

XV Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
19 a 21 de setembro de 2018 – São Paulo/SP

## Serviços Relacionais e Turismo: o caso do “Rent A Local Friend”

Eloise Silveira Botelho<sup>1</sup>  
Roberto dos Santos Bartholo Junior<sup>2</sup>

### Resumo

O turismo constitui um fenômeno em expansão, que demanda criatividade e inovação dos destinos e programadores dos serviços turísticos, em um contexto de crescente competitividade e redelineamento das necessidades da demanda. O presente artigo aborda sobre “serviços relacionais” como experiências potencialmente autênticas, considerando as demandas por estratégias inovadoras na projeção do turismo na atualidade. Tem por objetivo analisar os “serviços relacionais” e as estratégias empregadas para possibilitar uma relação interpessoal entre os participantes, em particular, o serviço *Rent a Local Friend*, que se propõe a oferecer uma experiência turística a partir da contratação de um anfitrião para apresentar a cidade desde uma perspectiva local. A pesquisa, de abordagem qualitativa e caráter exploratório, foi organizada em três etapas, utilizando-se como instrumentos de pesquisa a revisão bibliográfica e entrevistas semi-estruturadas. Apoiada na crítica sobre os modos de produção industrial e sua incorporação na produção de serviços, a análise das categorias “serviços colaborativos”, “serviços relacionais” e “convivialidade” e sua relação com os serviços turísticos é realizada desde uma perspectiva de Ivan Illich, Martin Buber e Hassan Zaoual. Posteriormente, caracteriza-se o serviço *Rent a Local Friend*, intermediado por plataforma virtual para, então, analisar, com base nas entrevistas semi-estruturadas realizadas com quatro participantes (“amigos locais”, idealizador da plataforma e “usuário”/turista) as interações estabelecidas no serviço. Os resultados da pesquisa indicam que o serviço é projetado buscando a relação interpessoal entre os participantes. Esta relação não constitui uma amizade entre os participantes, e é estabelecida dependendo da disponibilidade de interação, mediada pelo interesse econômico, em uma gradação entre relações do tipo Eu-Tu e Eu-Isso, na perspectiva buberiana. As implicações práticas da pesquisa correspondem a uma série de recomendações para inovar o serviço, possibilitando que a relação entre turistas e amigos locais seja mais estreita, interativa, autêntica, segura e legal. A pesquisa se justifica por aplicar o empirismo em conceitos teóricos que estão em construção e consolidação.

**Palavras-chave:** Serviços relacionais; inovação; turismo; Rent a Local Friend.

---

<sup>1</sup> Doutorado em Gestão de Iniciativas Sociais pelo Programa de Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio de Janeiro (PEP/COPPE/UFRJ). Professora vinculada ao Departamento de Turismo e Patrimônio da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (DETUR/UNIRIO). Link para currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2389958939659180>. E-mail: [eloise.botelho@unirio.br](mailto:eloise.botelho@unirio.br).

<sup>2</sup> Professor titular da área de concentração em gestão e inovação do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/Universidade Federal do Rio de Janeiro e coordenador do Laboratório de Tecnologia e Desenvolvimento Social (LTDS/COPPE/UFRJ). Link para currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8226406163217491>. E-mail: [roberto.bartholo@gmail.com](mailto:roberto.bartholo@gmail.com).