

**Recebido: 01.042024****Aprovado: 26.042024****Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review**

**ESTUDO DE CASO: A IDENTIDADE INTERIORANA E  
CONFORTO NAS POUSADAS DE MANACAPURU E NOVO  
AIRÃO COMO PROPOSTA PARA A HOTELARIA EM MANAUS**

**CASE STUDY: INTERIOR IDENTITY AND COMFORT IN THE  
POUSADAS OF MANACAPURU AND NOVO AIRÃO AS A PROPOSAL  
FOR THE HOTEL INDUSTRY IN MANAUS**

**Gleiciamara da Silva Fortuno<sup>1</sup>****E-mail: gsfortuno98@gmail.com****ORCID: 0009-0008-7287-9188****Julliana Vaz da Cruz<sup>2</sup>****E-mail: jullianavaz31@gmail.com****ORCID: 0009-0002-1169-9868****Karen Reis dos Santos<sup>3</sup>****E-mail: reisdossantoskaren@gmail.com****ORCID: 0009-0008-3280-2645**

## **RESUMO**

O objetivo deste estudo é apresentar a identidade interiorana através dos hotéis pousadas visto nos municípios do Amazonas, Manacapuru e Novo Airão. Sendo os objetos de trabalho neste estudo, como elementos que contribuem de forma econômica para o desenvolvimento das respectivas cidades. As pousadas são importantes como identidade das mesmas e não somente dos dois lugares, já que é fato que outros interiores possuem a mesma categoria. Tendo elementos próprios diferentes dos tipos de hospedagens visto em cidades grandes que tem pousadas como meios de hospedagem de baixa qualidade ou lugares de simples descanso. A forma de abordagem é qualitativa, e os objetivos metodológicos exploratórios e descritivos, que por meio da pesquisa de campo possibilitou a identificação da importância dos hotéis para a identidade dos municípios, fazendo com que seja uma forma de tornar o turismo mais claro e preciso na questão cultural por meio de outros segmentos e não somente de viagens. Obtendo a hipótese de adaptação de atividades praticadas de acordo com a preferência do cliente para uma cidade mais estruturada. Contribuindo para uma melhor percepção dos tipos de hotéis que seriam capazes para adaptações quanto a sua estética, procedimentos e atividades.

**Palavras-chave:** Interior. Identidade. Hotelaria. Turismo.

## ABSTRACT

The objective of this study is to present the interior identity through the guesthouse hotels seen in the municipalities of Amazonas, Manacapuru and Novo Airão. The objects of work in this study are elements that contribute economically to the development of the respective cities. Inns are important as their identity and not just the two places, since it is a fact that other interiors have the same category. Having its own elements that are different from the types of accommodation seen in large cities that have inns as low-quality accommodation or places for simple rest. The approach is qualitative, and the methodological objectives are exploratory and descriptive, which through field research made it possible to identify the importance of hotels for the identity of municipalities, making it a way of making tourism clearer and more precise in cultural issues through other segments and not just travel. Obtaining the possibility of adapting activities carried out according to the client's preference for a more structured city. Contributing to a better perception of the types of hotels that would be capable of adaptations regarding their aesthetics, procedures and activities.

**Keywords:** Interiors. Identity. Hospitality. Tourism.

### 1. INTRODUÇÃO

O estudo da hospitalidade implica um amplo e complexo contexto sociocultural, a partir do momento em que se criam e implementam relações já estabelecidas (Grinover, 2002, p. 25). De fato, a hospitalidade é compreendida de acordo com o meio em que se está inserido, permitindo observar a diversificação dos tipos de hospitalidade nos municípios em que essa prática depende do quão atuante eles estão no âmbito do turismo. Sendo o turismo, segundo Dias (2005) compreendido como o deslocamento voluntário de pessoas para locais distintos de sua residência, possui uma amplitude de atuação, pois é considerado um fenômeno de dimensões política, econômica, social, cultural, educativa e ambiental.

A vasta caracterização do turismo juntamente a hotelaria desperta interesses que demonstram a importância de requerer uma identidade no seu local apresentado, como é o caso de pousadas em municípios metropolitanos que se mostram a adotar certos hábitos e fatores que colaborem para uma dinamização turística, fazendo com que o turista tenha uma imersão como experiência.” (HALL, 2006, p.13) afirma que “à medida que os sistemas de significação e representação cultural se multiplicam, somos confrontados por uma multiplicidade desconcertante e cambiante de identidades possíveis, com cada uma das quais poderíamos nos identificar – ao menos temporariamente.”

Este trabalho tem o intuito de apresentar as pousadas de Manacapuru e Novo Airão - municípios do Amazonas como formas de identidades do interior, destacando três pousadas de cada município, com Paraíso D'Ângelo, Cirandeira Bela e Pousada Flor do Lago em Manacapuru, e Novo Airão com Pousada Park&Suíte, Pousada Bela Vista e Pousada Novo

Airão. Este estudo tem como objetivo, observar como os elementos culturais do interior podem ser adaptados aos hotéis de Manaus, destacando a diversidade cultural dos municípios e ressaltando a importância das experiências dos hóspedes/turistas em relação a essa identidade nas pousadas. Tendo como problemática: Como a incorporação dos elementos de identidade do interior e dos padrões de conforto encontrados nas pousadas de Manacapuru e Novo Airão poderia efetivamente reformular a oferta hoteleira em Manaus, levando em conta a diversidade cultural e a crescente demanda por experiências autênticas por parte dos hóspedes.

Com a importância de dar visibilidade para as pousadas dos interiores e seus elementos como forma de atrair turistas, esta pesquisa pode oferecer informações sobre a gestão de hotéis, apresentando desafios e estratégias específicas para demandar mais hóspedes. Sendo valioso para pesquisadores interessados em turismo, administração hoteleira e desenvolvimento regional, podendo servir como base para estudos comparativos entre hotéis em áreas urbanas e rurais, permitindo uma compreensão mais ampla das dinâmicas da indústria hoteleira. Também pode gerar discussões sobre o impacto do turismo no desenvolvimento econômico e social das comunidades do interior, bem como sobre questões relacionadas à sustentabilidade e preservação ambiental. Portanto, é uma forma de garantir a visibilidade necessária que muita das vezes os municípios não têm.

## **2. MATERIAIS E MÉTODOS**

Rushmore (1997) defende que cada hotel possui um perfil de uso diferente, o que acaba por atrair hóspedes específicos e com necessidades específicas e essas necessidades acabam por definir as instalações do hotel e os serviços que este deve oferecer. Em outras palavras, para Cândido e Vieira (2003) “o Hotel é o meio de hospedagem mais convencional e comumente encontrado em centros urbanos. É o estabelecimento onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por esses serviços. Hotel é uma empresa pública que visa obter lucro oferecendo ao hóspede alojamento, alimentação e entretenimento.”

Embora a hotelaria seja geralmente associada à hospedagem em viagens de negócios ou turismo, também pode ser uma opção de lazer por si só. Muitos hotéis oferecem uma variedade de comodidades e atividades recreativas para os hóspedes desfrutarem durante sua estadia, como piscinas, spas, academias, programas de entretenimento. Assim, a hotelaria pode proporcionar uma experiência de lazer completa, combinando hospedagem confortável com

uma variedade de opções de entretenimento e relaxamento.

Por fornecer uma compreensão detalhada e análise profunda acerca da gestão e estratégias, este trabalho utilizará o estudo de caso, com o tema "A Identidade Interiorana e Conforto nas Pousadas de Manacapuru e Novo Airão como Proposta para a Hotelaria em Manaus", utilizando uma metodologia de pesquisa qualitativa. Esse tipo de abordagem permite uma compreensão aprofundada do contexto investigado, sendo adequado para explorar as experiências e percepções dos indivíduos envolvidos.

Os materiais a serem utilizados para coleta de dados, tem como observação participante, realizados em um período de imersão nas pousadas de Manacapuru e Novo Airão, com o intuito de observar os aspectos relacionados à identidade interiorana e ao conforto oferecido aos hóspedes. Durante essa etapa, é necessário anotações detalhadas e registros fotográficos como forma de documentação com entrevistas semiestruturadas.

Enfatiza-se que as entrevistas foram desenvolvidas com os proprietários, funcionários e hóspedes das pousadas selecionadas. Com um roteiro previamente elaborado, contendo questões abertas que permitirão uma maior profundidade nas respostas obtidas. Já na análise documental foram analisados documentos como *websites*, folhetos promocionais, registros de avaliações *online*, entre outros, que possam fornecer informações relevantes sobre a identidade interiorana e o conforto oferecido pelas pousadas de Manacapuru e Novo Airão.

A análise dos dados coletados teve uma abordagem qualitativa e indutiva. Foi realizada uma codificação dos dados, buscando identificar padrões e categorias emergentes relacionadas à identidade interiorana e ao conforto das pousadas. A interpretação dos resultados foi embasada nas citações diretas obtidas durante as entrevistas e nas observações realizadas. É importante ressaltar que essa pesquisa de estudo de caso tem como objetivo propor melhorias para a hotelaria em Manaus, com base na identidade interiorana e no conforto das pousadas de Manacapuru e Novo Airão. Portanto, os resultados obtidos foram discutidos. A observação participante foi utilizada para coleta de dados em situações em que as pessoas se encontram desenvolvendo atividades em seus cenários naturais, permitindo examinar a realidade social (Holloway e Wheeler, 1996).

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

As pousadas no interior oferecem uma experiência única para os turistas que buscam relaxar e se reconectar com a natureza longe da agitação das cidades. Geralmente localizadas em cenários exóticos e calmos, essas pousadas proporcionam aos hóspedes uma atmosfera tranquila e acolhedora, muitas vezes com vistas deslumbrantes dos rios e florestas. Costumam ser mais intimistas e personalizados do que os grandes hotéis, oferecendo aos hóspedes uma sensação de estar em casa longe de casa. A decoração tende a refletir o ambiente local, com elementos rústicos e charmosos que combinam perfeitamente com a paisagem circundante.

Além disso, as pousadas no interior muitas vezes oferecem uma variedade de atividades ao ar livre, como trilhas, passeios a cavalo, pesca, observação de pássaros e outras experiências que permitem aos hóspedes explorar a natureza ao seu redor. Tendem a oferecer aulas de culinária regional, passeios guiados pela área e eventos culturais locais, proporcionando uma imersão ainda mais profunda na vida e na cultura da região. Por fim, a hospitalidade calorosa dos proprietários e funcionários das pousadas no interior é frequentemente destacada pelos hóspedes, que se sentem verdadeiramente bem-vindos e cuidados durante sua estadia.

Campos (2005) aponta que as pousadas brasileiras caracterizam-se por um ambiente aconchegante com poucos apartamentos e têm uma relação mais próxima entre os prestadores de serviço e seus usuários. Neste estudo de caso sobre as seis pousadas presentes em Manacapuru e Novo Airão, há de ser uma mostra de um refúgio ilusório para uma experiência abrasadora para seus hóspedes.

Para trazer esses tipos de acomodações moldados de forma interiorana para Manaus, seria preciso fazer uma pesquisa de mercado, em que direciona os hotéis a entenderem quem são seus clientes potenciais, quais são suas preferências, necessidades e comportamentos de compra. Isso permite que os hotéis personalizem suas ofertas e serviços para atender às demandas específicas do mercado sendo um caso de estudo para adaptar novos tipos de hotéis.

Em Manacapuru, as pousadas citadas para a pesquisa se embasariam em três, cujas são Cirandeira Bela (imagem 01), Pousada Flor do Lago (imagem 02) e Paraíso D'Ângelo (imagem 03), em que a Cirandeira Bela é vista como uma opção acessível para toda família, incorporando belezas naturais e passeios programados, e para visitantes é possível comprar o *day use*, que

funciona como um vale para aproveitar durante um dia todos os serviços que eles oferecem. A pousada Flor do Lago é bela em questão de vistas para o rio, possui chalés para casal ou família, com preço bem acessível. Já no Paraíso D'Ângelo, os hóspedes têm acesso a piscina e podem fazer atividades esportivas como canoagem, caminhada e bilhar durante a sua estadia.

		
<p><b>Imagem 01 - Cirandeira Bela - Manacapuru</b> <b>Fonte:</b> booking.com - 2024</p>	<p><b>Imagem 02 - Pousada Flor do Lago - Manacapuru</b> <b>Fonte:</b> Facebook - 2024</p>	<p><b>Imagem 03 - Paraíso D'Ângelo - Manacapuru</b> <b>Fonte:</b> Instagram - 2024</p>
		
<p><b>Imagem 04 - Pousada Park&amp;Suíte - Novo Airão</b> <b>Fonte:</b> Booking.com - 2024</p>	<p><b>Imagem 05 - Pousada Bela Vista - Novo Airão</b> <b>Fonte:</b> TripAdvisor - 2024</p>	<p><b>Pousada Novo Airão - Novo Airão</b> <b>Fonte:</b> Booking.com - 2024</p>

Em Novo Airão, as pousadas Pousada Park&Suíte (imagem 04), Pousada Bela Vista (imagem 05) e Pousada Novo Airão (imagem 06), são consideradas entre as melhores da cidade, já que na primeira que era conhecida como Pousada Tarântula, são oferecidos pacotes com traslado, hospedagem, alimentação e passeios. E expedições para os parques nacionais de

Anavilhanas e Jaú, também contam com mais duas atrações culturais e naturais da cidade. A Pousada Bela Vista permite que os hóspedes possam usufruir da vista bonita, é aconchegante e possui ótimas recomendações no quesito de serviços oferecidos pelo hotel. E por último, a Pousada Novo Airão, que oferece acomodações com jardim, terraço e bar. Também há Wi-Fi e estacionamento privativo gratuitos para os hóspedes. Contudo, é possível fazer um comparativo entre as opções de serviços oferecidos de cada um e como poderia ser adaptado para áreas na capital, adaptando atividades conforme a preferência do cliente em uma cidade mais estruturada, melhorando a compreensão sobre os tipos de hotéis adequados para ajustes em sua categoria, tratamentos e atividades.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados alcançados no estudo da hospitalidade são de grande importância, pois podem fornecer *insights* sobre as relações estabelecidas em diferentes contextos socioculturais. Ao observar a diversificação dos tipos de hospitalidade nos municípios, é possível compreender como a prática da hospitalidade está relacionada à atuação no âmbito do turismo. Podem fornecer informações valiosas para os gestores do setor turístico, permitindo que eles compreendam as necessidades e expectativas dos turistas em relação à hospitalidade. Isso pode ajudar na criação de estratégias de marketing mais eficazes e na melhoria da experiência dos visitantes.

Além disso, os resultados podem contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas voltadas para o turismo e a hospitalidade. Ao entender os diferentes aspectos da hospitalidade em cada contexto sociocultural, os governos podem adotar medidas que promovam a prática da hospitalidade de forma mais efetiva e sustentável. No entanto, é importante considerar as possíveis limitações ou implicações práticas dos materiais e métodos utilizados no estudo. Por exemplo, a amostra utilizada pode não ser representativa o suficiente para generalizar os resultados para toda a população de turistas ou municípios.

Contudo, as medidas utilizadas para avaliar a hospitalidade podem ser subjetivas e variar de acordo com a percepção individual dos turistas. Também pode haver limitações relacionadas à disponibilidade de dados e informações sobre a prática da hospitalidade em diferentes municípios. A falta de dados confiáveis ou atualizados pode dificultar a análise e a comparação dos resultados.

## REFERÊNCIAS

CAMPOS, S. R. **Os Cinco Sentidos da Hospitalidade**. Observatório de Inovação do Turismo – Revista Acadêmica. Volume III – Número 1. 2008.

CÂNDIDO, I. e VIERA, E.V. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

DIAS, R. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

GRINOVER, L. **Hospitalidade: um tema a ser reestruturado e pesquisado**. In Dias, C. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri, SP: Manole. 2002.

HALL, Stuart. **A identidade cultural da pós-modernidade**. São Paulo: DP&A, 2006.

HOLLOWAY, Immy; WHEELER, Stephanie. **Qualitative research for nurses**. , 1996.

RUSHMORE, Stephen. **Hotels and motels – a guide to market analysis, investment analysis and valuations**. EUA: Appraisal Institute, 1999.