

DEPARTAMENTO DA ÁREA DE SERVIÇOS
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

EVANDRO ARAÚJO CALAZANS DA SILVA

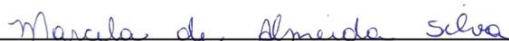
HOSPEDAGEM COLETIVA ENQUANTO TROCA DE EXPERIÊNCIAS:
UM ESTUDO DAS CARACTERÍSTICAS E O PERFIL DOS
EMPREENDEDORES DE HOSTELS EM CUIABÁ/MT

FOLHA DE APROVAÇÃO

HOSPEDAGEM COLETIVA ENQUANTO TROCA DE EXPERIÊNCIAS: UM ESTUDO DAS CARACTERÍSTICAS E O PERFIL DOS EMPREENDEDORES DE HOSTELS EM CUIABÁ/MT

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

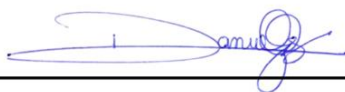
BANCA EXAMINADORA



Profa. M.a Marcela de Almeida Silva
(Orientadora – IFMT)



Profa. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade
(Examinadora Interna – IFMT)



Prof. Dr. Daniel Fernando Queiroz Martins
(Examinador Interno - IFMT)

Data: 20/10/2020

Resultado: aprovado

HOSPEDAGEM COLETIVA ENQUANTO TROCA DE EXPERIÊNCIAS: UM ESTUDO DAS CARACTERÍSTICAS E O PERFIL DOS EMPREENDEDORES DE HOSTELS EM CUIABÁ/MT

DA SILVA, Evandro Araújo Calazans¹

Orientadora: Profa. Ma. SILVA, Marcela de Almeida²

Resumo

As viagens turísticas favorecem o deslocamento de pessoas para outras regiões distintas por motivações diversas, para isto requer a estruturação de diversos empreendimentos, afetando positivamente, em alguns casos, direta e indireta as áreas sociais, político, cultural, econômica e assim segmentam destinos. Quem desloca, busca principalmente lugares seguros, tanto para conhecer, quanto para se hospedar e em meio à crise, muitos ainda, buscam custo benefício. Assim, entra em cena os hostels, que em diversos lugares pelo mundo atraem muitos hóspedes, não sendo diferente no interior do Brasil, neste caso específico a cidade de Cuiabá. Para entender como se estrutura esse setor, este estudo visou analisar o perfil dos empreendedores de hospedagem coletiva (pessoas que optaram por investir neste mercado), na capital de Mato Grosso, observando ainda como estão estruturados para atender seus hóspedes e estratégia para atrair público. A metodologia pautou-se em uma abordagem qualitativa, com delineamento exploratório-descritivo e com aplicação de formulários semiestruturados - direcionado aos proprietários que aceitaram fazer parte deste estudo e registro fotográfico, no estudo de campo. A análise mostrou que as características dos meios de hospedagem: Dom Bosco, Safari e Casarão, bem como a visão dos proprietários. Os resultados apontam que a demanda destes locais, está vinculada preços ofertados, cozinha comunitária e atendimento por pessoas que gostam de conversar sobre cultura e sabores locais. Assim, faz-se necessário que esses hostels apresentem-se sempre bem preparados para atender seus hóspedes, com pessoas qualificadas e um bom marketing digital para se fortalecer no mercado, mostrando que esses empreendimentos se apresentam com vantagens devido ao custo-benefício³.

Palavras-chave: Hóspede. Marketing. Prestação de serviços.

Abstract

Tourist trips favor the movement of people to other distinct regions and diverse motivations, which enable the enterprise to complete, in some cases, directly and indirectly the social, political, cultural, economic areas, segmenting destinations and others. Those who travel seek mainly safe places both to visit and to stay and in the midst of the crisis, many still seek cost benefit. Thus, hostels enter the scene, which in many places in Brazil and in the world attract many guests. Not being different in the interior of Brazil and to understand how this sector is structured, this study aimed to analyze the profile of collective accommodation entrepreneurs (owners who chose to invest in this market), called hostel, in the city of Cuiabá / MT, also observing how they are structured (physical space characteristics) to serve their guests. The methodology was quantitative approach, with an exploratory-descriptive design and application of semi-structured forms - aimed at owners who agreed to be part of this study and photographic record, in the field study. The analysis showed that the characteristics of the hostels: Dom Bosco, Safari and Casarão, as well as the view of the owners about these establishments in the city of Cuiabá / MT. The results show that the demand of these guests in these places is due to the question

¹Graduando do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá. db.freire@terra.com.br.

²Professora Orientadora. Mestra e Docente do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá do Curso de Bacharelado em Turismo e Eventos Integrado. marcela.silva@cba.ifmt.edu.

³ Informações passadas pelos proprietários com base no período até início da pandemia do Covid-19.

that they offer more affordable prices than hotels, presenting as advantages due to the cost-benefit, community cuisine and service by people who like to talk about local culture and flavors. Therefore, these hostels are prepared to serve their guests, are managed by qualified people and marketing by specific platforms has collaborated with these ventures to remain in the market.

Keywords: Guest. Marketing. Services provision.

INTRODUÇÃO

O turismo enquanto pauta econômica apresenta-se como um dos principais mercados em constante crescimento na sociedade contemporânea e corresponde à uma participação de 3,6% no PIB mundial em 2018 e 8,1% no Produto Interno Bruto - PIB brasileiro, mesmo que carregue em seu legado a imagem de uma prestação de serviços sofisticada, deve ser entendida como geradora de postos de trabalho, atingindo milhares de pessoas de todas as classes sociais, e ofertando lazer e bem-estar (GORINI e MENDES, 2005; OBSERVATÓRIO TURISMO, 2019; PANROTAS EDITORA, 2020).

Segundo a Organização Mundial de Turismo - OMT, o turismo tem por base o deslocamento de pessoas para outras regiões, estando diretamente interligada em vários setores que afetam a sociedade de maneira social, político, cultural e como econômica. Geralmente, envolve permanência de pessoas em distintos lugares, diferentes de onde residem habitualmente, como objetivos de ócio, negócio, consumo, alimentação, hospedagem e outros (MEDEIROS, 2013).

Assim, para melhor entendimento da atividade turística, devemos considerar que toda vez que alguém viaja gera uma demanda por produtos e serviços, que facilitam a estada deste turista (viajante) na localidade visitada, assim, a hotelaria está vinculada ao turismo e à sua demanda. O setor hoteleiro, composto de hotéis, pousadas, hospedarias e albergues (hostel), encontra-se em franco crescimento paralelo a atividade turística que pode inferir que esse crescimento ocorreu devido a mudanças comportamentais dos viajantes modernos, que buscam uma experiência turística mais intensas (PETROCCHI, 2000). E apesar da pequena participação, o número de hostel listados no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur, cresceu 33% em 2013, segundo o mesmo órgão” (SOLL, 2014).

Além de representarem uma opção de baixo custo, os hostel atraem muitos hóspedes devido à possibilidade de convivência e interação com pessoas de outras partes do mundo, o que proporciona contato com diversas culturas, agregando um

caráter experiencial à estadia, o hostel encontra-se neste ramo de hospedagem e foi o tipo de estabelecimento a ser estudado nesta pesquisa. Desta forma, teve-se como problema de pesquisa entender: Quem são os empreendedores e como estão estruturados os de Cuiabá/MT, para atender seus hóspedes?

Como hipótese foi tratada sobre a segmentação que oferta de preços mais em conta, pode proporcionar atendimento com hospitalidade doméstica, possibilidade de novas experiências. Considerando, os desafios para a rede hoteleira de Cuiabá, no pós-Copa do mundo de 2014 e pós-pandemia causada pelo vírus COVID-19, esse estudo se justifica, pois, pode proporcionar levantamento e organização, acerca da estrutura dos hostels em Cuiabá/MT, bem como suas características. Além de gerar e organizar informações importantes do setor, tornando esses locais mais visíveis pela sociedade cuiabana, entendo assim o perfil dos empreendedores desse segmento.

Face ao exposto a proposta teve por objetivo analisar as características gerais (características físicas do espaço) dos hostels; identificando o perfil dos proprietários que optaram por investir neste mercado na cidade de Cuiabá/MT, e a partir dessas informações entender se os serviços oferecidos e as estratégias de marketing adotadas são importantes para se manterem no mercado.

Metodologicamente, a abordagem desse estudo é qualitativa, com delineamento exploratório-descritivo. Este método conforme Gil (2009) pode envolver levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas que podem explicar o assunto, afirmando que a pesquisa qualitativa, visa entender o caráter subjetivo do tema analisado, estudando as suas particularidades, principalmente quando há necessidade de descrever as características específicas. O autor supracitado versa ainda, que o caráter exploratório aprimora as ideias e descobre as intuições, principalmente quando há pouco conhecimento sobre o tema abordado; e descritivo tece as características de forma descritiva de determinado fenômeno.

No levantamento bibliográfico buscou a sustentação em informações com base em material já elaborado (livros e artigos científicos) proporcionando maior familiaridade com o tema para explicitá-lo.

Para entender sobre o universo desta pesquisa, realizou-se busca no site *TripAdvisor*, para identificação dos hostels existentes, neste foi possível identificar 11 (onze) registrados como sendo da cidade de Cuiabá-MT. De posse dessas informações, foi realizado previamente contato, um a um, para verificação se todos

ainda estavam em funcionamento, bem como a disponibilidade dos respectivos proprietários em participar da entrevista.

Cabe destacar que os primeiros contatos foram realizados no final de dezembro de 2019, assim com a pandemia do COVID-19 muitos desses locais, não atenderam e consequentemente não podemos realizar a visita em todos para a entrevista, pois muitos já estavam fechados (temporariamente) devida a queda de demanda, pelo distanciamento social. Com isso, houve a necessidade de reorganização das entrevistas, sendo possível realizar as entrevistas em apenas três hostels, que se dispuseram a atender, cabe destacar que foi atendido os protocolos de biossegurança, nestes que foram realizados.

Como instrumento de registro das informações, utilizou-se dois roteiros estruturados com perguntas abertas e fechadas, o primeiro tomou por base a verificação do estabelecimento adaptado do Questionário de Pesquisas de Serviços de Hospedagem do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2017) - (Apêndice 1), e o segundo que foi direcionado aos proprietários dos empreendimentos (Apêndice 2), adaptado de (GUERBER, 2012). Assim, nos dias e horário marcado, em 17 e 25/06 e 09/07/2020, realizou-se respectivamente as entrevistas no Dom Bosco Hostel Pantanal Tours, Casarão Hostel e Hostel Cuiabá Pousada Safari, bem como os registros fotográficos dos estabelecimentos.

Por último, foi organizado as informações levantadas, apresentando os resultados e análises acerca das características dos hostels, sob a perspectiva de entender a oferta e o perfil dos empreendedores.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1. 1. A historicidade de hostels

Com a visão de que deveria existir um local acessível para hospedagem, voltado a conhecer novas culturas e pessoas com custo viável, surgiu o meio de hospedagem denominado - hostel. Em 1912 começou a funcionar o primeiro em um castelo na Alemanha, na cidade de Altena, depois de Richard Schirrmann⁴ verificar que necessitava de locais para se refugiar quando viajassem. Portanto, essa ideia começou a

⁴ Professor alemão que idealizou a criação desse meio de hospedagem, depois de ser surpreendido por uma tempestade, quando precisou refugiar-se em uma escola com seus alunos.

se espalhar na Europa a partir de 1920 e atingiu países como Polônia, Inglaterra, Noruega, França, Bélgica, Irlanda e Escócia, que se apresentavam como áreas compartilhadas e entre outros benefícios também, além de oferecer oportunidades de alegria e intercâmbio cultural entre os hóspedes (JUNIOR e DEZIDERIO, 2009).

Assim, Medeiros (2013) declara que:

Os hostels, consistem em meios de hospedagem de baixo custo, quando comparados com os meios de hospedagem tradicionais, como hotéis e pousadas. Diferem-se dos mesmos por proporcionarem menos comodidade e menor quantidade de serviços, atingindo assim um público composto principalmente por pessoas jovens, com recursos limitados, que optam por uma diária de preço mais acessível, privando-se de certos itens de conforto. Um exemplo disso é que as diárias de menor valor geralmente implicam hospedagem em quartos compartilhados com outras pessoas, sendo o preço inversamente proporcional à capacidade do quarto, que é elevada devido ao uso de beliches (MEDEIROS, 2013, p. 10).

Durante a Segunda Guerra Mundial, essas instalações de acomodação estavam em um estágio crítico e muitos deles foram destruídas. Porém, passaram por processos de restauração e passaram por um processo de recuperação e começaram a reintegrar-se com os jovens europeus. Já em 1934, esses locais alcançaram o território americano, passando a serem registrados nos Estados Unidos, Canadá e a partir da década de 1950 esses ambientes passaram a se difundir na América Latina (JUNIOR e DEZIDERIO, 2009).

Oliveira e Falcão (2013) afirmam que a *Hostelling International* é a rede de hospedagem com maior dominância do planeta, e atende a ideia filosófica de que “viagem que mescla a descoberta de culturas e pessoas com um turismo econômico e acessível a todas as idades.

Dessa forma, Da Silva e Coelho (2018) versam que uma das formas para se incentivar o turismo econômico no estado, é oferecer um meio de hospedagem econômica que proporciona ao turista um acolhimento, conforto e satisfação. Em que atualmente:

Há alguns Hostels que são cadastrados no *Hosteling International* (HI) onde há milhares de unidades cadastradas no mundo, na qual as unidades mais dotadas de boa localização e grande fluxo de hóspedes auxiliam as que estão mais afastadas e assim sendo conseguem manter um padrão de qualidade das acomodações, entretanto há alguns Hostel que não são registrados no “HI”, mas os preços das hospedagens são parecidos com os credenciados, e a diferença é o não credenciamento a rede (DA SILVA e COELHO, 2018, p. 49).

Assim, os hostels tem seu público e estão espalhados por todos os continentes do planeta Terra.

1.2. Os hostels no Brasil e em Cuiabá, Mato Grosso

A implantação de hostel no Brasil tem alcançado seu mercado, pois oferece um preço acessível e suas hospedagens tem estrutura com uma boa qualidade (DA SILVA e COELHO, 2018). No Brasil o primeiro foi aberto em 1961 por Ione e Joaquim Trotta no Rio de Janeiro, denominado “Residência Ramos” (OLIVEIRA e FALCÃO, 2013). Esse casal visitou hostel na França em 1956, gostaram da ideia e resolveram trazer para o Brasil, que funcionou de 1965 a 1973. Nesse período, outros dois hotéis operavam em Campos de Jordão e São Paulo e acabaram fechando devido à opressão militar, e esses locais foram utilizados também para que alguns grupos de jovens, para se reunir e fazer planos contra o governo (JUNIOR e DEZIDERIO, 2009).

Esses meios de hospedagens até certo tempo eram mais comuns no exterior, porém ainda principiante no Brasil, visando atrair um público que tivesse interesse em um ambiente de baixo custo e que atenda suas necessidades diárias em termos de hospedagens (NASSIFI, 2016).

Houve a criação da Federação Brasileira de Albergues da Juventude - APAJ em 1971, e com isso, houve grande expansão desses no Brasil, com apoio do governo. Em 1986 João Dória Júnior foi presidente da Embratur e incentivou o mercado brasileiro, registrando a associação de mais de 60 albergues associados à APAJ. Esses hostels tiveram apoio para se manter no mercado, através de marketing e abertura de linhas de crédito para incentivar o turismo, fortalecer esse setor e atrair clientes para essas hospedagens, fomentado pelo Governo (JUNIOR e DEZIDERIO, 2009). Dessa forma, esses que possuem um público jovem, que busca hospedagem de baixo custo, sem muito conforto (JUNIOR e DEZIDERIO, 2009).

Assim:

No Brasil há dois tipos comuns desse meio de hospedagem, os albergues da juventude (hostel) na qual se caracterizam por ser uma hospedagem barata, para incentivar o turismo econômico e fomentar a troca de culturas e conhecimentos entre si, onde sua principal característica é o compartilhamento de cômodos, onde a cozinha é comunitária e os hóspedes podem preparar sua própria refeição, os quartos e banheiros são compartilhados ou não, dependendo da escolha do hospede, já os assistenciais dão assistência temporária para moradores de rua e outros, onde não há reservas de apartamentos, são locais de alojamento somente para uma noite, onde os hóspedes têm

serviços de alimentação, lavagem e secagem de roupas e de higiene pessoal, essa modalidade de hospedagem pode ser uma instituição privada ou pública (SAWAKI, 2012 *apud* SILVA e COELHO, 2018, p. 49).

Em que:

Uma prática ainda incipiente no Brasil, a hospedagem do tipo “hostel” se caracteriza pelo caráter de coletividade e preço baixo. Porém, as baixas tarifas não significam baixa qualidade dos serviços e das dependências e sim, a dispensa de serviços pouco utilizados pelo público alvo. Dormitórios, cozinha e banheiros são compartilhados entre os hóspedes, a fim de incentivar o convívio e a troca de experiências entre pessoas de diferentes localidades (OLIVEIRA e FALCÃO, 2013, p. 49).

Em um recorte para a área de estudo, ao realizar uma busca por hostels do Estado de Mato Grosso, foi constatado que poucas cidades do estado oferecem esse tipo de meio de hospedagem, e que nem todos oferecem uma área social verde e atrativa para os hóspedes compartilharem e desfrutarem das belezas e diversidade da flora do Cerrado local (SILVA e COELHO, 2018). Ao buscar pelo *TripAdvisor* aparece destacado que há em Mato Grosso, nas cidades de Cuiabá, Chapada dos Guimarães, Rondonópolis, Várzea Grande, Sinop, Poconé, Barra do Garças, Alta Floresta, Lucas do Rio Verde, Nobres, Sorriso, Primavera do Leste, Tangará da Serra, Pontes e Lacerda, Nova Mutum, Jangada e Rio Branco.

Nessa perspectiva, o setor mostra-se promissor e há destaque que o estado pode ter mais hostels, sendo destacado que:

A região do bairro Cristo Rei na cidade de Várzea Grande no estado do Mato Grosso apresentou um potencial turístico que proporciona a implantação de hostel ou hotéis, que proporcionam hospedagem econômica aos hóspedes, devido ao grande fluxo de pessoas que transitam pela cidade para conhecer os pontos turísticos da região distribuídos nos biomas mato-grossenses, cerrado, floresta e pantanal (SILVA e COELHO, 2018, p. 58).

Assim, afunilando o filtro apenas para a cidade de Cuiabá, esses empreendimentos têm⁵ atraído o público, devido a oferecer uma hospedagem econômica e acessível e mostra-se aquecido.

2. OS HOSTELS EM CUIABÁ E O PERFIL DOS EMPREENDEDORES

⁵ Antes da pandemia.

Em busca por esse meio de hospedagem no Mato Grosso aparecem 92 no ranking do *TripAdvisor* Brasil, e ao afunilar o filtro para Cuiabá, universo desta pesquisa, constatou-se que em 2019, apareciam no *TripAdvisor* 11 (onze) hostels, que são listados no quadro 01, por nome e colocação no ranking⁶ feito pelo próprio *site* apresentando também suas posições, conforme maior popularidade entre as pessoas que já usufruíram desses serviços.

Quadro 01 - Lista de Hostel encontrado na busca pelo *TripAdvisor* e avaliação para cada um encontrado

Nome ⁷	Posição entre os 92 existentes no Mato Grosso
1. Pantanal Backpacker Hostel & Tour	01º
2. Hostel Cuiabá Hostel Pousada Safari	04º
3. Hostel Pousada Ecoverde	06º
4. Hostel Jundiaí	11º
5. Hostel Portal do Pantanal Albergue da Juventude	16º
6. Pantaneiros Hostel	19º
7. New Hostel	40º
8. Dom Bosco Hostel Pantanal Tours	41º
9. Tadaima Spot Hostel	42º
10. Cantinho da Roy	43º
11. Casarão Hostel	78º

Fonte: TripAdvisor, 2019.

Quanto a lista levantada dos Hostels mostrada no quadro 01, cabe destacar que atualmente estão funcionando apenas o Pantanal Backpacker Hostel & Tour, o Cuiabá Hostel Pousada Safari, o Hostel Pousada Ecoverde, o Hostel Portal do Pantanal Albergue da Juventude, o Dom Bosco Hostel Pantanal Tours, o Cantinho da Roy, o Hostel Portal do Pantanal fica em outra cidade (Várzea Grande), mesmo estando registrado como sendo de Cuiabá/MT, o New Hostel tornou-se frenquiado da OYO *Rooms*. E os outros hostels abaixo não conseguimos manter contato: Hostel Jundiaí, o Pantaneiros Hostel, a Tadaima Spot Hostel.

Para mapear a localização desses hostels da lista encontrada pelo *TripAdvisor* encontram informações distintas quando buscado pelo *Google Earth*. Nesse sentido, coube ao contato para verificação das reais informações de funcionamento e ainda

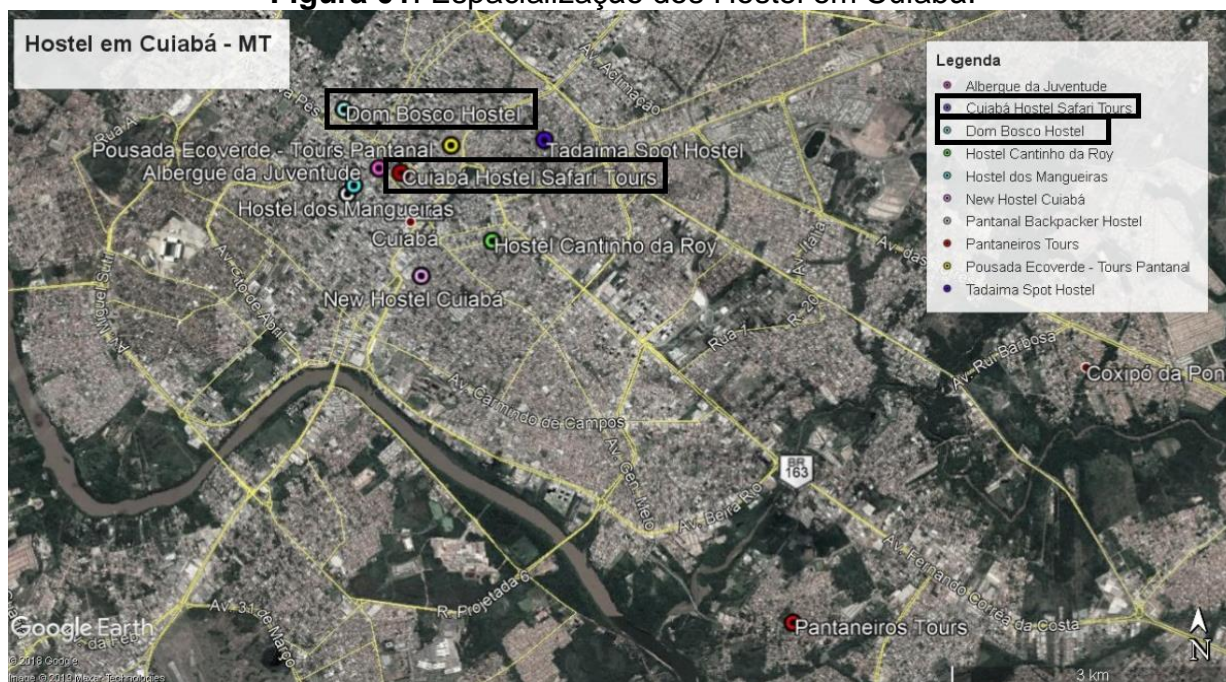
⁶ o ranking considera as avaliações feitas pelos usuários dos serviços, que exprimem suas satisfações com os serviços.

⁷ Os três hostels que colaboraram para esta pesquisa estão em negrito.

assim optou-se por usar como resultado para complementação dos dados encontrados.

Assim, fez-se uso da ferramenta *Google Earth*, conforme figura 01, para fazer a distribuição desses locais na cidade de Cuiabá, assim, observa-se que se encontram mais centralizados, algumas informações são incompatíveis, quando comparamos os endereços pelo *TripAdvisor* e depois pelo *Google Earth*, mas mesmo assim optou por usá-las como complementação.

Figura 01. Espacialização dos Hostel em Cuiabá.



Observação: o Hostel Casarão não aparece no mapa, mas fica na região do centro de Cuiabá, MT.

Fonte: Gerado pelo *Google Earth*, 2019.

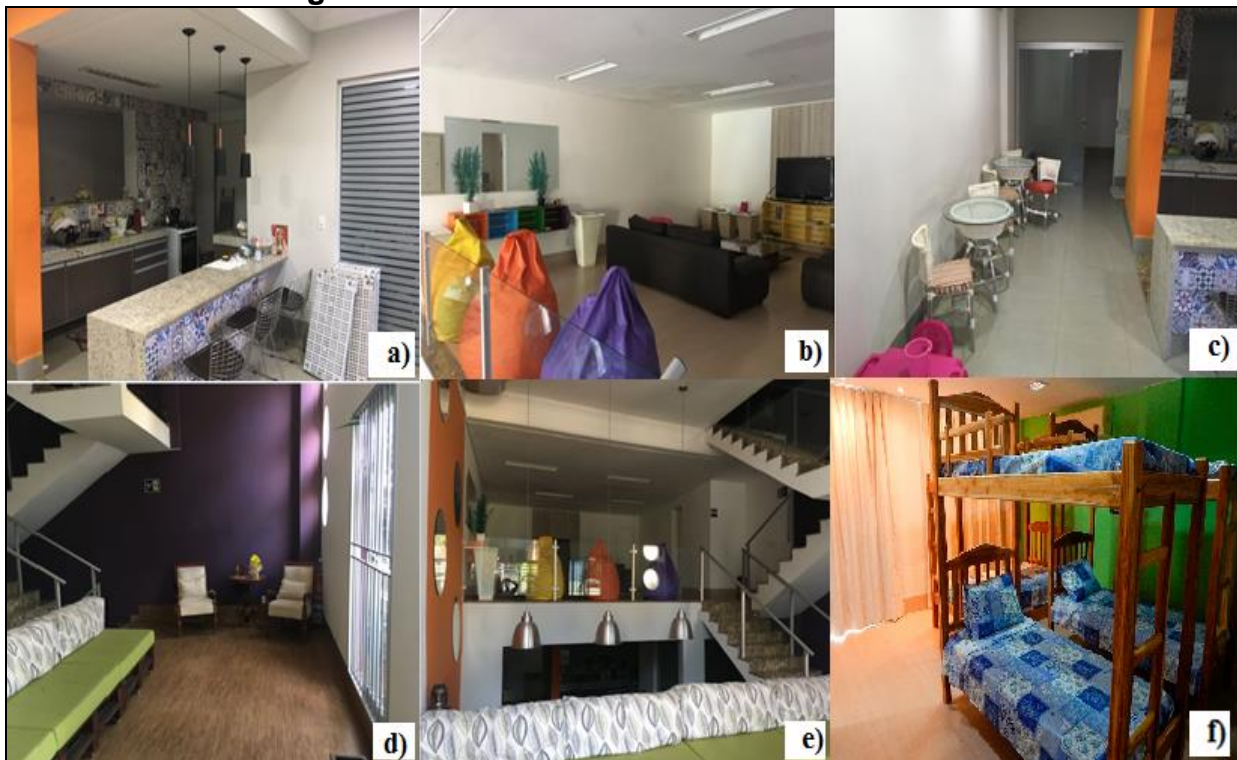
2.1. Dom Bosco hostel

Este hostel possui razão social em nome de Iraci Auxiliadora Leite Lacerda- ME, sendo registrado com nome fantasia Dom Bosco hostel (CNPJ: 26.950.200.0001/07), localiza-se na rua Cândido Mariano nº 1390, no bairro Quilombo, Cuiabá, MT. A entrevistada foi a proprietária do estabelecimento, que em relato informou que iniciou sua operação na capital de Mato Grosso no ano de 2017.

O local conta com uma estrutura física ampla (figura 02) possui quartos coletivos para 4 pessoas, quarto para 6 pessoas, quartos femininos e masculinos, totaliza 23 leitos, além dos quartos serem climatizados, com banheiros privativos, armários individuais e roupa de cama disponível, cozinha completa e comunitária, possui três

salas, sendo uma de convivência e outra de alimentação, hall, lavabos, estrutura de lazer, acesso à internet sem custo adicional (*Wi-Fi*), sistema de segurança com câmeras de vigilância e televisores nas áreas sociais.

Figura 02. Estrutura física do Dom Bosco hostel.



a) Cozinha do hostel, b) Sala de convivência 1, c) Sala de alimentação, d) Hall de entrada, e) Sala de convivência 2 e f) Um dos quartos disponível. Fonte: Registros da letra a) até e) do autor (2020) e letra f) capturado de <http://domboscohostel.com.br/>.

O diferencial desse meio de hospedagem é que comercializa pacotes para estudantes (graduação e pós-graduação), tipo pensionato com valores diferenciados. O hostel atende por e-mail (domboscohostel@gmail.com), telefone (+55 65 98123-0889) e por um link que direciona mensagem pelo site (<http://domboscohostel.com.br/>).

Oferece como serviços de entretenimento: televisão, *internet*, refeição (café da manhã) sendo possível ainda a disponibilização para os hóspedes para almoço e jantar, o espaço permite que os hóspedes fiquem a vontade para fazer, esquentar e comer suas refeições.

De acordo com a proprietária, o marketing é feito pelo hostel em seu site próprio (www.domboscohostel.com.br) e em redes sociais como o *Facebook* e *Instagram*. E chegou a receber, desde sua abertura, em média cerca de 600 hóspedes por ano, conforme registro no histórico de seu sistema. Declarou que pode atender

uma demanda maior de hóspedes, podendo chegar até 800 hóspedes por mês e que seu estabelecimento é mais procurado quando tem concurso na cidade. Os períodos que mais recebem hóspedes são março e setembro.

A empresária responsável legal pelo Hostel Dom Bosco, tem 52 anos de idade é brasileira e possui curso superior de Direito. Ao ser indagada sobre sua motivação para abrir esse estabelecimento na cidade, foi a disponibilidade do prédio e localização, e por ter o colégio Maxi próximo. A empresária declara que as vantagens de se hospedar em um hostel, conforme relatos de hóspedes são apontados o custo benefício que ofertam, a convivência social e o compartilhamento de experiências como os seus hóspedes.

2.2. Cuiabá Hostel Pousada Safari

O segundo hostel caracterizado vincula-se a razão social em nome de Laercio Leite De As – ME (CNPJ 18.369.473/0001-26), tem como nome fantasia de Cuiabá Hostel Pousada Safari. Esse hostel iniciou seu funcionamento em 2016, à Rua Vinte e Quatro de Outubro, nº 49, CEP: 78.005-330 - B. Centro-Norte, à 100 metros do centro de Cuiabá/ MT.

O hostel conta com uma estrutura física ampla (figura 03), com 3 quartos de casal (suíte família) e 3 quartos de solteiro para a formação dos seguintes arranjos (quartos femininos e masculino). Tem 25 leitos disponíveis por dia distribuídos 3 ou 4 camas por quarto (podendo formar quarto duplo com cama extra, quarto triplo) e 8 camas quando o quarto é coletivo, possui banheiros compartilhados, ventilador e ar-condicionado, armários individuais, cozinha de uso comum, sala de TV, serve café da manhã (buffet com frutas da estação, sucos naturais e pãezinhos), internet gratuita, área de lazer, estacionamento e dispõe de recepção 24 horas. Como diferenciais disponibiliza canais de TV infantis e biblioteca, serviço de quarto, comodidades para hóspedes com mobilidade reduzida, lavanderia e organiza excursões e serviços de traslado em toda a região (transporte e passeios). Os contatos para reserva podem ser feitos via telefones (65) 9958-2200/3624-2255, e-mail: posadasafaril@gmail.com e por um link que direciona mensagem pelo site (<https://www.hostelpousadasafari.com/pt-br/contact>).

Figura 03. Estrutura física do Hostel Safari.



a) externo do hostel, b) sala de espera, c) recepção, d) cozinha, e), f), g), h) alguns dos quartos disponíveis. Fonte: <https://www.hostelpousadasafari.com/pt-br/rooms/double-room-with-extra-bed>

A propriedade fica a 8 km do Aeroporto Internacional de Várzea Grande/ Cuiabá e a 3 km do terminal rodoviário de Cuiabá e a 3,4 km da Arena Pantanal, tem parceria com o *Hostel World* localizado na Alemanha. Realiza seu marketing em suas redes sociais *Facebook* e *Instagram*, pelo seu site e conta com a “boca a boca” de seus clientes para divulgar.

O hostel atende em novembro cerca de 65 hóspedes, dezembro e de janeiro a março esse número, dependendo de festividades na cidade, pode alcançar melhores resultados. E em seu histórico de registros os meses que mais tem recebido hóspedes ultimamente são de junho a novembro. Quando se trata de aumento da demanda de atendimento desses hóspedes, há como atender cerca de 20% a mais do que atende atualmente.

O hostel Safari conta ainda com a disponibilidade de um documento informativo sobre a Política de Privacidade (Anexo 1), mostrando aos hóspedes todos os serviços que estão disponíveis para seus hóspedes, bem como seus deveres e direitos.

O empresário responsável por esta empresa tem graduação em turismo, nasceu em Mimoso/MT, e faz questão de ressaltar que o que o motivou para montar essa empresa foi a questão de ter se hospedado em um na Bélgica durante em uma de suas viagens pela Europa e trabalhar com o turismo e ter a oportunidade de montar

essa empresa para atender seus hóspedes. Apontou também a facilidade econômica, convivência e amizades que construiu ao longo dos anos. foram os benefícios citados pelo empresário como razão para que os hóspedes busquem os hostels para se hospedar.

2.3. Casarão Hostel

Este trata-se da razão social vinculada a Vera Silvia de Moraes (CNPJ: 23.825.750/0001-06), denominado com o nome fantasia o Casarão Hostel. Este empreendimento localiza-se à Rua Coronel Neto, nº 633, Centro Sul, próximo à shopping, bares, restaurantes, museus e parques, deu início as operações na cidade no ano de 2018

O hostel conta com uma estrutura física (figura 04) apresenta-se de forma bem ampla. Como o próprio nome já destaca Casarão rústico e aconchegante, estilo chácara e um Possui 2 quartos para casal e 2 quartos para solteiros. Possui 10 leitos distribuídos em três de seus quartos, os sanitários são compartilhados, conta com 2 cozinhas comunitárias, 2 salas, espaço com TVs, internet, café da manhã, área de lazer, com piscina, pomar, Wi-Fi, quiosque, redes de descanso, mesa de bilhar, bar e piscina, possui ainda estacionamento. E como diferencial este espaço aceita animais de estimação de porte pequeno e disponibiliza áreas para fumantes.

O marketing deste empreendimento é feito através de rede social (*Facebook*) e boca a boca (indicação). Em suas estratégias busca mostrar as belezas de Mato Grosso a logomarca e a apresentação do hostel mostra as belezas do Pantanal e seus animais nativos como estratégia para chamar a atenção dos hóspedes. Atende cerca de 1200 pessoas por ano. No entanto, tem capacidade de atender até 2000 hóspedes por ano. Seu maior fluxo de clientes se dá durante o mês de janeiro segundo destaca a proprietária e gerente deste hostel. Para realização de reserva são pelos contatos pessoal da proprietária pelo e-mail vanciasilvamoraes@hotmail.com e telefone (65-9928-1110).

A proprietária e gerente Vera informou que nasceu em Paranavaí (Paraná), tem 59 anos de idade e está se graduando em pedagogia. Sua motivação se deve ao fato de ter gostado desse segmento, ao se hospedar em um hostel no Rio de Janeiro, e a partir de então resolveu empreender nesta cidade.

Figura 04. Estrutura física do Casarão Hostel.



a) externo do hostel, b) espaço com mesa de bilhar, c) piscina, d) quiosque, e) espaço de decanço com rede, f) pé de jaboticaba no pomar e g) dois dos quartos disponíveis. Fonte: imagens a), b), c), d), e) e f) capturadas de <https://www.facebook.com/Casar%C3%A3o-Hostel-101390701398338/photos>; imagens g) do autor (2020).

2.5. Uma breve reflexão

Ao analisar as características dos hostels pesquisados nesse estudo nota-se que os quartos são compartilhados, há uma variação de opção de lazer, boa localização, cozinha compartilhada. Nesse sentido, Satyro e Pinheiro (2006, p. 36) ressaltam que os hostels buscam manter “uma infraestrutura notável para deixar todos confortáveis e em uma atmosfera caseira e animada todos os dias da semana”. Esses hostels usam beliches e disponibilizam guarda-roupas individualizados para seus hóspedes.

As diárias do hostel Dom Bosco tem um custo de 62,5% a mais que o hostel Safari e Casarão Hostel. Deste modo, que independente da pessoa se hospedar sozinha ela paga o mesmo valor em diárias pelo quarto coletivo. Assim, o empresário acaba ganhando mais com a oferta em quantidade, pois as diárias variam de R\$ 20, 00 (vinte reais) à R\$ 80,00 (oitenta reais). Portanto, quando coloca 4 beliches em um quarto, pode por exemplo ganhar em uma diária 4 vezes o valor de sua diária alugando

um único quarto. Esses empreendimentos, buscam manter o espaço no quarto muito semelhante com um hotel, onde é aproveitado ao máximo para garantir a hospedagem de um maior número de hóspedes com um ambiente aconchegante e receptivo para seus hóspedes.

Geralmente os banheiros são comunitários nesses locais. Nesse caso, os hóspedes devem ter paciência e saber organizar e compartilhar ideias para não haver contradições e rugas, devido ao tempo dispensado a cada um no banho.

A economia, convivência e amizades foram os benefícios citados pelos empresários como razão para que os hóspedes busquem os hostels como opção, Pantoras (2020) declarou que “o Turismo é um dos setores que mais gera crescimento para a economia e também quantidade de empregos, globalmente”. Assim, esses são locais procurados por manter um preço acessível e que mantem a aproximação com pessoas de diversos locais diferentes com diferentes objetivos de viagem.

Esses locais tem piscina, mesa de sinuca, máquina de lavar, geladeira, sala para conversar e assistir filmes. Essas características fazem com que aumente a interação entre os hóspedes e eles podem fazer novas amizades, estabelecer parcerias, etc. Gallon e Hellmann (2019, p. 4) ao citar Hampton (1998) e Tucker (2001) relatam que “tal meio de hospedagem é um empreendimento vital ao turismo mochileiro; inclusive, é um de seus símbolos, ao dispor um espaço de sociabilização com outros mochileiros, além do acesso a informações, eventos turísticos e residentes locais”.

No que tange, a análise do perfil dos proprietários, que optaram por investir neste mercado na cidade de Cuiabá/MT, notamos que somente o proprietário do hostel Safari tem graduação em Turismo, mas ainda assim ou é graduado ou está graduando. Sobre suas motivações para montar um hostel em Cuiabá abrange: vontade de estar na área de turismo, gostar do negócio quando vivenciou experiência semelhante e aproveitamento de local propício para esse tipo de mercado em Cuiabá, interação com os hóspedes. Deste modo, José Neto (2020) destaca que para empreender no mercado de hostel é preciso pesquisar como organizar sua estrutura e melhor legalização; saber ofertar custo-benefício e ter colaboradores qualificados, compreender se vale a pena abrir, etc. Além das citadas anteriormente pelos empreendedores, tais como preço acessível, comodidade, manter a aproximação com

as pessoas e ter um bom marketing, e principalmente cativar o cliente, para que ele seja o maior divulgador do que é ofertado.

Quanto ao marketing, podemos destacar que esses hostels mantem sua propaganda através do boca a boca, sites como o *TriAdvisor*. Suas centrais de reserva são por telefone e e-mail.

Os dados observados quanto ao atendimento anual mostraram que o Hostel Safari atende 40% a mais hóspedes que o hótel Dom Bosco e 30% a mais que o Casarão Hostel. O *marketing* do hostel Safari se destaca consideravelmente frente aos outros. Podendo ser um dos motivos por esse aumento na demanda anual de hospedagens frente aos outros estabelecimentos observados. No entanto, a formação do proprietário nessa área de turismo pode ser um forte fator para que ele crie estratégias positivas para o setor e se mantenha muito bem como empreendedor nesse setor em Mato Grosso.

Quanto ao marketing, Willan (2018) ressalta que os hostels devem: destacar o aspecto social; destacar as características locais; oferecer o destino; apresentar os funcionários; promover atividades e passeios; ficar de olho nos turistas em trânsito; atrair quem trabalha a distância; mudar a impressão do público. Deste modo, com a pesquisa pode-se dizer que essas características de forma breve foram apresentadas pelo entrevistados.

Assim, com a atual pandemia e o tempo que se passou desde o ano de 2018 que foi a criação desta pesquisa até a data de conclusão da proposta em agosto de 2020, propomos também identificar se os hostels encontrados por site de busca como o *TripAdvisor*, ainda estão em funcionamento. Moreno (2008) corrobora para essa constatação, quando afirma que onde, há geração de consumo, diversidade de produção de bens e serviços que possibilita o lucro e a geração de emprego, renda e funcionalidade de empreendimentos, destaque para queda da demanda, devido a pandemia do Covid-19.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar-se essas características por parte dos hostels Dom Bosco, Safari e Casarão verificamos que por ser um local próximo a Chapada dos Guimarães e Pantanal os hostels oferecem atividades e passeios destacando as características locais. Nessa amplitude, há a dinâmica do turismo que movimenta muito o mercado

econômico em diversos lugares no planeta. É importante que os proprietários dos hostels façam uma “análise efetiva referente aos aspectos do turismo no Brasil” (MORENO, 2008). Sendo importante que o local tenha um planejamento adequado para a exploração turística, para que não gere impactos negativos e aumente sua demanda de atendimentos. Também é necessário que o proprietário estude e compare a realidade do turismo no Brasil com outras localidades internacionais para criar estratégias para se manter no mercado.

Como percepção do estudo realizado nos hostels de Cuiabá a de se apontar que desde o início deste estudo, os hostels sempre abriram suas portas e foram muito prestativos. Do mais, notou-se também que esses estabelecimentos tiveram seu ponto de partida a partir do momento que os proprietários visitaram outros hostels pelo Brasil e muitas vezes até fora do país, gostaram e decidiram montar esse negócio na cidade de Cuiabá, MT. Durante a pesquisa, devido a pandemia, muitos proprietários tinham medo de receber pessoalmente outras pessoas devido a contaminação causada pelo COVID-19, e somente os três hostels (Safari, Dom Bosco e Casarão) atenderam e colaboraram com a referida pesquisa apresentada. Notou-se também que o setor está em crescimento e precisa ser mais estruturado, necessitando de mais incentivos para fortalecer o setor junto ao turismo matogrossense.

Portanto, podemos inferir que o turismo é um fenômeno com características múltiplas que alcança vários locais, comércios, ideologias, conceitos que refletem toda a sociedade. E, os hostels mostraram-se bem estruturados para atender os hóspedes que os procuram na cidade de Cuiabá/MT. Havendo concordância com a hipótese que levantamos inicialmente, em que a demanda destes hóspedes nesses locais deve-se a questão de que oferecem preços mais em conta que os hotéis, apresentando como vantagens devido ao custo-benefício, cozinha comunitária e atendimento por pessoas que gostam de conversar sobre cultura e sabores locais. No entanto, os investimentos nesse setor são necessários para atender os turistas em Cuiabá/MT. Pois, o município precisa melhorar seu transporte, segurança, educação e investir em cursos de linguagens para os jovens. Visto que, possui muitos locais turísticos para serem explorados. E os hostels são uma ótima oportunidade para colaborar com os empregos e renda deste município e estado.

REFERÊNCIAS

DA SILVA, Stephanie Maia; COELHO, Lucas. Hostel e áreas verdes: uma proposta para a cidade de Várzea Grande. Mato Grosso, Brasil. **Biodiversidade**, v. 17, n. 1, 2018.

GALLON, Alexandre Mortari; HELLMANN, Risolette Maria. **Hostels em Florianópolis**. 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ifsc.edu.br/handle/123456789/1127>>. Acesso em: 30 ago. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas; 2009.175p.

GORINI, Ana Paula Fontenelle; MENDES, Eduardo da Fonseca. **Setor de turismo no Brasil: Segmento de hotelaria**. BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 22, p. 111-150, set. 2005.

HOSTELLING INTERNATIONAL. **Histórico e Filosofia**. 2012. Disponível em: <<http://bonitohostel.com.br/historico-e-filosofia-da-hostelling-international/>>. Acesso em: 06 jul. 2018.

IBGE, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa de serviços de hospedagem: 2016 / IBGE, Coordenação de Serviços e Comércio. - Rio de Janeiro: IBGE, 2017.

JUNIOR, Giordani; DEZIDERIO, Ovidio. Análise de viabilidade econômico-financeira da criação de um albergue na Região das Hortênsias. 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEDEIROS, Eduarda Aguiar. **Atributos determinantes na escolha de um hostel na cidade de Porto Alegre**. 2013. 80 f. Monografia (Ciências Administrativas) - Departamento de Ciências Administrativas, Universidade Federal Do Rio Grande Do Sul, Porto Alegre, 2013.

MORENO, Luiz Fernando Peixoto. 2008. **Geografia do turismo: o Brasil no contexto do turismo internacional**. http://www2.fct.unesp.br/cursos/geografia/CDROM_IXSG/Anais%20-%20PDF/Luiz%20Fernando%20Peixoto%20Moreno.pdf. Acesso em: 18 abr. 2019.

NASSIF, Vânia Maria Jorge (Org.). **Negócios Empreendedores - Ameaças e superações no entorno das arenas esportivas**. São Carlos: Pixel, 2016. 333 p. Documento eletrônico.

NETO, José. **Como montar um hostel no Brasil em 5 dicas**: Aprenda agora!.<https://www.montarumnegocio.com/como-montar-um-hostel-no-brasil-em-5-dicas/>.

OBSERVATÓRIO TURISMO, 2019. Internationaltourism continues tooutpacethe global economy http://observatorioturismo.maceio.al.gov.br/wp-content/uploads/UNTWO_Tourism_Highlights_2019_Edition.pdf. 06 jul. 2020.

OLIVEIRA, Isadora Decorato de; FALCÃO, Adriano da Silva. O “Hostel” como um novo meio de hospedagem e sua vertente sustentável. **DisciplinarumScientia, Artes, Letras e Comunicação**, v. 14, n. 1, p. 49-56, 2016.

PANROTAS EDITORA. 2020. https://www.panrotas.com.br/mercado/opiniao/2019/03/turismo-cresce-mais-do-que-a-economia-global-veja-dados_162710.html

PANROTAS EDITORA. 2020. **Turismo responde** por 8,1% do PIB Brasil; veja dados globais. https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2019/03/turismo-responde-por-81-do-pib-brasil-veja-dados-globais_162774.html. 06 jul. 2020.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria**: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002.

SATYRO, Antonella Guimarães; PINHEIRO, Zulméia. Os hostel independentes como um novo meio de hospedagem e prestação de serviços. Estudo de caso: RedHostel. **Revista de Ciências Jurídicas e Empresariais**, v. 7, n. 1, 2006. Disponível em: <<https://revista.pgsskroton.com/index.php/juridicas/article/view/1310>>. Acesso em: 29 ago. 2020.

SAWAKI, Douglas. **Albergue da juventude X albergue assistencial**: esclarecendo os termos. In: DA SILVA, Stephanie Maia; COELHO, Lucas. **HOSTEL E ÁREAS VERDES: UMA PROPOSTA PARA A CIDADE DE VÁRZEA GRANDE. MATO GROSSO, BRASIL. Biodiversidade**, v. 17, n. 1, 2018.

SOLL, Paula Becker. **Plano de marketing para o Hostel Off-memória de pesquisa**. 2014. TRIPADVISOR Brasil. Disponível em: https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g488170-c3-0a30-zff26-Cuiaba_State_of_Mato_Grosso-Hotels.html. Acesso em 06 de jul. 2018.

APÊNDICE 1

Procedimento usado para caracterização dos hostel (Adaptado de IBGE, 2017).

Propósito da pesquisa – A presente pesquisa tem por objetivo investigar as características físicas e os serviços prestados pelos estabelecimentos que se qualificam como hostel, mensurando sua estrutura física, no sentido de conhecer a oferta desse meio de hospedagem no mercado de Cuiabá.

01 – Identificação do Estabelecimento
Firma ou Razão Social: _____
Nome Fantasia _____
CNPJ: _____
Endereço: _____
Nome do Entrevistado: _____
Cargo do entrevistado: _____
Ano de início da operação: _____
Acomodações para hóspedes: () Quartos para casal Quantos? _____ () Quartos para solteiros Quantos? _____
Quantidade de camas por quarto: _____
Quantidade de banheiros: Em quartos: _____ Comunitário: _____
E-mail: _____.
Telefone: () _____.
Cozinha comunitária: () Sim () Não
Sala: () Sim () Não
Televisão: () Sim () Não
Internet: () Sim () Não
Refeição:
Café da manhã: () Sim () Não
Almoço: () Sim () Não
Jantar: () Sim () Não
Área de lazer: () Sim () Não
Aceita animais de estimação: () Sim () Não
Oferece serviços terceirizados para os hóspedes (taxi, passeios, traslado, entre outros): () Sim () Não

APÊNDICE 2

Questionário aplicado ao Empresário responsável pelo Hostel.

01 – Empresário responsável pelo hostel

Gênero: () masculino () feminino

Nome: _____

Idade: _____

Formação:

() Nível fundamental

() Nível Médio

() Graduação incompleta*

() Graduação completa**

() Pós-graduação***

*, **, *** Se sim: _____

Qual: _____

Qual o seu país/estado de origem? _____

Qual foi a motivação para montar o hostel em Cuiabá? _____

Quais são os benefícios de se hospedar em um hostel? _____

Esse estabelecimento é associado ao *Hostelling International*? _____

Qual o tipo de *marketing* usado por essa empresa para chamar a atenção dos hóspedes? _____

Qual é a quantidade de hóspedes que frequenta (aproximadamente) esse estabelecimento anualmente? _____

Poderiam atender mais hóspedes do que atendem?

Quantos anualmente? _____

Qual o mês que mais recebem hóspedes? _____

Qual é o valor médio da diária para se hospedar nesse estabelecimento? _____

Você acredita que os hóspedes buscam se hospedar em hótel devido o custo/benefício? _____

ANEXO 1: Política de

Privacidade do Hostel Safari

Esta Declaração de Privacidade é válida para www.hostelpousadasafari.com, de propriedade e operado por Cuiabá Hostel Safari Tours. Esta Declaração de Privacidade descreve como coletamos e usamos as informações, que podem incluir dados pessoais que você fornece em nosso site: www.hostelpousadasafari.com. Ela também descreve as opções que você tem sobre o uso dos seus dados pessoais e como você pode acessar e atualizá-los.

Coleta de Dados

Os tipos de dados pessoais que coletamos incluem:

- Seu nome, sobrenome, e-mail, telefone e endereço residencial;
 - Dados de cartão de crédito (bandeira, número do cartão, nome do titular, data de validade e código de segurança);
 - Informações sobre a hospedagem do hóspede, incluindo datas de entrada e saída, pedidos especiais feitos, observações sobre as suas preferências de serviço (incluindo preferências de quarto, comodidades ou quaisquer outros serviços utilizados);
 - As informações que você fornece sobre suas preferências de marketing ou através de participação de pesquisas, concursos ou ofertas promocionais;
- Você sempre pode escolher quais dados pessoais (se houver) você quer nos fornecer. Entretanto, se você não quiser fornecer determinados dados, isso poderá ter impacto em algumas das suas transações.

Dados que coletamos automaticamente

Ao usar nosso site, também coletamos dados automaticamente, alguns dos quais podem ser dados pessoais. Isso inclui dados como configuração de idioma, endereço IP, localização, configurações do dispositivo, sistema operacional do dispositivo, informações de registro, tempo de uso, URL solicitada, relatório de status, useragent (informações da versão do navegador), sistema operacional, resultado (visitante ou hóspede), histórico de navegação, ID de usuário da Booking, e tipos de dados visualizados. Para mais informações sobre como usamos cookies, clique aqui.

Propósitos de Processamento

Usamos seus dados pessoais para os seguintes propósitos:

- A. Reservas: usamos seus dados pessoais para concluir e administrar suas reservas on-line.
- B. Atendimento ao cliente: usamos seus dados pessoais para realizar o atendimento ao cliente.
- C. Avaliações de hóspedes: podemos usar seus dados de contato para convidar você por e-mail para escrever uma avaliação como hóspede depois da sua hospedagem. Isso pode ajudar outros viajantes a escolher a acomodação que melhor os atende. Se você enviar uma avaliação de hóspede, ela poderá ser publicada em nosso site.
- D. Atividades de marketing: também usamos seus dados para atividades de marketing, de acordo com a lei. Nos lugares onde usamos seus dados pessoais para propósitos de marketing direto, como newsletters comerciais e comunicações de marketing sobre novos produtos e serviços ou outras ofertas que achamos que podem ser do seu interesse, nós incluímos um link que você pode usar para cancelar sua inscrição se você não quiser que enviemos mais mensagens como essas no futuro.
- E. Outras comunicações: em outras ocasiões, poderemos entrar em contato por e-mail, correios, telefone ou mensagem de texto, dependendo de quais dados de contato você compartilhar conosco. Pode haver uma série de motivos para isso:
 - a. Podemos ter que responder e tratar solicitações que você tenha feito.
 - b. Se você não concluiu uma reserva on-line, podemos te enviar um e-mail com um lembrete para que você continue a reserva. Acreditamos que esse serviço extra é útil para você porque permite que você continue uma reserva sem ter que pesquisar pela acomodação novamente ou preencher todas as informações da reserva do zero.
 - c. Quando você usa nossos serviços, podemos te enviar um questionário ou convite para que você escreva uma avaliação sobre a sua experiência no nosso site. Acreditamos que esse serviço extra é útil tanto para você quanto para nós, porque assim poderemos melhorar nosso site com base na sua opinião.
- F. Análise de dados, melhorias e pesquisa: usamos dados pessoais para conduzir pesquisas e análise de dados. Podemos pedir que uma empresa terceirizada faça isso por nós. Podemos compartilhar ou divulgar os resultados das pesquisas, inclusive para empresas terceirizadas, de forma anônima e agregada. Usamos seus dados pessoais para propósitos de análise, para melhorar nossos serviços, a experiência do usuário e as funcionalidades e a qualidade dos nossos serviços de viagem on-line.

- **G. Segurança,** detecção de fraude e prevenção: usamos as informações, que podem incluir dados pessoais, para prevenir fraudes e outras atividades ilegais ou que descumpram a lei. Também usamos essas informações para investigar e detectar fraudes. Podemos usar dados pessoais para analisar o risco e para propósitos de segurança, incluindo a autenticação dos usuários. Para isso, dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiros, como autoridades, de acordo com a lei, e consultores externos.
- **H. Jurídico e conformidade:** em determinados casos, pode ser necessário usar as informações fornecidas, que podem incluir dados pessoais, para tratar e resolver disputas jurídicas ou reclamações, para investigações e conformidade com regulamentações, para garantir acordo(s) ou para cumprir com solicitações jurídicas das autoridades competentes, conforme a lei.
- Se usarmos meios automatizados para processar dados pessoais que tenham efeitos legais ou afetem você de forma significativa, vamos implementar medidas para resguardar seus direitos e liberdade, inclusive o direito de conseguir intervenção humana.

Fundamentações Legais

- Em vista dos propósitos A e B, contamos com o cumprimento de um contrato: o uso dos seus dados pode ser necessário para cumprirmos o contrato que você tem conosco. Por exemplo, se você usa nossos serviços para fazer uma reserva on-line, vamos usar seus dados para cumprir a nossa obrigação de concluir e administrar essa reserva de acordo com o contrato que temos com você.
 - Em vista dos propósitos C a H, contamos com seus interesses legítimos: usamos seus dados para os nossos interesses legítimos, como oferecer a você o melhor conteúdo possível no site, nos e-mails e newsletters, para melhorar e promover nossos produtos, serviços e conteúdo em nosso site e para propósitos administrativos, de detecção de fraude e jurídicos. Ao usar dados pessoais para cumprir nossos interesses legítimos, vamos sempre equilibrar seus direitos e interesses para proteger suas informações em comparação aos nossos direitos e interesses.
 - Em vista do propósito H, também contamos, onde exigido, com a nossa obrigação de cumprir as leis vigentes.
 - Onde exigido, de acordo com as leis vigentes, vamos pedir seu consentimento antes de processar seus dados pessoais para os propósitos de marketing direto.
- Se for necessário, de acordo com a lei, vamos pedir o seu consentimento. Você pode revogá-lo a qualquer hora entrando em contato conosco em qualquer um dos endereços no final desta Declaração de Privacidade.
- Se desejar contestar o processamento disposto nos propósitos C a F e não houver nenhum mecanismo disponível para que você faça isso diretamente (por exemplo, nas configurações da sua conta), na medida do possível, entre em contato com pousadasafari@gmail.com.

Compartilhamento de Dados

- **Booking.com:** temos uma parceria com a Booking.com B.V., com sede em Herengracht 597, 1017 CE Amsterdã, Países Baixos (www.booking.com) (daqui em diante Booking.com) para oferecer a você serviços de reserva on-line. Apesar de oferecermos o conteúdo do site e você reservar diretamente conosco, as reservas são processadas pela Booking.com. As informações que você fornecer nesse site serão compartilhadas também com a Booking.com e seus afiliados. Essas informações podem incluir dados pessoais como o seu nome, seus dados de contato, dados de pagamento, hóspedes que viajarem com você e qualquer preferência que você especificou ao fazer uma reserva. Para saber mais sobre a família corporativa da Booking.com, visite a página [Sobre a Booking.com](#). A Booking.com vai te enviar um e-mail de confirmação, um antes da sua chegada e fornecer informações sobre a região e a acomodação. A Booking.com também oferece um serviço de apoio internacional ao cliente 24 horas por dia, todos os dias em seus escritórios locais em mais de 20 idiomas. Compartilhar seus dados com a equipe de apoio global ao cliente da Booking.com permite que ela te atenda quando você precisar de ajuda. A Booking.com pode usar seus dados para propósitos técnicos, análise de dados e marketing, conforme descrito na [Política de Privacidade da Booking.com](#). Isso significa que seus dados também podem ser compartilhados com outros membros do grupo de empresas da Booking Holdings Inc. para análise de dados e ofertas relacionadas a viagens que podem ser do seu interesse, além de um atendimento personalizado. Se necessário, de acordo com a lei, a Booking.com pedirá seu consentimento primeiro. Se seus dados forem transmitidos para um país fora do Espaço Econômico Europeu, a Booking.com fará ajustes contratuais para que seus dados ainda fiquem protegidos de acordo com os padrões europeus. Se você tiver dúvidas sobre o processamento dos seus dados pessoais pela Booking.com, por favor, entre em contato com dataprotectionoffice@booking.com.

- BookingSuite: Seus dados pessoais podem ser compartilhados com a BookingSuite B.V., localizada na Herengracht 597, 1017 CE Amsterdã, Países Baixos, empresa que opera este site e o site suite.booking.com.
- Prestadores de serviços terceirizados: usamos prestadores de serviços para processar seus dados pessoais estritamente em nosso nome. Esse processamento inclui os propósitos desta Declaração de Privacidade, como facilitar o pagamento de reservas, enviar material de marketing ou para serviços de suporte analítico. Esses prestadores de serviços ficam obrigados por cláusulas de confidencialidade a não usar seus dados pessoais para propósitos deles ou qualquer outro.
- Autoridades competentes: divulgamos informações pessoais às autoridades policiais e outras autoridades governamentais na medida em que é exigido por lei ou estritamente necessário para a prevenção, detecção ou repressão de atos criminosos e fraudes.

Transferência Internacional de Dados

A transmissão de dados pessoais, conforme descrito nesta Declaração de Privacidade, pode incluir transferência internacional de dados para países onde as leis de proteção de dados não são tão abrangentes quanto as leis da União Europeia. Onde for exigido pelas leis europeias, vamos transferir seus dados pessoais somente para destinatários que ofereçam um nível adequado de proteção de dados. Nessas situações, faremos ajustes contratuais para que seus dados ainda fiquem protegidos de acordo com os padrões europeus. Você poderá solicitar uma cópia dessas cláusulas através dos dados de contato abaixo.

Segurança

A BookingSuite adota procedimentos adequados para prevenir o acesso não autorizado e o uso indevido de informações, inclusive de dados pessoais. Usamos sistemas corporativos adequados e procedimentos para proteger e resguardar informações, inclusive dados pessoais. Também usamos procedimentos de segurança, além de restrições técnicas e físicas de acesso e uso de dados pessoais em nossos servidores. Somente pessoas autorizadas têm acesso a dados pessoais para que executem seu trabalho.

Retenção de Dados

Vamos reter suas informações, que podem incluir dados pessoais pelo tempo que julgarmos necessário para oferecermos os serviços a você, cumprir as leis vigentes, resolver disputas jurídicas com qualquer parte e conforme for necessário para a condução dos negócios, inclusive para detectar e prevenir fraudes ou outras atividades ilegais. Todos os dados pessoais retidos estão sujeitos a esta Declaração de Privacidade. Se você tiver dúvidas sobre um período específico de retenção de determinados tipos de dados pessoais que processamos, por favor, entre em contato através dos dados abaixo.

Suas escolhas e direitos

Queremos que você tenha o controle sobre como seus dados pessoais são usados por nós. Você pode fazer isso das seguintes formas:

- Você pode pedir uma cópia dos seus dados pessoais;
- você pode nos avisar sobre qualquer alteração dos seus dados pessoais, ou pode pedir para corrigirmos qualquer um dos seus dados pessoais;
- Em determinadas situações, você pode pedir para apagarmos ou bloquear ou restringir o processamento dos seus dados pessoais, ou contestar as formas como usamos seus dados pessoais; ou
- em determinadas situações, você também pode pedir para enviarmos os seus dados pessoais para terceiros;

Nos lugares onde usamos seus dados pessoais com o seu consentimento, você tem o direito de revogá-lo a qualquer hora, sujeito a lei vigente. Além disso, nos lugares onde processamos seus dados pessoais com base em interesses legítimos ou públicos, você tem o direito de contestar a qualquer hora o uso dos seus dados pessoais, sujeito a lei vigente.

Contamos com você para garantir que seus dados pessoais estejam completos, precisos e atualizados. Por favor, nos avise imediatamente de qualquer alteração ou informação incorreta nos seus dados pessoais entrando em contato via pousadasafari@gmail.com. Vamos tratar sua solicitação de acordo com as leis vigentes.

Dúvidas ou Reclamações

Se você tiver dúvidas ou preocupações sobre como processamos seus dados pessoais, ou se quiser exercer qualquer um dos seus direitos descritos neste aviso, fique à vontade para entrar em contato

conosco

via pousadasafari@gmail.com. Você também poderá entrar em contato com a sua autoridade local de proteção de dados com dúvidas e reclamações.

Alterações no Aviso

Como nossos negócios mudam constantemente, esta Declaração de Privacidade também pode mudar de tempos em tempos. Se desejar ver as alterações dessa Declaração de Privacidade de tempos em tempos, convidamos você a acessar essa Declaração de Privacidade para conferir as alterações. Se alterações relevantes ou alterações que tenham impacto em você forem feitas (por ex.: quando começarmos a processar dados para propósitos diferentes dos descritos acima), avisaremos você antes de iniciar o processamento.

Disponível em: <https://www.hostelpousadasafari.com/pt-br/privacy-policy>. Acesso em: 17 jul. 2020.