



A HOSPITALIDADE HOTELEIRA EM SALVADOR: A recepção ao turista internacional e de identidades estigmatizadas

HOTEL HOSPITALITY IN SALVADOR: Reception for international tourists and those with stigmatized identities

Janine Santos de Sousa^{*}
Natália Silva Coimbra de Sá^{}**
Carla Oliveira Brito^{*}**

Resumo: Esta pesquisa buscou compreender o protocolo de atendimento ao turista internacional durante a retomada do turismo pós-pandemia, através do estudo de caso do Bahiacafê Hotel (Salvador, BA), entre Janeiro e Abril de 2022. O percurso metodológico se deu através da observação em campo, revisão sistemática de bibliografia e aplicação de questionário. Os resultados da pesquisa demonstraram que as identidades culpabilizadas pela disseminação do coronavírus não foram oriundas das maiores regiões de contaminação da doença, pois eram marginalizadas pela comunidade internacional antes da pandemia e indica que a recepção turística deve assumir o papel principal para o desenvolvimento do setor, seja para garantir o bem-estar do visitante e favorecer seu possível retorno; seja para reduzir os danos causados pela xenofobia através do acolhimento de qualidade. Assim, este trabalho contribui para reflexões sobre o sistema atual de atendimento ao turista e incentiva uma formação mais humanizada dos novos profissionais do setor hoteleiro.

Palavras-chave: Recepção. Coronavírus. Identidades. Turista. Xenofobia.

Abstract: This research sought to understand the resumption of post-pandemic tourism through service to international tourists at the Bahiacafê Hotel (Salvador-BA), between January and April 2022. The methodological path was through field observation, systematic review bibliography and questionnaire application. The research results demonstrated that the identities blamed for the spread of the coronavirus didn't come from the largest regions of contamination of the disease, because they were marginalized by the international community before the pandemic and indicates that tourist reception must assume the main role in the development of the sector, whether to guarantee the well-being of the visitor and encourage their possible return; whether to reduce the damage caused by xenophobia through quality reception. Therefore, the research's reflections on the current tourist service system and more humanized training of new professionals in the hotel sector are seen as necessary.

Keywords: Tourist service. Coronavirus. Identities. Tourists. Xenophobia.

1 Introdução

A presente pesquisa está direcionada à temática da hospitalidade hoteleira, em especial, a recepção ao turista internacional e às identidades estigmatizadas durante a pandemia da COVID-19. Apresenta como problema de pesquisa duas questões centrais: Como o turista internacional é recebido nos hotéis de Salvador no contexto da retomada do turismo em 2022?

^{*} Universidade do Estado da Bahia. Email: janine.rsousa@outlook.com.

^{**} Universidade do Estado da Bahia. Email: nsa@uneb.br.

^{***} Universidade Federal da Bahia. Email: cobrito@outlook.com.br.



Os meios de hospedagem estão aptos a atender às identidades estigmatizadas durante a pandemia do novo coronavírus?

Realizado durante um período total de dois anos, como projeto de Iniciação Científica, este estudo se desdobra, em 2022, a partir dos resultados obtidos no projeto de pesquisa de IC 2020-2021, os quais apontaram que a identidade chinesa foi culpabilizada por narrativas dos meios de comunicação e de representantes políticos pela disseminação do novo coronavírus, assim como ocorreu restrições aos brasileiros em países europeus devido aos recorrentes picos de contaminação no Brasil (Sousa; Sá, 2021).

Nesse sentido, após mais de dois anos de pandemia e com a retomada das viagens de lazer com maior intensidade a partir de 2022, o presente artigo discute 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.

O objetivo geral é compreender o protocolo de atendimento ao turista internacional no Bahiacafé Hotel, localizado no Centro Histórico de Salvador, Bahia. O período de análise da pesquisa compreende os meses de Janeiro a Abril de 2022, que representam a alta temporada. Esta pesquisa visa avaliar o preparo dos profissionais da hotelaria e documentar os resultados, visando uma reflexão sobre a retomada do turismo pós-pandemia na capital baiana. Como objetivos específicos, busca: aprofundar a revisão bibliográfica iniciada nos estudos anteriores e refletir sobre os conceitos de hospitalidade, mobilidade humana, estigmas sociais e qualidade no atendimento; descrever os protocolos (estratégias e operações) de atendimento ao turista internacional dos hotéis pré-estabelecidos de Salvador e verificar o preparo dos profissionais para atender ao turista em vulnerabilidade social devido aos casos de xenofobia durante a pandemia; documentar os resultados obtidos no cenário de retomada do turismo pós-pandemia, para a reflexão na formação acadêmica do bacharel em turismo e hotelaria.

Chega-se aos resultados através dos procedimentos metodológicos de observação de campo, aplicação de questionários e revisão sistemática de bibliografia, para agregar às discussões sobre a formação do profissional do curso de Turismo e Hotelaria da Universidade [sem identificação] diante da complexidade do contexto contemporâneo. Assim, objetiva uma formação mais humanizada dos novos profissionais do setor hoteleiro e proporcionar reflexões acerca do sistema atual de atendimento ao turista. Após esta breve introdução, a seção seguinte do artigo apresenta a revisão de literatura realizada durante todo o período de iniciação

científica e a bibliografia utilizada no presente estudo. Em seguida, a terceira seção aborda o percurso metodológico que resultou na criação de um questionário de pesquisa de campo aplicado no objeto de estudo, o Bahiacafé Hotel. Em resultados e discussões, traz-se as nações que foram epicentro da pandemia e como suas respectivas identidades foram estigmatizadas internacionalmente. Tendo isso como base, é apresentado o resultado da entrevista com o hotel boutique que demonstra se os profissionais tinham ciência das narrativas difundidas pelos meios de comunicação, como isso afetou estrategicamente o atendimento ao hóspede e como é feito o enfrentamento da xenofobia, caso haja, em razão da pandemia.

2 Revisão de Literatura

Foi feita a revisão sistemática de literatura, com base teórica em Lakatos e Marconi (2003), utilizando a plataforma Scielo para a pesquisa. A primeira etapa foi a busca por palavras-chave em língua portuguesa relacionadas ao eixo temático da pesquisa, com os seguintes resultados: qualidade em hotelaria, com 13 artigos; xenofobia, com 73 artigos; mobilidade humana, com 500 artigos, e hospitalidade, com 96 artigos. Então, a partir da leitura dos resumos, foi feita a seleção e o primeiro descarte, tendo como resultado 15 artigos distribuídos da seguinte maneira: qualidade em hotelaria, com 3; xenofobia, com 2; mobilidade humana, com 4; hospitalidade, com 6. O maior descarte, no tema mobilidade humana, foi em razão da priorização de artigos que tratam somente de fluxos turísticos e COVID-19. Foi adicionada a literatura clássica clássicos da hospitalidade, dois capítulos de “O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas” (Montandon, 2011; Camargo, 2011) e um artigo de Sabourin com sua análise da dádiva em “Marcel Mauss: Da dádiva à questão da reciprocidade” (Sabourin, 2008). Ademais, sobre o conceito de estigma e como este pode ser tanto um atributo ou motivo de exclusão social, a obra “Estigma: Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada” (Goffman, 1981). Foi utilizado, também, como repertório sobre os acontecimentos da COVID-19 o artigo “Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión” (Sánchez, 2020). Como indicação da orientação, foi acrescido à bibliografia o capítulo três da obra Gestão de Qualidade (Miguel, 2012) usado como base para a construção do questionário.

2.1 As faces da hospitalidade e hostilidade na literatura clássica



A Hospitalidade é considerada um ato virtuoso presente nos rituais de acolhimento, capaz sanar as pré-concepções do indivíduo que repele o que é estranho e fora do seu conforto. Contudo, até mesmo a virtude de acolher o outro, chamado aqui de “estrangeiro”, determina a exclusão de outra existência. Quando Camargo (2011) na obra *O Livro da Hospitalidade* discorre sobre a relação entre anfitrião e hóspede, é posto a condição de que ambos são estranhos entre si, portanto há dois cenários possíveis: a construção do vínculo de humano, a amizade, ou a agressão conhecida como hostilidade. A hospitalidade se mostra presente nas relações sociais desde nosso núcleo familiar e, em seguida, julgada socialmente a ser classificada como adequada ou não. Em seguida ela se desenvolve, onde há o anfitrião, o estrangeiro/hóspede e o local de acolhida, seja um destino turístico ou a própria residência (Camargo, 2011). Este contexto é preenchido por complexidade e conflitos constantes, não diferente de outros aspectos das relações sociais e antropológicas. A hospitalidade ser tratada aqui com maior importância é justificada pela sua onipresença na sociedade, a começar pelo encontro. A integridade do indivíduo, seja ela projetada no corpo, ideias ou propriedade é um conteúdo delicado e posto à prova no cenário hospitaleiro (Montandon, 2011, p 32–35), isso significa que qualquer um é passível de hostilidade em qualquer sociedade.

Camargo (2011, p. 19) continua discorrendo sobre a hospitalidade no decorrer das décadas, quando no século XIX “o indivíduo é anfitrião em sua casa, mas hóspede de todos os locais [...] em sua e em outras cidades que visita”, o que mais tarde vai ser denominada “recepção turística” que conhecemos hoje, que faz parte da hospitalidade comercial, paga. Outros conceitos foram adaptados à lógica capitalista como: “os termos “transfert”, recepção, governança, alimentos e bebidas, recreação substituem os que designam os tempos da hospitalidade — o acolher, hospedar, o alimentar e o entreter” (Camargo, 2011, p. 20).

É função das partes que compõem o cenário hospitaleiro, amenizar a hostilidade e tensão latente deste encontro com o bem-receber, através das leis não-escritas da hospitalidade (ritos caracterizados como hospitaleiros, sem qualquer manual e influenciado por tradições culturais), ou seja, dessa forma se obtém uma ferramenta contra a hostilidade.

Em contrapartida, a transformação do rito primitivo para o receptivo turístico tornou a acolhida superficial e pragmática, o que consolidou as barreiras entre o anfitrião e hóspede, agora hoteleiro e cliente, mediados pela simples oferta de serviços, o que quebra o ciclo da dádiva e a conexão/vínculo formado no ato ancestral. Logo, a troca estabelecida na



dáviva se baseia no interesse mútuo pela não violência, o que segundo Mauss no Ensaio sobre a Dáviva, conforme citado em Sabourin (2008, p. 135), “Dar é uma obrigação, sob pena de provocar uma guerra”, sendo esta a consequência de uma relação em desequilíbrio, independentemente do âmbito onde a hospitalidade esteja presente — do turismo à geopolítica.

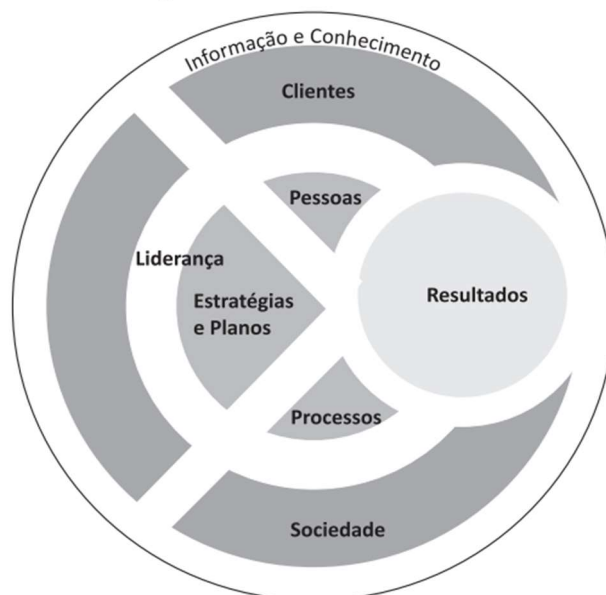
3 Metodologia

O presente artigo tem como premissa ser um estudo de caso descritivo para compreender o atendimento ao turista internacional na retomada da pandemia em meios de hospedagem. Para tanto, foram escolhidos três meios de hospedagem de categorias diferentes para participar da pesquisa, sendo três, quatro e cinco estrelas respectivamente. Essas informações foram com base no TripAdvisor e pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (Ministério do Turismo, 2010). Dos três selecionados, apenas um hotel aceitou participar.

Fundado em 2000, o Bahiacafé Hotel era um bar que posteriormente se tornou hospedaria. Está localizado no Centro Histórico de Salvador, na Praça da Sé, onde tem acesso facilitado aos principais pontos turísticos, como o Pelourinho e o Elevador Lacerda. A classificação do meio de hospedagem é de três estrelas e seu estilo é o Boutique. Possui 25 quartos e 5 categorias de apartamento, inserido em um prédio colonial tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

Para a realização da entrevista com o Bahiacafé foi elaborado um questionário utilizando o método semi-padronizado, com 24 perguntas direcionadas conforme a proposta do estudo. Os blocos temáticos do questionário foram selecionados com base nos critérios de avaliação da excelência na gestão de qualidade estabelecidos pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) para o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), apresentados na Figura 1, com critérios compostos por processos gerenciais (Miguel, 2012, p. 110).

Figura 1 - Critérios do PNQ



Fonte: FNQ (2010) adaptado de Miguel (2012).

A visita e aplicação do questionário ao hotel selecionado para o estudo de caso foi realizada na tarde do dia 1º de julho de 2022. O respondente é o proprietário do Bahiacafé Hotel e também o recepcionista presente no turno da entrevista. As respostas foram registradas por meio de gravação, sistematizadas e organizadas por blocos temáticos e, em seguida, estabelecido o diálogo e reflexões destas com a produção de conhecimento sobre a temática pesquisada durante a iniciação científica.

Dos oito critérios, cinco foram considerados pertinentes para responder o problema de pesquisa, possuindo as seguintes descrições e justificativas (Miguel, 2012, p. 110):

- **Liderança:** “Orientação filosófica da organização e controle externo sobre sua direção. Engajamento, pelas lideranças, das pessoas e partes interessadas na sua causa”, para identificar o objetivo do meio de hospedagem e suas prioridades;

- **Pessoas:** “Configuração de equipes de alto desempenho, desenvolvimento de competências e manutenção de seu bem-estar”, para conhecer as competências exigidas dos colaboradores e seus conhecimentos sobre a área;

- **Clientes:** “Tratamento de informações e comunicação com clientes e mercado (atual e potencial)”, compreender o fluxo turístico no meio de hospedagem, tal como a origem dos turistas e suas necessidades específicas;

- **Sociedade:** “Respeito e tratamento das demandas da sociedade e do meio ambiente e ao desenvolvimento social das comunidades mais influenciadas pela organização”, identificar as adaptações feitas no setor receptivo durante a pandemia da COVID-19;

- **Informação e Conhecimento:** “Tratamento organizado da demanda por informações na organização e ao desenvolvimento controlado dos ativos intangíveis geradores de diferenciais competitivos, especialmente os de conhecimento”, verificar se os colaboradores do hotel estão cientes das notícias repercutidas sobre a pandemia, fluxo turístico e racismo/xenofobia.

Portanto, as 24 perguntas foram distribuídas nos blocos temáticos acima com: 6 perguntas em “Liderança”, 6 perguntas em “Pessoas”, 6 em “Clientes” ou também chamado de “Turistas” e 3 perguntas em “Sociedade” e “Informação e Conhecimento” (Quadro 1).

Quadro 1 - Questionário de pesquisa de campo

Bloco temático	Perguntas
Liderança	(1) Qual a missão da empresa? (2) Quais os valores? (3) Qual o organograma da empresa? (4) Qual foi a taxa de ocupação na última alta estação? (dezembro/21 a abril/22) (5) Quantos colaboradores estavam na atuando na última alta estação? (6) Quais foram os resultados obtidos pela empresa em relação ao atendimento? Possuem uma margem de satisfação?
Pessoas	(7) Como é o processo de recrutamento e seleção de colaboradores? (8) Quais as principais competências e habilidades que o colaborador deve ter? (9) Oferecem capacitação contínua aos colaboradores? Se sim, alguma delas é na área de atendimento ao cliente/turista? (10) Os colaboradores possuem proficiência ou fluência em língua estrangeira? (11) Algum colaborador possui proficiência ou fluência em línguas do leste asiático (mandarim, japonês, coreano, etc.)? (12) Após a pandemia, surgiram novas demandas de capacitação aos colaboradores? Quais capacitações foram adicionadas?
Clientes/Turistas	(13) Qual a naturalidade da maioria dos turistas nacionais? (14) Quais as principais nacionalidades recebidas pela empresa? (15) Algumas dessas nacionalidades possuem atendimento personalizado segundo a respectiva cultura? (16) Como o hotel intermedia conflitos entre hóspedes, quando se trata de racismo e/ou xenofobia? (17) Já ocorreram casos de racismo ou preconceito entre os hóspedes? (18) Turistas de alguma nacionalidade costumam ser mais resistentes ao convívio ou preconceituosos? Se sim, quais nacionalidades?
Sociedade	(19) Por quanto tempo o hotel ficou fechado durante a pandemia? (20) Quais os protocolos de atendimento ao turista durante a pandemia? (21) O hotel teve alguma iniciativa de ajuda a comunidade local durante a pandemia?



**Informação e
Conhecimento**

- (22) Se recorda de nacionalidades proibidas de entrarem no Brasil depois da flexibilização das viagens?
(23) Você se recorda de alguma etnia ou nacionalidade ter sofrido preconceito devido ao novo coronavírus? Se sim, cite-as.
(24) O hotel teve alguma iniciativa para auxiliar o combate ao preconceito às identidades citadas? Se sim, quais?

Fonte: Elaboração própria

4 Resultados e discussões

A seção a seguir demonstra os resultados e discussões obtidos por meio da pesquisa documental e de campo no período de janeiro a abril de 2022. Em pesquisa, constatou-se que o turismo impulsiona a disseminação de doenças e essa propagação por meio da mobilidade turística tem gerado preocupação aos órgãos internacionais, que adotaram medidas a fim de controlar surtos por meio do fechamento de fronteiras (Sánchez, 2020). Foi feita a pesquisa documental acerca de países ou regiões consideradas epicentro da pandemia no período de janeiro de 2020 a dezembro de 2021 (16 notícias selecionadas) e, em seguida, coletadas as notícias que confirmam o preconceito contra as respectivas identidades associadas a uma nacionalidade.

É possível identificar e correlacionar os continentes epicentro da pandemia com os que foram associados/culpados pelo contágio da doença ou impedidos de transitar entre fronteiras. Em ordem cronológica, os principais epicentros foram:

- **Ásia:** O novo coronavírus teve seu primeiro caso identificado na cidade de Wuhan, Província de Hubei. Por seu alto índice de disseminação, logo o vírus se espalhou para outros países e, em janeiro de 2020, a China se tornou o primeiro epicentro da pandemia em razão da sua alta densidade demográfica (BBC News Brasil, 2020b). No mês de setembro, a Índia ocupou o lugar do Brasil como 2.º maior epicentro do mundo, ficando atrás dos Estados Unidos (Freire, 2020). A segunda maior população mundial sofreu uma segunda onda de contágio no mês de abril de 2021, superando os Estados Unidos em número de casos e óbitos no período de 24 horas (G1, 2021). No portal G1, foi relatado também que o país se equivocou ao declarar estarem em fase final da pandemia e ignoraram os alertas da crescente de casos, ocasionando a flexibilização de medidas. Além disso, no país surgiu uma “variante de preocupação” do tronco genético B, comum à área da Ásia Oriental (Huerta, 2021).



- **Europa:** Entre os países deste continente que tiveram mais epicentros foram França, Alemanha, Reino Unido e, em especial, a Itália, que se tornou foco de preocupação da Organização Mundial da Saúde (OMS) pela disseminação rápida da doença por casos assintomáticos e óbitos diários da população idosa. Até o mês de março de 2020, foram “mais de 21 mil infectados e mais de 1.441 mortes”, sendo o norte do país o mais afetado pela COVID-19 (BBC News Brasil, 2020a).
- **Américas:** No mês de junho, “as mortes [...] atingiram uma média de mais de 2.000 por dia na América Latina e no Caribe” (Lister, 2020). Ademais, Lister (2020) em notícia no mês de julho, aponta como causa da crise de saúde pública na América Latina a desigualdade social, tensão social em razão do lockdown e baixo investimento. Dentre os diversos países, o Brasil se destacou como epicentro de contaminação do continente, forçando o Paraguai a estabelecer “medidas de quarentena para pessoas que chegassem”. Ainda em março de 2020, a OMS havia apontado em pesquisa que os Estados Unidos da América como um potencial epicentro da pandemia da COVID-19. Entretanto, somente mais tarde, em julho, seis dos seus estados mostraram altos níveis de contaminação com recordes diários (CNN Brasil, 2020). Todo o continente americano permaneceu como epicentro até o início de setembro do mesmo ano, em especial a América latina. Embora a Índia tenha batido recordes de novos casos diários e recentemente ultrapassado o Brasil no número acumulado, na média que considera a média de casos por milhão de habitantes, países como Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Estados Unidos, México e Peru tiveram situação pior que a indiana nos sete dias em questão [31 de agosto a 6 de setembro de 2020] (Langmaid, 2020). Em suma, os EUA e Brasil foram os principais epicentros do segundo semestre de 2020, o que na época foram declarados os países com “mais vítimas fatais [...], considerando números absolutos” (Freire, 2020).
- **África:** Após o início da vacinação em todo mundo, alguns países ficaram para trás, como os do continente africano. A chegada da variante Delta na África do Sul causou o aumento da contaminação, sendo metade no número total de casos do continente no mês de julho de 2021, quando passavam pela 3.º onda (Veja, 2021). Até o mês de dezembro foram epicentro da Ômicron, sua quarta onda, quando os casos começaram a diminuir. Segundo o portal Terra, o índice de mortalidade

diminuiu consideravelmente “a proporção de pessoas admitidas no hospital que mais tarde morreram, entretanto, caiu para 5,6%, em comparação com 19% ou mais na primeira, segunda ou terceira ondas” (Rumney; Shirbon, 2021).

Em cada continente apresentado acima é encontrado nações diferentes que possuem suas próprias características. Com base em Goffman (1988, p. 5), a identidade social é uma ferramenta utilizada para reconhecer e subdividir categorias dentro de uma sociedade, que “quando um estranho nos é apresentado, os primeiros aspectos nos permitem prever a sua categoria e os seus atributos”. Entretanto, quando este mesmo “estranho” possui características fora das categorias pré-estabelecidas de uma sociedade, ele pode ser reduzido a mal, perigoso ou fraco (p. 6). Assim surge o conceito de estigma, pois ele reduz o indivíduo, dando-lhe descrédito por ser quem é. O autor observa três formas de estigma mais comuns: as abominações do corpo, as culpas de caráter individual e, por último, os de raça, nação e religião (p. 7). Neste estudo, os estigmas de raça e nação são os principais. É percebido que o medo da contaminação não gerou somente o medo do estrangeiro, mas recaiu sobre identidades específicas. Dito isso, das nações e dos continentes elencados, somente sobre algumas das identidades nacionais encontrou-se registro documental jornalístico comprovando retaliação e preconceito/xenofobia durante a pandemia, em razão da doença e atrelada a fatores sócio-históricos. As selecionadas foram sobre os:

- **Chineses:** A população asiática, em especial a chinesa, sofreu ataques midiáticos e de violência verbal e física durante a pandemia, em razão do discurso de ódio disseminado por lideranças políticas, fake news e preconceito enraizado. Em relatório, o movimento Stop Asian Hate denunciou os “6.603 casos de violência registrados entre março de 2020 e março de 2021”. É importante ressaltar que a violência não se restringiu aos chineses, pois o estereótipo asiático engloba também coreanos, japoneses, taiwaneses e outras nacionalidades (Tammaro, 2021).
- **Indianos:** Na região leste da Índia, seus nativos possuem características similares aos dos chineses, por isso sofreram ataques em seu próprio país, chamados de “corona” ou violentados fisicamente. Além disso, a intolerância religiosa influencia os ataques xenofóbicos, como os indianos muçulmanos são acusados de disseminar o vírus na Índia; dalits — integrantes da base social indiana — também são alvo (Omena, 2020).

- **Brasileiros:** Após o país se tornar epicentro mundial da pandemia, os brasileiros no exterior se tornaram alvo de discriminação. Na França, onde voos do Brasil foram proibidos, a #VariantBresilien (variante brasileira) foi usada em vídeos que incitavam misoginia, com associação das mulheres brasileiras a prostituição, além de serem “tratados como ameaças internacionais”. Uma epidemiologista da Organização Mundial da Saúde identificou a relação direta da xenofobia atrelada aos locais de cepa da COVID-19 e disse que “não deve haver estigma associado à detecção desses vírus”. Outros países mencionados sobre a ocorrência de xenofobia foram Portugal e Irlanda (Miranda, 2021).
- **Sul-africanos:** Boatos sobre a variante Ômicron ter origem na África causou o que o secretário-geral da ONU e demais líderes políticos africanos chamaram de “apartheid de viagens”, sobre o Reino Unido barrar as viagens vindas da África do Sul. É alegado que a cepa em questão já estava presente na Holanda antes mesmo de ser identificada no país. O preconceito e estigma contra os povos africanos não é novidade, visto o ocorrido durante a epidemia de HIV e Ebola (Ferraz; Bassi, 2021; Silva Júnior, 2021).

Todas as nacionalidades citadas são conhecidas como minorias étnicas internacionalmente, e sofrem as opressões sociais no exterior assim como os seus descendentes, a exemplo dos sino-americanos ou afro-americanos nos Estados Unidos (Galileu, 2020).

Após os resultados obtidos em pesquisa documental, fez-se a visita e aplicação do questionário ao hotel selecionado para o estudo de caso na tarde do dia 1.º de julho de 2022. O respondente é o proprietário do Bahiacafé Hotel e algumas respostas coletadas também são do recepcionista presente no turno da entrevista. O meio de hospedagem fica localizado no Centro Histórico de Salvador e classificado como Hotel pelo SBCClass (Ministério do Turismo, 2010), possui estilo Boutique, com avaliação em três estrelas pelo TripAdvisor. A seguir, estão os subtópicos resumindo as respostas coletadas em entrevista, organizadas por blocos temáticos:

- **Liderança:** O meio de hospedagem possui dez colaboradores e seu organograma se estrutura a partir de uma lógica de empresa familiar: o proprietário e sua esposa, ex-chefe da governança, três recepcionistas e camareiras (que também são responsáveis pelo café da manhã). Não há mais gerência na hospedagem. De 25 quartos disponíveis, 5 foram fechados para balcão e a taxa de ocupação foi de 70% a 80% na alta estação de 2022. Possuem serviço de café da manhã, spa e bar. A



missão do hotel é receber bem o visitante com preços justos, comparado aos hotéis boutique da região com preços elevados; e seus valores são: o bem-estar do cliente, funcionários que gostam do que fazem, prezar pela qualidade do serviço, bom investimento na decoração do ambiente e no atendimento;

- **Pessoas:** O processo de recrutamento e seleção é feito pela própria equipe do hotel e a admissão de funcionários mais simplificada, com período de teste de três a quatro dias. Valorizam as qualidades de honestidade, simpatia e “vontade de trabalhar” mais que a experiência profissional, porém ter fluência em inglês é um pré-requisito. Até o momento da entrevista, não há nenhuma capacitação contínua oferecida pelo hotel. Antes da pandemia, a gerência oferecia cursos de língua estrangeira (inglês e espanhol) aos colaboradores, mas devido à alta rotatividade de funcionários suspendeu-se a oferta. Ao serem questionados sobre funcionários que possuam fluência em alguma língua asiática, o proprietário afirmou que teve um recepcionista fluente – não se recordando qual em específico;
- **Clientes ou Turistas:** O Bahiacafé tem como público nacional principal cariocas, paulistas e goianos, enquanto o público internacional em sua maioria são franceses. Não há atendimento personalizado a nenhuma nacionalidade, mas a preferência da recepção é quem fala a língua materna do turista. O proprietário afirma que “não costuma ocorrer” conflitos entre os hóspedes quando se trata de racismo ou xenofobia, contudo, mencionou o caso de turistas iranianos que pagaram pelo serviço de massoterapia e trataram a prestadora do serviço como prostituta. Entretanto, um dos recepcionistas mencionou a postura de racismo e xenofobia velada da parte dos brasileiros contra os turistas asiáticos, que costumam brincar usando o termo “pastel de flango”. Já o proprietário confirmou que os turistas brasileiros são mais resistentes ao convívio com estrangeiros;
- **Sociedade:** Em razão da pandemia, o hotel boutique permaneceu fechado durante 16 meses e todos os funcionários foram demitidos. Em sua reabertura, seguiram os protocolos de biossegurança e higienização dos quartos com ionizador. Para ajudar a comunidade, fizeram doação de alimentos para instituições de caridade; enquanto alguns hotéis abrigavam profissionais da saúde, o Bahiacafé não conseguiu fazer o mesmo, apesar de ter cogitado;

- **Informação e Conhecimento:** Ao ser questionado sobre quais as nacionalidades proibidas de entrarem no território brasileiro, o proprietário mencionou os ingleses, sul-africanos e italianos; já o profissional da recepção mencionou que “principalmente os de origem de países epicentro da pandemia” e citou a China, Estados Unidos e Itália. Quanto às nacionalidades que sofreram preconceito pela pandemia, foram mencionados os chineses, italianos e estrangeiros em geral, quando o preconceito era por parte dos brasileiros. O Bahiacafé não possui nenhum protocolo para mitigar conflitos que envolvam racismo ou xenofobia, mas ressaltou que a equipe trata os turistas de forma igualitária e respeitosa, também ratificou que os brasileiros costumavam ser os clientes mais difíceis, porém obtiveram melhora.

4.1 Discussões

Os critérios utilizados na entrevista são ferramentas de avaliação integrada da gestão do atendimento de qualidade. Assim, todos os itens são igualmente importantes e estão interligados para atingir um objetivo final, que neste trabalho é: bem-receber o turista internacional de identidade estigmatizada. É a partir dos resultados dessas dimensões que se propõe adaptações no atendimento. Dois dos elementos do atendimento de qualidade são a Informação e Conhecimento e Clientes/Turistas, no intuito de conhecer a sua demanda para gerar diferenciais competitivos.

Durante a pesquisa de campo foi possível observar que o maior público do Bahiacafé é composto por brasileiros, afirmando serem turistas resistentes ao convívio com estrangeiros. Dentre os turistas internacionais, poucos são das identidades estigmatizadas (chineses, indianos e sul-africanos, relatados nos resultados documentais acima). Além disso, relataram que, na presença de asiáticos, os brasileiros fazem comentários xenofóbicos e o hotel não possui nenhuma forma de intervenção ao ato.

Vale ressaltar que, os entrevistados têm ciência da culpabilização dos chineses pela COVID-19, o que já justificaria o incentivo a mudança de protocolo para conscientização de hóspedes e mediação de conflitos, mesmo que pontuais. Assim, o atendimento de qualidade vai além do tratamento “igualitário e respeitoso”. No contexto de crise sanitária e social, há etnias e nacionalidades que não recebem o devido respeito ou tratamento igualitário e, por isso, necessitam de acolhimento e assistência diante de situações de preconceito.

5 Considerações finais

O hotel Bahiacafé possui conhecimento das questões geopolíticas e sociais emergentes da pandemia, pois as nações epicentro da pandemia percebidas pelo proprietário e recepcionista foram a China, Estados Unidos e Itália, concordando com as notícias apresentadas na seção anterior desta pesquisa (BBC News Brasil, 2020a; BBC News Brasil, 2020b; CNN Brasil, 2020). Enquanto as nacionalidades que sofreram com a culpabilização pelo vírus foram citados os chineses, em comum com a pesquisa, e os “estrangeiros em geral”, não os nomeando de forma direcionada como as identificadas minorias internacionais (latinos, africanos e outras identidades asiáticas). Apesar de afirmarem que embates diretos não ocorrerem, é visto uma postura hostil e velada da parte dos brasileiros aos estrangeiros, com resistência à convivência ou comentários xenofóbicos em tom cômico — como o “pastel de flango”, em referência a forma de falar dos orientais — percebidos antes da pandemia e agravado com ela.

Vale ressaltar que, no período de pandemia do novo coronavírus, o medo de contaminação que combinado às inverdades das narrativas ideológicas disseminadas sobre grupos identitários, tomou proporções nocivas e violentas resultando no medo do estrangeiro ou, também uma justificativa para atitudes racistas e xenofóbicas. Dito isso, é possível observar que o estigma, o racismo e a xenofobia estão enraizados em nossa sociedade ocidental, que o brasileiro (o mesmo latino-americano que sofre retaliação e exclusão social no exterior) age conforme o discurso do opressor.

Quanto ao caso relatado dos turistas iranianos com a profissional massoterapeuta assemelha-se aos relatos de brasileiras difamadas por meio da hashtag francesa #VariantBresilien, utilizando a variante da COVID-19 como justificativa para ofendê-las e incitar a prostituição (Miranda, 2021). Ambos mostram o estigma do corpo brasileiro sexualizado e a ideia de turismo sexual ser disseminada internacionalmente.

Tendo em vista o explanado, o hotel possui características estruturais que suprem as expectativas dos clientes com retorno positivo pelo acolhimento. Ademais, possui profissionais atentos às necessidades do mercado e olhar crítico aos aspectos sociais (inter)nacionais. Posto isso, o Bahiacafé tem potencial para aprimoramento do atendimento de qualidade ao turista de identidade estigmatizada. Para tanto, é necessário que as identifiquem e pensem estratégias para não somente “dar tratamento igualitário e aceitar todos”, mas também:



1) valorizando-os culturalmente, por exemplo ao custear para os colaboradores cursos da língua nativa da identidade recebida (chinês, hindi, árabe, espanhol e outras); e 2) propor treinamentos de conduta e protocolos em situações de conflito entre hóspedes e conscientização sobre xenofobia e racismo. Dessa forma, é possível mitigar conflitos e tornar o ambiente mais seguro para as viagens no período de retomada do turismo, rememorando os princípios da hospitalidade incondicional.

6 Referências

BBC NEWS BRASIL. **Coronavírus:** como a Itália tomou lugar da China como principal foco de preocupação sobre a COVID-19. BBC, 27 fev. 2020a. Internacional. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-51661091>. Acesso em: 19 jun. 2022.

BBC NEWS BRASIL. **Coronavírus na China:** perguntas e respostas sobre doença pulmonar que matou 81 pessoas e chegou a 13 países. BBC, 13 jan. 2020b. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-51661091>. Acesso em: 2 jul. 2022.

CAMARGO, L. O. de L. O estudo da hospitalidade. In: MONTANDON, A. (org). **O livro da hospitalidade:** Acolhida do estrangeiro na história e nas culturas, São Paulo: Editora Senac, 2011, p. 13-29.

CNN BRASIL. **Seis estados dos EUA têm alta recorde de casos de Covid-19; Flórida é epicentro.** CNN, 10 jul. 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/seis-estados-dos-eua-tem-alta-recorde-de-casos-de-covid-19-florida-e-epicentro/>. Acesso em: 19 jun. 2022.

FERRAZ, M.; BASSI, F. **Autoridades se queixam de “afrofobia” desde surgimento da ômicron.** Poder 360, 12 dez. 2021. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/internacional/autoridades-se-queixam-de-afrofobia-desde-surgimento-da-omicron/>. Acesso em: 2 jul. 2022.

FREIRE, D. **Índia ultrapassa Brasil e se torna 2º país do mundo com mais casos de Covid-19.** CNN Brasil, 07 set. 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/india-ultrapassa-brasil-e-se-torna-2-pais-com-mais-casos-acumulados-de-covid-19/>. Acesso em: 2 jul. 2022.

G1. **Índia bate recorde de casos de Covid pelo 3º dia seguido e é novo epicentro da epidemia.** G1, 24 abr. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2021/04/24/india-bate-recorde-de-casos-de-covid-pelo-3o-dia-seguido-e-e-novo-epicentro-da-epidemia.ghtml>. Acesso em: 19 jun. 2022.

GALILEU. **Preconceito contra infectados por Covid-19 atinge mais minorias étnicas.** Galileu, 08 jul. 2020. Disponível em: <https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2020/07/preconceito-contra-infecta-dos->



por-covid-19-atinge-mais-minorias-etnicas.html. Acesso em: 2 jul. 2022.

GOFFMAN, E. **Estigma**: Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada (4a ed.). LTC, 1981 Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/151138/goffman,erving.estigma_notassobremanipulacaodaidentidadedeteriorada.pdf. Acesso em: 14 jan. 2021.

HUERTA, E. **Por que o coronavírus originário na Índia se tornou “variante de preocupação?”** CNN Brasil, 13 mai. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/porque-o-coronavirus-originario-na-india-se-tornou-uma-variante-de-preocupacao/>. Acesso em: 2 jul. 2022.

LANGMAID, V. **Mapa da OMS mostra América ainda no epicentro da pandemia de Covid-19**. CNN Brasil, 08 set. 2020. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/mapa-da-oms-compara-situacao-de-paises-na-pandemia-america-segundo-como-epicentro/>. Acesso em: 2 jul. 2022.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo, SP: Atlas 2003.

LISTER, T. **Latin America sees half of all new Covid-19 infections as health systems flounder**. CNN Health, 04 jul. 2020. Disponível em: <https://edition.cnn.com/2020/07/04/health/latin-america-coronavirus-health-systems-in-tl/index.html>. Acesso em: 2 jul. 2022.

MIGUEL, P. A. C. Gestão da Qualidade Total e Modelos de Excelência em Desempenho Organizacional. In: CARVALHO, M. M. d.; PALADINI, E. P. (Orgs.). **Gestão de Qualidade**: Teoria e Casos, 2a ed., Elsevier: ABEPRO, 2012, p. 89–128.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem**. Cartilha de orientação básica: Hotel, Brasília, Brasil, 2010. Disponível em: <http://antigo.turismo.gov.br/aceso-a-informacao/63-acoes-e-programas/5021-sistema-brasileiro-de-classificacao-de-meios-de-hospedagem-sbclass>. Acesso em: 21 jul. 2022.

MIRANDA, G. **Brasileiros são alvo de discriminação na Europa devido a variante do vírus**. Folha de S. Paulo, 17 abr. 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2021/04/brasileiros-sao-alvo-de-discriminacao-na-europa-devido-a-variante-do-virus.shtml>. Acesso em: 2 jul. 2022.

MONTANDON, A. Espelhos da hospitalidade. In: MONTANDON, A. (Org.), **O livro da Hospitalidade**: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas, São Paulo: Editora Senac, 2011, p. 31–37.

OMENA, M. **Medo do novo coronavírus reforça crimes de ódio contra minorias na Índia**: “Nos sentimos cidadãos de segunda classe em nosso próprio país”. Revista Esquinas, 17 jun. 2020. Disponível em: <https://revistaesquinas.casperlibero.edu.br/politica/direitos-humanos/medo-do-novo-coronavirus-reforca-crimes-de-odio-contra-minorias-na-india-nos-sentimos-cidadaos-de-segunda-classe-em-nosso-proprio-pais/>. Acesso em: 2 jul. 2022.



RUMNEY, E.; SHIRBON, E. **Epicentro da Ômicron na África do Sul deixa pico de infecções para trás, dizem cientistas.** Terra, 22 dez. 2021. Disponível em <https://www.terra.com.br/noticias/mundo/epicentro-da-omicron-na-africa-do-sul-deixa-pico-de-infeccoes-para-tras-dizem-cientistas,52c990985a58d104cece6fb561cb16f4cbwaqw09.html>. Acesso em: 2 jul. 2022.

SABOURIN, E. Marcel Mauss: Da dádiva à questão da reciprocidade. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 23, n. 66, p. 131–138. 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0102-69092008000100008>. Acesso em: 14 jan. 2021.

SÁNCHEZ, M. M. Flujos turísticos, geopolítica y COVID-19: cuando los turistas internacionales son vectores de transmisión. Geopolítica(s). **Revista de estudios sobre espacio y poder**, v. 11 (Especial), p. 105-114, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5209/geop.69249>. Acesso em: 8 out. 2020.

SILVA JÚNIOR, C. D. **Ômicron desperta olhar colonialista e faz Brasil esquecer elos com a África.** Uol, 01 dez. 2021. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/opiniaao/coluna/2021/12/01/omicron-desperta-olhar-colonial-ista-e-faz-brasil-esquecer-elos-com-a-africa.htm>. Acesso em: 2 jul. 2022.

SOUSA, J. S.; SÁ, N. S. C. O lado condicional da hospitalidade: a hospitalidade frente à xenofobia contra chineses no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus. In: **Anais da XXV Jornada de Iniciação Científica da UNEB: educação e ciência pela vida.** Salvador de 03 a 05 de novembro de 2021. Salvador: EDUNEB, 2021, p. 692-693.

TAMMARO, R. **População de origem asiática é vítima de violência e preconceito na pandemia.** Jornal da USP, 27 mai. 2021. Disponível em: <https://jornal.usp.br/?p=41982>. Acesso em: 2 jul. 2022.

VEJA. **África do Sul enfrenta nova onda da pandemia com avanço da variante Delta.** Veja, 09 jul. 2021. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/mundo/africa-do-sul-enfrenta-nova-onda-da-pandemia-com-chegada-da-variante-delta/>. Acesso em: 2 jul. 2022.