



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

A Hospitalidade nos Negócios como Moderadora nas Relações com os Stakeholders na Gestão de Crise e na Retomada da Competitividade

Vanuza Bastos Rodrigues¹
Elizabeth Kyoko Wada²

Resumo

Em 5 de novembro de 2015, o subdistrito de Bento Rodrigues foi completamente destruído pelo rompimento da barragem de Fundão, de propriedade da Mineradora Samarco. O subdistrito Paracatu de Baixo também foi atingido, mas o impacto foi menor em relação a Bento Rodrigues. O desastre ambiental causou mortes de humanos, da flora e da fauna e deixou o município de Mariana-MG sem a sua principal receita. Por ter sua economia centrada na mineração a população do município de Mariana-MG passou a vivenciar uma crise econômica e social devido aos impactos do desastre tecnológico. Para reparar e compensar os danos dos atingidos diretos e indiretos as empresas responsáveis pela barragem criaram a Fundação Renova para mediar as relações com a população atingida e desenvolver programas e ações para recuperar o meio ambiente e a economia do município. Nesse contexto, este estudo questiona-se: A hospitalidade, por meio das relações sociais estabelecidas pela organização com seus *stakeholders*, pode ser um fator moderador na gestão de crise? Por objetivo geral, este estudo busca discutir se a hospitalidade, por meio das relações estabelecidas entre a organização e seus *stakeholders*, pode ser mediadora para a retomada da competitividade de uma comunidade afetada por um desastre tecnológico. Por objetivos específicos tem-se: a) identificar as práticas relativas aos domínios privado, social e comercial que respaldem a hospitalidade nos negócios; b) elencar as práticas de hospitalidade entre organização e *stakeholders* que moderam as relações de poder; c) identificar quais são os elementos da hospitalidade aplicada aos negócios que favorecem o desenvolvimento organizacional sustentável; e d) verificar quais são os elementos da hospitalidade que contribuem estrategicamente para a retomada da competitividade. Como método de pesquisa utilizou-se as abordagens *Emic-Etic-Emic* e, para o tratamento dos dados, o *software* SPSS para *Etic* – 2ª fase e a Análise de conteúdo para *Emic* – 1ª fase e *Emic* – 3ª fase. Os resultados da investigação apontam para as dificuldades encontradas pelos Atingidos indiretos no estabelecimento de encontros mais hospitaleiros com a Fundação Renova, pelo fato dela não considerar que eles também foram impactados diretamente pelo rompimento da barragem.

Palavras-chave: Hospitalidade; Gestão de crise; Retomada da competitividade.

¹ Doutora em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/4031392207390120>. vanuzabastosrodrigues@gmail.com

² Pós-doutora em Turismo. Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/4904816535433696>. ewada@uol.com.br.