



## **A HOSPITALIDADE HOTELEIRA NA RETOMADA DO TURISMO DE SALVADOR: A recepção ao turista internacional e às identidades estigmatizadas durante a pandemia**

**Janine Santos de Sousa<sup>1</sup>**  
**Natalia Silva Coimbra de Sá<sup>2</sup>**  
**Carla de Oliveira Brito<sup>3</sup>**

### **Resumo**

Conforme resultados obtidos em estudo anterior, realizado como projeto de pesquisa de Iniciação Científica entre os anos de 2020 e 2021, registra-se que a identidade associada à nacionalidade chinesa foi culpabilizada pela narrativa de meios de comunicação e representantes políticos pela disseminação do novo coronavírus durante a pandemia. A partir dessa questão, duas perguntas norteiam este estudo subsequente: Como o turista internacional é recebido na hotelaria de Salvador nesse contexto? Os meios de hospedagem estão aptos a atender às identidades estigmatizadas durante a pandemia do novo coronavírus? Para respondê-las, a pesquisa atual busca identificar e compreender como ocorre o atendimento ao turista internacional no Bahiacafé Hotel, localizado em Salvador-BA, no período de janeiro a abril de 2022, tal como o preparo dos profissionais da hotelaria, a fim de documentar os resultados para uma reflexão sobre a retomada do turismo pós-pandemia. Para tanto, o percurso metodológico se dá através da observação de campo, revisão sistemática de bibliografia e aplicação de questionários. Os resultados da pesquisa documental demonstram que as identidades culpabilizadas pela disseminação do coronavírus não são oriundas das maiores regiões de contaminação da doença e essas identidades eram marginalizadas pela comunidade internacional antes da pandemia. Para avaliação dos setores de atendimento ao público em hotelaria, foi elaborado o questionário de 24 perguntas utilizado como ferramenta, com base nos critérios avaliativos do Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ), criado pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Após dois anos de pandemia e a volta das viagens de lazer, o presente artigo indica que a recepção turística deve assumir o papel principal para o desenvolvimento do setor, sendo: a) garantir o bem-estar do visitante e favorecer seu possível retorno; b) reduzir os danos causados pela xenofobia através do acolhimento de qualidade. Assim, se vê como necessária a formação mais humanizada dos novos profissionais do setor hoteleiro e que se busquem reflexões acerca do sistema atual de atendimento ao turista.

**Palavras-chave:** hotelaria; estigma; coronavírus; identidades; turista.

---

<sup>1</sup> Estudante do Bacharelado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Estado da Bahia (UNEB). Bolsista pesquisadora FAPESB (2020-2021) e CNPq (2021-2022) do Programa de Iniciação Científica da UNEB. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7850299036771022>. E-mail: [janine.rsousa@outlook.com](mailto:janine.rsousa@outlook.com).

<sup>2</sup> Doutora em Cultura e Sociedade (UFBA). Professora do Bacharelado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Estado da Bahia e do Programa de Pós-graduação em Difusão do Conhecimento (UNEB). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2799298547208954>. E-mail: [natalia.coimbra@gmail.com](mailto:natalia.coimbra@gmail.com).

<sup>3</sup> Mestranda bolsista em Geografia pela Universidade Federal da Bahia. Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2282038583394458>. E-mail: [cobrito@outlook.com.br](mailto:cobrito@outlook.com.br).