



## Visão Sistêmica da Hospitalidade no ambiente comercial: um estudo de caso do Depósito da Lingerie

Aline Marque Lima<sup>1</sup>  
Roseane Barcellos Marques<sup>2</sup>

### Resumo

O presente estudo propôs analisar os processos da empresa Depósito da Lingerie, através da Teoria Geral de Sistemas, tentando identificar a hospitalidade na organização. A empresa foi escolhida pois existe desde 1998 e possui 17 lojas na região leste da cidade de São Paulo, atua no ramo de confecção e a forma que se estruturou permitiu seu crescimento ao longo dos anos. Sua constância e administração fez seu ineditismo por se tratar de uma empresa de pequeno porte, visto que no Brasil as barreiras de crescimento para essas empresas são enormes e que muitas delas deixam de existir em menos de dois anos.

A abordagem da pesquisa foi qualitativa, com estudo de caso, o que contribuiu para uma investigação empírica. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e entrevistas estruturadas. Para as entrevistas foram selecionadas 9 supervisoras de lojas e o fundador e CEO da empresa. O objetivo geral é analisar hospitalidade dentro da empresa Depósito da Lingerie, através da visão sistêmica, e identificar se a organização dos processos trouxe maior competitividade. Especificamente buscou-se entender como os processos foram estruturados através da visão sistêmica em todas as suas etapas e compreender como acontecem as relações entre anfitrião (loja) e hóspede (cliente) no ambiente comercial. A investigação foi realizada por intermédio de entrevista em profundidade com o CEO da empresa Depósito da Lingerie e com supervisoras das lojas, que estão em contato direto com os clientes, baseado em um roteiro estruturado. Através da pesquisa foi possível identificar a importância dos processos, como propõe a Teoria Geral de Sistemas, no desenvolvimento e crescimento de pequenas empresas. A clareza na execução destes processos permite que as atitudes hospitaleiras sejam melhor desenvolvidas e trabalhadas internamente com seus colaboradores e com seus clientes. A importância de recrutar colaboradores com características hospitaleiras se mostrou presente e fundamental. A interação entre loja e o cliente permitiu identificar a hospitalidade em todos os processos, apontando que o Depósito da Lingerie as transformou em um diferencial competitivo para o negócio.

**Palavras-chave:** Hospitalidade; Teoria Geral de Sistemas; Varejo; Hospitableness

---

<sup>1</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM-SP). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4257250874875479> E-mail: [alinelimabernardi@gmail.com](mailto:alinelimabernardi@gmail.com)

<sup>2</sup> Professora Pesquisadora, PPG em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi (UAM-SP). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7646561918886612>. E-mail: [roseanebmarques@yahoo.com.br](mailto:roseanebmarques@yahoo.com.br)