

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CAMPUS GOIÂNIA
PÓS GRADUAÇÃO EM GESTÃO DOS SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE

ÁLVARO ANTÔNIO MONTI PENNA

RECEPTIVIDADE, REPRESENTATIVIDADE E IDENTIDADE LGBTQIA+ EM
LUGARES DE HOSPITALIDADE: UM ESTUDO DE CASO DO EST COMEDORIA
EM GOIÂNIA

GOIÂNIA, 2022



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAÇÃO NO REPOSITÓRIO DIGITAL DO IFG - ReDi IFG

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Digital (ReDi IFG), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IFG.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|--|---|
| ☐ Tese | ☐ Artigo Científico |
| ☐ Dissertação | ☐ Capítulo de Livro |
| ☒ Monografia – Especialização | ☐ Livro |
| ☐ TCC - Graduação | ☐ Trabalho Apresentado em Evento |
| ☐ Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ | |

Nome Completo do Autor: Álvaro Antônio Monti Penna

Matrícula: 20201011230266

Título do Trabalho: Receptividade, representatividade e identidade LGBTQIA+ em lugares de hospitalidade: Um estudo de caso do EST Comedoria em Goiânia

Autorização - Marque uma das opções

1. ☒ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso aberto);
2. ☐ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG somente após a data ____/____/____ (Embargo);
3. ☐ Não autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso restrito).

Ao indicar a opção **2 ou 3**, marque a justificativa:

- ☐ O documento está sujeito a registro de patente.
- ☐ O documento pode vir a ser publicado como livro, capítulo de livro ou artigo.
- ☐ Outra justificativa: _____

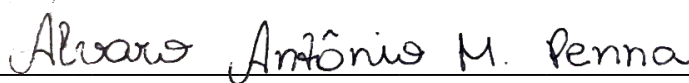
DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

- i. o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- ii. obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- iii. cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.

Goiânia, 21/02/2022.

Local Data



Alvaro Antônio M. Penna

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

ÁLVARO ANTÔNIO MONTI PENNA

RECEPTIVIDADE, REPRESENTATIVIDADE E IDENTIDADE LGBTQIA+ EM
LUGARES DE HOSPITALIDADE: UM ESTUDO DE CASO DO EST COMEDORIA
EM GOIÂNIA

Trabalho de Conclusão de Curso, no formato de artigo científico, apresentado ao curso de Especialização em Gestão do Serviços de Hospitalidade, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - Câmpus Goiânia/IFG, como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Orientadora: Professora. Dr(a). Clarinda Aparecida da Silva

GOIÂNIA, 2022



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CÂMPUS GOIÂNIA

ATA Nº 007/2022

ATA DA SESSÃO PÚBLICA DE APRESENTAÇÃO E DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos sete dias do mês de fevereiro de dois mil e vinte e dois, às quinze horas e quarenta minutos, por via remota, plataforma Google Meet, com acesso pelo link meet.google.com/sbm-ejfa-mtc, teve lugar a defesa pública de Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) como requisito obrigatório para conclusão do Curso de Especialização em Gestão dos Serviços de Hospitalidade, vinculado ao Departamento de Áreas Acadêmicas I do Câmpus Goiânia. O aluno Álvaro Antônio Monti Penna, Matrícula Nº 20201011230266, submeteu o trabalho intitulado "RECEPTIVIDADE, REPRESENTATIVIDADE E IDENTIDADE LGBTQIA+ EM LUGARES DE HOSPITALIDADE: UM ESTUDO DE CASO DO EST COMEDORIA EM GOIÂNIA" como exigência para obtenção do Título de Especialista em Gestão dos Serviços de Hospitalidade. A banca examinadora foi composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. Clarinda Aparecida da Silva (Orientadora-IFG); Profa. Dra. Gisélia Lima Carvalho (IFG); Profa. Dra. Regina Maria Jordão Cardoso de Castro (IFG).

Em conformidade com o Art. 34 da Resolução do Conselho Superior do IFG, Nº 19 de 21 de maio de 2020 "o Trabalho de Conclusão de Curso deverá ser avaliado por uma Banca de Professores, sendo considerado aprovado, aprovado com ressalvas ou reprovado".

Iniciada a sessão pela presidente da banca examinadora, o discente expôs o assunto, dentro do tempo regulamentar de vinte minutos, sendo na sequência arguida pelos membros da banca e tendo dado os esclarecimentos necessários, obteve o parecer final:

- I. (X) Aprovado.
- II. () Aprovado com Ressalvas
- III. () Reprovado

Goiânia, 07 de fevereiro de 2022.

Banca Examinadora

Profa. Dra. Clarinda Aparecida da Silva (presidente/orientadora - IFG)

Profa. Dra. Gisélia Lima Carvalho (IFG)

Profa. Dra. [Regina Maria Jordão Cardoso de Castro](#) (IFG)

Pós-Graduando

Álvaro Antônio Monti Penna (Matrícula IFG Nº 20201011230266).

Documento assinado eletronicamente por:

- Regina Maria Jordao Cardoso de Castro, COORDENADOR - FUC1 - GYN-2CCSBT, em 21/02/2022 15:46:24.
- Álvaro Antônio Monti Penna, ÁLVARO ANTÔNIO MONTI PENNA - ESTUDANTE - IFG - CÂMPUS GOIÂNIA (10870883000225), em 21/02/2022 15:40:35.
- Giselia Lima Carvalho, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 21/02/2022 15:31:09.
- Clarinda Aparecida da Silva, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 21/02/2022 15:01:05.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/02/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifg.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 247097

Código de Autenticação: e3c5aa982a



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Rua 75, nº 46, Centro, GOIÂNIA / GO, CEP 74055-110

(62) 3227-2741 (ramal: 2741)

RECEPTIVIDADE, REPRESENTATIVIDADE E IDENTIDADE LGBTQIA+ EM LUGARES DE HOSPITALIDADE: UM ESTUDO DE CASO DO EST COMEDORIA EM GOIÂNIA

Álvaro Antônio Monti Penna¹
Clarinda Aparecida da Silva²

Resumo:

O presente artigo analisa a hospitalidade em um espaço público, no caso o bar/restaurante Est Comedoria, em Goiânia. O objetivo foi compreender como o público LGBTQIA+ percebe a hospitalidade no EST Comedoria. Procuramos ainda compreender se os hábitos, ritos e práticas estabelecidas entre os visitantes LGBTQIA+³ e o ambiente permitem a construção de identidades desse grupo com o espaço frequentado. Portanto, a discussão sobre gênero, sexualidade, identidade e hospitalidade se faz necessária para maior compreensão do objeto de estudo. Como referencial teórico, o trabalho traz autores da área da hospitalidade e da sociologia, como: Hall (2003), Lopes (1999), Camargo (2003) Baptista (2008), Grinover (2006; 2007) e Castelli (2010). Para responder o objetivo desta investigação utilizamos da pesquisa bibliográfica e de campo via observações e aplicação de questionário online aos sujeitos da investigação. Como conclusão deste estudo, ficou evidente as diversas formas de estabelecer a hospitalidade com esse público e seu grau de relevância dentro do ambiente analisado.

Palavras-chave: Hospitalidade; Receptividade; Representatividade; Identidade; LGBTQIA+; EST Comedoria; Goiânia.

1 Introdução

Em pleno ano de 2021, mesmo vivendo em uma pandemia causada pela COVID-19, é grande a quantidade de bares e restaurantes em funcionamento na cidade de Goiânia. Cada estabelecimento possui sua identidade e muitos deles têm um público fidelizado que frequenta o local por achar o ambiente agradável, bonito,

¹ Graduado em Publicidade e Propaganda pela Universidade Federal de Goiás e Pós-graduando em Gestão dos Serviços de Hospitalidade pelo Instituto Federal de Goiás.
E-mail: alvaro_antoniomonti@hotmail.com

² Profa. Dra. da Coordenação de Turismo e Hospitalidade do Câmpus Goiânia do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás /IFG. E-mail: clarinda.silva@ifg.edu.br

³ Sigla utilizada para representar as diversas identidades sexuais e de gênero existentes. LGBTQIA+ é a forma de representar indivíduos que não fazem parte da cultura sexual e de gênero dominante, ou seja, que não são homens ou mulheres cis heterossexuais. Essa representação será melhor discutida no item 2 deste artigo.

barato, confortável, dentre outros motivos.

O EST Comedoria foi aberto no final de 2020 em meio a pandemia, e a história dele começa do desejo das proprietárias de compartilhar o melhor espaço com o maior número de pessoas e que possibilitasse uma diversidade de frequentadores. Localizado na cidade de Goiânia⁴, possui também consumidores formados pela comunidade LGBTQIA+, que têm seu círculo de pertencimento, suas histórias, suas práticas, suas representações discursivas, seus atributos pessoais e que reafirmam sua inserção e constroem suas identidades no espaço em questão.

De acordo com Gomes (2005), esse grupo, pelas peculiaridades e características, requer estratégias de atendimento diferenciadas. As empresas, que quiserem atender melhor esse público, deverão conhecer as questões relacionadas aos símbolos, aos hábitos e estilos de vida, ao conjunto de valores, ritos, pensamentos e formas de comportamento, enfim, aos aspectos culturais apropriados pelos frequentadores LGBTQIA+.

Nesse caso, a prática da hospitalidade pode gerar um ambiente propício para uma melhor e mais proveitosa relação entre o visitante e o local visitado. Ela é, conforme as palavras de Camargo (2004), um processo de comunicação interpessoal carregada de subjetividade, rituais e práticas que variam de grupo para grupo por meio da percepção do acolhimento. O anfitrião precisa promover a acolhida de tal forma que o visitante se sinta bem quisto e confortável em meio, muitas vezes, desconhecidos. “Falhas nesse processo ou seu não cumprimento resulta em encontros inospitais ou em hostilidade” (SANTIAGO E LANÇA, 2019, s/p).

Isso posto, cabem alguns questionamentos: Existe uma identidade que une o EST Comedoria às pessoas e, portanto, fazendo-as se sentirem representadas nesse lugar? A hospitalidade é o motivo pelo qual esse grupo frequenta o local? Que práticas da hospitalidade estão presentes nesse espaço?

Para responder esses questionamentos, é objetivo deste estudo compreender como o público LGBTQIA+ percebe a hospitalidade no EST Comedoria. Procuramos ainda compreender se os hábitos, ritos e práticas estabelecidas entre os visitantes LGBTQIA+ e o ambiente permitem a construção de

⁴ O EST Comedoria está localizado na rua 230, número 139 - Setor Leste Universitário.

identidades desse grupo com o espaço frequentado. Para atender a esse objetivo, utilizamos da pesquisa qualitativa com as seguintes estratégias de investigação: levantamento da literatura, aplicação de questionário ao público visitante e a observação do campo de estudo.

Os trabalhos de Hall (2003) e Lopes (1999) deram subsídios para a discussão sobre identidade, sexualidade e possibilitaram uma melhor compreensão dos conceitos LGBTQIA+. Além desses autores, Camargo (2003), Lima (2015), Baptista (2008), Grinover (2007; 2007) Castelli (2010), dentre outros estudos que também contribuíram para a análise das relações hóspede/anfitrião e dos lugares de hospitalidade. Com base nesse referencial construímos as estratégias metodológicas aplicadas na investigação.

Os procedimentos metodológicos utilizados foram a observação do espaço e das práticas da hospitalidade, de fatores geradores da hospitalidade e/ou da inospitalidade, dentre outros aspectos pertinentes aos objetivos da pesquisa. A coleta de dados também teve como base um questionário com perguntas abertas e fechadas (Apêndice A) aplicado a 20 sujeitos da pesquisa, entre os dias 22 e 30 de novembro de 2021. Os sujeitos foram os frequentadores LGBTQIA+ do EST Comedoria. Esses participantes foram identificados como frequentadores a partir do *Instagram*, e após isso, contactados pelo pesquisador via *WhatsApp*. Para aqueles que aceitaram participar, o questionário foi aplicado por meio do sistema *Google Drive*. Esse instrumento da pesquisa teve como objetivo identificar possíveis motivos para frequentar o estabelecimento e entender como se dá a hospitalidade neste local. Por uma questão ética, os sujeitos dessa investigação não foram identificados. Nas respostas, cada participante foi nomeado como frequentador seguido de uma letra do alfabeto.

Os resultados dessa investigação, subsidiados na literatura levantada, permitiram estruturar esse artigo da seguinte forma: Inicialmente foi abordado o universo do gênero e sexualidade LGBTQIA+. Após essa contextualização, a hospitalidade é apresentada levando em consideração os lugares que ela ocorre e a relação entre anfitrião e hóspede. Nesse item, tratamos também da identidade no universo da hospitalidade. Posteriormente, a discussão recai na análise da identidade e das práticas de hospitalidade no EST Comedoria. Por fim, as

considerações finais da pesquisa trazem conclusões acerca da questão problema levantada.

2 Gênero e sexualidade: O público LGBTQIA+

A sigla LGBTQIA+ já não é uma novidade para muitos, mas continua não sendo compreendida por completo até os dias atuais. É normal deparar com pessoas que não saibam o significado do Q e do I, por exemplo. Logo abaixo ela será aclarada.

Antes de explicar a sigla em sua totalidade, é necessário saber que esse assunto esbarra nos estudos de gênero e sexualidade, totalmente ligados ao termo identidade. Os estudos de identidade estão presentes em muitas pesquisas culturais e da sociologia e compreendem uma gama gigante de explicações.

Para o teórico cultural e sociológico Stuart Hall (2003), a identidade é dividida em três concepções humanas: o sujeito iluminista (que possui uma identidade rígida e de uma capacidade de razão), o sujeito sociológico (formado através das relações humanas e presente no mundo moderno), e o sujeito pós moderno (que sofre uma crise de identidade por não ter uma identidade tão rígida e delimitada já que a fluidez é uma característica chave da identidade desse sujeito).

A identidade ainda pode ser subdividida em sociais, culturais, coletivas e identidades sexuais e de gênero, mas é importante também entender que esses conceitos se esbarram e podem estar interligados já que um ser carrega múltiplas características, como todos os sujeitos pós-modernos.

Segundo Louro (1999), as identidades sexuais e de gênero são definidas através das relações humanas/sociais e moldadas pelas instituições de poder que estão presentes dentro de uma sociedade. Ser homossexual, por exemplo, é se entender parte dessa orientação sexual específica e pertencente a uma identidade de gênero que tem características socialmente construídas a partir de vários olhares ao longo do tempo.

Voltando a sigla, LGBTQIA+ é a forma de representar indivíduos que não fazem parte da cultura sexual e de gênero dominante, ou seja, que não são homens

ou mulheres cis⁵ heterossexuais. Indivíduos que fazem parte da minoria identitária em nossa sociedade atual.

Usualmente, já conhecemos as primeiras letras da sigla, então de maneira geral o L representa as lésbicas (mulheres cis ou trans que sentem atração por outras mulheres), o G representa os gays (homens cis ou trans que sentem atração por outros homens), o B representa os bis (mulheres ou homens cis/trans que sentem atração física por ambos os gêneros).

A letra T representa os transexuais: indivíduos que não se identificam com o gênero designado em seu nascimento, então fazem a transição para a identidade de gênero que a/o representa. A diferença cis e trans se trata justamente disso, eles são opostos.

O Q trata-se do termo *Queer*, que para Gamson (2006), é utilizado como um registro de instabilidade da identidade. De acordo com o autor (2006, p. 347): “[...] a teoria queer e os estudos queer propõem um enfoque nem tanto sobre populações específicas, mas sobre processos de categorização sexual e sua desconstrução”.

A letra I trata da intersexualidade, que é compreendida de uma maneira mais biológica. As autoras Oliveira Reis de Paula e Vieira (2015, p. 71) exibem o seguinte:

A intersexualidade interroga de que maneira acontece a definição sexual humana, e sua principal causa é a hiperplasia congênita da suprarrenal, responsável por cerca de 90% dos casos. Ao nascer, um bebê é designado menino ou menina a partir da observação dos genitais. A simplicidade para designar o sexo desaparece quando, ao observar genital, sua conformação não é evidente. O genital é ambíguo quando sua aparência impõe dificuldade, ou mesmo impossibilidade, de designar a criança como menino ou menina.

Por último, a letra A representa os assexuais, que são os/as que não sentem atração sexual por outras pessoas independente do gênero. Vale a pena destacar que existem graus de assexualidade e que esses indivíduos geralmente não enxergam as relações sexuais humanas como prioridade dentro de uma relação.

⁵ Cisgeneridade é a condição da pessoa cuja identidade de gênero corresponde ao gênero que lhe foi atribuído no nascimento.

Existe uma gama gigantesca de definições dentro dos estudos de gênero e sexualidade e o "+" dentro da sigla representa justamente isso. Com o tempo que passa é normal a inserção de mais letras para uma maior representatividade, são identidades se tornando cada vez mais visíveis e isso é extremamente importante para um mundo menos preconceituoso e com identidades dominantes.

3 Os lugares de hospitalidade

É possível identificar a presença da hospitalidade em todas as relações humanas, portanto, ela pode ser encontrada também em todos os lugares, o que muda são só as relações dada a hierarquia e posição dentro de determinadas instituições e locais. Segundo Castelli (2010, p. 107):

A hospitalidade permeia o agir de todos os cidadãos. É só observar o dia a dia das pessoas para perceber que a hospitalidade é o oxigênio que mantém a vida de uma pessoa e de uma comunidade. Isso pode ser percebido por meio de gestos simples, como um sorriso e uma saudação, e também por meio de outros eventos, como casamentos, aniversários, atividades de lazer e tantos outros acontecimentos que colocam os cidadãos frente a frente, efetuando trocas em várias dimensões.

Dentro de uma sociedade, desde o momento que acordamos e passamos a ter relações sociais até o momento de voltar a dormir, a hospitalidade é percebida. E ela pode ser observada até mesmo dentro de relações que não estejam tão nítidas, como no caso da hospitalidade urbana. A cidade também pode comunicar e trazer um "aconchego", por exemplo, a partir de alguns fatores. De acordo com Grinover (2006), existem três dimensões vistas em uma cidade que são fundamentais para sua hospitalidade e elas são justamente as que fazem parte do título de seu artigo: Acessibilidade, legibilidade e identidade. É importante entender que embora essas categorias tenham sido desenvolvidas para a cidade, é possível aplicá-las também a outros espaços como eventos, espaços culturais, bares, restaurantes, hotéis e outros.

A acessibilidade está ligada diretamente às possibilidades de indivíduos/grupos sociais a atividades ou serviços na cidade. Para Grinover (2006) a acessibilidade pode ser considerada como uma disponibilidade de instalações, de meios físicos, ou ainda de acesso socioeconômico. Uma simples rampa de acesso

em calçadas é um ato de acessibilidade para deficientes físicos, e tal característica é importante para que aquele cidadão se sinta acolhido pelo lugar onde está.

Por legibilidade, o autor diz (op. cit., p.54): "entende-se a qualidade visual de uma cidade, de um território, examinada por meio de estudos da imagem mental que dela fazem, antes de qualquer outro, os seus habitantes". Ou seja, é facilitar a interpretação de imagens e textos no ambiente urbano. A presença de placas para guiar a população é um desses pontos. E por último, a identidade trata justamente da identidade da cidade, que está ligada diretamente a identidade de seus habitantes, que moldam e constroem o ambiente urbano. Essa última dimensão tem grande importância neste artigo e este termo será abordado no decorrer do trabalho para a compreensão dessa palavra que é tão ampla e subjetiva dentro dos estudos culturais e da sociologia.

Já foi possível entender até onde a hospitalidade pode ir, mas de fato, quais são os domínios da hospitalidade? De acordo com Castelli (2010), existem três grandes domínios da convivência humana. Eles são: A Hospitalidade Privada (doméstica), a Hospitalidade Social (pública) e a Hospitalidade Comercial (profissional).

Por hospitalidade Privada entendemos como uma hospitalidade doméstica que acontece dentro de casa. Para Castelli (2010), em ocasiões em que é oferecido alimentos, bebidas e até acomodações para pessoas que não são membros regulares da família, ou seja, para parentes, conhecidos e amigos. Esse tipo de hospitalidade é muito vista inserida em nossa cultura nas festas de casamentos, aniversários e até mesmo nas visitas por parentes que moram em cidades diferentes. Diferentemente da hospitalidade comercial, que ainda será abordada, na hospitalidade privada, o anfitrião geralmente é o grande responsável por tudo (incluindo os gastos):

A hospitalidade, em especial a doméstica, embora seja marcada por momentos prazerosos, envolve sacrifícios. Afinal, o anfitrião abre mão do espaço físico de seu lar em favor do visitante. Além disso, arca com os gastos de alimentação, de bebidas e de entretenimento. Por vezes, oferece também alguns "mimos" ao visitante por ocasião da despedida, como sinal de amizade e de perpetuação do relacionamento. Cabe a questão: tudo isso é feito meramente por altruísmo e generosidade? Nem tanto, e não há nada de errado nisso. O desejo e o interesse de retribuição integram o conceito de hospitalidade. (CASTELLI, 2010, p.142)

Já a hospitalidade social (pública), está ligada às cidades e como o meio urbano promove essa inclusão. Como já citado, Grinover (2006) retrata muito bem essas questões com os pilares da acessibilidade, legibilidade e identidade. De acordo com Lashley e Morrison (2004), a hospitalidade social é construída a partir de necessidades, produção e consumo de acomodação, alimentos, bebidas e entretenimento para as mais diferentes culturas. E ainda:

É a ocasião em que se patrocina e se empresta significados de acolhimento, de cidadania, de sociabilidade e de proteção aos visitantes, estreitando-se o elo social e a dinâmica de grupo social, o que se traduz em gestos carregados de respeito e consideração à diversidade étnica e cultural, e contribui para a criação de laços e vínculos na partilha da hospitalidade. (CASTELLI, 2010, p.144)

Por fim, a hospitalidade comercial, que é válida em diversos segmentos, não apenas na hotelaria, turismo e gastronomia. É uma relação bastante vista em nosso dia a dia e tem grande relação com a prática do marketing de fidelizar o cliente. Geralmente, empresas possuem uma carta magna de como o seu funcionário que está na linha de frente com o público deve se portar, e certamente esse "exemplo de conduta" é através de atitudes vistas como hospitaleiras para que os consumidores desse estabelecimento se sintam felizes e, conseqüentemente, voltem a comprar nesse local.

Essa hospitalidade comercial não necessariamente é falsa ou feita apenas para fidelização. Em contraponto com isso, pode-se pensar na hospitalidade genuína tão discutida nos estudos da área.

Camargo (2015) trata dessa questão da hospitalidade como virtude, e conseqüentemente genuína, como algo que esteja presente na condição humana e carregada com o passar das gerações. O autor afirma que desde a Grécia Antiga são registradas atitudes de solidariedade, altruísmo, caridade e amor que permeiam entre culturas e gerações.

Entendemos a possibilidade de encontrar a hospitalidade em todos os lugares e enxergar seus diversos domínios. Quando falamos de identidade, também é assim. Todos os lugares possuem uma identidade própria e seus ideais de hospitalidade são ligados por essa identidade. Por exemplo, em um estabelecimento

*gay friendly*⁶ é comum perceber uma hospitalidade baseada na identidade desse público, apoiado na tolerância, inclusão e com o incremento de signos/valores dessa minoria social. Importante nos guiarmos também que o termo minoria social não significa dizer que é uma pequena parcela da população, mas sim o público excluído da parcela de socialização (marginalizado).

Castelli (2010, p 151) nos diz que a hospitalidade é um ato de inclusão, e ela precisa ser percebida dessa forma mesmo na recepção do diferente. Quando é dito diferente, não significa dizer "do errado", mas sim que a hospitalidade precisa transcender a identidade. Em todos os estabelecimentos é necessário que o *hostess/atendente/garçom* e outros, enxerguem a pluralidade e consigam agir estendendo a mão e recepcionando de modo afável, e genuinamente. Esse assunto será aprofundado no próximo tópico quando tratamos especificamente dessa relação.

4 A hospitalidade e identidade em bares e restaurantes: a relação entre o hóspede, o lugar e o anfitrião

A relação hóspede e anfitrião é comumente utilizada no âmbito da hotelaria, mas não se resume a isso. Para conceitualização, anfitrião é aquele que recebe pessoas para eventos ou festas em sua própria casa e hóspede, quem visita temporariamente um lugar. Dentro do universo dos bares e restaurantes, por exemplo, claramente é possível enxergar esses dois domínios como: anfitrião (o dono do estabelecimento e seus funcionários) e hóspede (o consumidor).

Esse elo geralmente é atrelado por uma hospitalidade comercial, citada anteriormente, mas que merece um pouco mais de atenção. De acordo com Walton (2009), é observável que a hospitalidade está ligada à atividade comercial desde a antiguidade greco romana:

[...] é tão antiga quanto o comércio, a migração e a peregrinação, havendo evidências de locais especializados que ofereciam repouso e acomodação nos tempos romanos e novamente, a partir do século XVIII. Em geral tais serviços envolviam a oferta de bebidas alcoólicas, embora também houvesse hospedarias que proporcionavam apenas acomodação. (WALTON, 2004, p. 80).

⁶ Expressão frequentemente usada no Brasil para definir espaços, produtos, serviços e locais destinados ao público homossexual.

Segundo o autor (2009), desde o século XII, em Londres, já existiam estabelecimentos comerciais que ofereciam comida, acomodação, bebidas, e outras necessidades para viajantes que precisavam desses serviços.

Nos dias atuais, a diversidade de lugares e estabelecimentos comerciais é imensa e a busca por diferenciais para ser único no mercado é fundamental. E a acolhida da hospitalidade tem papel essencial nisso, até porque, quem não gosta de se sentir bem recebido e aceito em um estabelecimento? Claro que esse ato pode não ser tão genuíno assim e muito mais comercial, como comentado anteriormente, mas ainda assim é um grande fator que deve ser levado em consideração.

Como ser hospitaleiro nos ambientes comerciais, mais profundamente em bares e restaurantes? Para Baptista (2008 p 06), “os “lugares de hospitalidade” são lugares de urbanidade, de cortesia cívica, de responsabilidade e de bondade”. São, conforme a autora (op. cit.), lugares de pertença, de posse, autoctonia e de afirmação identitária. E, portanto, lugares abertos ao outro, e não apenas no sentido literal da palavra, mas aberto de tal forma que o hóspede se sinta pertencente àquele lugar. A nosso ver, esse processo é um caminho para a construção ou reconhecimento tanto da identidade do lugar quanto do sujeito.

A identidade é um importante ponto para gerar pertencimento. Há uma pluralidade de culturas e identidades sempre em processo nos estabelecimentos comerciais. Cada estabelecimento possui uma identidade própria que deve ir ao encontro da identidade de seu anfitrião ou da identidade que ele quer alcançar como público consumidor. Para Baptista (2008, p. 6):

A verdadeira riqueza, ou identidade, dos lugares não está nas suas potencialidades materiais, mas sim na forma como são apropriados, percebidos, desfrutados, amados, e, sobretudo, partilhados. Na relação de partilha, as coisas do mundo transformam-se em conteúdos de interação e, dessa maneira, deixam de ser simplesmente coisas.

Isso porque a identidade é construída a partir da convivência, da identificação, do conhecimento e reconhecimento dos lugares e do outro. É o compartilhar inerente da hospitalidade que também deve se fazer presente nos empreendimentos comerciais, nos lugares de hospitalidade.

É observável o quão importante é a identidade no universo da hospitalidade, mas isso não significa limitar bares e restaurantes a um público específico. Ser hospitaleiro também é receber bem o diferente, aqueles com outras culturas, outra religião, outra cor, outra orientação sexual, etc. Um bom tratamento não deve ser apenas quando convém, ela independe da estranheza que o diferente causa.

Por isso, hospitalidade e hostilidade estão separadas por uma linha tênue e mesmo possuindo conceitos contrários, estão mais próximas do que parece. Conforme dito, a estranheza pode fazer com que o anfitrião sinta-se ameaçado e cessará o acolhimento, dando lugar à agressão (hostilidade/inospitalidade).

Desse modo, o que se observa é a inospitalidade, o desinteresse no contacto, quando não a hostilidade que, não raro, decorre da própria inospitalidade. “É fácil ser hospitaleiro com onze pessoas; difícil é sê-lo com seis bilhões de pessoas” como lembrou um insólito pensador sobre o tema, o criador da etologia, Konrad Lorenz (1988, p.12) ao falar do primeiro pecado da civilização, a perda do calor humano. (CAMARGO, 2015)

O público LGBTQIA+ é um desses clientes que causam estranhamento até hoje em diversos lugares que respiram a cultura dominante⁷. Por fazer parte de identidades marginalizadas, a famosa minoria, cenas de inospitalidade e hostilidade ainda são facilmente observadas em estabelecimentos como bares e restaurantes. Como foi o caso do ocorrido no bar Carne de Sol 1008, no setor Pedro Ludovico em Goiânia no ano de 2016. Ao manifestar atos de carícia, um casal homossexual foi repreendido e hostilizado pelos garçons do estabelecimento, segundo matéria do G1 Goiás⁸. Tal questão gerou tanta repercussão que outros casais LGBTQIA+ combinaram de ir até o local, para fazer um "beijaco" em protesto ao ocorrido. Por esses e outros motivos, a insegurança de casais gays, por exemplo, mostrar afeto em local público é uma constante para muitos indivíduos desse grupo.

Espaços voltados a esse público, considerado marginalizado, é de relevante importância como zonas de lazer seguro e de pertencimento por mais que um dos lemas da hospitalidade seja abraçar a pluralidade independente de tudo. As

⁷ Cultura que impõe suas tradições e valores dentro de uma sociedade.

⁸ Disponível em

<<http://g1.globo.com/goias/noticia/2016/02/grupo-faz-beijaco-na-frente-de-bar-em-que-casal-gay-diz-que-foi-hostilizado.html>> Acesso em 04 de novembro de 2021

diferenças entre os diversos grupos não devem representar motivos para desconfianças, medos, preconceitos ou julgamentos. Carecem ser tratadas como favoráveis ao incremento na demanda do cliente pelo espaço. O contato com as diversidades culturais deve ser aproveitado como forma de conhecimento e de avançar no processo de integração saudável com o outro e na qualidade no atendimento dos serviços prestados (VALDUGA e LAGEMANN, 2010).

Outros fatores além da identidade público/lugar - hóspede/anfitrião são importantes para favorecer uma imagem positiva e acolhedora dentro de um estabelecimento. A arquitetura e infraestrutura, por exemplo, é um grande chamariz, além de poder gerar a sensação de *feels like home*⁹.

É impossível pensar em arquitetura e não pensar nas relações humanas e na relação de hospitalidade/inospitalidade. Todos os espaços são construídos com um objetivo, e, na maioria das vezes, para gerar um sentimento nas pessoas. Praças públicas no meio de cidades transmitem aquela ideia de aconchego e descanso em meio ao caos de grandes e largas avenidas das metrópoles. Na ambientação de bares e restaurantes acontece o mesmo, toda arquitetura, desde a planta até o *design* de interiores, é bem pensada para transmitir aquilo que o estabelecimento quer passar. Portanto, na análise da hospitalidade, a imagem, como símbolo na memória social, deve ser considerada na utilização do espaço, na apropriação do patrimônio cultural, nas tipologias arquitetônicas, dentre outros aspectos (GRINOVER, 2007).

O mobiliário tem grande significado nesse processo e um bom exemplo disso é: como é mais confortável estar em um lugar com cadeiras acolchoadas do que aquelas sem conforto. Essa questão faz com o que o cliente além de se sentir mais em casa, passe mais tempo no local e, conseqüentemente, consuma mais. É claro que existem exceções. Estabelecimentos como *fast foods* e *self-service* geralmente não têm tanto esse cuidado por se tratarem de ambientes de grande fluxo. Tudo depende do objetivo do local e toda questão tem que ser levada em consideração. E claro, sempre pensando na acessibilidade para inclusão de todos os públicos e outros diversos fatores para não segregar.

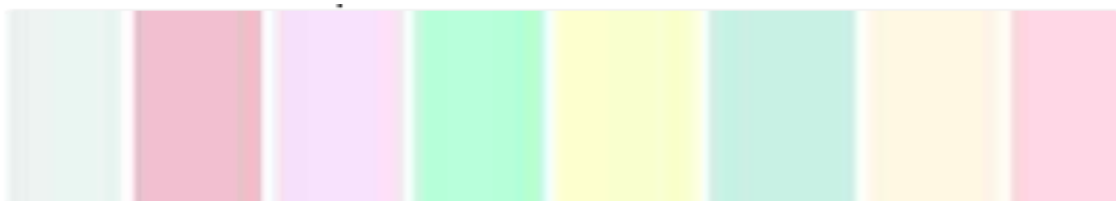
⁹ Expressão de origem inglesa utilizada cotidianamente para mostrar a sensação de conforto e acolhimento em um lugar fora de casa.

Ainda ligado a arquitetura, a iluminação e cores também implicam bastante nesse debate. Trata-se, conforme Grinover (2007, p. 18), de uma forma de legibilidade, ou seja, “de indicar a facilidade com que esse espaço pode ser reconhecido e organizado num modelo coerente”. Segundo o escritório de arquitetura Primeiro Traço, os tons fortes trazem ideia de espaços dinâmicos como os *fast foods*, enquanto que os tons suaves dão ideias de ambientes calmos, receptivos e ideais para o público-alvo familiar. (Figuras 01 e 02) (REDEABRASEL, s/d).

Figura 01: Tons fortes



Figura 02: Tons suaves



Fonte:

https://redeabrasel.abrasel.com.br/read-blog/293_a-importancia-do-uso-de-cores-em-um-aurante.html

Pensar na música em um estabelecimento também é um fator que promove a hospitalidade. É importante sempre pensar no estilo musical, o volume, a velocidade das músicas e até mesmo a quantidade (*playlists* com poucas músicas geralmente se esgotam antes do fim de funcionamento do bar/restaurante, fazendo com que clientes fiquem irritados com a repetição sonora). Cada música e gênero musical transmite uma mensagem e passa uma energia, então é fundamental que as músicas estejam em sintonia com o público-alvo daquele estabelecimento. O fator música também está relacionado à identidade, já que composições musicais estão inseridas no âmbito cultural e são feitas geralmente para consumo de pessoas que compartilham da analogia do compositor.

São inúmeras as formas de fornecer a hospitalidade em bares e restaurantes, conforme abordaremos no próximo tópico sobre o EST Comedoria. Nesse item, procuramos identificar as práticas da hospitalidade presentes nesse espaço para com o público LGBTQIA+ frequentador do local em questão.

5 Identidade e as práticas da hospitalidade no EST Comedoria

O EST Comedoria (Figuras 03 e 04) é formado por quatro sócias, todas mulheres, que tinham em comum a vontade de empreender e se aventurar a ter um negócio próprio. Entretanto, a ideia não era qualquer empreendimento, mas, principalmente, oferecer um ambiente em que as pessoas se sentissem confortáveis. Um local agradável em que os frequentadores pudessem recarregar energias e desfrutar de comida e bebida gostosa. Era muito além de uma empresa ou experiência, as proprietárias queriam passar a sensação de acolhida, que possibilitasse a inclusão, conforme afirmou Geovana Cristina, uma das fundadoras.

Figura 03: Espaço do EST Comedoria



Fonte: Instagram @est.comedoria

Figura 04: Espaço do EST Comedoria



Fonte: Dia Online

E como transmitir essa sensação que as proprietárias buscavam? Existem vários fatores que podem traduzir essa hospitalidade do EST Comedoria para o público geral, e mais profundamente ao público LGBTQIA+ que está presente no estabelecimento.

A interpretação dos dados coletados por meio do questionário (Apêndice A), evidencia uma série de resultados, que serão discutidos em 3 seções. A primeira contendo perguntas abertas e de múltipla escolha, a segunda a ser respondida por meio de escalas lineares, e a terceira com duas perguntas abertas. Foram selecionadas as respostas consideradas mais importantes para se estabelecer um diálogo, tomando sempre cuidado com a imparcialidade dos resultados.

Todos os participantes, afirmaram que consideram o EST Comedoria um lugar atrativo para o visitante LGBTQIA+, conforme mostram as respostas abaixo:

A decoração e a música remetem a um ambiente muito calmo, diferente do que vemos em bares e similares mais frequentados por héteros. (Frequentador A)

O estilo musical atrai pessoas com pensamentos mais abertos e desprendidos de certos tabus. (Frequentador C)

O lugar traz tranquilidade e receptividade para todos, e também pelo fato das sócias não admitirem nenhum tipo de preconceito." (Frequentador G)

O estabelecimento é atrativo mas com ressalvas, algumas vezes acontece de outros clientes do espaço não entenderem a proposta do lugar. (Frequentador H)

É um estabelecimento majoritariamente frequentado pelo público LGBTQIA+, então me sinto mais segura. Além disso, o estilo do lugar e das músicas/shows também se aproximam mais do público LGBTQIA+. (Frequentador P)

Esses relatos evidenciam que quesitos como decoração e estilo musical conversam e contribuem para estabelecer um elo de pertencimento dos indivíduos com o lugar. Nesse caso, a identidade com o lugar se apoia em traços, hábitos e estilos. Além disso, é notório como a presença de pessoas pertencentes a essa minoria no estabelecimento faz com que haja segurança e consequentemente mais conforto por parte de indivíduos desse grupo. Logo, as identidades, enquanto sensações de pertencimento, produzem coesão social e reconhecimento individual. Elas dão segurança e conforto, sendo dotadas de positividade que permite a

aceitação e o apoio (GRINOVER, 2012).

Todos os entrevistados também responderam que o EST Comedoria está preparado para receber o público em questão:

O EST tem total preparo para receber devido a abertura que o estabelecimento permite para as pessoas do grupo LGBTQIA+ de expressar seus sentimentos em público sem represália e preconceito. (Frequentador B)

Parecem não tolerar atos discriminatórios no local. (Frequentador C)

Pela equipe fazer parte da comunidade, elas entendem sobre as possíveis situações que possam acontecer e por isso estão preparados para receber o público dessa comunidade. (Frequentador E)

As palavras dos frequentadores evidenciam que eles se sentem emocionalmente amparados em um ambiente de aceitação, respeito e tolerância. O fato das proprietárias e equipe fazerem parte da comunidade é um grande diferencial para maior pertencimento deste público. Além de compartilharem questões identitárias, trazem uma maior segurança, já que formas de preconceito não são toleradas no ambiente.

Mais uma vez, os participantes revelaram que sentem-se à vontade no espaço que, por diversas razões, é acolhedor e seguro para as suas expressões, suas vivências sexuais e afetivas sem precisar se esconder da sociedade, conforme confirmam algumas das respostas:

No EST não preciso esconder meus sentimentos por alguém do mesmo sexo devido a aceitação do local e a ambientação arquitetônica/paisagística traz aconchego e um estado de permanência e contemplação. (Frequentador B)

Me sinto seguro e bem recepcionado. (Frequentador D)

É um espaço super agradável, o atendimento é excelente e o respeito tanto dos funcionários quanto dos clientes é incrível. (Frequentador G)

É um ambiente tranquilo, mas creio que precisam estar mais preparados para pessoas trans. Principalmente na questão dos pronomes. (Frequentador I)

Me sinto confortável pelo ambiente democrático que foi criado. (Frequentador L)

Ambiente agradável e seguro, comida gostosa e drinks atrativos. (Frequentador N)

Me sinto confortável por acreditar que a casa me daria assistência em caso de LGBTfobia por parte de algum cliente. (Frequentador O)

Nas respostas acima, foram observadas duas formas de compreensão da palavra conforto. A primeira no sentido de um conforto físico, ligado à estrutura do ambiente, que também é uma questão hospitaleira. Toda decoração, ambientação, tipos de mesas, cadeiras, luzes e cores traduzem o conforto. A outra forma, um conforto mais no sentido de estar bem, que tem relação com a estrutura, mas que vai além disso, buscando um conjunto de fatores que fazem com que essa minoria se sinta acolhida como um todo. De acordo com Baptista (2008, p.11):

Na corrente, por vezes tresloucada, dos dias, fazem-nos falta “tempos de hospitalidade” potenciados por zonas intermédias ou limiares de urbanidade, como os espaços de convívio e os “recantos” que convidam à sinceridade relacional. Precisamos de “terceiros lugares” ou “zonas francas da sociabilidade”, onde se possa chegar sem aviso, onde não seja necessário apresentar credenciais ou “fazer prova” de uma vida merecedora de reconhecimento e de aprovação. Onde se possa ser, simplesmente, alguém para alguém.

Ao serem questionados sobre o porquê frequentam o EST Comedoria, os clientes emitiram amplas respostas, entre elas:

Porque apoio a cena local, as proprietárias, e porque tem pratos veganos. (Frequentador A)

Principalmente pelo espaço que mescla o comercial com área verde e quintal de casa. Depois pelo menu ofertado. (Frequentador C)

Embora os preços sejam salgados e o atendimento demorado, o ambiente é agradável e os clientes fazem parte da minha bolha identitária. (Frequentador D)

Pelas pessoas que frequentam e o ambiente ser aconchegante. (Frequentador J)

É um bar esteticamente lindo, além disso tem ótimos drinks, lanchinhos e principalmente pelo público que é agradável. (Frequentador L)

Pode-se perceber vários fatores que motivam o consumo do estabelecimento. Desde o ambiente até a conexão identitária entre os frequentadores. Essa pergunta traz uma introdução do que será apresentado na seção 2 do questionário, em que tópicos ligados ao consumo e hospitalidade são abordados em um grau de importância.

Com a última pergunta da primeira seção (Com o que você mais se identifica no EST Comedoria?), podemos observar que a identificação com o ambiente também abraça vários aspectos, os quais nos mostram que, como salienta Baptista (2008, p.11), os “lugares de fruição de “tempo livre”, de leveza, de convívio ameno, de encontro, de namoro, de recreio e de tagarelice, são lugares densos do ponto de vista identitário”.

Com o clima de brasilidades, com as proprietárias e a sensação de bem-estar. (Frequentador A)

Me identifico com a questão de ser pet friendly, arquitetura e vibe do local. (Frequentador C)

Estrutura aconchegante. (Frequentador E)

Me identifico com o público e o ambiente que me deixam à vontade. (Frequentador J)

Ambiente amigável e ótimo para conversar. (Frequentador O)

Com o dinamismo do EST, eles estão sempre inovando o cardápio e fazendo novos pratos e bebidas para trazer a melhor experiência ao cliente. (Frequentador P)

A seção 2, composta por quesitos a serem julgados pela escala linear, tiveram seus resultados computados a partir da média aritmética, a fim de compreender quais atributos são mais ou menos importantes da hora de visitar o EST Comedoria.

Os aspectos mais importantes foram a higiene e limpeza do local, seguido da qualidade no atendimento/cordialidade. Nesse caso, a limpeza e higiene implicam nas possibilidades de acesso dos indivíduos, ou de grupos sociais, no espaço de vivência e convivência, conforme foi tratado por Grinover (2006). Para o autor (op. cit), a hospitalidade ou a inospitalidade podem ser analisadas por meio de diversas categorias, entre elas a acessibilidade. Outra condição relevante entre as práticas da hospitalidade são as formas de atendimento. Qualificação e aprendizagem com informações sobre o atendimento e relacionamento com o público LBBTQIA+, devem ser estratégias de gestão das empresas que trabalham ou pretendem trabalhar com esse grupo, conforme foi dito por Gomes (2005).

Uma área para estacionamento é também uma forma de possibilitar o

ingresso adequado ao local, contribuindo para uma imagem hospitaleira do lugar visitado. A acessibilidade do Est Comedora, por estar em uma zona centralizada, é um ponto positivo. Todavia, por mais que sejam diversificadas, as formas de acesso ao local, como por ônibus ou aplicativos de carro, muitos consumidores ainda vão de carro próprio e ter um estacionamento privativo pode corroborar com a segurança. Todavia, foi o aspecto menos importante para os pesquisados. Isso mostra que, mais importante do que a acessibilidade física é a vivência, a convivência e a sociabilidade dos visitantes no território visitado.

Outros itens como o cardápio e a liberdade de expressão também tiveram respostas relevantes. A partir da liberdade de expressão, é estabelecido um diálogo de acessibilidade e identidade com base em Grinover (2006, p.47):

A essência da cidade é justamente o estímulo à aproximação entre seus habitantes, o que cria as condições para a interação social e define o espaço urbano como público, acessível, lugar das diferenças, da heterogeneidade. Uma boa qualidade de vida, e, portanto, de hospitalidade, é condição para o desenvolvimento urbano e é uma condição estratégica da cidade.

Por mais que o EST Comedoria tenha um público LGBTQIA+ considerável, outros públicos também frequentam o local. E essa heterogeneidade permite uma interação social benéfica e acessível, já que a minoria consegue ter liberdade de expressão convivendo com outros tipos de pessoas e identidades, conforme mostra as respostas da seção 3 da pesquisa. Essa parte contém duas perguntas. A primeira delas sobre liberdade de expressão LGBTQIA+ (Acreditam que o EST Comedoria é um estabelecimento seguro para o reconhecimento da identidade e a liberdade de expressão LGBTQIA+? Por quê?). Do total de respostas, 80% dos frequentadores disseram que sim, como é expressado abaixo pelas falas:

Não há formas de repressão entre os casais LGBTQIA+ por parte dos funcionários e nem pelos frequentadores do local. (Frequentador C)

Sempre que frequento o EST me sinto confortável e bem tratada, é sempre bom olhar pro lado e ver a diversidade, é um aconchego. (Frequentador L)

Os outros 20%, tiveram opiniões diferentes, como:

Por ser um local recente, o EST ainda está se encontrando. Vejo que a comunidade LGBTQIA+ se sente confortável no ambiente, porém no quesito

reconhecimento, ainda tem algo a melhorar. Uma sugestão seria trazer eventos temáticos, DJs, drags... (Frequentador F)

Alguns frequentadores desavisados não sabem que é um ambiente preferencialmente LGBT, creio que deveria ser mais avisado disso, principalmente pra se tornar uma espaço da comunidade, principalmente em relação às pessoas trans, pois existem frequentadores conservadores sim da casa que não entendem às vezes a presença da comunidade. (Frequentador H)

As percepções de um mesmo ambiente são múltiplas, por mais que todos façam parte da mesma minoria. Isso pode ocorrer devido a diferentes experiências ou visões durante o consumo do espaço. É visível também que há frequentadores que consideram importantes os serviços especializados para os LGBTQIA+. Logo, por trás das respostas dos participantes encontra-se:

[...] a necessidade de lugares ricos em mixofilia¹⁰, animados pelo valor da diversidade, onde as pessoas tenham ocasião de se encontrarem [...] Essa arte de aprender a dialogar e a conviver com a diferença constitui o grande motor de desenvolvimento humano, tanto no plano individual como colectivo. (BAPTISTA, 2008, p. 12).

Desta forma, os espaços LGBTQIA+ não precisam excluir os outros públicos, mas, sobretudo, devem abrir suas portas para que todos se sintam à vontade, acolhidos e abraçados, como sublinhou Silva e Carvalho (2020).

O EST Comedoria é um local novo que tem muito a aprimorar em relação ao público. A representatividade pode ser melhorada para o público LGBTQIA+ se sentir mais à vontade no quesito liberdade de expressão. Segundo Silva (2000), através de organizações socialmente construídas, por exemplo, é possível identificar um grupo e estabelecer laços que o conectam.

A identidade e a diferença são estreitamente dependentes da representação. É por meio da representação, assim compreendida, que a identidade e a diferença adquirem sentido. É por meio da representação que, por assim dizer, a identidade e a diferença passam a existir. Representar significa, neste caso, dizer: “essa é a identidade”, “a identidade é isso”. (SILVA, 2000, p. 91).

Ainda questionados sobre o que mudariam no EST Comedoria e por quê, alguns dos frequentadores manifestaram questões como:

Se colocar como espaço LGBT, ganhariam muito mais! Falta em Goiânia,

¹⁰ Prazer de estar em um ambiente diferente e estimulante (nota nossa).

tomar cuidado com isso, pois as vezes em alguns dias que sei que vai ter um público preferencialmente hétero, evito a casa com receio do ambiente, pois não é avisado que o espaço LGBT friendly. (Frequentador H)

Nesse caso, “manter a identidade significa algo vital para que as pessoas se sintam seguras, unidas por um território comum, hábitos e costumes, que lhes indiquem suas origens e sejam referenciais diante das diversidades sociais existentes atualmente” (GRINOVER, 2012, p.5).

No entanto, outros responderam que têm uma preocupação mais acentuada a respeito das práticas que possibilitam melhor acessibilidade ao espaço.

Ofereceria mais opções de drinks. (Frequentador A)

Apesar de muito bonito, o espaço é bastante pequeno. Investiria em treinamentos para os atendentes e traria opções mais acessíveis para o cardápio. (Frequentador D)

Aumentaria a variedade de cervejas 600ml. (Frequentador F)

Gostaria que tivesse uma variedade maior de pratos e bebidas. (Frequentador J)

Aumentaria um pouco o volume da música. (Frequentador M)

A dinâmica de atendimento (faria comandas por pessoa e não por mesas, pois facilita o pagamento e evita confusões) teria a opção da pessoa ser atendida no balcão caso quisesse. Acho que seria interessante ter menos mesas e mais bistrôs para melhor uso dos espaços. (Frequentador O)

São várias as formas de melhorar e tornar o local mais acessível, atrativo e hospitaleiro. Ouvir o público consumidor é um ponto-chave nesse processo. Pequenas atitudes e alterações fazem grandes diferenças, mas claro, toda mudança deve ter um propósito e ir de acordo com a possibilidade do ambiente e motivada pelas necessidades do público-alvo. Da mesma forma, o anfitrião deverá ter aprendizado e posições que geram mudanças. Os profissionais que lidam com o público LGBTQIA+ necessitam buscar uma visão mais apurada das reais necessidades, desejos, hábitos e estilos de vida dessa comunidade, conforme dito anteriormente por Gomes (2005).

As observações realizadas no campo da pesquisa, complementam as respostas discutidas. A visita ao estabelecimento permitiu notarmos outros pontos negativos e positivos no EST Comedoria. A chegada no local não foi difícil, com

vários lugares na rua para estacionar. A região possui de fato um fácil acesso, inclusive por ônibus, já que diversas linhas do transporte coletivo passam pelo local. O ponto negativo seria apenas a falta de segurança de quem vai de carro e precisa estacioná-lo na rua.

O estabelecimento está seguindo todas as medidas de prevenção contra a COVID-19 incluindo álcool em gel em todas as mesas. O cardápio é via QR Code evitando compartilhar menus físicos durante a pandemia. Como no dia da visita estava chovendo, isso dificultou o acesso ao bar. Pensar em oferecer um serviço com guarda-chuvas para o cliente é mais uma prática da hospitalidade que pode ser oferecida.

O cardápio do estabelecimento é interessante, contando com opções que agradam vários paladares. O preço, de fato, corresponde a de bares mais caros localizados em zonas nobres da cidade, mas nada tão exagerado. Todavia, os valores podem ser considerados um problema de acessibilidade levando em consideração a ampla desigualdade social e diferente poder de compra da sociedade como um todo. Uma questão atraente é que o menu possui opções de comidas e bebidas para os pets, mostrando a questão *pet friendly*¹¹, tão em alta e necessária nos dias atuais.

De cortesia, foi oferecido pipoca. Essa forma de afabilidade evidencia mais uma preocupação do local com a hospitalidade. Quase todo ambiente é acessível com rampas e corrimões, exceto o banheiro feminino que possui um leve degrau dificultando seu uso por pessoas em cadeiras de rodas, algo a ser repensado. A música estava baixa e por conta da chuva, quase inaudível, além disso, faltam caixas de som em partes do recinto. Talvez essa seja a proposta do ambiente em priorizar a conversa entre os frequentadores ou por estar em uma região residencial, evitar com que o barulho incomode os moradores da redondeza.

O atendimento foi acolhedor e simpático, as pessoas que estavam no lugar pareciam não se incomodar com a demonstração de afeto entre LGBTQIA+. A experiência, como um todo, foi bem positiva.

¹¹ Termo utilizado para mostrar que os animais de estimação são bem-vindos no interior de estabelecimentos (bares, restaurantes, shoppings, hotéis, entre outros).

6 Considerações Finais

A análise dos dados permitiu-nos algumas considerações sobre a receptividade, a identidade, e, como um todo, a hospitalidade ao público LGBTQIA+ no EST Comedoria. A hospitalidade, como foi mostrado na discussão, pode ser traduzida através de inúmeros fatores e não só pelo atendimento. Ela está nas relações humanas e pode ser observada em todos os lugares. No EST Comedoria não é diferente, as práticas da hospitalidade são visíveis desde a acessibilidade na entrada do estabelecimento até a cordialidade e rapidez na hora de levar a conta ao consumidor. Todavia, como mostrou a investigação, muitos detalhes devem ser repensados para que, em conjunto, o ambiente consiga ser hospitaleiro por completo.

O EST Comedoria consegue trazer em sua essência a hospitalidade com diversas faces para seu público, inclusive para o grupo LGBTQIA+. Ficou claro que o estabelecimento também recebe outros públicos, mas que essa comunidade em questão se sente bem e acolhida no lugar.

Não existe uma identidade específica que liga o estabelecimento ao público LGBTQIA+. No entanto, devido à cordialidade do atendimento com esse público, a música, o ambiente e outros fatores, o lugar se torna LGBTQIA+ *friendly* e oferece condições de vivência e sociabilidade.

É claro que existem melhorias a se fazer como foi citado na discussão. Na verdade, sempre é possível melhorar e buscar novas práticas de receber, ser hospitaleiro e fidelizar o público.

O EST Comedoria está se adequando às práticas de hospitalidade e conseguindo ser um referencial de identidade para os consumidores pertencentes ao público LGBTQIA+. Vem se constituindo um lugar de acolhimento e segurança, que incorpora ações para que o espaço seja não só lugar de lazer, mas também de vivência e convivência e, portanto, de identidades.

Referências

BAPTISTA, Isabel. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano V, n. 2, p. 5-14, jul.- dez. 2008. Disponível em: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/150>. Acesso em, 20 de out, 2021

CAMARGO, Luis Otávio de Lima. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs). **Hospitalidade: Cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: A Inovação na gestão das organizações prestadoras de serviço**. São Paulo, 2010.

GAMSON, Joshua. As sexualidades, a teoria queer e a pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2006.

GOMES, Francisca Gladys de Vasconcelos. **A Percepção do Segmento GLBT Sobre o Atendimento do Setor Turístico Brasileiro**. 2005. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Turismo) – Centro Universitário de Brasília. Brasília-DF, 2005.

GRINOVER, L.A. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Editora Aleph, 2007.

_____. Hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, v. 3, n. 2, p. 29-50, 2006.

_____. Patrimônio, Identidade, Território e Hospitalidade. Notas para a compreensão da cidade contemporânea. **IX seminário da associação nacional pesquisa e pós-graduação em turismo**, 30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Trad. Tomaz Tadeu da Silva e Guacira Lopes Louro. 7.ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alisson. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.

LOURO, Guacira. **O Corpo Educado: Pedagogias da Sexualidade**. Belo Horizonte: Autêntica, 1999.

OLIVEIRA REIS DE PAULA, Ana Amélia; VIEIRA, Márcia Maria Rosa. **Intersexualidade: uma clínica da singularidade**. Revista Bioética, vol. 23, núm. 1, 2015. Conselho Federal de Medicina Brasília, Brasil

REDEABRASEL. **A importância do uso das cores em um restaurante**. Disponível em:

https://redeabrasel.abrasel.com.br/read-blog/293_a-importancia-do-uso-de-cores-em-um-restaurante.html. Acesso em 04 de novembro de 2021.

SANTIAGO, Patrícia Elizabeth de Souza; LANÇA, Viviane Soares. A importância do bem receber no espaço público: estudo de caso da empresa RIOTUR e seu serviço de informações turísticas. **Caderno Virtual de Turismo**, 2019, 19(1). Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/1355/614>. Acesso em: 9, nov., 2021.

SILVA, Tomaz Tadeu. **Identidade e diferença** – perspectiva dos estudos culturais. Petrópolis: Vozes, 2000

SILVA, Bernardo Jose Costa; CARVALHO, Karoliny Diniz Carvalho. Turismo, Movimento LGBTQIA+ e Hospitalidade Urbana: um olhar crítico acerca dos espaços gay-friendly. **Fórum internacional de Turismo do Iguassu**, 9 a 11 set., 2020. Foz do Iguaçu, Pr. Disponível em:

<https://www.sisapeventos.com.br/deangeli/wiew/inscription/submission/files/3/364-1881-5.pdf>. Acesso em, 04, nov. 2021.

VALDUGA, Manoela Carrillo; LAGEMANN, Juliana. A Influência da Diversidade Cultural para a Prática da Hospitalidade na Hotelaria de Porto Alegre, RS. **VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. 20 e 21 de setembro de 2010 – Universidade Anhembi Morumbi – UAM/ São Paulo/SP. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais>. Acesso em: 04, nov. 2021.

WALTON, John K. O negócio da hospitalidade: uma história social. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (Org.). **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004. p. 79-109.

Apêndice A: Questionário Aplicado ao Público LGBTQIA+ Frequentador do EST Comedoria

Introdução

Olá, bom dia! Me chamo Álvaro Penna e estou desenvolvendo uma pesquisa para conclusão de curso da minha pós graduação. Caso já tenha frequentado o EST Comedoria e faça parte do público LGBTQIA+, pode respondê-la no link abaixo? Obrigado desde já!

Seção 01

- 1) Você pertence ao público LGBTQIA+? () Sim () Não
- 2) Você frequenta o EST Comedoria? () Sim () Não
- 3) Você considera o EST Comedoria atrativo para o público LGBTQIA+? Por quê?
- 4) O estabelecimento está preparado para receber esse tipo de público (LGBTQIA+)? Por quê?
- 5) Você se sente confortável no EST Comedoria? Por quê?
- 6) Por que você frequenta o EST Comedoria?
- 7) Com o que mais você se identifica no EST Comedoria?

Seção 02

1) Marque em escala linear conforme o grau de importância, sendo 0 para menos importante até 5 para muito importante, os seguintes tópicos a respeito do EST Comedoria

- Estrutura/Arquitetura diferenciada ()
- Música/Tipo de som que toca no ambiente ()
- Preço ()
- Cardápio ()
- Qualidade no atendimento/cordialidade ()
- Perfil do público consumidor ()
- Liberdade de expressão (ser quem eu sou) ()
- Higiene e limpeza do local ()
- Facilidade de acesso ()
- Estacionamento ()
- Socialização/interação entre os frequentadores ()

2) Dos fatores acima, qual o EST Comedoria menos se encaixa? Por quê?

Seção 03

1) Acreditam que o EST Comedoria é um estabelecimento seguro para o reconhecimento da identidade e liberdade de expressão LGBTQIA+? Por quê?

2) O que você mudaria no EST Comedoria? Por quê?