

## Mensurando a Hospitalidade a Bordo das Aeronaves do Transporte Aéreo Doméstico Brasileiro

Alexandre Faro Kaperaviczus<sup>1</sup>  
Airton José Cavenaghi<sup>2</sup>  
Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira<sup>3</sup>

### Resumo

O objetivo deste estudo é apresentar o estágio atual de desenvolvimento do instrumento de coleta de dados destinado a aferir os níveis de hospitalidade percebidos no interior das aeronaves do transporte aéreo doméstico brasileiro, relativo à tese de doutoramento denominada Hospitalidade na Aviação. A revisão bibliográfica que dá suporte ao estudo está baseada em estudos relacionados à hospitalidade na aviação no Brasil e no cenário internacional. Cabe enfatizar as abordagens relativas à hospitalidade de Camargo (2015) segmentando-a em interstícios, significando dizer esta é permeada por momentos visivelmente cercados de inospitalidade e até, porque não, de hostilidade; de Grinover (2002) para quem a hospitalidade pode ser entendida como recepção de hóspedes, visitantes e viajantes, podendo ser simplificada no ato de bem receber; e de Gotman (2001) que considera a hospitalidade como o ato de acolher e servir alguém que esteja fora de seu local de domicílio, sendo resumida na relação entre aquele que recebe e aquele que é recebido por alguém. Nesse cenário, a coleta de dados se processou por intermédio da aplicação de questionário que na visão de Marconi e Lakatos (2002) apresenta vantagens como abrangência geográfica, economia de tempo e menor risco de distorção pela influência do pesquisador. Em consonância com a visão de Gil (2010) os pré-testes foram respondidos por 20 pessoas, por critérios de conveniência do autor, desde que enquadrados no perfil de usuários do transporte aéreo doméstico brasileiro nos últimos vinte e quatro meses. O instrumento de coleta de dados tomou como base o construto desenvolvido por Arifin e Nameghi (2013) destinado a aferir os níveis de hospitalidade percebidos pelos passageiros a bordo das aeronaves no mercado de aviação da Malásia. Os resultados preliminares demonstram que, após a aplicação dos três pré-testes, o instrumento de coleta de dados atingiu nível de amadurecimento adequado, demonstrando-se inteligível e apto a ser aplicado como instrumento de coleta de dados para as finalidades do estudo.

**Palavras-chave:** Hospitalidade. Aviação. Empresa Aérea. Passageiros.

---

<sup>1</sup> Ciências Aeronáuticas. Professor e Doutorando em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/1078842139043422>. farokape@gmail.com.

<sup>2</sup> História. Professor Dr. da Pós-Graduação Stricto Sensu em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/8415372088403504>. acavenaghi@gmail.com.

<sup>3</sup> Engenharia de Produção. Prof. Dr. do Mestrado Profissional em Gestão de Alimentos e Bebidas da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/5787786955978812>. psoliveira@anhembi.br.