e dos funcionários em oferecer para seus hóspedes serviços que evidenciem a hospitalidade.

Ao analisar o caso a partir das fontes de evidências que foram utilizadas, ou seja, entrevistas semiestruturada, observação participante e documentos eletrônicos e impressos, constatou-se que a primeira hipótese foi confirmada. Em todos os ambientes utilizados pela pesquisadora houve uma sensação de acolhimento, cuidado nos detalhes, na decoração e iluminação. São várias opções de espaços para alimentos e bebidas, a pesquisadora foi conhecer a horta e observou muita organização nos processos. Os quartos tinham adega com vinhos, jardim de inverno e pequenos detalhes como um aparelho que em tempos deixava uma essência no ar e outro que servia como repelente pela quantidade de

mosquitos da região. Um varal para estender roupar molhadas etc. Esses detalhes demonstram a preocupação em proporcionar momentos agradáveis ao hóspede.

Quanto à segunda hipótese, também foi confirmada contando com o fato de o atendimento ter sido sempre de qualidade, os funcionários transmitem satisfação em trabalhar na pousada e mais de uma vez houve elogios da parte dos funcionários referente ao proprietário, como também do proprietário referindo-se a equipe da Pousada. Eles são treinados para chamar o hóspede pelo nome. O único aspecto, que no caso com a pesquisadora não houve problema, mas outros hóspedes podem não gostar, é que tem um funcionário bem divertido e comunicativo que em pouco tempo já trata os hóspedes pelos apelidos. Tal fato é arriscado, pois pode agradar muito essa forma de tratamento ou desagradar aqueles que se sentem invadidos na intimidade, Neves e Alexandre (2006) comentam sobre essas diferenças nas relações sociais da hospitalidade. Nesse caso o bom senso é importante.

Esse estudo de caso foi adaptado de uma parte da pesquisa da dissertação de mestrado que se propôs em analisar, entre outros aspectos a hospitalidade em quatro pousadas da Roteiros de Charme, sendo a Pousada do Toque a escolhida para compor esse artigo por ser considerada pela pesquisadora a pousada mais completa no sentido de serviços e equipamentos, o que naturalmente propicia mais oportunidades de evidenciar a hospitalidade nos tempos e espaços, aspectos esses que foi sugerido discutir nesse artigo.

Referencias bibliográficas

Beni, M. C. (2003) *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo: Senac.

Bonfato, A. C. (2006) *Desenvolvimento de hotéis – Estudo de Viabilidade*. São Paulo : Senac.

Brasil - Presidência da República - *LEI 11.771/2008 (LEI ORDINÁRIA) 17/09/2008*. Recuperado em 28 de dezembro de 2014 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm

Brasil - Ministério do Turismo. *Sistemas Brasileiro de Classificação em Meios de Hospedagem*. Recuperado em 20 de dezembro de 2014 de <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=6>

Camargo, L. O. de L. (2003). *Os domínios da hospitalidade*. In: Bueno, Marielys Siqueira & Dencker, Ada de Freitas Maneti (orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Thomson.

Camargo, L. O de L. (2004) *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.

Campos, J. R. V.(2005) *Introdução ao Universo da Hospitalidade*. Campinas – São Paulo: Papyrus (Série Hospitalidade).

Campos, S. R.(2008) *Os Cinco Sentidos da Hospitalidade*. Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica.Volume III – Número 1

Chinem, R. (2009) *Marketing e Divulgação da Pequena Empresa*. São Paulo: Saraiva.

Costa, S. S; Autran, M; Vieira, S. M. (2005). *Pousada: Como montar e administrar*. Rio de Janeiro: Senac Nacional.

De Paula. N. M.*Introdução ao conceito de Hospitalidade em serviços de alimentação*. In: DIAS, Celia Maria de Moraes Org.(2002) *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri -São Paulo: Manole Ltda.

- Duarte, V. V. (1996). *Administração de Sistemas Hoteleiros: conceitos básicos*. São Paulo: Senac.
- Condé Nast Johansens - Luxury hotels. Spas. Venues. Recuperado em 09 e maio de 2015 de <http://www.johansens.com/>
- Gotman, A.(2009). *O Comércio da Hospitalidade é Possível?* Revista Hospitalidade. São Paulo, v. VI, n. 2, p. 3-27, jun.- dez.
- Lashley, C & Morrison, A. (2004). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.
- Neves, R. M. ; Alexandre, M. L. (2006). *Consumo da Hospitalidade na Hiper-realidade Pós-moderna*. Anais do III Congresso Virtual Brasileiro de Administração.
- Pousada do Toque. Recuperado em 05 de maio de 2015 de <http://www.pousadadotoque.com.br/>
- Prefeitura de São Miguel dos Milagres. Recuperado em 05 de Abril de 2015 de <http://www.saomigueldosmilagres.al.gov.br/>
- Sebrae - Serviços Brasileiros de Apoio à Micro e Pequenas Empresas. *Ideias de negócios sustentáveis : Pousada*. Recuperado em 11 de maio de 2015 de [http://202.2.114.147/bds/BDS.nsf/618D2AAD1029D94783257A3700771516/\\$File/NT0004779E.pdf](http://202.2.114.147/bds/BDS.nsf/618D2AAD1029D94783257A3700771516/$File/NT0004779E.pdf)
- Selwyn, T. *Uma Antropologia da Hospitalidade*. In: Lashley, C. e Morrison, A.Orgs.(2004) *Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.
- Associação de Hotéis Roteiros de Charme. Recuperado em 12 de maio de 2015 de <http://www.roteirosdecharme.com.br/>
- Telfer, E.. *A filosofia da "hospitabilidade"*. In: Lashley, C; e MORRISON, A orgs.(2004) *Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado*.São Paulo: Manole.
- Tripadvisor. Recuperado em 11 de maio de 2015 de <http://www.tripadvisor.com.br/>
- Yin, R. K. *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2005.