

GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE PROSTITUIÇÃO MASCULINA: uma análise sob a ótica da SERVQUAL

Orientando: Henrique Bossi Fernandes Lima

Orientador: Prof. Dr. Janduhy Camilo Passos

Resumo

A prostituição masculina, embora amplamente abordada nas Ciências Sociais, permanece pouco explorada no campo da Administração, especialmente no que se refere à gestão da qualidade em serviços. Partindo da compreensão de que essa atividade mobiliza práticas organizadas e estratégias relacionais próprias, este estudo propõe analisá-la como forma de prestação de serviço. O objetivo é examinar a qualidade percebida nos serviços prestados por garotos de programa a partir das cinco dimensões presentes no modelo SERVQUAL: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza bibliográfica, com base na análise de quinze artigos, os quais foram selecionados devido a sua pertinência temática, considerando o enfoque na atuação dos profissionais e nos seus mecanismos de interação com a clientela. Os resultados indicam que os garotos de programa operam com uma racionalidade gerencial. Assim, eles: estruturam acordos; adaptam-se às demandas dos clientes; adotam medidas de proteção; cultivam vínculos afetivos e cuidam da imagem e do ambiente de atendimento. As dimensões do modelo SERVQUAL mostraram-se úteis para compreender a lógica da prestação de serviços nesse contexto, ampliando os enfoques da Administração. Isto, ao incorporar práticas marginalizadas que envolvem desempenho, valor percebido e gestão da experiência.

Palavras-chave: Gestão de serviços; SERVQUAL; Prostituição masculina; Qualidade percebida; Garoto de programa.

1. INTRODUÇÃO

A prestação de serviços ocupa posição central nas economias contemporâneas, representando um dos principais vetores de crescimento e transformação das relações sociais e de consumo. Diferentemente dos produtos tangíveis, os serviços envolvem processos intangíveis, inseparáveis do prestador, heterogêneos em sua execução e perecíveis em sua natureza, exigindo, portanto, abordagens específicas de gestão voltadas à experiência do usuário e à subjetividade da entrega (Grönroos, 2009).

No campo da Administração, a busca pela excelência na prestação de serviços tem impulsionado o desenvolvimento de modelos capazes de mensurar e qualificar a experiência do consumidor. Entre eles, destaca-se o modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que avalia a qualidade percebida a partir de cinco dimensões fundamentais: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis. Tradicionalmente aplicado pela ótica do cliente, o modelo visa identificar discrepâncias entre as expectativas e as percepções em relação ao serviço prestado.

Contudo, estudos recentes têm demonstrado a possibilidade de empregar o SERVQUAL como ferramenta analítica também em pesquisas qualitativas, explorando discursos, práticas e estruturas de serviços mesmo na ausência de dados diretamente colhidos junto aos consumidores (Gonçalves, Barbosa; Stacchini, 2020). Essa adaptação amplia o escopo do modelo e permite seu uso em contextos mais complexos ou de difícil acesso, como os serviços informais e estigmatizados.

Nesse cenário, a prostituição masculina emerge como um objeto relevante e ainda pouco explorado sob a ótica da gestão da qualidade. Embora diversas pesquisas nas áreas da Sociologia e da Antropologia tenham se debruçado sobre as dinâmicas afetivas, simbólicas e econômicas que permeiam essa atividade (Faria, 2013; Santos, 2013; Bernardo, 2021; Passamani; Rosa; Lopes, 2020), são escassos os estudos que a reconhecem como um serviço com lógica própria de organização, negociação, entrega e desempenho.

Considerando esse panorama, o presente estudo parte do entendimento de que a prostituição masculina pode ser analisada como uma forma de prestação de serviço, ainda que inserida em um contexto informal e marginalizado. Ao empregar o modelo SERVQUAL como referencial teórico-analítico, propõe-se compreender como

os garotos de programa estruturam sua atuação, constroem vínculos, gerenciam expectativas e mobilizam estratégias de fidelização e entrega, conforme evidenciado em quinze estudos acadêmicos de base etnográfica e qualitativa.

Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é examinar a qualidade percebida nos serviços de prostituição masculina com base nas cinco dimensões do modelo SERVQUAL, a partir da sistematização de evidências empíricas presentes em quinze estudos acadêmicos sobre o tema.

Como justificativas para o presente estudo, têm-se que o campo da Administração, embora amplamente consolidado na análise de setores formais e institucionalizados, ainda revela lacunas significativas quando se trata de compreender práticas de prestação de serviços inseridas em contextos informais, estigmatizados ou marginalizados socialmente. A prostituição masculina configura-se como um desses contextos, nos quais predominam dinâmicas complexas e relações marcadas por negociação, simbolismo e racionalidade, que raramente são abordadas sob a ótica da gestão de serviços.

Ainda que pesquisas sociológicas e antropológicas tenham evidenciado a construção de papéis, o uso estratégico do corpo, as negociações afetivas e a racionalidade presente na prestação do serviço sexual entre homens, são raras as investigações que mobilizam ferramentas conceituais da Administração para compreender essas práticas como serviços organizados (Faria, 2013; Santos, 2013; Bernardo, 2021; Passamani; Rosa; Lopes, 2020).

Nesse contexto, a adoção da SERVQUAL apresenta-se como estratégia analítica pertinente, por possibilitar a identificação de elementos que estruturam a prestação de serviços com base na qualidade percebida. As cinco dimensões do modelo encontram eco nas evidências etnográficas analisadas, como nas situações em que os garotos de programa definem regras de atendimento, investem em sua imagem, constroem ambientes de acolhimento e estabelecem vínculos com os clientes (Santos; Rodrigues, 2022; Barduni Filho; Gonzaga, 2023; Hamann, Pizzinato; Rocha, 2017).

Ao lançar mão da SERVQUAL como lente de análise, esta pesquisa busca não apenas ampliar os horizontes da gestão de serviços, mas também propor um deslocamento epistemológico no campo da Administração, reconhecendo a prostituição masculina como atividade que mobiliza estratégias de gestão,

desempenho e entrega, mesmo em contextos marcados pela marginalização e pelo estigma.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sobre a prostituição masculina: considerações gerais

2.1.1 Perfis, motivações e vulnerabilidades na prostituição masculina

A prostituição masculina pode ser entendida como a oferta de serviços sexuais realizada por homens adultos em troca de dinheiro, favores ou outros tipos de benefício. Nesse campo, Santos e Rodrigues (2022) chamam a atenção para o fato de que tais práticas acontecem tanto em encontros presenciais quanto em plataformas digitais, revelando uma atividade marcada pela diversidade de perfis e identidades. Ainda assim, a maioria dos profissionais está na faixa entre 18 e 30 anos e, em grande parte, vem de contextos de vulnerabilidade socioeconômica e de exclusão do mercado de trabalho formal.

O caminho até essa atividade costuma ser atravessado por múltiplas motivações. Como observam Bernardo (2021) e Faria (2013), a necessidade financeira imediata aparece com frequência como o fator mais decisivo. No entanto, a busca por independência, o desejo de melhorar as condições de vida e a influência das redes sociais também exercem papel importante. Além disso, Santos et al. (2013) mostram que muitos desses homens levam uma espécie de “vida dupla”, assumindo uma identidade convencional durante o dia e ocultando sua atuação noturna. Esse recurso funciona como uma forma de proteção contra o estigma social que continua fortemente associado à prostituição.

No plano institucional, a falta de políticas específicas contribui para ampliar as fragilidades já vividas por esse grupo. Souza e Rodrigues (2023) destacam que há uma escassez significativa de iniciativas públicas voltadas a atender suas demandas. O peso do estigma, atravessando marcadores de classe, raça, gênero e sexualidade, acaba restringindo o acesso a direitos, a serviços de saúde e a mecanismos de proteção social. Nessa mesma linha, Barduni Filho e Gonzaga (2023) observam que a ausência de medidas de suporte contribui para que muitos permaneçam presos a ciclos de precariedade.

Essa realidade também se expressa no espaço urbano, onde os profissionais desenvolvem estratégias de adaptação para sobreviver. Tais práticas procuram responder, ao mesmo tempo, às exigências do mercado e às barreiras impostas pelas políticas urbanas excludentes, aspecto abordado no item que segue.

2.1.2 Um enfoque sobre as territorialidades e as mediações tecnológicas

Os espaços de atuação da prostituição masculina distribuem-se entre microterritórios urbanos e plataformas digitais, compondo um cenário em que tensões e complementaridades se entrelaçam. No âmbito físico, Passamani *et al.*, (2020) evidenciam a relevância de ruas, orlas e centros, tradicionalmente reconhecidos como pontos de encontro, aos quais se somam saunas, bares e hotéis. Esses ambientes se estruturam a partir de códigos próprios, que regulam formas de circulação, negociações e parâmetros de precificação.

As saunas, em particular, caracterizam-se por uma lógica de gestão institucionalizada. Conforme Hamann *et al.*, (2017), nesses espaços são fixadas normas explícitas sobre vestimenta, horários e valores mínimos, sendo a gerência responsável por fiscalizar e aplicar sanções seletivas em casos de descumprimento. Diferentemente, os territórios de rua operam sob arranjos autogestionados, conferindo maior autonomia negocial aos profissionais, mas expondo-os a riscos intensificados devido à ausência de mediação institucional que garanta proteção e estabilidade.

No campo digital, observa-se uma reorganização profunda da atividade. Segundo Vieira (2018, 2021), o *Grindr* tornou-se uma plataforma de referência ao possibilitar filtragem de clientes, gerenciamento de agendas e controle da visibilidade por meio de perfis estratégicos. Paralelamente, ferramentas como WhatsApp e sites especializados expandem as formas de captação e permitem negociações prévias mais seguras, em que descrições detalhadas dos profissionais funcionam como marcadores de confiabilidade e transparência.

A análise comparativa desses espaços evidencia um paradoxo. Enquanto os territórios físicos oferecem contato direto, porém, em condições de maior vulnerabilidade, os ambientes digitais ampliam a autonomia e proporcionam certa proteção simbólica. Contudo, dependam de intensa gestão da imagem e de exposição calculada. Assim, o cruzamento entre as dimensões físicas e virtuais dá origem a formas híbridas de organização, nas quais a materialidade urbana e as tecnologias de

mediação se complementam na configuração das relações entre profissionais e clientes (Passamani; Rosa; Lopes, 2020; Hamann *et al.*, 2017; Vieira, 2018).

2.1.3 Performatividade, contratos simbólicos e hierarquias no trabalho sexual masculino

As relações que estruturam o trabalho sexual masculino não podem ser compreendidas apenas pela ótica econômica, pois envolvem contratos simbólicos, performances de masculinidade e hierarquias estéticas que definem diferentes aspectos da atividade. Entre os elementos centrais, encontra-se o chamado “contrato simbólico unilateral”. No caso, para Faria (2013), cabe ao profissional estabelecer cláusulas relativas ao valor, à duração, ao local e às práticas permitidas. Nesse arranjo, o cliente limita-se a aceitar ou a recusar, de modo que a centralidade decisória funciona como estratégia de proteção da integridade subjetiva em contextos de vulnerabilidade (Faria, 2013).

A performatividade da virilidade constitui outro componente indispensável, sendo entendida como capital simbólico que garante valorização e reconhecimento no mercado. Conforme Silva (2015) e Barduni Filho e Gonzaga (2023), muitos profissionais recorrem à autodeclaração de heterossexualidade, modulando linguagem corporal, vestimenta e condutas visando sustentar um ideal de masculinidade hegemônica. Essa performance influencia a precificação, a aceitação de papéis sexuais e a reputação construída. Por outro lado, a performance funciona como barreira contra estigmas associados à homossexualidade e à feminilidade socialmente desvalorizada (Silva, 2015; Barduni Filho; Gonzaga, 2023).

O sigilo, por sua vez, desempenha papel estratégico como tecnologia de segurança e de gestão identitária. Para Faria (2013), o uso de pseudônimos, as regras de não exposição e a compartimentalização das redes de sociabilidade funcionam como mecanismos de autoproteção. Logo, segundo Souza e Rodrigues (2023), esse anonimato permite resguardar vínculos familiares e profissionais, além de reduzir riscos de discriminação e violência.

Essas práticas individuais inserem-se em comunidades de prática que organizam formas coletivas de socialização e aprendizagem profissional. Nesse sentido, Hamann *et al.*, (2017) descrevem a existência de três comunidades, formadas pelas interações entre os próprios trabalhadores, entre eles e as gerências e, ainda,

com os clientes. Tais comunidades desenvolvem repertórios de condutas e normas compartilhadas, de modo que a entrada de novos profissionais ocorre por observação, aconselhamento e processos de mentoria. Para Barduni Filho e Gonzaga (2023), acordos coletivos informais, como a definição de valores mínimos, garantem proteção mútua e evitam a precarização da atividade (Hamann *et al.*, 2017; Barduni Filho; Gonzaga, 2023).

As hierarquias internas, conforme observam Hamann *et al.*, (2020), estruturam-se por marcadores estéticos, geracionais e experienciais, criando distinções simbólicas entre garotos considerados “novos”, valorizados pela juventude e pela suposta inocência, e aqueles classificados como “contaminados” pela experiência. Essa diferenciação repercute diretamente na precificação e nas oportunidades de trabalho, sendo a reputação construída gradualmente a partir da adesão às normas coletivas estabelecidas (Hamann *et al.*, 2020).

O capital erótico, nesse contexto, exerce papel determinante. De acordo com Passamani *et al.*, (2020), a racialização do desejo estrutura desigualdades profundas, atribuindo maior valorização a corpos brancos e relegando profissionais negros à desvalorização econômica e à segregação espacial. De forma paralela, o investimento corporal intensivo constitui estratégia de diferenciação, com rotinas de musculação, uso de suplementos e práticas voltadas à manutenção de uma estética jovem e atlética (Santos, 2013). Ademais, Bernardo, Lieberenz e Carvalho (2023) indicam que o mercado se segmenta em perfis específicos. Por exemplo: existe o “*daddy*”, o “*teen*”, o “afeminado” e o “hipermasculinizado”. Cada um deles, vinculado às expectativas diferenciadas dos clientes. No caso, observa-se que a versatilidade performática (a capacidade de transitar entre categorias), traduz-se em vantagem competitiva (Passamani; Rosa; Lopes, 2020; Santos, 2013; Bernardo *et al.*, 2023).

É importante destacar que as vulnerabilidades atravessam essas dimensões, expressando-se tanto na saúde física quanto na esfera subjetiva. Para Santos (2011), os riscos de infecções sexualmente transmissíveis permanecem elevados, agravados pelo uso irregular de preservativos e pela dificuldade de negociação em situações de pressão econômica. Conforme Bernardo *et al.*, (2023), há uma ambivalência emocional que combina prazer e sofrimento: de um lado, a autonomia financeira e o reconhecimento corporal; de outro, o peso do sigilo, da exclusão social e da solidão.

Não obstante, Hamann *et al.* (2017) registram maior incidência de violências em territórios de rua, ao passo que ambientes institucionalizados oferecem proteção

relativa. Portanto, estratégias de autopreservação (triagem de clientes, a escolha de locais e o controle rigoroso dos pagamentos), são essenciais para reduzir riscos cotidianos (Santos, 2011; Bernardo *et al.*, 2023; Passamani; Rosa; Lopes, 2020).

Quadro 1: Síntese dos aspectos sobre a prostituição masculina

Aspectos	Principais elementos	Autores
Perfis e motivações	Jovens (18–30 anos); origem em vulnerabilidade; ingresso por necessidade financeira, busca de independência e redes sociais; “vida dupla” contra estigma.	Santos e Rodrigues (2022); Bernardo (2021); Faria (2013); Santos et al. (2013)
Vulnerabilidades institucionais	Falta de políticas públicas; estigma atravessando classe, raça, gênero e sexualidade; restrição de direitos e saúde; ciclos de precariedade.	Souza e Rodrigues (2023); Barduni Filho e Gonzaga (2023)
Territorialidades físicas	As ruas, orlas e centros como pontos tradicionais; saunas, bares e hotéis com códigos próprios; saunas institucionalizadas; ruas autogestionadas com riscos maiores.	Passamani et al. (2020); Hamann, Pizzinato & Rocha (2017)
Mediações digitais	O Grindr como gestão autônoma; WhatsApp e sites ampliam captação; descrições físicas como marcadores de confiabilidade; formas híbridas físico-digitais.	Vieira (2018; 2021); Passamani <i>et al.</i> (2020); Hamann, Pizzinato & Rocha (2017)
Contratos simbólicos	“Contrato unilateral”: profissional define cláusulas (valor, tempo, local, práticas); cliente apenas aceita ou recusa.	Faria (2013)
Performatividade e sigilo	A virilidade como capital simbólico (heterossexualidade, corpo, conduta); sigilo por pseudônimos, não exposição e redes compartimentalizadas.	Silva (2015); Barduni Filho e Gonzaga (2023); Faria (2013); Souza e Rodrigues (2023)
Comunidades de prática	Socialização por observação e mentoria; transmissão de saberes tácitos; acordos coletivos de valores; reputação construída pela adesão às normas.	Hamann, Pizzinato & Rocha (2017); Barduni Filho & Gonzaga (2023)
Hierarquias e capital erótico	Distinção “novos” vs. “contaminados”; valorização de corpos brancos; investimento corporal intensivo; perfis estéticos segmentados.	Hamann <i>et al.</i> (2020); Passamani <i>et al.</i> (2020); Santos (2013); Bernardo, Lieberenz & Carvalho (2023)
Riscos e ambivalências	Elevada exposição a ISTs; ambivalência entre prazer (autonomia e reconhecimento) e sofrimento (sigilo e isolamento); maior risco nas ruas; estratégias de autopreservação.	Santos (2011); Bernardo, Lieberenz e Carvalho (2023); Hamann, Pizzinato & Rocha (2017); Passamani; Rosa; Lopes (2020)

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

2.2 Gestão da qualidade em serviços e o Modelo SERVQUAL

A discussão sobre qualidade em serviços é um elemento importante na gestão das organizações, em grande parte, devido as particularidades que distinguem os serviços dos bens materiais. Como destacam Grönroos (2009) e Lovelock e Wright

(2006), características como intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade tornam a avaliação da qualidade mais complexa e dependente da percepção do cliente. Mediante a essa perspectiva, o foco da análise é deslocado ou transferido para os chamados “momentos da verdade”, ou seja, quando ocorre o contato direto entre prestador e usuário e se define a experiência vivida. Nesse enfoque, a qualidade em serviços não se resume ao resultado final entregue, mas abrange também a forma como o processo é conduzido, de modo que a satisfação do cliente passa a ser o critério central de avaliação (Grönroos, 2009; Lovelock; Wright, 2006).

A qualidade em serviços pode ser entendida como um processo de confronto entre aquilo que o cliente espera e aquilo que ele realmente percebe ao vivenciar o serviço. Na verdade, as expectativas não surgem de forma isolada, pois são moldadas por necessidades pessoais, recomendações de outras pessoas e experiências anteriores. Depois, são comparadas com o desempenho percebido na interação com a organização. Esse mecanismo de avaliação não é estático, pois se renova a cada contato, fazendo com que a percepção de qualidade seja constantemente ajustada (Parasuraman; Zeithaml; Berry 1988).

Para Corrêa e Giansesi (2019), essa dinâmica repercute na competitividade, considerando que influencia diretamente a decisão do cliente em permanecer fiel ou buscar alternativas em um mercado cada vez mais disputado. Assim, a qualidade deixa de ser vista apenas sob uma ótica técnica ou operacional e passa a incluir dimensões subjetivas, relacionadas à experiência vivida pelo consumidor. Logo, aspectos como a confiança estabelecida, o cuidado demonstrado e a atenção recebida são igualmente determinantes para que o cliente reconheça valor no serviço.

Sob esse enfoque, destaca-se que o modelo SERVQUAL tornou-se uma ferramenta importante para a compreensão da qualidade percebida em serviços. Este modelo, proposto por Parasuraman *et al.* (1988), parte da análise das diferenças entre expectativas formadas pelos clientes e percepções resultantes da experiência com o serviço. Para tanto, organiza-se em cinco dimensões: confiabilidade, que corresponde à entrega correta e consistente do que foi prometido; responsividade, relacionada à disposição e agilidade no atendimento; garantia, vinculada à competência técnica, à cortesia e à capacidade de transmitir segurança; empatia, que envolve atenção individualizada e sensibilidade às necessidades específicas; e tangibilidade, referente aos aspectos físicos que sinalizam qualidade, como instalações, equipamentos,

apresentação pessoal e materiais de apoio (Parasuraman *et al.*, 1988; Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2000; Las Casas, 2006).

A aplicação do SERVQUAL em diferentes setores evidencia sua utilidade para identificar fragilidades e orientar melhorias. Nesse recorte, em serviços de alimentação, como restaurantes e lanchonetes universitárias, os estudos indicaram maiores lacunas em empatia e responsividade, apontando a necessidade de aprimorar tanto a personalização do atendimento quanto a agilidade no serviço (Macedo *et al.*, 2015; Abrahão; Sanches, 2015).

Já no varejo, as falhas concentraram-se na dimensão confiabilidade, especialmente no cumprimento de prazos e na qualificação da equipe (Corrêa e Ganesi, 2019). Segundo Moura (2017), pesquisas realizadas em academias revelaram deficiências na dimensão garantia, enquanto a tangibilidade foi positivamente percebida, evidenciando o peso da infraestrutura na avaliação dos clientes.

Ainda, em instituições de ensino, o modelo permitiu captar tanto aspectos satisfatórios, como o atendimento geral às expectativas, quanto limitações relacionadas ao acervo bibliográfico e à superficialidade de disciplinas, contribuindo para ajustes na gestão acadêmica (Tureta; Rosa; Oliveira, 2007).

Quadro 2: Dimensões do SERVQUAL: definições e indicadores típicos

Dimensão	Definição breve	Indicadores típicos em serviços
Confiabilidade	Cumprir o combinado de forma consistente	Pontualidade; aderência a preço/escopo; cumprimento de limites; follow-up quando pactuado
Responsividade	Agilidade e disposição para atender	Respostas rápidas; clareza informativa; ajustes viáveis de roteiro/tempo; resolução de imprevistos
Garantia	Sensação de segurança transmitida	Triagem; escolha de local seguro; uso de insumos; domínio situacional; orientação de riscos
Empatia	Adaptação a necessidades/limites do cliente	Modulação de linguagem e ritmo; escuta ativa; respeito a limites; cuidado emocional
Tangibilidade	Evidências físicas da entrega	Apresentação pessoal; higiene; organização/ambientação do espaço; materiais

Fonte: Adaptado de Parasuraman *et al.*, (1988).

Destaca-se que a aplicação do SERVQUAL contribui como instrumento de diagnóstico e interpretação da qualidade em serviços. Isto, pois o modelo permite transformar percepções subjetivas em dimensões analíticas comparáveis, possibilitando a mensuração das diferenças entre expectativas e resultados percebidos, aspecto que orienta possíveis intervenções de melhoria. Os autores

evidenciam que, devido a flexibilidade possuída, o SERVQUAL também possibilita adaptações em diferentes setores (sejam formais ou informais), reforçando a compreensão de que a qualidade em serviços envolve várias dimensões que articulam aspectos técnicos, experiência vivida, confiança e cuidado (Parasuraman *et al*, 1988; Grönroos, 2009; Corrêa; Gianesi, 2019).

3. METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, de caráter bibliográfico, centrado na compreensão das experiências relacionadas à prostituição masculina a partir da literatura científica. Segundo Godoy (1995), a pesquisa qualitativa busca interpretar fenômenos em seus contextos, considerando múltiplas perspectivas. Já a pesquisa bibliográfica, conforme Sousa *et al.* (2021), fundamenta-se na análise de produções previamente publicadas, permitindo sistematizar e discutir conhecimentos acumulados sobre determinado tema.

A opção por esse delineamento justifica-se pela pertinência em reunir e interpretar produções acadêmicas que abordam diretamente a prostituição masculina e que, em sua discussão, oferecem elementos para refletir sobre a gestão da qualidade em serviços. Sob esse enfoque, o estudo articula reflexões sobre o trabalho sexual masculino, seus arranjos de organização e atendimento, com as categorias analíticas utilizadas no campo da gestão de serviços.

3.2 Procedimentos

A coleta de dados foi realizada entre os meses de maio e junho de 2025, nas bases SciELO e Google Acadêmico. Para localizar os trabalhos pertinentes, utilizaram-se as seguintes palavras-chave: “prostituição masculina”, “garoto de programa”, “trabalho sexual masculino”, “michê”, “mercado do sexo masculino” e “trabalho sexual entre homens”, combinadas a termos associados à gestão e à qualidade em serviços.

Foram definidos como critérios de inclusão: (i) artigos publicados em língua portuguesa; (ii) estudos que abordassem explicitamente a prostituição masculina; e

(iii) publicações cujos conteúdos apresentassem elementos passíveis de análise à luz da gestão da qualidade em serviços. Ao final da triagem, o corpus foi constituído por 15 artigos.

O percurso metodológico adotado seguiu três etapas. Na primeira, realizou-se uma leitura exploratória visando mapear os textos encontrados e avaliar sua pertinência em relação ao objeto da pesquisa. Em seguida, procedeu-se à leitura seletiva, destinada a refinar a escolha dos artigos mais diretamente alinhados aos objetivos do estudo. Por último, a leitura analítica possibilitou organizar e sistematizar as informações extraídas, estruturando-as em eixos de análise.

Para análise dos dados, o material foi submetido a Análise de Contéudo, conforme Bardin (2011). Essa técnica mostrou-se adequada para organizar e interpretar os dados textuais, permitindo identificar padrões, recorrências e significados latentes presentes nas publicações.

A análise foi efetuada em três fases. Primeiro, a pré-análise, consistiu na organização do corpus, na definição das unidades de registro e na formulação de hipóteses iniciais, sempre relacionadas aos objetivos da investigação e às categorias de observação.

Logo após, a etapa de exploração envolveu a codificação das informações extraídas dos artigos, destacando passagens, descrições e evidências relacionadas às dimensões da qualidade em serviços. Finalizando, a fase de tratamento dos resultados e interpretação consistiu na sistematização dos resultados, havendo o agrupamento em categorias para posterior análise, tendo como base a literatura da área.

As categorias de análise foram estabelecidas em consonância com as dimensões da escala SERVQUAL: (i) Confiabilidade, relativa ao cumprimento do serviço prometido e à consistência das relações estabelecidas; (ii) Responsividade, que remete à prontidão, agilidade e disposição no atendimento; (iii) Garantia, associada à percepção de segurança, competência técnica e credibilidade transmitida; (iv) Empatia, relacionada à atenção individualizada, ao acolhimento e à sensibilidade frente às necessidades específicas; e (v) Tangibilidade, que envolve os aspectos materiais e simbólicos da prestação do serviço, como ambiente, recursos disponíveis e imagem projetada.

Então, cada artigo foi analisado a partir dessas dimensões, a fim de identificar como eram mobilizadas, seja de forma explícita ou implícita, nas discussões sobre a

prostituição masculina. Essa estratégia permitiu verificar a presença das categorias e compreender de que maneira os estudos articulam práticas, percepções e desafios vinculados à gestão da qualidade em serviços nesse contexto específico.

Quadro 3: Artigos analisados na pesquisa

Nº	Autores	Ano	Título	Objetivo
1	Barduni Filho; Gonzaga	2023	Men at Work: narrativas de experiências no trabalho sexual	Narrar experiências de seis garotos de programa e discutir masculinidades e trabalho.
2	Ribeiro; Passamani	2024	“Eu danço a música que o cliente tocar”	Investigar o trabalho sexual masculino mediado por sites e aplicativos.
3	Lieberenz, Bernardo; Carvalho	2023	Entre o prazer e o sofrimento	Analisar como profissionais do sexo masculino representam sua atuação.
4	Faria	2013	Atividades secretas em noites sombrias	Descrever relações e contratos na prostituição masculina.
5	Hamann, Pizzinato; Rocha	2017	Dinâmicas de gênero e sexualidade	Estudar comunidades de prática e dinâmicas de gênero no sexo tarifado.
6	Hamann, Pizzinato, Rocha; Hennigen	2020	Marcadores de diferença e produção de si	Examinar marcadores sociais (território, geração, gênero, sexualidade) e produção de si.
7	Passamani; Rosa; Lopes	2020	Intersecções desejantes em Campo Grande	Investigar intersecções de gênero e sexualidade na prostituição de rua.
8	Santos et al.	2013	Garoto de programa: do gueto aos hotéis de luxo	Analisar vivências de garotos de programa em Uberlândia; trajetória, cotidiano e fatores de entrada.
9	Santos; Rodrigues	2022	O cotidiano urbano em Aracaju	Discutir territorialização e dinâmica espacial da prostituição masculina em Aracaju.
10	Santos	2013	Desvelando o mercado do sexo	Apresentar trajetórias de garotos de programa em saunas de Salvador.
11	Santos	2011	Prostituição masculina e vulnerabilidade às DSTs/Aids	Identificar motivos para ingresso na prostituição e percepções de vulnerabilidade a DSTs.
12	Silva	2015	Entre dizeres e fazeres: construção identitária de michês	Analisar a construção identitária de garotos de programa na noite paulistana.
13	Souza; Rodrigues	2023	Prostituição masculina – revisão integrativa	Sintetizar evidências sobre prostituição masculina em revisão integrativa.
14	Vieira	2021	Grindr: a tecnologia a serviço da prostituição	Explorar o uso do aplicativo Grindr para comercialização do corpo no semiárido.
15	Barreto; Silveira; Grossi	2012	Notas etnográficas sobre prostituição masculina em Florianópolis	Estudar experiências de garotos de programa em Florianópolis; trabalho, afeto e sexualidade.

Fonte: Elaboração própria (2025)

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Caracterização da Prostituição Masculina

Observando os artigos analisados, nota-se que a prostituição masculina é composta por sujeitos diversos, com trajetórias marcadas por experiências sociais, afetivas e econômicas distintas. Em geral, os garotos de programa são homens jovens, mas também há homens mais velhos em atuação, o que reflete a pluralidade de perfis existentes nesse universo.

A orientação sexual não é um fator determinante, pois a prestação do serviço está vinculada mais à lógica do mercado do que à identidade sexual dos profissionais. Muitos se autodeclaram heterossexuais, bissexuais ou evitam qualquer classificação, apontando uma dissociação entre desejo e desempenho profissional (Santos, 2013; Hamann *et al.*, 2017; Silva, 2015).

Quadro 4: Características da prostituição masculina

Aspecto	Síntese observada nos artigos
Perfil dos profissionais	Predominância de homens jovens, mas com presença de adultos e idosos; orientação sexual não determinante; dissociação entre desejo e atividade profissional.
Motivações para o ingresso	Diversas: dificuldades financeiras, redes de sociabilidade, curiosidade, busca por independência ou experiências fora das normas.
Dinâmica do trabalho	Jornadas extensas, instabilidade de renda, enfrentamento de riscos e violências; necessidade de habilidades estratégicas e emocionais.
Territorialidade	Atuação em múltiplos espaços físicos (ruas, saunas, hotéis) e digitais (aplicativos, redes sociais), escolhidos conforme perfil e segurança.
Uso do corpo	Corpo como ferramenta de trabalho e fonte de tensão; investimento em estética, controle da performance e construção de persona.
Estigma e invisibilidade	Forte estigma social, marginalização e dificuldade de acesso a direitos e políticas públicas; silêncio como estratégia de proteção.

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O ingresso na profissão ocorre de forma não institucionalizada, muitas vezes como resposta a dificuldades financeiras, exclusão social, desejo de independência econômica ou por influência de redes de sociabilidade, como amigos ou parceiros. Há também casos de ingresso mais planejado, motivado por curiosidade, sedução pelo dinheiro rápido ou busca de experiências sexuais fora das normas convencionais (Bernardo, 2021; Faria, 2013). Independentemente da motivação inicial, os relatos evidenciam que o trabalho tende a se consolidar como estratégia de sobrevivência e,

em alguns casos, como escolha consciente frente às opções disponíveis no mercado de trabalho formal (Passamani; Rosa; Lopes, 2020; Barduni Filho; Gonzaga, 2023).

O cotidiano desses profissionais é marcado por tensões entre visibilidade e anonimato, desejo e risco, autonomia e precariedade. Muitos enfrentam jornadas de trabalho extensas e instabilidade de renda, além da necessidade de lidar com situações imprevistas, violência simbólica e física, e negociações que exigem habilidades emocionais, corporais e estratégicas. Há uma constante vigilância sobre o corpo, a performance e o comportamento, como forma de assegurar clientela e evitar exposições indesejadas (Faria, 2013; Santos; Rodrigues, 2022; Barreto, Silveira; Grossi, 2012).

Outro aspecto relevante refere-se à territorialidade. A prostituição masculina se realiza em múltiplos espaços, físicos e digitais, como ruas, saunas, bares, hotéis, aplicativos de relacionamento, redes sociais e sites especializados. Esses territórios são escolhidos conforme critérios de segurança, descrição, visibilidade e perfil da clientela desejada. Essa geografia da prostituição reflete não apenas a segmentação do mercado, mas também estratégias adaptativas frente aos riscos e à ausência de regulamentação (Santos; Rodrigues, 2022; Passamani; Rosa; Lopes, 2020; Vieira, 2021).

Os relatos também destacam a centralidade do corpo como instrumento de trabalho. A aparência física, o controle da idade, a manutenção do desempenho sexual e a construção de um personagem ou persona são elementos cuidadosamente trabalhados pelos profissionais. Muitos relatam o uso de medicamentos para sustentar a performance, bem como o investimento em estética e vestuário. O corpo, nesse contexto, é construído conforme as expectativas dos clientes e as exigências do mercado, sendo simultaneamente fonte de prazer, sustento e tensão (Silva, 2015; Santos, 2013).

Por fim, a prostituição masculina permanece marcada pelo estigma social. Apesar da crescente visibilidade em alguns espaços, os profissionais ainda enfrentam preconceito, isolamento e invisibilidade institucional. Essa marginalização dificulta o acesso a políticas públicas, impede o reconhecimento do trabalho sexual como atividade legítima e contribui para a exclusão simbólica desses sujeitos. Em muitos casos, o silêncio e a ocultação da profissão são estratégias de proteção frente ao julgamento social (Barreto, Silveira; Grossi, 2012; Hamann *et al.*, 2020; Faria, 2013).

4.2 Sobre a dinâmica dos encontros, serviços prestados e gestão da experiência: uma leitura pela SERVQUAL

A análise dos artigos revela que os encontros entre garotos de programa e clientes são marcados por uma lógica relacional complexa, que envolve tanto aspectos afetivo-sexuais quanto estratégias de gestão do próprio serviço. Esses encontros não se reduzem a transações sexuais objetivas; ao contrário, são permeados por elementos simbólicos, emocionais e performativos que configuram uma experiência multifacetada (Bernardo, 2021; Faria, 2013; Hamann *et al.*, 2020).

Quadro 5: Análise da experiência e dos serviços pela SERVQUAL

Dimensão da SERVQUAL	Elementos observados nos artigos
Confiabilidade	Cumprimento dos acordos; clareza nos combinados; fidelização de clientes via reputação; previsibilidade como estratégia de profissionalismo.
Responsividade	Atenção às preferências dos clientes; escuta ativa; flexibilidade e adaptação; improvisação com limites claros para evitar riscos.
Segurança	Escolha cuidadosa de locais; triagem prévia; uso de palavras-código; acompanhamento por terceiros; preservativos e práticas preventivas.
Empatia	Acolhimento emocional; escuta e companhia; reconhecimento de demandas afetivas; gestão das emoções durante o serviço.
Aspectos Tangíveis	Aparência física, estética e vestuário; uso do corpo como recurso simbólico e material; ambientação dos locais; valorização da experiência do cliente.

Fonte: dados da pesquisa (2025)

Sob a perspectiva da confiabilidade, nota-se que os profissionais se esforçam para cumprir o que foi previamente combinado com o cliente, seja em termos de tempo, tipo de serviço ou conduta. A clareza nos acordos é uma prática comum e visa garantir previsibilidade e evitar conflitos, sendo fundamental para estabelecer uma relação minimamente estável entre as partes (Faria, 2013; Santos, 2013). Muitos garotos de programa relatam a importância de manter uma reputação coerente, especialmente quando operam via aplicativos ou redes sociais, nos quais a fidelização pode ocorrer com base na confiança mútua (Santos; Rodrigues, 2022; Hamann *et al.*, 2017).

No que se refere à responsividade, os relatos indicam que há uma preocupação constante em atender às expectativas do cliente. Os profissionais relatam que precisam ser flexíveis, escutando ativamente as demandas expressas durante o encontro e adaptando-se às preferências do cliente, o que exige sensibilidade e habilidade de improvisação (Bernardo, 2021). Essa capacidade de resposta rápida,

no entanto, é mediada por limites claros, pois os garotos de programa buscam manter o controle da situação, evitando riscos à integridade física ou emocional (Vieira, 2021; Barduni Filho; Gonzaga, 2023).

A segurança, tanto para o cliente quanto para o profissional, é um eixo fundamental na gestão da experiência. Os artigos destacam práticas preventivas como a escolha do local, a triagem prévia dos clientes, o uso de aplicativos com filtros, a definição de palavras-código e o acompanhamento de terceiros à distância como formas de mitigar riscos (Barreto, Silveira; Grossi, 2012; Faria, 2013). Além disso, o uso de preservativos e outros cuidados com a saúde fazem parte do protocolo adotado por muitos desses trabalhadores, evidenciando um nível de profissionalismo e atenção à proteção mútua.

A dimensão da empatia aparece fortemente vinculada ao reconhecimento das demandas emocionais do cliente. Em diversos relatos, os profissionais indicam que, muitas vezes, são procurados não apenas por seus serviços sexuais, mas por sua capacidade de oferecer acolhimento, escuta e companhia. Essa escuta ativa e a disposição para criar uma atmosfera de conforto tornam-se estratégias importantes para o sucesso do serviço, evidenciando que o componente afetivo está imbricado nas interações (Silva, 2015; Bernardo, 2021). Os garotos de programa, portanto, atuam também como gestores das emoções em cena.

Não obstante, os aspectos tangíveis são amplamente mobilizados para garantir a atratividade e a credibilidade do serviço. No caso, o corpo é o principal recurso simbólico e material, sendo constantemente moldado e cuidado por meio de exercícios físicos, alimentação, uso de medicamentos, roupas específicas e estética pessoal (Santos, 2013). Ademais, os ambientes escolhidos para os encontros (sejam eles privados ou públicos) são adaptados com intuito de gerar conforto, privacidade e valorização do serviço prestado, compondo um cenário de consumo ajustado às expectativas do cliente (Hamann *et al.*, 2020; Passamani; Rosa; Lopes, 2020).

Cabe destacar que, mesmo em contextos marcados pela informalidade e ausência de regulamentação, há uma racionalidade clara na prestação do serviço. Os garotos de programa constroem uma lógica própria de gestão, baseada na experiência acumulada, na observação do mercado e na troca de saberes com colegas. Assim, mesmo sem recorrer a nomenclaturas técnicas ou a ferramentas formais de gestão, suas práticas revelam competências organizacionais, gerenciais e relacionais articuladas a cada dimensão da SERVQUAL.

Uma observação das práticas de prostituição masculina, pelo recorte proporcionado pela SERVQUAL, mostra que a prestação do serviço extrapola o ato sexual e envolve dimensões próprias da gestão da qualidade em serviços. Nesse contexto, aspectos como a experiência do cliente, a forma como o prestador constrói e projeta sua imagem profissional, bem como os cuidados relacionados à segurança, tornam-se centrais para a compreensão desse trabalho.

Ao adotar essa perspectiva, é possível reconhecer que a prostituição masculina se organiza como uma forma de atividade laboral marcada por elementos também presentes em outros setores de serviços, tais como qualidade percebida, desempenho, valor agregado e estratégias de fidelização da clientela. A diferença é que, por ocorrer à margem da formalidade e sem reconhecimento institucional, esse trabalho carece de regulamentação e proteção social, embora reproduza práticas típicas de gestão e entrega de serviços observadas em contextos organizacionais reconhecidos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo examinar a qualidade percebida nos serviços de prostituição masculina com base nas cinco dimensões do modelo SERVQUAL, mediante a sistematização dos resultados de pesquisas sobre o tema. Assim, a partir de uma pesquisa bibliográfica, fundamentada na análise de quinze artigos científicos, foi possível sistematizar aspectos recorrentes da prostituição masculina no Brasil, especialmente quanto às características dos sujeitos envolvidos, os contextos de atuação, as motivações para o ingresso e os modos de organização do trabalho.

Os resultados evidenciaram que a prostituição masculina é marcada por diversidade de trajetórias, ausência de regulamentação, estigmas persistentes e precarização das condições de trabalho. Ainda, os relatos encontrados na literatura revelam estratégias de gestão da experiência do cliente que se aproximam, em muitos aspectos, dos critérios tradicionalmente adotados em serviços formais. Nesse sentido, elementos como confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade estão presentes nas práticas dos garotos de programa, ainda que mediados por contextos informais, marginais e altamente personalizados.

A análise pela SERVQUAL permitiu visibilizar que, mesmo operando à margem das normas institucionais, muitos desses profissionais desenvolvem competências organizacionais, emocionais e relacionais para garantir a qualidade percebida do serviço prestado. Isso amplia a compreensão do trabalho sexual masculino como uma prática que envolve não apenas dimensões corporais e afetivas, mas também processos de gestão e prestação de serviço orientados à satisfação do cliente.

Como limitação deste estudo, destaca-se o recorte exclusivamente bibliográfico, que, embora tenha permitido uma análise abrangente, não contempla as narrativas diretas dos profissionais, o que poderia enriquecer a compreensão das estratégias subjetivas e organizativas adotadas no cotidiano. Além disso, a aplicação do modelo SERVQUAL, originalmente concebido para contextos empresariais, exige adaptações interpretativas quando transferido para o campo da prostituição, o que impõe cuidados quanto à generalização dos achados.

Sugere-se, para pesquisas futuras, a realização de estudos empíricos com garotos de programa, de modo a aprofundar a análise dos sentidos atribuídos ao trabalho, das práticas de gestão utilizadas e das relações com os clientes. Investigações comparativas com outros segmentos do trabalho sexual e com setores formais de prestação de serviços também podem contribuir para ampliar o debate sobre qualidade, informalidade e reconhecimento profissional em contextos marginalizados. Ademais, estudos que articulem interseccionalidades como raça, classe, idade e território podem oferecer olhares mais complexos sobre as dinâmicas que atravessam a prostituição masculina no Brasil contemporâneo.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, N.; SANCHES, F. G. Avaliação da qualidade geral e de serviços em uma lanchonete universitária através da adaptação do modelo SERVQUAL. In: **ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, 35., 2015, Fortaleza. *Anais...* Fortaleza: ABEPRO, 2015. p. 1-14.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BARDUNI FILHO, J.; GONZAGA, M. Men at work: narrativas de experiências no trabalho sexual. **Revista Foco**, v. 16, n. 2, p. e1098, 2023. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/1098>. Acesso em: 22 mai. 2025.

BERNARDO, S. J. A. “Eu danço a música que o cliente tocar”: entre experiências, cenas e o processo de subjetivação no exercício da prostituição masculina. **Contribuciones a las Ciencias Sociales**, v. 12, n. 2, 2021. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/12634>. Acesso em: 5 jun. 2025.

BARRETO, Letícia C.; SILVEIRA, Cibele D. da; GROSSI, Miriam P. Notas etnográficas sobre prostituição masculina em Florianópolis: entre o trabalho, o afeto e a sexualidade. **Revista de Ciências Humanas, Florianópolis**, v. 46, n. 2, p. 511–534, 2012. DOI: 10.5007/2178-4582.2012v46n2p511. Disponível em: <https://doaj.org/article/42f00d1801a84e629d69eb588252b957>. Acesso em: 30 set. 2025

CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FARIA, F. R. de. Atividades secretas em noites sombrias: memórias do universo dos garotos de programa. **Interthesis**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 344–368, jan./jul. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/interthesis/article/view/1807-1384.2013v10n1p344>. Acesso em: 5 jun. 2025.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/>. Acesso em: 30 set. 2025.

GONÇALVES, C. A.; BARBOSA, F. V.; STACCHINI, J. M. Aplicação do modelo SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 21, p. 625-644, 2020. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/6565>. Acesso em: 30 set. 2025.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

HAMANN, C.; PIZZINATO, A.; ROCHA, K. B. Dinâmicas de gênero e sexualidade no sexo tarifado entre homens: uma análise por meio da noção de comunidades de

prática. **Trends in Psychology / Temas em Psicologia**, v. 25, n. 3, p. 1007–1024, set. 2017. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1413-389X2017000300006&script=sci_arttext. Acesso em: 12 jun. 2025.

HAMANN, C.; PIZZINATO, A.; ROCHA, K. B.; HENNIGEN, I. Marcadores de diferença e produção de si na prostituição entre homens. **Sexualidad, Salud y Sociedad – Revista Latinoamericana**, n. 34, p. 68–89, abr. 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/SexualidadSaludySociedad/article/view/43252>. Acesso em: 22 mai. 2025.

LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing**: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2006.

LIEBERENZ, L. V. A. de; BERNARDO, S. J. A.; CARVALHO, C. A. de; GUIMARÃES, F. P.; ALVES, M. Prostituição masculina: entre o prazer e o sofrimento à luz das representações sociais. In: SEVEN CONGRESSO INTERNACIONAL DE MÉDICO E ENFERMAGEM, 2., 2023. **Anais...** Disponível em: <https://homepublishing.com.br/index.php/cadernodeanais/article/view/888/930>. Acesso em: 22 mai. 2025.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2006.

MACEDO, J. M. R.; FALANI, S. Y. A.; AZEVEDO, E. S. Avaliação da satisfação dos clientes de uma lanchonete universitária: proposta de melhorias para os serviços. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 11., 2015, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: FIRJAN, 2015. p. 1-17.

MOURA, R. S. **Avaliação da qualidade em serviços utilizando a escala SERVQUAL com clientes internos**: o caso dos correios DR/PB. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – [Instituição não informada], 2017. <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/3994>. Acesso em: 22 mai. 2025.

PARASURAMAN, A.; ZIETHAML, V.; BERRY, L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PASSAMANI, G. R.; ROSA, M. V. da; LOPES, T. B. de O. Prostituição masculina e intersecções desejantes nas ruas de Campo Grande (MS). **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 35, n. 103, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/JTyMBYQKvrnnRTftpBypNWB/?lang=pt>. Acesso em: 15 jun. 2025.

RIBEIRO, A. P.; PASSAMANI, G. R. “Eu danço a música que o cliente tocar”: entre experiências, cenas e o trabalho sexual. **CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES**, [S. l.], v. 17, n. 12, p. e12634, 2024. DOI: 10.55905/revconv.17n.12-153. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/12634>. Acesso em: 1 out. 2025.

SANTOS, A. C. dos et al. Garoto de programa: do gueto aos hotéis de luxo. **ERAC – Revista Eletrônica da Reunião Anual de Ciência e Extensão da Unitri**, v. 3, 2013. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/82074040/208.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SANTOS, F. A. S.; RODRIGUES, J. C. O cotidiano urbano de garotos de programa de Aracaju/SE. **Geografia em Questão**, v. 15, n. 1, p. 9–27, 2022. Disponível em: <https://e-revista.unioeste.br/index.php/geoemquestao/article/view/26798>. Acesso em: 2 set. 2025.

SANTOS, J. D. F. dos. Desvelando o mercado do sexo: trajetória de vida dos “garotos de programa” da cidade de Salvador. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL FAZENDO GÊNERO 10: DESAFIOS ATUAIS DOS FEMINISMOS, 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: http://www.fg2013.wwc2017.eventos.dype.com.br/resources/anais/20/1373286043_ARQUIVO_DESVELANDOOMERCADODOSEXO-artigofazendogenero2013.pdf. Acesso em: 12 jun. 2025.

SANTOS, M. A. dos. Prostituição masculina e vulnerabilidade às DSTs/Aids. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 76–84, jan./mar. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/8JPpYNdLjHbBctwrBXSrbpw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SILVA, A. A. da. Entre dizeres e fazeres: construção identitária de garotos de programas (michês) – “Tudo com remédio, senão o pau não sobe”. **Memento – Revista de Linguagem, Cultura e Discurso**, Três Corações: UNINCOR, v. 6, n. 2, p. 147–163, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5282976>. Acesso em: 12 jun. 2025.

SOUSA, A. S.; OLIVEIRA, G. S. de; ALVES, L. H. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. **Cadernos da Fucamp**, v. 20, n. 43, p. 64-83, 2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2336>. Acesso em: 30 set. 2025.

SOUZA, D. C. de; RODRIGUES, I. M. Prostituição masculina – revisão integrativa. **Revista de Psicologia**, Fortaleza, v. 14, e023021, p. 1–11, jan./dez. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/88625>. Acesso em: 22 mai. 2025.

TURETA, C.; ROSA, A. R.; OLIVEIRA, V. C. da S. e. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **Revista de Gestão – USP**, São Paulo, v. 14, n. 4, p. 33-45, out./dez. 2007.

VIEIRA, P. de A. Grindr: a tecnologia a serviço da prostituição masculina no semiárido nordestino. Comunicação oral apresentada no CONGRESSO NACIONAL DA DIVERSIDADE DO SEMIÁRIDO (CONADIS), 2018. **Anais...** Disponível em: https://editorarealize.com.br/editora/anais/conadis/2018/TRABALHO_EV116_MD1_S_A12_ID916_25102018165501.pdf. Acesso em: 22 mai. 2025.

VIEIRA, P. de A. Grindr: a tecnologia a serviço da prostituição masculina no semiárido nordestino. **Anais do Congresso Internacional de Saúde**. Instituto Federal de

Alagoas -- Campus Murici, 2021. Disponível em:
<https://cointer.institutoidv.org/smart/2021/pdvs/>. Acesso em: 30 set. 2025.