



# A VIVÊNCIA DA HOSPITALIDADE PELO SECRETARIADO: UMA ANÁLISE DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO COMO ANFITRIÃO PARA DIFERENTES STAKEHOLDERS.

Ellen Alves Camargo  
Carlos Alberto Alves (Dr.)  
Elizabeth Kyoko Wada (Dra.)

**Universidade Anhembi Morumbi**

Mestrado em Hospitalidade, campus Mooca, carlos.a.alves@ulife.com.br

## Introdução

A hospitalidade, assim como o exercício da profissão de secretariado, não acontece sem relação interpessoal. Camargo (2004) define que hospitalidade é a interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para esta interação e diz ainda, na mesma obra, que hospitalidade é o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar e entreter pessoas temporariamente deslocadas do seu hábitat natural.

Podemos observar o profissional de secretariado como anfitrião em diferentes momentos no relacionamento com diferentes stakeholders, como exemplo podemos citar: receber um novo colaborador, visitante ou executivo, interagir com um fornecedor, cliente, acionista ou membro da comunidade. Além disso, também é atribuição do profissional de secretariado organizar eventos corporativos, destacando nessas ocasiões sua atribuição de receber e interagir com os convidados e fornecedores. Embora essencial no exercício da profissão e crucial para a estratégia dos negócios não existem estudos para investigação da atuação da secretária sob esta perspectiva.

## Objetivos

O objetivo da pesquisa é compreender como acontece a vivência da hospitalidade pelos profissionais de secretariado enquanto anfitriões. Busca-se identificar em quais momentos e como acontecem as relações hospitaleiras entre secretárias com diferentes stakeholders e se elas estão condicionadas a forma como os profissionais estão organizados nas empresas.

Para atingir este objetivo será utilizado o método quanti-qualitativo. Fazendo análises tanto quantitativas como qualitativas para melhor resultado do estudo.

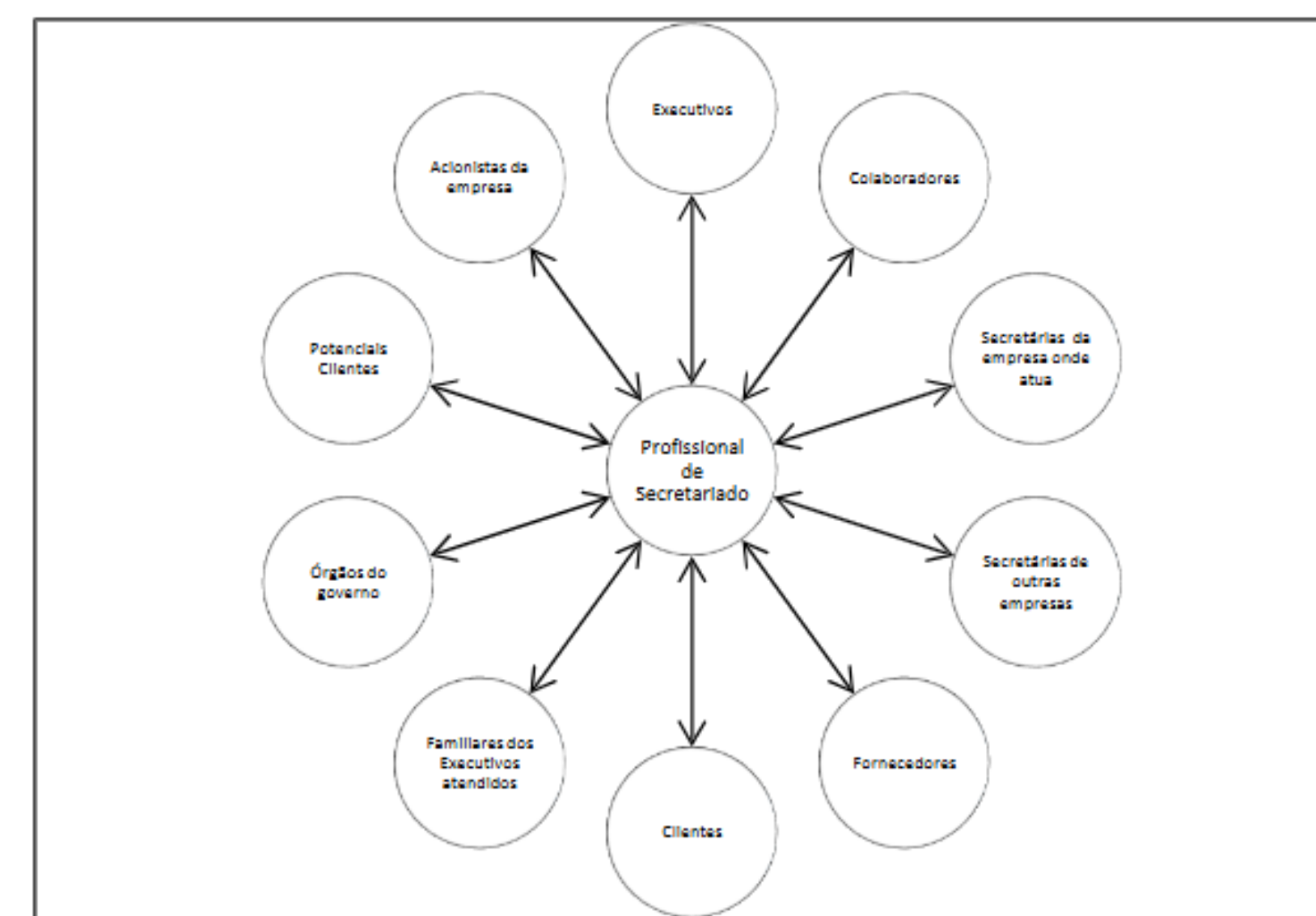
## Metodologia

A pesquisa será qualitativa, empírica e explicativa. O método a ser adotado para compreender como os profissionais de secretariado percebem e vivenciam a hospitalidade nas relações com diferentes stakeholders será o método misto, composto por duas etapas qualitativas e uma etapa quantitativa considerando os conceitos Emic-Etic-Emic.

A escolha pelo método misto objetiva ter uma abordagem metodológica alternativa às abordagens tradicionais de pesquisa qualitativa ou quantitativa, visando facilitar a compreensão do fenômeno, explorando-o detalhadamente (HALCOMB; HICKMAN, 2015). Considerando que nesta forma de investigação haverá uma análise integrada de dados qualitativos e quantitativos, serão coletadas mais evidências para o estudo do que uma pesquisa qualitativa ou quantitativa isoladamente (CRESWELL, 2009; CRESWELL; CLARK, 2015).

## Resultados

A pesquisa está em andamento, porém a primeira etapa de levantamento de literatura pertinente e construção do mapa de stakeholders dos profissionais de secretariado já foi concluída.



Fonte: adaptado de Freeman (1984)

## Conclusões

Estes resultados preliminares acerca da relação do profissional de secretariado com stakeholders certamente instiga para continuidade da pesquisa. Esta etapa permitiu identificar e construir um mapa considerando os dez principais stakeholders do profissional de secretariado, que pode ser usado para, dentre outras oportunidades, embasar conversas destes profissionais sobre relevância no cenário corporativo e como gerar mais impacto a partir do planejamento para um relacionamento cada vez mais estratégico com pontos de contato relevantes para as organizações.

## Bibliografia

CAMARGO, L. O. L. As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, 15 (2), e-2112, maio/ago. 2021. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v15i2.2112>

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

FREEMAN, R. E. **Strategic Management – a stakeholder approach**. Boston: Pitman, 1984.

FREEMAN, R. E. et al. **Stakeholder theory: the state of the art**. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.

## Agradecimentos

Esta pesquisa foi apoiada pelo Instituto Anima através do Processo 38-2023; e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) através do Processo 312203/2022-5.