



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 percepção da hospitalidade na cidade do Rio de Janeiro: o olhar dos turistas internacionais

Manoela Carrillo Valduga¹
Carlos Costa²
Zélia Breda³

Resumo

O presente artigo é parte do resultado de tese de doutorado, apresentada e aprovada em 2020. A tese contou com três estudos complementares e utilizou métodos mistos de pesquisa e, conseqüentemente, diferentes formas de análise. Nesta apresentação, optou-se pelo recorte específico da percepção da hospitalidade na cidade do Rio de Janeiro, por parte da demanda turística internacional. Além da verificação da opinião dos turistas sobre o tema, na cidade, o estudo objetivou identificar categorias de análise com maior relevância no entendimento daquilo que os entrevistados consideraram como hospitalidade. Os dados foram coletados junto à turistas internacionais no Aeroporto Internacional do Galeão Antônio Carlos Jobim e, em maior número, no acesso ao Trem do Corcovado, resultando em uma amostra de 388 entrevistados. O instrumento de coleta foi o questionário fechado, com perguntas de caracterização socioeconômica, perfil de viagem e avaliação do destino turístico, com uma sessão destinada às percepções acerca da hospitalidade, caracterizando este estudo como majoritariamente quantitativo. A análise estatística foi efetuada com o software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versão 25.0 para Windows. Como principal resultado, observou-se que os indicadores relacionadas com a população local são preponderantes na percepção da hospitalidade. Não há relação entre o comportamento de viagem dos entrevistados e a avaliação da hospitalidade, e os indicadores do perfil sociodemográfico da amostra têm baixa influência. Quanto maior a intenção de recomendação do destino turístico, mais positiva é a avaliação da hospitalidade da cidade do Rio de Janeiro. O estudo permitiu, ainda, relacionar as diferentes correntes de estudos da hospitalidade, quais sejam a francesa e a anglo-saxônica, com os resultados obtidos. Observou-se que a percepção da hospitalidade por parte dos turistas internacionais entrevistados aproxima-se mais das premissas da corrente francesa e foi bastante positiva, com uma média de nota, em uma escala de 1 a 10, foi de 8,13.

Palavras-chave: hospitalidade; turismo; destino turístico; análise estatística; Rio de Janeiro.

¹ Doutora em Turismo. Universidade Federal Fluminense. <http://lattes.cnpq.br/1175724748253107>. E-mail: manoelavalduga@id.uff.br.

² Doutor em Turismo. Universidade de Aveiro. Orcid 0000-0002-0089-6930. E-mail: ccosta@ua.pt

³ Doutora em Turismo. Universidade de Aveiro. Orcid 0000-0002-5882-063X. E-mail: zelia@ua.pt



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"