

**O “BEM ACOLHER” NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
TURÍSTICOS DE BASE COMUNITÁRIA DO
MOVIMENTO DE MULHERES DAS ILHAS DE BELÉM
(MMIB), BELÉM-PA**

Resumo

Este artigo analisa a hospitalidade no contexto do Turismo de Base Comunitária (TBC), apresentando a experiência do Movimento de Mulheres das Ilhas de Belém (MMIB) por tratar-se de uma organização social de gênero que vem desenvolvendo um trabalho de roteirização na ilha de Cotijuba, pertencente à região insular de Belém-PA. O objetivo central deste estudo foi avaliar elementos relacionados à hospitalidade durante a realização da trilha do MMIB, junto ao público de graduandos do 5º semestre do curso de bacharelado em turismo da Universidade Federal do Pará. A metodologia adotada envolveu estudos documentais e bibliográficos consistentes sobre as categorias TBC e hospitalidade, partindo da discussão de “espaço habitado”, favorável à compreensão de espaço compartilhado e propício a práticas de sociabilidade e interação entre homem e meio, apresentando como complementação metodológica a pesquisa de campo, cuja abordagem foi exploratória e qualitativa, envolvendo a observação participante. Ao término da investigação, foi possível identificar o papel de destaque apresentado pela hospitalidade local no processo de agregação de valor ao produto formatado pelo MMIB.

Palavras chave: Hospitalidade. Turismo de Base Comunitária. Sociabilidade. Gênero.

Abstract

This article examines the hospitality in the context of Community Base Tourism (TBC), showing the experience of the “Women's Movement of the Islands of Belém (MMIB)” because it is a social organization of female that has been developing a scripting work in the Cotijuba Island, in the insular region of Belém-PA. The main objective of this study was to evaluate elements related to hospitality during the making of the track, with the public of MMIB undergraduates of the 5th semester of the course of Bachelor of Tourism of the Federal University of Pará. The adopted methodology involved consistent bibliographic and documentary studies about the categories and TBC

hospitality extends the discussion of "living space", in favour of understanding of shared space and conducive to sociability practices and interaction between man and environment, showing how methodological complementation, whose field research was qualitative and exploratory approach, involving participant observation. At the end of the investigation, it was possible to identify the role presented by local hospitality in the process of adding value to the product MMIB formatted.

Keywords: Hospitality. Community Base Tourism. Sociability. Female.

Resumen

El artículo examina la hospitalidad en el contexto del Turismo Comunitario (TBC), mostrando la experiencia del Movimiento de Mujeres de las Islas de Belém (MMIB) porque es una organización social de género que ha desarrollado un trabajo de secuencias de comandos en la isla de Cotijuba, en la región insular de Belém-PA. El principal objetivo de este estudio fue evaluar los elementos relacionados con la hospitalidad durante la realización del sendero, con el público de estudiantes universitarios MMIB del 5º semestre del curso de grado en Turismo de la Universidad Federal de Pará. La metodología adoptada envolvió los consistentes estudios bibliográficos y documentales sobre las categorías y hospitalidad TBC extiende el debate del "espacio vital", a favor de la comprensión del espacio compartido y propicio para las prácticas de sociabilidad y la interacción entre el hombre y el medio ambiente, mostrando cómo metodológico complementación, cuya investigación de campo fue el enfoque cualitativo y exploratoria, que implican la observación participante. Al final de la investigación, fue posible identificar el papel presentado por hospitalidad local en el proceso de añadir valor al producto con formato MMIB.

Palabras clave: Hospitalidad. Turismo de Base Comunitaria. Sociabilidad. Género.

Introdução

Os estudos sobre hospitalidade na contemporaneidade sinalizam em diversas vertentes, tanto no âmbito do público, do privado, do doméstico e do comercial na perspectiva da acolhida como o elo entre o empreendedor e o cliente. Percebe-se que na sua prática, há uma simbiose de relações intrínsecas fundamentais para a percepção de

quem recebe um produto ou serviço analisando de maneira positiva ou negativa a experiência vivenciada (CAMARGO, 2004).

Ademais, na relação entre prestador de serviços e demanda, a sensibilidade deve perpassar em todos os “momentos da verdade” a fim de obter a qualidade superior e o reconhecimento do consumidor. Assim, a relação da hospitalidade com o turismo mais humanizado caracterizado pelas experiências de Turismo de Base Comunitária (TBC) representa uma identidade de pertencimento em que as comunidades anfitriãs externalizam o receber autêntico, *a priori*, sem apelos comerciais ou subterfúgios que descaracterizariam o sentido maior da dádiva.

Nesse sentido, a presente pesquisa foi realizada durante a execução do roteiro de TBC “Trilha do MMIB”, em maio de 2012, com os alunos do 5º semestre acadêmico do curso de bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Pará. O objetivo do trabalho foi avaliar os aspectos relacionados à hospitalidade durante o roteiro de TBC do Movimento de Mulheres das Ilhas de Belém (MMIB), uma organização social de gênero que desenvolve práticas empreendedoras sustentáveis na região insular de Belém, especificamente na ilha de Cotijuba.

A metodologia adotada foi desenvolvida a partir de levantamentos de referenciais bibliográficos e documentais acerca de conceitos de hospitalidade e TBC, bem como a realização da pesquisa de campo através da técnica da observação participante em que houve a interação do objeto investigado com o olhar inquietante dos pesquisadores exprimindo uma abordagem exploratória qualitativa.

Os resultados da pesquisa sinalizaram que o receber e o acolher foram decisivos para fortalecer o conceito de TBC no MMIB e demonstrar que a hospitalidade se faz de maneira verdadeira e sensível, fato observado pelos participantes do roteiro, desde a chegada ao destino até a finalização dos serviços.

Sendo assim, a experiência vivenciada e os resultados encontrados na relação comunidade anfitriã versus visitantes refletem a importância de estudos voltados para o exercício da hospitalidade em roteiros de TBC que reforce a construção de legados teóricos para outras realidades com características similares ao estudado.

A hospitalidade no âmbito dos serviços turísticos

A hospitalidade no cenário mundial tem suas origens tão remotas como atividade social quanto a presença do homem sobre a terra. Essa gênese se concretiza em muitos acontecimentos históricos que vão de origem bíblica às viagens transoceânicas tendo como escopo aventuras, conquistas e desventuras em terras distantes, interagindo com civilizações e culturas de regiões remotas do planeta, tanto no Ocidente como no Oriente.

Os estudos sobre a hospitalidade de Dias (2002) identificam a palavra latina *hospitalitas-atis* como sendo “o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza”. Sendo a palavra *hospes-itus* designada ao “hóspede, forasteiro, estrangeiro”, ou seja, o indivíduo a ser acolhido pelos anfitriões, se acomodando em local provisório independente da denominação: meio de hospedagem, hotel, segunda residência, casa de veraneio ou outra tipologia adotada para designar o espaço voltado à hospitalidade.

O real entendimento do poder do significado da palavra hospitalidade enquanto concepção da “boa acolhida” nas atividades turísticas se reveste de sentimentos valorativos ao estrangeiro, encontrando no setor, uma oportunidade de *práxis* em perspectiva holística, cujas dimensões visam a sustentabilidade nos aspectos econômico, sociocultural, ambiental e político, especialmente, na oportunidade de avanço na qualidade de vida das populações tradicionais.

Guerrier (2000) recomenda aos envolvidos nessa troca de experiências, cautela na prestação de serviços e/ou nos produtos oferecidos à demanda flutuante, engendrando orientações *a priori* dirigidas às necessidades humanas básicas, seja ao ofertar alimentos e bebidas, local para dormir, descansar a “pessoas que não são membros habituais da família” porque é da afinidade recíproca (ofertar e receber) com amabilidade, cuidado, respeito, ou seja, ao ser hospitaleiro, o anfitrião adquire prestígio e respeito não só do turista, mas também, da comunidade local.

O hospedeiro comercial carece aprimorar práticas de hospitalidade voltadas ao exercício de práticas empreendedoras criativas, inovadoras na prestação de serviços ao

turista. Daí o envolvimento das comunidades receptoras exercer influência precípua na percepção do visitante quando desbravador da destinação turística. Essa relação simbiótica ocorre “quando hospedeiros e hóspedes trocam livremente hospitalidade para prazer e benefício mútuo” (TELFER, 2004, p. 62).

Desta forma, as experiências adquiridas no Turismo de Base Comunitária (TBC) requerem envolvimento dos colaboradores em todas as etapas do processo, que vai do planejamento do trajeto de deslocamento ao destino; a recepção acolhedora na chegada; a matéria-prima e preparação dos alimentos oferecidos ao comensal; e as condições ambientais, são alguns aspectos avaliados positiva ou negativamente no relacionamento de troca entre hospedeiro e visitante, a cada etapa do processo de hospitalidade.

No modelo de acolhimento visto, naturalmente se estabelece contrato tácito de reciprocidade entre os atores envolvidos, surgindo a dádiva como elo dessa relação (CAMARGO, 2004). Na argumentação do autor, a ação de hospitalidade começa com o ato ou efeito de dar espontaneamente algo de valor, material ou não, a alguém. Portanto, essa é a caracterização da dádiva. Aplicado ao presente estudo se entende que a prestação de serviços ou oferta de produtos desferida sem garantia de retribuição, sem o intuito de criar, manter ou reconstruir o vínculo social compromete na avaliação final. Mais do que dom, a dádiva é um vínculo social (a ser) criado, portanto, deve ser preservado.

O autor propõe ainda uma nova definição para a acolhida, considerando-a "analítico-operacional" na seguinte concepção, a "hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural". Desse modo, o tema, enquanto objeto de estudo científico abrange categorias no escopo da prática social, se desenvolve no tempo e no espaço, assim são sugeridos eixos ao entendimento do processo. O Eixo Temporal Social envolve as categorias de análise “receber” (acolher pessoas); “hospedar” (abrigar); “alimentar” (nutrir); e “entretar” (distrair; recrear ou ocupar-se de maneira prazerosa), enquanto o Eixo Espacial Social contempla as categorias de análise: “doméstico” (ato de receber em casa); “público” (referente ao direito de ir-e-vir); “comercial” (estrutura comercial –

hotel, restaurante, navio) e “virtual” (entretenimento virtual) (CAMARGO, 2004, p. 51-54).

No contexto referencial do TBC, a relação sistêmica entre as categorizações perpassará por ambos os eixos, no entanto, o recorte de análise focalizará na temporalidade social o receber; o hospedar; o alimentar; o entreter. Na questão do espaço social, o enfoque se dará no comercial, observando itens envolvidos em aspectos estruturais do negócio. Assim, a categoria “receber” cria novos cenários e oportunidades no campo profissional, no qual o empreendedor deve se esmerar em alcançar a excelência na acolhida/atendimento com qualidade, a fim de superar as expectativas iniciais do cliente/visitante.

A sinuosidade da hospitalidade comercial invariavelmente apresenta aspectos essenciais dirigidos a qual tipo de classe de visitantes se trabalhará, visto que a formação do grupo é prática natural na formação de qualquer sociedade. Destarte, a coletividade se une a partir de elementos intrínsecos, peculiares em subsistemas integrados, apresentando traços exclusivos que os distinguem. Neste sentido, o Turismo de Base Comunitária, por meio do MMIB, ao incluir grupos diversos ao oferecimento dos serviços vislumbra melhoria na perspectiva de vida aos seus integrantes como também na qualidade dos serviços oferecidos.

Nessa perspectiva de outro turismo, reforça-se a acolhida como fenômeno sociocultural, pois está focada no indivíduo ou em uma dada coletividade (grupo de pessoas, sociedade), “com os *semelhantes*, com aqueles que nos são próximos, que compartilhem do mesmo trabalho, participam da mesma comunidade local, se encontram nos mesmos lugares sociais [...], este(s) pode(m) ter maior ou menor disposição para receber alguém sendo um ato social culturalmente construído” (BOFF, 2005, p. 110).

O esforço se dá em buscar o ideal da hospitalidade, o que se torna mito por haver lacuna entre o planejado/ideal e o real. Destarte, enquanto a prática se configura em fenômeno profissional, a equipe pode ser “preparada, treinada e planejada, e, teoricamente, se contrapõe a uma hospitalidade voluntária e amadora”, referindo-se geralmente aos serviços criados para atender aos hóspedes ou aos visitantes de um dado lugar.

A hospitalidade é tema em evidência, como já foi vista, praticada desde tempos remotos, requer o máximo de atenção nas discussões, nas práticas cotidianas. Ser hospitaleiro envolve acolhimento ao próximo em um ritual de conquista, confiança, segurança, por isso, os autores Dias (2002), Camargo (2004), Guerrier (2002), Telfer (2004) e Mullins (2004) corroboram ser a cultura da acolhida uma dádiva, um ritual entre prestadores e receptores dos serviços.

Assim, gerir os atores da cadeia produtiva no TBC em consonância com os ditames do mercado envolvidos nos serviços dirigidos à hospitalidade requer competência, dedicação, entusiasmo, pois só assim haverá o devido “encantamento” com a qualidade desejada pelos atores sociais envolvidos na hospitalidade: empreendedores e consumidores.

Turismo de base comunitária: aspectos relevantes de “outro possível turismo”

A ausência do Estado como provedor de emprego e melhorias em termos de bens e serviços públicos de qualidade resultou no aumento significativo de iniciativas do mercado e da sociedade civil, em diversos setores, dentre eles e turismo, refletindo conflitos de interesses entre poder público, setores empresariais e sociedade em geral. Este reflexo é sentido especialmente pelas classes trabalhadoras, que não conseguem acompanhar esta dinâmica tão injusta do atual modo de produção.

Nesse contexto, o turismo apresenta-se como uma atividade eminentemente econômica quando observado sob o ponto de vista da iniciativa privada. Com esforço, o poder público, subsidiado por estudos acadêmicos, tem conseguido “avançar” ao menos no seu discurso, no que diz respeito à necessidade de inclusão das comunidades no turismo, como é possível identificar no Plano Nacional de Turismo (PNT) - 2007-2010, em seu Macroprograma 04 de Regionalização do Turismo ao propor a estruturação, o ordenamento e a diversificação da oferta turística, sob a justificativa de necessária descentralização das áreas litorâneas em prol da expansão aos interiores das regiões do território nacional. Foi um passo importante para que o planejamento do turismo iniciasse uma nova fase.

Discutir o turismo no espaço implica compreender a sua complexidade e interrelação com o social. Santos (2008) define o espaço como uma realidade relacional, fruto do trabalho humano ao mesmo tempo em que é geográfico, por ser determinado pelo movimento da sociedade. Neste contexto, o uso turístico de espaços ocupados por comunidades, necessita de reflexões críticas e coerentes com a necessidade de compartilhamento de recursos/ganhos com a atividade e as experiências oriundas de contatos estabelecidos entre visitantes e visitados.

O compartilhamento de experiências através do TBC envolve o bem receber, onde as visitas realizadas pelo MMIB representa uma real possibilidade de hospitalidade através da oferta de lazer e conhecimento entre visitantes e moradores locais, fortalecendo laços de sociabilidade. O lazer apresenta uma importância social por possibilitar convívio coletivo, sociabilidade e respeito mútuo.

Contudo, torna-se necessária a análise do turismo como arranjo da socioeconômica que produz receitas, relações sociais de exploração capitalista e mercantilização dos recursos naturais e culturais. Sob este aspecto, Ouriques (2005) tem uma visão crítica acerca da produção desenvolvimentista do turismo. Para ele, o turismo é uma atividade promotora de desenvolvimento (in)sustentável capaz de dismantelar as relações existentes entre a sociedade e a natureza em uma simbiose inversamente proporcional.

Deste modo, urge-se por encontrar alternativas de um possível turismo que possa engendrar insumos necessários à construção de um ambiente propício ao desenvolvimento local, a inclusão social, a valorização da cultura e a mínima conservação ambiental. Assim, compreende-se que o TBC é a modalidade do turismo que tenta conciliar e dialogar, em um prisma abstrato substancial, as expectativas dos comunitários e a percepção do mercado e do poder público.

O TBC tem a proposta de aproximar os excluídos socialmente do processo produtivo do capitalismo. É, portanto, uma maneira de integração desse público-alvo nos equipamentos e serviços turísticos. A ideia que se tem é de que essa modalidade possa combater a miséria e a pobreza dos núcleos receptores potenciais de turismo, fomentando pequenos e micro empreendimentos comunitários fortalecidos pelo turismo.

Para Coriolano (2009), o turismo globalizado voltado para os mega empreendimentos que chegam aos países considerados em desenvolvimento não vêm oferecendo oportunidades e vantagens às comunidades receptoras. E isto, por não incluí-las em seus projetos. Nisso, a proposta do TBC surge como uma ferramenta importante para que as comunidades receptoras de turismo possam ter o controle efetivo das atividades econômicas associadas à exploração do turismo, desde a fase de planejamento até a fase de gestão.

Percebe-se que o TBC é complementar e fortalece as atividades econômicas já existentes na comunidade, tais como a agricultura, o artesanato e a pesca. Essa mesma atividade turística socialmente responsável prioriza a geração de posto de trabalho e renda para os residentes dos nichos turísticos. Os estudos de Sampaio et al. (2011) sinalizam que essa modalidade de turismo consegue fomentar um modelo de arranjo socioproductivo organizado socialmente em territórios.

A respeito tem-se a compreensão de que o TBC é um instrumento de desenvolvimento local capaz de territorializar a socioeconômica potencial de cada comunidade detentora e incentivar a formação e acumulação de capital social (PUTNAM, 2002), a autogestão de participação comunitária e a consolidação de uma identidade de pertencimento (ZAOUAL, 2006). Observa-se que o maior atrativo desse TBC é o modo de vida orquestrado dos residentes locais, uma vez que o diferencial reside no aspecto cognitivo de organização e associação em torno dos objetivos de “acolher bem” e “equidade socioeconômica”.

Mielke (2009) destaca a importância de pensar o processo do TBC em uma visão de longo prazo devido o mesmo ter especificidades e particularidades que convergem à construção gradual de rede de confiança, cooperação e troca de sinergia entre os pares envolvidos. O mesmo autor sinaliza a educação cooperativa como a base desse processo de consolidação de TBC.

Percebe-se que o cotidiano da vida comunitária aliado à beleza cênica da paisagem são expoentes mercantilizados na produção de serviços de TBC; serviços que antes não existiam no âmbito do local da produção, mas que atualmente conotam, gradualmente, o sentido do processo produtivo cooperativo, solidário e comunitário.

De conformidade com Sampaio et al. (2011, p. 27), “o turismo comunitário, solidário e sustentável não é uma mera política de geração de trabalho e renda”. Os autores destacam que esse desenho de TBC é uma estratégia de sobrevivência dos modos tradicionais dos residentes e seus modos artesanais de produção local. Na sequência, Bartholo (2010) reflete a partir do sentido da proximidade no TBC, onde a possibilidade do encontro de diferenças, alteridades e pluralismo é o fator preciso de delineamento dessa mercadoria turística.

Nisso, compreende-se que o TBC requer uma menor densidade de infraestrutura e serviços na valorização de uma relação situada que apresenta o cenário de outro modo de visita e hospitalidade (BARTHOLO, SANZOLO, BURSZTYN, 2010). De fato, é visível no TBC a acolhida e a troca de experiências e vivências trabalhadas de maneira dinâmica e sistêmica originando o desenho do arranjo sob a ótica do desenvolvimento com justiça social, prudência ecológica e equidade econômica.

Todavia, é interessante ressaltar que a contradição maior que existe nessa modalidade de turismo mais comunitário (TBC) é a relação estabelecida de poder existente entre a comunidade, a empresa turística e o poder público. Trata-se de uma relação permeada por interesses individuais, onde há a produção capitalista do espaço (HARVEY, 2005) na gestão de quem consegue impor uma política de dominação e de vantagem na produção de mais valia (MARX, 1982).

Observa-se que nesse jogo de interesses, a comunidade é a que mais perde, uma vez que sem uma orientação efetiva contínua não consegue ter uma conduta estratégica que possa dar o incentivo de torná-la um potencial ator social, bem como empreendedora nesse TBC. Percebe-se que, de um lado, o poder público tenta implementar suas políticas vazias, de outro lado, as empresas turísticas tentam se aproveitar da falta de conhecimento das comunidades.

Assim, o TBC ainda é uma atividade em construção que se delineia a partir de um contexto de luta e sobrevivência de um coletivo preocupado com o futuro comum. Nestes termos, as experiências que existem somente sobrevivem porque há um ator social (comunidade organizada em célula associativa e/ou cooperativa) que mantém o

ideal solidário e sustentável com um forte apelo de consumo consciente no fomento sustentável do arranjo socioprodutivo local.

Faz-se um parêntese para refletir diante da complexidade do fomento do TBC, uma vez que o “nó” está centrado na maneira como conceber a estrutura dorsal, no sentido de direcionar as ações na congruência dos interesses dos atores sociais envolvidos. A questão é romper com a reprodução monótona, individual e unilateral dos espaços deliberativos de discussão sobre esse arranjo socioprodutivo de turismo para que efetivamente se encaminhe as demandas potenciais com o objetivo de melhorar a governança local comunitária nas experiências de TBC e, com isso, externalizar a hospitalidade presente na prática do acolher bem e na dinâmica da experiência situada.

Movimento de mulheres das ilhas de Belém (MMIB): o coletivo de gênero da hospitalidade e do bem acolher

Em conformidade com Gomes (2011) o MMIB é uma associação comunitária sem fins lucrativos localizada na ilha de Cotijuba, região insular da cidade de Belém-PA. As suas atividades abrangem outras ilhas próximas (Nova, Jutuba, Paquetá e Urubuoca). Tem como objetivo principal a promoção da organização comunitária de gênero no fomento de atividades socioprodutivas que promovam a geração de renda e postos de trabalho nas ilhas de Belém. Observa-se que este movimento tem uma história de luta por igualdade de gênero e desperta a atenção por seus projetos de sustentabilidade e inclusão social direcionados às mulheres e aos jovens, meninas e meninos das ilhas de Belém.

O Movimento surgiu oficialmente, em meados de 2002, quando um pequeno grupo de mulheres ligadas à Associação de Produtores da Ilha de Cotijuba (APIC) decidiu, em assembleia geral, ampliar a discussão sobre gênero e trabalho nas ilhas de Belém. Assim, o MMIB se consolidou como uma referência de organização social ética e responsável por bem acolher e orientar sociopoliticamente as mulheres das ilhas.

A história do MMIB se inicia a partir do Grupo de Mulheres da APIC (GMAPIC), um grupo que se preocupou com a situação de descaso e voz nula das

associadas. Este grupo se organizou tendo como justificativa a situação de que as mulheres associadas não tinham voz ativa e tampouco suas opiniões eram levadas em consideração pelos outros integrantes constituídos na maioria de homens. Dessa maneira, o GMAPIC surgiu com a proposta de organizar socialmente e orientar as mulheres que trabalhavam na produção de gêneros agrícolas, doces de frutas regionais, compotas e licores.

No entanto, a representação política ainda era limitada e sem perspectivas de ampliação no espaço público de deliberação de demandas para as mulheres das ilhas. Percebia-se que a participação feminina era simbólica e isso motivou algumas associadas do GMAPIC a criarem uma organização social de mulheres que pudesse ter representatividade e participação na vida comunitária das ilhas de Belém. Desse modo, em 2002, o Grupo de Mulheres decidiu desligar-se da APIC, por não serem respeitadas como mulheres, associadas e formadoras de opiniões e iniciaram um trabalho mais independente e não mais limitado somente à ilha de Cotijuba, surgindo assim o MMIB.

O MMIB surgiu com a proposta de buscar alternativas para a inclusão social da mulher, principalmente com a inserção de temas, como: organização social, capacitação profissional e geração de renda; expandindo a área de atuação para as ilhas adjacentes como Jutuba, Paquetá, Urubuoca, Ilha Nova e Tatuoca. Nisso, entre os anos de 2002 a 2005, o MMIB chamou a atenção de empresas particulares e Organizações Não Governamentais (ONG), por suas lutas pela inserção social das mulheres nas ilhas de Belém culminando, com isso, na execução de alguns projetos que foram fundamentais no descortinar de um novo momento para o MMIB, a exemplo, da construção e ampliação do seu espaço físico para atender de maneira mais acolhedora as associadas, a comunidade em geral e os visitantes.

Em janeiro de 2003, iniciou a plantação de pripioca¹ (*Cyperus articulatus*) em convênio com a empresa Natura, beneficiando 11 famílias da ilha de Cotijuba como área piloto do projeto. Também, tem-se o projeto da inclusão digital em parceria com a Fundação Bradesco e a Agência Comunitária de Turismo, em parceria com a UFPA e o IFPA.

Atualmente, o MMIB dispõe de um espaço físico composto por 1 (uma) sala de informática, 1 (uma) secretaria, 1 (uma) biblioteca, 1 (uma) cozinha, 1 (um) galpão de beneficiamento de sementes e uma área destinada aos eventos. Esse espaço é acolhedor e hospitaleiro, que de conformidade com Denker e Bueno (2003), são maneiras simples de relações afetivas vivenciadas no âmbito doméstico de forma intencional e casual, como por exemplo, entrar no movimento para tomar uma xícara de café e discutir temas fundamentais do cotidiano da vida comunitária.

Resultados e discussões: o “bem acolher” na Trilha do MMIB

O procedimento metodológico adotado na presente pesquisa partiu do princípio da compreensão das relações sociais existentes no MMIB e de que maneira tais relações estabelecidas influenciam o TBC delineado como atividade socioproductiva e acolhedora. Para tanto, analisaram-se os elementos que contribuem para que o roteiro de TBC “Trilha do MMIB” seja considerado hospitaleiro a partir de uma pesquisa compreensiva de natureza exploratória de cunho qualitativo.

O instrumento metodológico adotado foi o da observação participante, que, de conformidade com Veal (2011), consegue interagir com os processos sociais da área de estudo tornando-se parte do objeto de investigação. A escolha da atividade socioproductiva de TBC e, dentro dessa atividade, o roteiro turístico específico “Trilha

¹ É uma espécie de rizomata, com pequenas flores nas extremidades dos caules. Sua aparência, despida de qualquer exuberância, semelhante ao papiro, não revela a “fragrância” contida em seus rizomas. É utilizada pela população cabocla e indígena em perfumes e cosméticos, em banhos perfumados, ou como remédio. Seu nome é originário da língua tupi: pipiriri = junco pequeno, e oca = casa. Disponível em: www.naturaekos.com.br. Acesso em: 17 dez. 2011.

do MMIB”, deu-se a partir de um conjunto de características importantes para a pesquisa: a) a relação de hospitalidade entre visitante e anfitrião; b) a qualidade dos serviços prestados e c) o roteiro tipicamente característico do modo de vida simples, receptivo e cotidiano do MMIB.

Após a pontuação da natureza da pesquisa, do instrumento metodológico e da justificativa da área analisada, optou-se em trabalhar o campo de observação seguindo um protocolo de visita no campo de estudo durante a realização do roteiro, no dia 16 de maio de 2012, de 8 horas às 17 horas, com 30 (trinta) alunos e 1 (um) docente da Faculdade de Turismo, do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Pará. À medida que se interagia, eram detectadas importantes cenas que delineavam o olhar investigativo para a relação de hospitalidade entre visitantes e MMIB.

Observou-se uma quantidade de dados satisfatória que foi importante para a qualidade dos resultados. A técnica consistiu em observar e interagir na dinâmica do roteiro realizado a fim de compreender como a hospitalidade permeou as atividades planejadas e se deu ao longo do processo de execução, resultando com isso, na impressão superior e/ou sofrível dos visitantes em relação ao roteiro turístico.

O roteiro traçado iniciou suas atividades às 8 horas no trapiche de Icoaraci, que apresenta uma estrutura precária, insegura e deficiente, comprometendo a livre circulação das pessoas, tanto os residentes locais das ilhas como os visitantes, em espaço público comum. Nisso, o associado (condutor), após identificação, orientou o grupo a se deslocar para o interior do barco por ser a melhor alternativa em termos de segurança, uma vez que a estrutura local apresenta riscos iminentes aos transeuntes. Nesse momento, a hospitalidade foi explicitada por meio da orientação segura e correta demonstrando uma preocupação com a segurança do grupo. O associado condutor evidenciou um preparo e um treinamento adequado com habilidades suficientes no atendimento com qualidade desse público.

As orientações do condutor antes da saída do trapiche de Icoaraci ao destino final (trapiche de Cotijuba) foram no sentido de que a comunicação dentro do barco se tornaria comprometida em razão do barulho do motor da embarcação que emite um som

acima da média permitida, o que gerou apenas o registro fotográfico de alguns visitantes (alunos) até a chegada em Cotijuba. Às 8h 50min, aconteceu o desembarque dos visitantes no trapiche local da ilha. Observou-se que a estrutura do trapiche local possui condições razoáveis, minimamente seguras que favoreceu o desembarque seguro e organizado do grupo.

Na sequência, a partir da orientação do associado condutor, o grupo se deslocou para frente das ruínas do que se pode considerar como patrimônio histórico cultural da ilha, o Educandário Nogueira de Farias, no qual o mesmo acompanhado de mais 2 (dois) associados explanaram sobre os aspectos históricos e turísticos do monumento. Após a visita as ruínas, o grupo de visitantes foi apresentado ao motorista, que se direcionou ao transporte local denominado “bondinho”, um veículo traçado com carroceria adaptado ao transporte de passageiros, com o objetivo de ir para a sede do MMIB.

Das ruínas até a sede do MMIB, eles foram relatando o dia-a-dia da realidade local da ilha, no bairro da Faveira, também conhecido como a “frente” da ilha, em oposição ao “centro”, que é o lado mais interior da ilha. Ao chegar ao MMIB, o grupo foi recepcionado pelas demais associadas, 08 pessoas, mais os 03 (três) anteriores, que a *posteriori*, se juntaram aos demais associados. No interior da sede da associação, os visitantes foram recepcionados pelas colaboradoras e direcionados a lavarem as mãos, o rosto e beber água por conta do calor excessivo característico da região Amazônica.

O grupo foi encaminhado ao anexo (galpão de sementes), um espaço destinado à palestra sobre a trajetória socioeconômica e política do movimento, o que despertou curiosidade dos presentes. Nesse encontro elas discursaram sobre a criação e evolução do movimento, os participantes interagiram com perguntas variadas, que foram prontamente respondidas. A seguir houve pausa para lanche regado a suco de frutas regionais, bolo caseiro e tapioca, iguarias típicas da região. Durante essa pausa, todos foram orientados a evitar desperdício de alimentos e as sobras lançadas no recipiente adequado de coleta seletiva, lixo orgânico, demonstrando a preocupação ambiental.

Depois do lanche houve momento de descontração com apresentação de vídeo sobre a trajetória documentada do MMIB. Enquanto isso, os integrantes da visita

ficaram livres para se preparar à saída para visitar o plantio de priprioca (projeto em parceria com a empresa Natura). No local eles conheceram um lote de terra destinado a uma família local associada ao projeto, em que um membro explanou sobre as atividades desenvolvidas como empreendedor local no que diz respeito ao processo de beneficiamento da priprioca do plantio, a colheita e o beneficiamento para transformação no ativo dos cosméticos da linha Ecos da Natura, demonstrando assim, toda a cadeia produtiva do tubérculo.

Na sequência, os visitantes retornaram ao “bondinho” e se deslocaram à praia do “Vai-quem-quer”, local escolhido para o almoço regado a peixe frito, feijão preto, arroz branco, farinha d’água e salada crua de legumes. Na praia do “Vai-Quem-Quer”, o almoço dos visitantes foi servido por duas barracas de praia também associadas ao MMIB. O grupo se dividiu em 02 (dois) e almoçaram em frente à praia contemplando a beleza cênica da baía do Marajó. Ao final da refeição o grupo se reintegrou para desfrutar de momentos lúdicos destinados ao lazer: banho de rio, práticas recreativas e outros.

Nesse exato momento houve comentários diversos entre os produtos e os serviços oferecidos aos comensais por ambas as barracas, em que uma delas foi avaliada como excelente por apresentar diferencial de qualidade na arrumação (*mise-en-place*) de pratos e talheres, alimentos de cozimento adequado e atendimento de qualidade, enquanto outro deixou a desejar nos mesmos quesitos.

Segundo a Academia Pearson (2011) qualidade é fazer o melhor com o menor custo e atender às necessidades dos clientes. Os aspectos voltados à higiene foram reforçados durante a refeição, tanto em relação ao desperdício quanto à destinação das sobras dos alimentos. Ao término da recreação, os integrantes da excursão retornaram ao “bondinho” em direção “a frente” de Cotijuba (trapiche). Nesse momento foram cantando, fotografando etc. em clima harmônico até chegar ao trapiche, onde foram orientados a se dirigir ao navio da prefeitura de Belém, do horário das 17h, com destino ao trapiche do distrito de Icoaraci. Com isso, os serviços prestados pelo condutor do MMIB finalizaram e o profissional se despediu agradecendo e desejando boa viagem com o “volte sempre”.

Seguindo as diretrizes dos aspectos relacionados à hospitalidade, a receptividade demonstrada durante toda a experiência efetivada no roteiro de visitação do MMIB, com os produtos e serviços turísticos oferecidos, correspondeu às expectativas dos visitantes no que tange ao bem receber tanto no âmbito público, doméstico, quanto do receber comercial.

Conclusão

A experiência vivenciada pelos alunos da FACTUR/ICSA/UFPA serviu para o amadurecimento dos discentes, enquanto pesquisadores diante de uma realidade vivenciada nas ilhas, especificamente Cotijuba, na qual foi observado o espírito empreendedor de mulheres da comunidade voltadas ao TBC sob o viés da hospitalidade comercial, doméstica e pública.

As atividades desenvolvidas na prestação de produtos e serviços oferecidos ao visitante turista, como a visita guiada pela história e trajetória de conquistas do MMIB em projetos de sustentabilidade, os alimentos servidos na refeição (lanche e almoço), os cuidados com a higiene dos espaços e a segurança, o treinamento das pessoas envolvidas e a cordialidade dos colaboradores do processo foram alvos de avaliação da equipe que vivenciou durante o dia o roteiro de hospitalidade dessa realidade de gênero no turismo.

Neste contexto, o TBC foi observado a partir de ambientes propícios ao desenvolvimento local priorizando a inclusão social, a valorização da cultura e a conservação ambiental; ressaltando os aspectos de “outro possível turismo”. De fato, a atividade realizada proporcionou aos colaboradores do MMIB rendimentos complementares e o despertar do sentimento de pertencimento ao contexto local, uma vez que todos resguardaram com compromisso o dever de servir com qualidade o outro proporcionando trocas de experiências valorosas.

Portanto, percebeu-se que a experiência de TBC vivenciada pelos alunos (FACTUR) e a prestação de serviço com qualidade dos colaboradores do MMIB descortinaram oportunidades de construção dialógica de respeito e compreensão de um contexto possível de gerar reconhecimento, valorização e humanização; itens tão relevantes que exprimem o sentimento da dádiva (o dar e receber recíproco).

Com isso, a pesquisa realizada expôs a realidade do TBC local das ilhas de Belém realizado através de um coletivo de mulheres (MMIB) que busca nessa atividade de turismo uma alternativa empreendedora diferenciada de valorização e autoestima do verdadeiro papel da mulher amazônica da região insular da cidade de Belém por meio da boa acolhida servindo de “cartão de visita” para visitantes e turistas.

Acredita-se que reside na hospitalidade desse coletivo de mulheres o verdadeiro sentimento da conquista do visitante, pois se observou que a receptividade oferecida superou as expectativas e encantou o público, que minimamente já iniciou o processo do efeito multiplicador do turismo por meio de uma rede de contatos no intuito de construir a imageabilidade turística dessa experiência de TBC nas ilhas de Belém com qualidade e sentimento verdadeiro de trocas e conhecimentos.

Referências

BARTHOLO, R.; SANZOLO, D. G.; BURSZTYN, I. (Org.). **Turismo de Base Comunitária**: diversidades de olhares e experiências brasileiras. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, COPPE / UFRJ, 2010.

BRASIL. Plano nacional de Turismo 2007 – 2010: Uma viagem de Inclusão. MTUR, 2007.

BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível**. Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis, RJ: Vozes, vol. 1, 2005.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. Coleção ABC do Turismo. São Paulo: ALEPH, 2004.

CORIOLOANO, L. N. M. T. **Arranjos produtivos locais do turismo comunitário**: atores e cenários em mudança. Fortaleza: EDUECE, 2009.

DENCKER, A. M.; BUENO, M. S. (Org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DIAS, M. C. (Org.) **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

GUERRIER, Y. **Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes**. São Paulo: Futura, 2000.

GOMES, E. L. S. **Agência Comunitária de Ecoturismo do Movimento de Mulheres das Ilhas de Belém: um empreendimento comunitário de turismo na ilha de Cotijuba, Belém – PA**. Belém: FACTUR/ICSA/UFPA, 2011 (Relatório de Atividades de Projeto de Extensão).

HARVEY, D. **A produção capitalista do espaço**. São Paulo: Annablume, 2005.

LASHLEY, C.; MORRISON A. (Org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**: Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

MARX, K. (1982). **O Capital**; resumo dos três volumes por Julian Borchardt; tradução de Ron Alves Schimidt. (7ªed. resumida). Rio de Janeiro: LTC, 1982.

MIELKE, E. J. C. **Desenvolvimento turístico de base comunitária**. Campinas: Editora Alínea, 2009.

MULLINS, L. J. **Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional**. Trad. Vinicius Figueira. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

OURIQUES, H. **A produção do turismo: fetichismo e dependência**. Campinas: Alínea editora, 2005.

PEARSON Education do Brasil. **Gestão de qualidade**. São Paulo: Person Education do Brasil, 2011.

PUTNAM, R. **Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

TELFER, E. A filosofia da “hospitabilidade”. In: LASHLEY, C.; MORRISON A. (Org.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**: Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, SP: Manole, 2004.

Recebido em dezembro de 2012.

Aprovado em dezembro de 2012.