



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022  
ISSN 2177-3866

## **“A GENTE RESPEITA O TEMPO DELA”: A HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA**

**TAYNARA MARTINS SILVA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)

**DAVI ALYSSON DA CRUZ ANDRADE**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)

**LUCIANA BRANDÃO FERREIRA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)

# “A GENTE RESPEITA O TEMPO DELA”: A HOSPITALIDADE NA CASA DA MULHER BRASILEIRA

## 1 INTRODUÇÃO

Ela existe por meio da interação entre pessoas, instituindo-se uma dinâmica de reciprocidade em que o acolhimento ao outro está no epicentro do encontro entre anfitrião e hóspede. Estes também podem ser entendidos como aquele que recebe e aquele que é recebido, de acordo com cada contexto ou situação. A hospitalidade é “o modo de viver juntos”, regido por regras, ritos e leis (MONTANDON, 2001)

A hospitalidade tem sido estudada por diversas áreas do conhecimento, desde a filosofia à gestão. Ao longo do tempo, ela vem sendo debatida a partir de perspectivas mais amplas, que abrangem uma série de valores e ações que estão presentes em todas as condições do fazer humano associados ao ato de acolher pessoas, ou mais específicas, como no turismo. Tais debates aceitam contribuições de diferentes áreas do saber, uma vez que é uma ocorrência social, e isto permite uma análise de modo pluridisciplinar a respeito da temática. Costa e Brusadin (2021), ao falarem sobre as relações e práticas de acolhimento, afirmam que seu estudo sempre esteve ligado à sociologia, à antropologia, à filosofia, à religião e, recentemente, ao comércio.

Para Carmargo (2004) a hospitalidade sempre foi atributo de pessoas e de espaços, evidenciando-se no que acontece além da troca combinada, além do valor monetário de um serviço prestado, no que as pessoas e os espaços proporcionam além do previsto no contrato estabelecido.

Neste trabalho a hospitalidade pretende ser o elo entre mulheres vítimas de violência e profissionais de diversas áreas (psicologia, direito, serviço social, segurança pública), que se encontram na Casa da Mulher Brasileira (CMB). Assim, as questões norteadoras para esta pesquisa são: Como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira? Como os anfitriões (profissionais) concebem a hospitalidade?

A “Casa da Mulher Brasileira” é uma ação do Programa “Mulher: Viver sem Violência”, que busca integrar e ampliar os serviços públicos voltados às mulheres em situação de violência mediante a articulação de serviços especializados no âmbito da saúde, justiça, segurança e assistencial social. (BRASIL, 2013).

O *locus* para a operacionalização desta pesquisa é a Casa da Mulher Brasileira da cidade de São Luís, capital do estado do Maranhão.

Assim, o objetivo principal desta pesquisa é conhecer como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira, em São Luís. Buscamos ainda identificar o entendimento sobre hospitalidade dos profissionais que recebem as mulheres vítimas de violência; e identificar as possíveis dimensões da hospitalidade evidenciadas nesta relação, neste espaço.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Hospitalidade: conceitos, dimensões e o lugar

O trabalho de Lashley e Morrison (2004) reúne várias perspectivas de estudo da hospitalidade. Dentre estas, as proposições de Lashley (2004) que definem os domínios da hospitalidade (privado, comercial e social) e suas características, têm guiado os estudos sobre a hospitalidade desde então, especialmente na área do turismo.

Para o autor o domínio social da hospitalidade, pode ser descrito como o momento do encontro entre os sujeitos em um cenário público – para eles, esses encontros se dão no momento da produção de alimentos, bebidas e acomodação. A respeito do domínio privado, “[...] considera o âmbito das questões associadas à oferta da ‘trindade’ no lar assim como leva em consideração o impacto do relacionamento entre anfitrião e hóspede” (LASHLEY, 2004, p. 5). Por fim, o domínio comercial da hospitalidade, desenrola-se no momento da relação entre sujeitos que envolvem fundo financeiro.

Aproximando-se dos domínios da hospitalidade propostos no Reino Unido por Lashley (2004), no Brasil, Camargo (2004) aponta as dimensões da hospitalidade (doméstica, comercial e social), caracterizando-as.

Assim, ainda que sua essência seja imutável, a hospitalidade passa a ser compreendida e buscada, de acordo com as características de cada domínio/dimensão.

Grinover (2007) também identifica o emprego da hospitalidade em diversos contextos, na esfera do Estado, na esfera comercial e na esfera doméstica.

Camargo (2004) aborda três contextos em que o ser humano exerce a hospitalidade, o contexto doméstico, público e o comercial. Segundo o autor o processo de hospitalidade acontece por meio de práticas sociais relacionadas em duas perspectivas: tempo da hospitalidade quando exercem as práticas sociais do receber (acolher, hospedar, alimentar e entreter) e espaços de hospitalidade onde as práticas realmente acontecem (ambiente doméstico, público, comercial).

Ariffin (2013) propõe que a hospitalidade na hotelaria pode ser revelada em cinco dimensões: personalização, recepção calorosa, relacionamento especial, autenticidade e conforto. No modelo teórico proposto por Andrade e Polo (2018), para analisar a hospitalidade na hotelaria no contexto brasileiro, além das cinco dimensões elencadas por Ariffin (2013) foi acrescida a dimensão justiça de preço.

O debate sobre lugares de hospitalidade ecoa neste trabalho, pois busca-se conhecer como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira, na perspectiva dos anfitriões. Para entender como a hospitalidade ocorre nesse espaço e nas relações entre os sujeitos envolvidos.

Para ampliarmos nosso entendimento sobre os tempos e os espaços da hospitalidade, é importante considerá-la como uma ação humana, que é exercida dentro de um ambiente privado, em espaços públicos e ambientes de trabalhos, (CAMARGO, 2004). Por meio da contribuição do autor passamos a visualizar as diferentes relações e/ou interações existentes entre os tempos e os espaços da hospitalidade.

Para definir um espaço como “lugar de hospitalidade”, é preciso atentar-se para sua relevância para a interação humana. Baptista (2008) declara que não há como compreender a hospitalidade nos espaços de outros sem o entendimento do estudo dos seres humanos, pois são os mesmos quem dão vida a tais lugares.

A hospitalidade e seus espaços convidam à entrada do outro numa oferta de acolhimento, refúgio, alimento, ajuda ou conforto (Baptista. 2008). Poulston (2015) ressalta a relevância da interação entre o doador e receptor, entre o hóspede e o anfitrião.

O espaço converte-se em lugar a partir da conexão humana que o simboliza, que está associado à ideia de um espaço habitado. Os espaços precisam de uma alma, de relações, de pessoas para se tornarem lugares, espaços humanizados (Baptista, 2008)

A Casa da Mulher Brasileira é uma instituição pública, voltada para mulheres vítimas de violência, portanto, é uma instituição coletiva, formada por pessoas que devem acolher pessoas com necessidades específicas, assim como os lugares de hospitalidade. Esta é uma relação importante para a hospitalidade pública, pois, segundo Camargo (2004), ela consiste no ato de receber e acolher bem as pessoas que chegam a tais espaços seja para uma ou mais visitas de horas ou dias.

A Casa da Mulher Brasileira é um espaço que reúne diversos serviços de atendimento às mulheres em situação de violência. É preciso buscar sempre estratégias sustentáveis para o estabelecimento de uma relação de hospitalidade para com o outro, sem pré-julgamentos, tornando este espaço público um lugar de hospitalidade.

A partir de tais reflexões, consideramos que a hospitalidade pode ser definida como um conjunto de atitudes que favorecem o encontro interpessoal, por meio do acolhimento ao outro, sem imposições do eu sobre o outro, ao contrário, o outro é o início e o fim da ação realizada neste encontro.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Com uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório, os procedimentos para a realização desta pesquisa compreendem, além da revisão bibliográfica sobre os temas pertinentes, a realização de entrevistas e a observação (GIL, 2014).

Uma vez escolhido o cenário da pesquisa e a definição do método, a etapa seguinte foi definir as estratégias para a coleta de informações e dados com o objetivo de responder o problema central do estudo. Definiu-se as seguintes estratégias de coleta de dados: observação, entrevista com a gestora, entrevista com os profissionais que fazem atendimento às usuárias e análise dos resultados.

A partir dos objetivos da pesquisa foram elaborados os instrumentos de coleta de dados, roteiros de entrevista semiestruturados. As entrevistas foram agendadas previamente por e-mail com a gestora da Casa da Mulher Brasileira. Nesta ocasião foram enviados os roteiros de entrevista para conhecimento prévio. O roteiro para entrevista com a gestora da Casa da Mulher Brasileira é composto de treze (13) questões abertas, e cinco (5) questões fechadas. O roteiro direcionado aos profissionais que atuam no acolhimento às mulheres é composto por nove (9) questões abertas e cinco (5) fechadas. As entrevistas foram realizadas presencialmente na Casa da Mulher Brasileira, no dia 20/12/2021. Além da gestora da Casa da Mulher Brasileira, duas funcionárias responderam à entrevista presencialmente. Três funcionárias responderam ao roteiro de entrevista online, pois estavam ausentes no momento da realização das entrevistas.

A gestora e os funcionários respondentes concordaram que suas respostas fossem socializadas na realização desse estudo. Embora não fizesse nenhuma restrição à identificação pessoal, decidiu-se utilizar o termo “colaboradora” para apresentar as informações decorrentes das questões respondidas.

Na intenção de conhecer o ponto de vista das mulheres atendidas na Casa da Mulher Brasileira fora elaborado um roteiro de entrevista direcionado a elas, contudo, não obtivemos autorização para a realização das entrevistas, considerando que as mulheres poderiam não se sentir à vontade em participar, por estarem em uma situação delicada e por orientação da diretora da Casa da Mulher Brasileira, evitando assim a sua revitimização.

A entrevista com a gestora da Casa teve duração de doze minutos, as respostas foram transcritas e a quantidade de palavras totais foram de 663 palavras. A aplicação do roteiro de entrevista com as funcionárias durou cerca de 20 minutos.

Foram feitas observações pela própria pesquisadora desde o primeiro contato, que foi o agendamento da entrevista, até a execução da mesma nos espaços da Casa da Mulher Brasileira, onde se procurou registrar os cenários, o atendimento dos colaboradores e as atitudes e reações de quem estava chegando ao espaço. Foram também realizadas anotações a partir das conversações com a gestora e colaboradores.

Os dados foram tratados pela técnica de Análise de Conteúdo (Bardin, 2004), considerando os objetivos estabelecidos para a pesquisa foram identificadas e definidas as categorias *à posteriori*.

### 3.1 Caracterização do *locus* de pesquisa

No intuito de garantir a igualdade social, acolhimento e liberdade da mulher, a Casa da Mulher Brasileira oferta atendimento especializado em saúde e segurança pública, direitos humanos, atendimento assistencial, psicossocial e promoção da autonomia econômica. É um espaço de acolhimento e atendimento humanizado, facilitando o acesso destas aos serviços especializados e garantindo condições para o enfrentamento da violência, o empoderamento e a autonomia econômica das usuárias. (BRASIL, 2013).

Constitui um serviço da rede de enfrentamento à violência contra as mulheres e atua em conjunto com os serviços especializados no atendimento à mulher, como as Secretarias de Estado, Delegacia da Mulher com Plantão Especializado, Patrulha da Mulher, Ministério Público, Defensoria Pública, Vara Especial de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, Promotoria de Justiça, entidades civis organizadas de apoio e proteção à mulher. (BRASIL, 2013).

A Casa da Mulher Brasileira que é *locus* desta pesquisa está localizada em São Luís do Maranhão, na Avenida Professor Carlos Cunha, bairro Jaracaty (próximo ao centro da cidade). Foi inaugurada no dia 02 de outubro de 2017, mas somente 14 de novembro do mesmo ano que a mesma entrou em funcionamento. (Maranhão, 2022)

A Casa da Mulher Brasileira de São Luís ainda agrega o Centro de Referência de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (CRAMSV) e conta com um serviço interdisciplinar de assistentes sociais, psicólogas, assessoras jurídicas e pedagogas, e o atendimento é pautado no acolhimento às mulheres, e presta orientações e encaminhamentos, além de acompanhar os casos de agressão física e psicológica. (Maranhão, 2022)

A Casa da Mulher Brasileira possui uma estrutura que acompanha as diversas etapas pelas quais as mulheres passam a enfrentar de forma integral a violência. Para tanto, inclui em um mesmo espaço serviços das diferentes áreas envolvidas no atendimento, tais como: Recepção, Acolhimento e Triagem; Apoio Psicossocial; Delegacia Especializada; Juizado Especializado em Violência Doméstica e Familiar contra as Mulheres; Promotoria Especializada; Defensoria Pública; Serviço de Promoção de Autonomia Econômica; Brinquedoteca - espaço de cuidado das crianças; Alojamento de Passagem e Central de Transportes (figura 1).



**Figura 1:** Casa da Mulher Brasileira em São Luís  
**Fonte:** Governo do Maranhão, 2022

#### 4 RESULTADOS

Inicialmente apresentamos algumas características das colaboradoras entrevistadas e aspectos referentes à sua atuação profissional na Casa da Mulher Brasileira, destacamos que todas as entrevistadas são mulheres, ainda que haja homens trabalhando na CMB, as funções que lidam mais diretamente com o atendimento às mulheres vítimas de violência são ocupadas por mulheres (quadro 1). Os resultados são apresentados considerando os dados das entrevistas com as colaboradoras e também da entrevista com a gestora da Casa da Mulher Brasileira.

**Quadro 1:** Caracterização das entrevistadas na Casa da Mulher Brasileira

Colaboradora entrevistada	Faixa Etária	Tempo de Trabalho na CMB	Escolaridade/Curso	O que faz na CMB
Colaboradora 1	31-41	3 anos	Superior completo/ Gestão Pública e Serviço Social	Atua no alojamento de passagem (estadia provisória).
Colaboradora 2	42-51	4 anos	Superior completo/ Gestão Pública	Atua no atendimento inicial da Casa.
Colaboradora 3	31-41	4 anos	Superior completo/ Direito e Filosofia	Atua como Gestora da Casa.

Colaboradora 4	18-30	Até 1 ano	Superior incompleto/ Biblioteconomia	Atua na biblioteca especializada Maria da Penha.
Colaboradora 5	18-30	Até 1 ano	Superior incompleto/ Biblioteconomia	Atua na biblioteca especializada Maria da Penha.
Colaboradora 6	18-30	Até 1 ano	Superior incompleto/ Psicologia	Acompanha a psicóloga na escuta de mulheres em busca de atendimento na Casa da Mulher Brasileira .

**Fonte:** Elaborado pelos autores

O primeiro contato entre as mulheres que procuram a CMB e a equipe de profissionais pode ser feita por meio de telefone (disque 180) ou presencialmente. Neste caso, a mulher apresenta sua demanda no atendimento (recepção e triagem) e em seguida é encaminhada ao órgão competente. As entrevistas evidenciam a preocupação com um atendimento humanizado, buscando identificar as necessidades da mulher naquele atendimento, conforme observamos nas falas a seguir:

Pela equipe de recepção que fazem um atendimento qualificado e humanizado. Fazem coleta de dados pessoais, perguntam a elas sobre qual atendimento que gostariam de receber, e encaminham para o assistente social, psicólogo ou orientação jurídica. (Colaboradoras 1 e 2)

Os profissionais responsáveis para o primeiro atendimento são assistentes sociais e advogadas para o aconselhamento jurídico. Esse atendimento é feito para entender melhor a demanda que as mulheres trazem e para onde devem encaminhar de acordo com a necessidade delas. (Colaboradora 6)

Todas as respostas mencionadas estão de acordo com o protocolo de atendimento da CMB. Que determina:

O conjunto de ações relacionado à entrada da mulher na Casa da Mulher Brasileira está ancorado nos serviços de Recepção, Acolhimento e Triagem. Esses serviços têm a função de registrar os dados pessoais, compreender a situação de violência vivenciada e realizar a escuta qualificada para o encaminhamento do caso de acordo com suas especificidades. [...] é a primeira etapa do acolhimento humanizado para mulheres em situação de violência, devendo funcionar 24 horas, todos os dias da semana, sábados, domingos e feriados. (BRASIL, 2013, p. 25)

A CMB dispõe de um alojamento de passagem, para mulheres em situação de violência, acompanhadas ou não de suas/seus filhas/os, que correm risco de morte. Sobre este alojamento, as entrevistas informaram que dispõem de dois quartos com cinco camas cada, banheiros, um berçário e uma biblioteca. O alojamento tem capacidade para receber dez mulheres e até seis crianças. Além de oferecer as principais refeições o alojamento oferece um kit de higiene básico (escova de dentes, shampoo, absorventes) e roupas, pois em alguns casos a mulher chega com roupa de dormir. As entrevistadas destacam:

Elas passam até 48 horas no alojamento de passagem e recebem comida e uma boa estadia. Sob a supervisão de uma guarda municipal para lhe dar assistência. (Colaboradora 4)

O serviço do alojamento é de 72 horas. As mulheres quando chegam tem alimentação, cama para dormir, banheiro e produtos de higiene. Mas as mulheres só vão para o alojamento de passagem quando estão em risco de vida, estão sem medida de protetiva e mora com o agressor, ou não tem para onde ir e nem um parente próximo. Elas não podem receber visitas por questão de segurança, só podem realizar ligação com supervisão das assistentes sociais ou psicóloga, e só se elas acharem que é relevante que a ligação seja feita. (Colaboradora 6)

Mesmo que a estadia seja oferecida por um curto período de tempo, a gestão da Casa da Mulher Brasileira entende que as usuárias precisam deste cuidado. Em alguns casos as usuárias acabam ficando até por um período maior devido não ter locais seguros para ficar. A oferta de alimentos, bebidas e acomodação representa um ato de amizade, cria laços simbólicos e vínculos entre as pessoas envolvidas na partilha da hospitalidade (LASHLEY, 2004).

Ao serem indagadas se elas consideravam a Casa da Mulher Brasileira é um lugar que oferece hospitalidade às mulheres assistidas pelo programa todas as entrevistadas responderam que sim. Em seguida perguntamos o que elas entendem por hospitalidade e como esta é praticada e demonstrada na Casa da Mulher Brasileira. As respostas enfatizam o acolhimento, a humanização, o não julgamento, o afeto, a empatia. Para evidenciar esta hospitalidade as entrevistas acrescentaram que ela é demonstrada no respeito à mulher, na escuta. As respostas são apresentadas no quadro 2.

Quadro 2 – Entendimento sobre a hospitalidade e como ela é demonstrada na Casa da Mulher Brasileira

<b>Colaboradoras</b>	<b>O que é hospitalidade e como ela é praticada na Casa da Mulher Brasileira .</b>	<b>Como a hospitalidade é demonstrada</b>
Colaboradora 1	Está diretamente voltada para o acolhimento e humanização. É atender essa mulher sem nenhum tipo de julgamento, é estar “despido” de julgamentos, é deixar ela falar, se sentir à vontade, acolhida.	É o respeito, pois não é fácil a mulher denunciar.
Colaboradora 2	É o atendimento humanizado, e aqui na Casa é o “carro chefe”, aqui a mulher não é vitimizada pela situação que ela passa.	A espera. É esperar o tempo dela falar.
Colaboradora 4	É a forma de bem acolher, saber receber com afeto, empatia, alegria e educação. Ela é praticada quando o recepcionista sabe dar atenção e atender às necessidades de quem lhe procura. Quem busca hospitalidade deve sentir abrigado, acolhido e bem recebido.	A escuta!
Colaboradora 5	Para mim hospitalidade está relacionada a hospedar, acolhimento. É praticada com um atendimento humanizado, de igual a igual, sem julgamentos.	Não sei responder essa pergunta

Colaboradora 6	O acolhimento, a recepção, e a atenção que é dada para as mulheres.	O serviço de acolhimento e escuta pautada sempre no respeito as mulheres que são atendidas.
Gestora	É o acolhimento, que inclusive em nossas diretrizes, a gente fala sobre essa questão do acolhimento, da não vitimização, e a gente respeita o tempo da mulher. [...] para a mulher ter certeza que ela pode chegar aqui uma vez ou dez vezes e ela vai ser tratada da mesma forma.	Quando a gente coloca todos os órgãos especializados, no mesmo espaço é uma demonstração de acolhimento

**Fonte:** Elaborado pelos autores

O acolhimento é bem enfatizado nas respostas das entrevistadas como prática de hospitalidade. Se dá por meio das trocas que são realizadas através dos sujeitos da hospitalidade, o anfitrião e o hóspede, neste caso, as colaboradoras e as mulheres vítimas de violência. A hospitalidade é demonstrada por meio de atitudes, e não somente de palavras gentis. O entendimento das entrevistas está em sintonia com o pensamento de Baptista (2008), sobre como a hospitalidade se manifesta.

Como estabelece as diretrizes da Casa da Mulher Brasileira, acolher é dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, agasalhar, receber, atender. O acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa, em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão. Implica “receber-escutar-analisar- decidir”. (BRASIL, 2013).

A hospitalidade tem papel de destaque nas relações e as anfitriãs e as mulheres atendidas na Casa da Mulher Brasileira especialmente quando consideramos a situação de vulnerabilidade em que estão. Conforme informado pela gestora, há muita reincidência no atendimento às mulheres, “se elas voltam, é porque compreendem que foram bem atendidas, acolhidas, e acreditam em nosso trabalho”.

Durante as entrevistas algumas colaboradoras discorreram sobre o que poderia melhorar na Casa da Mulher Brasileira para oferecer ainda mais hospitalidade/acolhimento às “Marias” (como são chamadas as mulheres vítimas de violência). Foram apontados: atendimento da equipe psicossocial 24h, serviço de psicologia desde o primeiro contato, treinamento de todos os colaboradores. As sugestões de melhorias buscam aprimorar o acolhimento a mulher, considerando que estas podem estar em uma situação de fragilidade, de abalo emocional, conforme destacado pela gestora:

A gente está até colocando em funcionamento agora, que é o psicossocial 24h, que até então não era. [...] Por conta que as mulheres que chegam na madrugada são as que são mais violentadas e chegam bem espancadas e precisam de um acolhimento e agora a gente vai ter (Gestora)

A gestora da Casa da Mulher Brasileira também destaca a importância dos treinamentos dos funcionários: "fizemos algumas vezes e demos uma parada por questão da pandemia, mas fazemos em momentos diferentes com as recepcionistas, com o pessoal do psicossocial, do alojamento. E nós temos as reuniões mensais do grupo gestor da Casa da Mulher Brasileira” .

Ao questionarmos sobre como é feito o processo de acompanhamento a essas mulheres quando elas saem da Casa da Mulher Brasileira, a gestora respondeu que “as mulheres que passam pelo alojamento, ou as que fizeram o curso de capacitação, elas pegam

contado, ligam, perguntam como estão e acompanham”. A Casa não tem como fazer o acompanhamento individual pois já passaram mais de 60 mil mulheres por algum tipo de atendimento na instituição.

A gestora citou ainda algumas instituições parceiras como a Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão – CAEMA, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, a plataforma Ela Faz, Wonder Woman e outros externos que recebem essas mulheres. A equipe da Casa da Mulher Brasileira busca as alternativas de políticas de autonomia econômica e de promoção de emprego e renda disponíveis e que sejam adequadas para sua situação.

Por fim, ao ser indagada se a Casa da Mulher Brasileira tem algum instrumento de avaliação pelas usuárias e como é realizado, ela informou que eles até criaram, mas ainda não foi implementado.

Estamos organizando para colocar em funcionamento lá na frente, atrás de um computador e iremos colocar uma caixinha de sugestões para que elas possam dar as avaliações delas, e iremos ver se até no início de janeiro iremos conseguir implementar, pois iremos retomar os cursos de capacitação que é para melhorar mais o diálogo. Mas sempre pelas redes sociais a gente recebe algum tipo de feedback. (Gestora)

#### 4.1 As Dimensões da Hospitalidades na Casa da Mulher Brasileira

Considerando aquelas dimensões e domínios da hospitalidade (Camargo, 2004; Lashley, 2004) identificamos características pertinentes às dimensões pública e doméstica e aos domínios social e privado da hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira. Estas características são: oferta de alojamento, de alimentos, bebidas, itens de higiene; atendimento às necessidades das mulheres; disponibilidade de uma biblioteca e uma brinquedoteca; Assim identificamos ações relacionadas ao receber, hospedar alimentar e entreter (Camargo, 2004). A Casa da Mulher Brasileira é uma organização pública, logo não verificamos características pertinentes a dimensão ou domínio comercial.

Ao identificar as atitudes de hospitalidade realizadas na Casa da Mulher Brasileira podemos também perceber algumas dimensões operacionais, práticas, que compõem a hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira. Tomando como referência os trabalhos de Ariffin (2013) e Andrade e Polo (2018), que analisam o contexto da hotelaria, verificamos que a hospitalidade na CMB em São Luís se manifesta nas dimensões: recepção acolhedora, relacionamento respeitoso, tratamento especializado, escuta e conforto. No quadro 3 apresentamos as dimensões e as atitudes/variáveis que caracterizam cada uma.

**Quadro 3** – Dimensões e atitudes/variáveis da hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira

Dimensões	Atitudes / Variáveis
Recepção acolhedora	Atendimento à mulher pela equipe de recepção e triagem; Acompanhamento pela equipe do psicossocial;

Relacionamento respeitoso	Os profissionais tratam a mulher com respeito; Os profissionais não fazem julgamentos sobre as mulheres; Os profissionais não revitimizam as mulheres;
Tratamento especializado	Atendimento por profissionais especializados de acordo com a necessidade da mulher;
Escuta	Empatia; Atenção em ouvir as mulheres; Aguardar o interesse da mulher em falar;
Conforto	Alojamento; Alimentação; Kits de higiene; Roupas limpas;

Verificamos que a hospitalidade no acolhimento na Casa da Mulher Brasileira é demonstrada na atenção aos sinais de que essa mulher expressa, sem invadir seu espaço; na escuta; na transmissão de confiança e compreensão com a sua situação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou conhecer como a hospitalidade se manifesta na Casa da Mulher Brasileira, em São Luís. Para tanto foram realizadas entrevistas com a gestora e as colaboradoras desta instituição pública.

Identificamos que as profissionais da Casa da Mulher Brasileira entendem que a hospitalidade está relacionada ao acolhimento das mulheres vítimas de violência, desde o primeiro contato. Estas colaboradoras exercem o papel de anfitriã nos momentos de hospitalidade e, ainda que não possuam uma formação ou conhecimento teórico sobre a temática, entendem na prática que a hospitalidade é necessária para o seu trabalho no atendimento, recebimento e acolhimento das mulheres vítimas de agressão. Assim, observamos que para além de conhecimento teórico sobre a hospitalidade as atitudes revelam sua prática.

A hospitalidade na Casa da Mulher Brasileira se manifesta em diversas atitudes, organizadas em cinco dimensões: recepção acolhedora, relacionamento respeitoso, tratamento especializado, escuta e conforto.

Novas dimensões e atitudes/variáveis podem ser implementadas, buscando oferecer cada vez mais hospitalidade às mulheres na Casa da Mulher Brasileira, a partir de suas necessidades, da observação de outras Casas da Mulher Brasileira, para que este seja sempre um lugar de hospitalidade.

Dentre as limitações deste trabalho destacamos a ausência do ponto de vista da mulher que é acolhida na Casa da Mulher Brasileira, pois as relações de hospitalidade precisam de ambos os atores, anfitriões e hóspedes (neste caso as mulheres atendidas). Ainda que tenhamos buscado ouvir estas mulheres, não foi autorizado pela direção da Casa da Mulher Brasileira, considerado a situação de fragilidade das mulheres. Compreendemos esta justificativa.

Sugerimos que outras pesquisas possam elaborar uma abordagem que contemple conhecer as opiniões das mulheres, com todo o cuidado que a situação exige. Assim, podem ser identificadas necessidades de melhorias neste acolhimento. Neste sentido, pesquisadores podem considerar outros espaços de atendimento à mulher vítima de violência, como delegacias da mulher, para conhecer sobre a hospitalidade e permitir possíveis comparações.

Esta pesquisa contribui com os avanços nos estudos da hospitalidade, pois contempla um contexto diferente daqueles mais comuns, do turismo e da hotelaria, confirmando a importância desta prática em diversos contextos diferentes da sociedade.

O trabalho contribui também com a sensibilização da sociedade na temática da violência contra a mulher e da necessidade da prática da hospitalidade nesse contexto, que está além dos aspectos relacionados a prestação de serviço no turismo e na hotelaria, onde é a hospitalidade é abordada com maior frequência.

Espera-se, por fim, que este trabalho favoreça a promoção da importância dos serviços prestados pela Casa da Mulher Brasileira, em momentos em que a hostilidade se sobrepõe ao acolhimento na vida destas mulheres.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, D. A. C., POLO, E. F. Hospitalidade como Recurso Estratégico na Hotelaria: proposição de um modelo teórico-conceitual. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, volume 15, n.02, p. 17-40, dezembro. 2018. Doi: <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.002>.

ARIFFIN, A.A.M.. Generic dimensionality of hospitality in the hotel industry: A host–guest relationship perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 171– 179. 2013

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

BABTISTA, Isabel. **Hospitalidade e eleição intersubjectiva**: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, n. 2, p. 5-14, jul./dez. 2008.

BRASIL, Secretaria de Políticas Públicas para as Mulheres. **Casa da Mulher Brasileira. Programa Mulher: viver sem violência: diretrizes gerais e protocolos de atendimento**. Brasília: Secretaria Especial de Política para Mulheres, 2013. 64 p.

COSTA, Mayara Dias; BRUSADIN, Leandro Benedini. A hospitalidade acadêmica na Universidade Federal de Ouro Preto: estudo das relações e práticas de acolhimento institucional. **Cenário Revista Interdisciplinar em Turismo e Território**, Brasília, v. 9, n. 3, p. 374-385, set./dez. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2014.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C., MORRISON, A. (orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectiva para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

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

MONTANDON, Alain. **Hospitalités**: hier, aujourd'hui, ailleurs. Clermont Ferrand: Presses Universtaires Blaise Pascal, 2001.

POULSTON, Jill. Expressive labour and the gift of hospitality, **Hospitality & Society**, v. 5,n. 2-3, p. 145-165, set. 2015.