RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

A economia da experiência no turismo global: impacto dos protocolos de atendimento premium na hospitalidade sustentável

The experience economy in global tourism: impact of premium service protocols on sustainable hospitality

La economía de la experiencia en el turismo global: impacto de los protocolos de servicio premium en la hospitalidad sostenible

Rita de Cássia Oliveira Vasquez
Graduação em Administração de Empresas, Uniesp - São Paulo, SP

Resumo
O presente artigo analisa a influência dos protocolos de atendimento premium e da gestão da experiência do hóspede no mercado global de locações de curta duração. Através de uma revisão bibliográfica fundamentada em estudos de comportamento do consumidor e gestão de serviços, a pesquisa demonstra que a padronização do atendimento alinhada a diretrizes de consciência ecológica maximiza a satisfação do turista moderno. O estudo conclui que a implementação de consultorias especializadas e manuais operacionais não apenas eleva os índices de avaliações positivas, mas também promove a sustentabilidade sociotécnica ao transferir conhecimento para a força de trabalho local.
Palavras-chave: Economia da Experiência; Hospitalidade Premium; Comportamento do Consumidor; Qualidade de Serviço; Turismo Sustentável.

Abstract
This article analyzes the influence of premium service protocols and guest experience management in the global short-term rental market. Through a literature review based on consumer behavior and service management studies, the research demonstrates that service standardization aligned with eco-conscious guidelines maximizes modern tourist satisfaction. The study concludes that the implementation of specialized consulting and operational manuals not only raises positive review rates but also promotes socio-technical sustainability by transferring knowledge to the local workforce.
Keywords: Experience Economy; Premium Hospitality; Consumer Behavior; Service Quality; Sustainable Tourism.

Introdução

O mercado global de turismo consolidou sua transição da simples prestação de serviços para a economia da experiência, um conceito amplamente fundamentado por Pine e Gilmore (1998). Nessa nova configuração, os viajantes não buscam apenas uma infraestrutura física adequada, mas exigem interações altamente personalizadas que agreguem valor emocional à estadia. No setor de aluguéis de temporada, essa mudança de paradigma transferiu o eixo competitivo da localização geográfica para a excelência na gestão da hospitalidade.

A introdução de práticas sustentáveis nesse contexto de atendimento premium representa um avanço analítico na literatura de turismo. Conforme observado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) em seus estudos sobre a qualidade de serviço (modelo SERVQUAL), a tangibilidade e a empatia são determinantes para a satisfação do cliente. Quando administradores implementam protocolos de

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

atendimento focados na redução do impacto ambiental e orientam os hóspedes de maneira fluida, eles transformam a sustentabilidade em um componente tangível da qualidade percebida.

Diante disso, o objetivo central desta pesquisa é investigar como a estruturação de protocolos de atendimento e a consultoria em hospitalidade afetam a competitividade de imóveis de temporada no cenário internacional. A análise busca demonstrar que o desenvolvimento de manuais operacionais robustos e o treinamento de equipes locais são passos indispensáveis para garantir a padronização, a satisfação do consumidor e a promoção contínua do turismo responsável em escala global.

Metodologia

A condução deste estudo apoia-se em uma pesquisa de natureza qualitativa e descritiva, utilizando a revisão sistemática de literatura para embasar as análises de gestão de serviços. O escopo metodológico envolveu o levantamento de artigos científicos indexados nas plataformas Scopus e Web of Science, priorizando publicações nas áreas de comportamento do consumidor, economia da experiência e gestão de hospitalidade, com recorte temporal voltado para a última década de evolução do setor de locações de curto prazo.

Complementarmente à revisão teórica, o artigo incorpora dados e diretrizes consolidadas por organizações internacionais, como os relatórios da Organização Mundial do Turismo (UNWTO, 2023), que mapeiam as novas exigências do turista global pós-pandemia. A triangulação dessas referências permite avaliar como a demanda por um turismo mais consciente altera os requisitos operacionais que os gestores devem implementar na linha de frente do atendimento ao cliente.

A estrutura de análise foi segmentada em cinco dimensões operacionais, essenciais para a compreensão do fenômeno. Inicialmente, debate-se a evolução do comportamento do turista. Em seguida, detalham-se os protocolos de atendimento premium, seguidos pela estratégia de comunicação sustentável junto ao hóspede. Por fim, exploram-se as métricas de gestão de qualidade na resolução de conflitos e a importância da transferência de conhecimento para o ecossistema turístico.

1. A Economia da Experiência e o Comportamento do Turista Global

A dinâmica do mercado de locação de curta e longa duração alterou-se profundamente à medida que as plataformas de reserva digitais democratizaram o acesso global a diferentes tipologias de imóveis. Estudos de Sigala (2019) evidenciam que essa expansão gerou um fenômeno de hiperconcorrência, onde a padronização excessiva, antes vista como qualidade na hotelaria tradicional, passou a ser

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

percebida como uma falha na entrega de experiências autênticas. O turista contemporâneo busca acomodações que reflitam o caráter do destino e ofereçam um atendimento exclusivo.

Essa busca por autenticidade está intrinsecamente ligada ao surgimento de um consumidor mais crítico e consciente em relação ao meio ambiente. A literatura acadêmica de comportamento do consumidor aponta que as decisões de compra no setor de viagens são fortemente influenciadas pelos valores éticos das propriedades (Budeanu, 2007). Os viajantes globais preferem investir capital em negócios que demonstrem responsabilidade social, transformando a preferência por ambientes ecologicamente corretos em um pré-requisito mercadológico, e não apenas um nicho.

É nesse cenário que a consultoria especializada em hospitalidade assume um papel estratégico. Administradores de portfólios imobiliários identificaram que não basta adquirir um bom ativo; é preciso gerenciar ativamente a forma como o cliente interage com esse ativo. O desenvolvimento de protocolos de atendimento voltados para o mercado de estadia prolongada e de curto prazo tornou-se a ferramenta gerencial mais eficaz para garantir uma diferenciação competitiva estável.

A ausência de uma recepção física, característica inerente à maioria das propriedades de temporada, exige que o senso de acolhimento seja projetado virtualmente e fisicamente antes mesmo da chegada do cliente. O envio de guias locais, a personalização de boas-vindas e a antecipação de necessidades são táticas que suprem a ausência do "fator humano" constante, garantindo que o hóspede sinta o suporte de uma equipe de gestão altamente profissional nos bastidores.

Conclui-se, nesta primeira análise, que compreender a psicologia do novo viajante é o alicerce para qualquer operação rentável. O gestor moderno precisa mapear a jornada do cliente de forma holística, estruturando cada ponto de contato para gerar confiança, conveniência e, simultaneamente, transmitir os valores de sustentabilidade que fundamentam a administração do negócio.

2. Protocolos de Atendimento Premium na Locação de Temporada

A entrega de um serviço de excelência na hospitalidade requer a transformação de conceitos abstratos em rotinas operacionais rigorosas. A teoria da administração de operações ensina que a qualidade percebida pelo cliente é diretamente proporcional à consistência do serviço prestado (Gronroos, 1984). No mercado de aluguel temporário, essa consistência é alcançada através do estabelecimento de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) desenhados especificamente para gerir as interações com o hóspede.

A estruturação desses protocolos deve contemplar desde o primeiro contato virtual até o acompanhamento pós-checkout. Um atendimento de qualidade premium envolve saudações personalizadas, comunicação clara sobre o funcionamento da propriedade e um suporte ágil. Para que

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

essas ações sejam executadas sem falhas por diferentes membros da equipe, a consultoria em hospitalidade atua redigindo manuais que estipulam os tempos de resposta, a linguagem adequada e os fluxos de trabalho a serem seguidos em cada situação.

A Tabela 1 esquematiza a diferença prática entre os modelos de gestão reativos (comuns em anfitriões amadores) e os protocolos premium adotados por administradores profissionais com foco na sustentabilidade.

Tabela 1: Comparativo de Protocolos de Atendimento em Imóveis de Temporada

Ponto de Contato	Modelo Reativo (Amador)	Protocolo Premium e Sustentável (Profissional)
Check-in	Envio automatizado e impessoal de senhas.	Boas-vindas personalizadas, com guia interativo sobre o uso eficiente da casa. DOCX
Durante a Estadia	Comunicação apenas se o cliente reportar um problema.	Checagem proativa (soft-check) para garantir conforto e incentivar o uso consciente dos recursos.
Gestão de Limpeza	Padrão hoteleiro básico, com alto descarte de amenidades.	Reposição inteligente, oferecendo programas de reciclagem internos e redução de plásticos.
Checkout	Foco exclusivo na vistoria de danos.	Pesquisa estruturada de satisfação e coleta de dados para melhoria contínua dos protocolos.

A análise da matriz apresentada revela que a profissionalização do atendimento não requer investimentos financeiros exorbitantes, mas sim planejamento administrativo meticuloso. Ao implementar processos claros, a empresa assegura que o nível de serviço seja idêntico para um hóspede de final de semana e para um cliente corporativo de estadia longa, solidificando a reputação da marca no mercado global de locações.

Além de garantir a satisfação, esses protocolos têm um impacto direto no algoritmo das plataformas de distribuição. As respostas rápidas e a previsibilidade da gestão geram um volume maior de avaliações com nota máxima. Essas métricas elevam o posicionamento do anúncio, aumentando a taxa de ocupação da propriedade de forma orgânica e demonstrando o retorno financeiro direto de um atendimento impecável.

Por fim, a documentação desses procedimentos blinda o negócio contra a alta rotatividade de pessoal. Quando as diretrizes de atendimento premium estão formalizadas em manuais estratégicos, a administração consegue treinar novos colaboradores de forma rápida e eficiente, mantendo o padrão de qualidade independentemente das mudanças na linha de frente operacional.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

3. Comunicação Sustentável e a Jornada do Hóspede

A integração de práticas ecológicas na rotina do hóspede sem gerar atritos é um dos desafios mais complexos da gestão de serviços. Font e McCabe (2017) destacam que o turismo sustentável frequentemente falha quando a comunicação é interpretada como uma imposição ou uma tentativa de restringir o conforto do cliente. A comunicação premium, portanto, deve ser baseada no reforço positivo, educando o consumidor através do design de serviço.

A elaboração de diretrizes de estadia com consciência ecológica exige refinamento. Em vez de afixar regras rígidas sobre o uso do ar-condicionado ou da água, a gestão administrativa implementa comunicações visuais e textuais elegantes, que convidam o turista a participar ativamente do ecossistema local. Um guia de estadia que sugere práticas de conservação de energia e dicas fáceis de reciclagem cria um ambiente de cooperação, otimizando a responsabilidade ambiental da propriedade sem prejudicar a experiência turística.

Essa abordagem proativa também minimiza erros de utilização da infraestrutura. Turistas internacionais muitas vezes não estão familiarizados com os sistemas de triagem de lixo ou com o funcionamento dos eletrodomésticos locais. Ao fornecer instruções claras, elaboradas com base em técnicas de hospitalidade avançadas, a empresa previne danos aos equipamentos e garante que os programas de reciclagem operem com máxima eficiência durante todo o período de locação.

O impacto psicológico dessa comunicação cuidadosa reflete diretamente nas percepções pós-viagem. Hóspedes tendem a se lembrar e a relatar em suas avaliações quando sentem que a propriedade ofereceu um propósito além do básico. Mencionar que a estadia foi gerenciada por uma equipe preocupada com a redução da pegada de carbono enriquece a narrativa de viagem do cliente perante sua própria rede de contatos, servindo como uma poderosa ferramenta de marketing orgânico.

Desta forma, a estratégia de comunicação funde a hospitalidade à educação ambiental. O administrador deixa de ser apenas o operador logístico do imóvel para atuar como um agente de transformação comportamental, utilizando a excelência no atendimento para influenciar positivamente os hábitos de consumo de viajantes oriundos de diversas partes do mundo.

4. Gestão de Qualidade e Resolução Eficiente de Conflitos

Mesmo nas operações de locação mais rigorosas, ocorrências e imprevistos são inevitáveis devido à complexidade do uso intensivo das propriedades. A verdadeira métrica da excelência em hospitalidade não é a ausência de problemas, mas a velocidade e a eficácia com que eles são resolvidos. A literatura de recuperação de serviços (Johnston & Michel, 2008) evidencia que clientes

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.
Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

que têm seus problemas solucionados com prontidão e empatia costumam demonstrar índices de fidelidade maiores do que aqueles que não relataram falhas.

No contexto internacional de aluguéis de temporada, a resolução eficiente de conflitos exige uma administração de rede descentralizada, mas fortemente coordenada pela gestão central. A criação de protocolos claros de escalonamento permite que a equipe local tenha autonomia para aprovar consertos rápidos ou realizar compensações menores ao hóspede, evitando que questões burocráticas prejudiquem a experiência e o conforto imediato do turista.

A Tabela 2 apresenta um quadro analítico de resolução de ocorrências, fundamentado nas melhores práticas de gestão de qualidade e focado na manutenção de índices de aprovação elevados no setor de *short-term rentals*.

Tabela 2: Matriz de Resolução de Conflitos em Hospitalidade de Temporada

Tipo de Ocorrência	Ação Administrativa (Protocolo SOP)	Impacto na Qualidade Percebida
Falha de Infraestrutura (ex: AC, Wi-Fi)	Acionamento imediato de parceiro homologado; comunicação transparente sobre o prazo de reparo.	O hóspede percebe agilidade e suporte real, mitigando a frustração da falha técnica.
Dúvidas de Operação (ex: Uso de eletrodomésticos)	Direcionamento para guias visuais e manuais operacionais previamente disponibilizados.	Fomenta a autonomia do cliente e reduz a dependência de suporte contínuo da central.
Inconformidade com Práticas Verdes (ex: Reciclagem)	Educação não punitiva; a equipe de limpeza ajusta o erro sem advertências severas ao hóspede.	Mantém o clima de hospitalidade premium enquanto preserva os protocolos de sustentabilidade da empresa.
Reclamações Pós-Checkout	Análise de causa raiz (Ishikawa); compensação estratégica para reservas futuras.	Demonstra maturidade gerencial e transforma um detrator em um potencial promotor da marca.

A implementação dessas métricas de qualidade transforma reclamações em dados acionáveis. Cada incidente é catalogado pela administração para identificar falhas sistêmicas na manutenção preventiva da propriedade ou lacunas no treinamento da equipe de atendimento. Esse ciclo de melhoria contínua é o que separa empreendimentos estagnados de operações globais escaláveis.

Ademais, a resolução ágil protege o ativo mais valioso de uma propriedade turística no ambiente digital: a prova social. A mitigação rápida de qualquer insatisfação evita que relatos negativos cheguem aos sistemas públicos de avaliação, garantindo que o portfólio de imóveis da empresa

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

mantenha uma classificação premium e, consequentemente, justifique um valor de diária mais elevado no mercado de hospitalidade internacional.

5. O Futuro da Hospitalidade: Transferência de Conhecimento e Propósito

A sustentabilidade de uma operação hoteleira de grande porte no mercado de temporada não se restringe à conservação ambiental; ela engloba o desenvolvimento socioeconômico da rede de profissionais envolvidos. Uma das abordagens mais inovadoras para garantir a perpetuidade de altos padrões de serviço é o foco na transferência de conhecimento gerencial para o mercado de trabalho local.

A consultoria em hospitalidade atinge seu grau máximo de eficiência quando a *expertise* dos fundadores é formalizada e repassada a fornecedores, parceiros e trabalhadores terceirizados. Através de mentorias práticas, elaboração de rotinas rigorosas e disseminação de melhores práticas, a gestão promove a capacitação contínua da equipe. Essa estratégia eleva a qualificação dos profissionais que atuam nos bastidores do turismo mundial, integrando a consciência verde às operações diárias da cadeia produtiva.

No cenário global, as perspectivas apontam para uma regulação cada vez mais rigorosa sobre o aluguel de curta duração, exigindo dos operadores não apenas o recolhimento de impostos, mas a comprovação de práticas de gestão que não onerem os municípios. O treinamento de equipes para a separação impecável de lixo, a redução do desperdício de água e a conservação energética coloca essas operações em uma posição de conformidade antecipada com as diretrizes regulatórias internacionais.

A longo prazo, essa integração entre serviço de excelência, educação do consumidor e capacitação técnica cria um modelo de negócios altamente resiliente e lucrativo. A diferenciação no mercado futuro não dependerá do tamanho do imóvel, mas da capacidade do gestor de entregar um ecossistema completo de bem-estar. O hóspede passará a escolher propriedades onde a sua estadia financie operações éticas e administradas por equipes valorizadas e bem treinadas.

Em suma, a aplicação de protocolos de atendimento premium aliada à economia da experiência prova que o setor de locações pode transcender a transação imobiliária básica. Ao estabelecer processos rigorosos e compartilhar conhecimento técnico, a administração hoteleira fortalece a sua rentabilidade e, simultaneamente, atua como uma força motriz para a evolução estrutural e ambiental de toda a indústria global de turismo.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Ano VII, v.2 2026 | submissão: 14/03/2026 | aceito: 17/03/2026 | publicação: 20/03/2026

Referências Bibliográficas

- Budeanu, A. (2007). Sustainable tourist behaviour – a discussion of opportunities for change. *International Journal of Consumer Studies*, 31(5), 499-508.
- Font, X., & McCabe, S. (2017). Sustainability and marketing in tourism: its time to mind the gap. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 869-883.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Johnston, R., & Michel, S. (2008). Three outcomes of service recovery: Customer recovery, process recovery and employee recovery. *International Journal of Operations & Production Management*, 28(1), 79-99.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97-105.
- Sigala, M. (2019). Impacts and determinants of peer-to-peer accommodation on destination ecosystems: A review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(8), 3122-3145.
- UNWTO - World Tourism Organization (2023). *Tourism Highlights and Future Consumer Trends*. Madrid: UNWTO.

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença CreativeCommons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.