

# Gestão das experiências em hospitalidade no turismo comunitário

## Hospitality experiences management in community tourism

ALAN GUIZI \* [alanguizi@gmail.com]

ANA FARIAS \*\* [ana.perardt@hotmail.com]

RENATO MARCHESINI \*\*\* [renato@caicaraexpedicoes.com]

**Resumo** | A hospitalidade refere-se às atividades que visam receber e agregar o outro em uma dada comunidade existente, baseada em regras não-escritas que levam em conta princípios da ética e dos bons costumes, valendo-se da intenção de criar ou estreitar laços de amizade (Camargo, 2004; Selwyn, 2004). Baseado neste princípio, este estudo considera a seguinte problemática: De que forma a gestão das experiências relativas à hospitalidade são vivenciadas no turismo comunitário? E, portanto, como objetivo geral, "Identificar de que forma a gestão das experiências relativas à hospitalidade são vivenciadas no turismo comunitário". Este estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa-exploratória, baseada no uso da bibliografia para a construção da fundamentação teórica de estudo. Para a pesquisa prática, selecionou-se três comunidades que atuam com a atividade turística nos estados brasileiros de São Paulo, Ceará e Amazonas para coleta de informações, cujas respostas foram organizadas em forma de quadros para análise de serviços turísticos oferecidos, sob a luz da teoria da hospitalidade. Ao final, observou-se que todos os domínios das atividades de hospitalidade estão presentes nas atividades de turismo comunitário, dada as diversas possibilidades do contato entre o turista e o cotidiano comunitário, bem como com os membros da comunidade.

**Palavras-chave** | Hospitalidade, turismo, comunidades experiências

**Abstract** | Hospitality refers to activities that seeks to receive and aggregate the other in a given community, based on unwritten rules that take into account principles of ethics and good manners, with the intention of creating or strengthening ties of friendship (Camargo, 2004; Selwyn, 2004). Based on this principle, this study considers the following problematic: How the hospitality experiences management are presented in community tourism? And, therefore, as a general objective, "Identify how the hospitality experiences management are presented in community tourism". This study is a qualitative-exploratory research, based on the use of the bibliography for the construction of the theoretical basis of study. For the practical research, three Brazilian communities were selected based on their act on tourism, located

\* **Mestre** em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. **Professor** do bacharelado em Turismo da Universidade Anhembi Morumbi.

\*\* **Mestranda** em Turismo pela Universidade Federal do Paraná. **Bolsista** da Fundação Araucária.

\*\*\* **Especialista** em Ecoturismo pelo Senac (São Paulo, Brasil). **Proprietário** da Caiçara Expedições.

in the states of São Paulo, Ceará and Amazonas, to collect information, whose answers were organized in the form of tables for analysis of tourist services offered based on the hospitality studies. In the end, it was observed that all domains of hospitality activities were present in the activities of community tourism, given the various possibilities of the contact between the tourist and the community daily, as well as with the members of the community.

**Keywords** | Hospitality, tourism, communities, experiences

## 1. Introdução

A vida moderna e conturbada dos grandes centros urbanos motiva o deslocamento das pessoas que necessitam realizar atividades fora de sua rotina. Nesse contexto, o turismo comunitário apresenta-se como alternativa ao consumidor, possibilitando-o conhecer o modo de vida, cultura através do contato com a comunidade obtendo laços de convivencialidade.

O turismo comunitário apresenta-se como estratégia para que populações tradicionais sejam protagonistas do planejamento das atividades de turismo praticadas em seu local de habitação e trabalho, aproveitando-se sobretudo dos benefícios financeiros que esta possa proporcionar, mostrando seu modo de vida, costumes e cultura. No entanto, não apenas o desejo pelo lucro rendimentos financeiros gerados por meio do turismo, o desejo do acolhimento em uma comunidade permite que visitante tenha experiências de hospitalidade, dado os momentos de contato humano existentes entre o turista e seus anfitriões por meio de serviços de recepção, de hospedagem, de alimentação, entre outros, que permitem experiências positivas de relacionamento, de troca cultural e de compartilhamento de experiências para ambos os lados.

Por intermédio deste estudo, apresentou-se a atividade turística comunitária sob a luz da hospitalidade buscando-se conhecer, em todos os seus tempos de relacionamento com o turista, aque-

les destacados por autores como Camargo (2004), Lashley (2000), Gotman (2001) e Telfer (2000) como legítimos momentos de hospitalidade.

No entanto, Lashley (2000) afirma que, para que seja gerida as experiências de hospitalidade, faz-se necessário que todos os domínios das atividades de hospitalidade estejam representados durante um contexto de relacionamento visitante-anfitrião, gerando-se a seguinte questão problemática: De que forma a gestão das experiências relativas à hospitalidade são vivenciadas no turismo comunitário?

Uma vez estabelecida a problemática de pesquisa, o objetivo geral foi igualmente definido buscando-se, portanto, “Identificar de que forma a gestão das experiências relativas à hospitalidade são e vivenciadas no turismo comunitário”.

Para que o objetivo geral de pesquisa seja alcançado, outros três objetivos específicos de estudo foram definidos, sendo eles: i) estudar a gestão de experiências de hospitalidade (Lashley, 2000); ii) estabelecer contato com comunidades tradicionais pelo Brasil, para conhecimento de atividades turísticas desenvolvidas; iii) preencher o quadro de espaços e tempos de hospitalidade (Camargo, 2004), com as atividades turísticas desenvolvidas em comunidades, conforme cada campo correspondente.

Para tanto, este estudo está dividido em seções temáticas abordando-se as palavras-chave selecionadas em hospitalidade e, a seguir o turismo co-

munitário, apresentando-se similaridades e individualidades em ambas as atividades.

## 2. Hospitalidade

Compreende-se por hospitalidade o relacionamento humano, cujo princípio dita as regras não-escritas do recebimento e da inserção do outro em uma dada comunidade já existente, por meio da integração do outro à um cotidiano diferente do seu (Gotman, 2001).

Portanto, a hospitalidade visa não somente oferecer um ato isolado e genuíno de acolhida, sem a espera de um retorno ou retribuição, mas também criar laços de amizade quando estes ainda são inexistentes, assim como estreitá-los quando essa amizade já existe, por meio da manifestação da educação e da presteza. O intuito é criar laços de energia espiritual entre os atores da dádiva onde, leva-se em conta que uma dádiva oferecida deve ser recebida, e posteriormente retribuída (Selwyn,

2004; Mauss, 2003).

Levi-Strauss (1997 [1950] *apud* Sabourin, 2007) mostrou que a troca é, às vezes, chamada de recíproca pois visa a satisfação do interesse de cada parceiro. Nesse caso, o autor reitera que a reciprocidade implica na preocupação pelo outro, para produzir valores afetivos ou éticos como a paz, a confiança, a amizade e a compreensão mútua, entre o visitante ou o “forasteiro”, e seu anfitrião.

Camargo (2004) cita que o oferecimento de hospitalidade ao outro, está relacionado ao oferecimento do calor humano, durante o que chama de tempos e espaços de hospitalidade, ou seja, durante os momentos em que a hospitalidade é oferecida, levando-se em conta contextos ou espaços onde este relacionamento ocorre.

Os estudos de Camargo (2004) levaram em conta Lashley (2000), que cita estes contextos na forma de domínios onde transcorrem-se as atividades de hospitalidade, representando-as na figura 1 abaixo, em domínios doméstico ou privado, social e comercial.

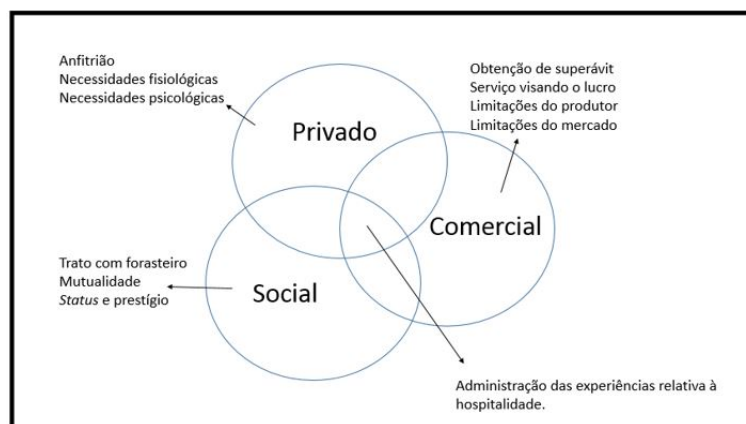


Figura 1 | Atividades de hospitalidade  
Fonte: Baseado em Lashley, 2000, p.4

Vale destacar, conforme observado na figura 1 acima, que a gestão das experiências de hospitalidade torna-se possível quando os domínios são sobrepostos, culminando-se com a união de suas individualidades e características, sem que um ex-

clua o outro.

Telfer (2000 *apud* Lashley, 2015) ressalta as características de uma pessoa hospitaleira, ou seja, que deseja receber o outro, entre elas:

- i. O interesse, a compaixão ou o desejo de agradar aos outros;
- ii. O desejo de suprir as necessidades dos outros;
- iii. O desejo de receber amigos ou de ajudar os que estão em dificuldade;
- iv. O desejo de ter companhia ou de fazer amigos;
- v. O desejo de receber por prazer, que pode ser entendido como o desejo de entreter os outros, como um passatempo;

Estas características também são observadas em pessoas que atuam em meio comercial, dado que neste domínio existem indivíduos hospitaleiros, que se dispuseram a trabalhar com pessoas por meio do oferecimento de hospitalidade, assim como existem pessoas hospitaleiras interessadas em implantar empresas de hospitalidade como pousadas, *pubs* e restaurantes, dando-lhes a oportunidade de serem empreendedoras e hospitaleiras ao mesmo tempo (Telfer, 2000 *apud* Lashley, 2015).

Portanto, por meio deste estudo, busca-se compreender o sentido de experiências de hospitalidade que, conforme Lashley (2000) é obtido por meio da sobreposição dos domínios comercial, social e doméstico, sob o prisma do turismo comunitário, cuja caracterização é abordado nas seções seguintes.

### 3. Turismo Comunitário

Quando bem organizado, o turismo é considerado uma grande força promotora de benefícios, tanto para o município, quanto para a região, em função da possibilidade que tem de proporcionar melhorias, principalmente na situação econômica de cada elemento que compõe a oferta (Mielke, 2009).

As opções para o planejamento de ações podem nortear para o desenvolvimento econômico, social e sustentável, entre outras estratégias, buscando-se diminuir desigualdades econômicas e sociais por meio da geração de emprego e renda. Por outro lado, o turismo enquanto uma atividade mercadológica de massa, foge dos princípios da sustentabilidade social, cultural, ambiental e provoca a desestruturação da cultural local, descaracteriza ambientes naturais, estimula a especulação imobiliária e causa a exclusão territorial dos moradores locais. (Scótolo & Panosso Netto, 2015; Silva, Ramiro & Teixeira, 2009).

É nesse contexto que o turismo comunitário se apresenta como alternativa ao turismo especulativo e massivo dos grandes centros, buscando valorizar os ambientes naturais e a cultura local, tornando-se uma nova forma de visitação e de hospitalidade, valorizando acima de tudo, a comunidade local e as identidades envolvidas, onde a mesma possui o protagonismo das decisões relativas à atividade (Bartholo, 2011; Silva, 2014).

Desta forma, o turismo é uma atividade com potencial para a melhoria nas condições de vida da comunidade, por meio da representação de seu modo de vida, construindo assim um intercâmbio cultural com o visitante por meio da oferta de produtos e serviços turísticos. (Mielke, 2009; Silva, Ramiro & Teixeira, 2009).

Em turismo comunitário, a comunidade é responsável por seu próprio avanço, participando desde sua concepção até seu desenvolvimento e gestão, considerado a complexidade, a diversidade e as realidades locais, apontando em direção ao turismo sustentável, tornando-se possível estratégia de comunicação social para que comunidades tradicionais, com desvantagens históricas, mostrem seu potencial a partir de seus modos de vida (Zauoal, 2008; Bartholo, 2011; Sampaio et al, 2014).

Por meio do turismo comunitário, conforme Sampaio et al (2014), pratica-se a convivencialidade, sendo esta uma relação social que se interessa pelo outro, pelo diferente, pela autenticidade.

dade, respeitando a simplicidade das comunidades tradicionais, suas rotinas, seu jeito de falar, cantar, dançar, comer, entre outros. O turismo comunitário nessas comunidades, supera a relação de negócio, possibilitando resgatar e reconstruir a conexão entre os modos de vida distintos e suas variadas culturas.

Este tipo de organização e oferta do produto turístico possui elementos comuns à busca da construção de um modelo alternativo de desenvolvimento turístico baseado na autogestão, no associativismo/cooperativismo, na valorização da cultural local, e principalmente, nas comunidades locais, visando à valorização e os benefícios advindos do desenvolvimento do setor.

Além disso, o fomento às iniciativas de turismo de base comunitária busca mobilizar, organizar e fortalecer os atores locais residentes de destinos para a gestão e oferta de bens e serviços turísticos, atraindo turistas que representam uma demanda consciente e descontente com o consumo compulsivo dos dias atuais, e que preferem ter contato com temas relacionados à preservação da natureza (sistemas ecológicos) (Silva, Ramiro & Teixeira, 2009; Sampaio & Zamignan, 2012).

O turismo comunitário é visto como um referencial para a hospitalidade, pois o turista poderá ter um contato maior com o ambiente local, a comunidade e seus costumes e o dia a dia no campo, especialmente observando-se como forma de prestação de serviços durante o relacionamento entre as partes, buscando-se a qualidade da experiência turística, viabilizando-se as vendas e consolidação destes produtos no mercado (Carvalho, 2015; Silva, Ramiro & Teixeira, 2009).

#### 4. Metodologia

Este estudo qualitativo-exploratório combinou os temas de hospitalidade e turismo comunitário caracterizando as palavras-chave escolhidas por

meio de livros, artigos, dissertações e documentos *online*, cujo resultado foi apresentado por meio das seções de revisão teórica deste estudo.

Para a compreensão de atividades de hospitalidade em domínios privado, social e comercial (Lashley, 2000) no turismo comunitário, foram selecionadas três comunidades brasileiras, que tenham contato direto com a atividade turística para o estudo de campo, sendo as comunidades selecionadas: comunidade Caruara (São Paulo, Brasil), comunidade Caetanos de Cima (Ceará, Brasil) e a Rede Mamirauá, por meio do empreendimento Pousada Uacari (Amazonas, Brasil).

O estudo de comunidades escolhidas foi dividido em duas etapas, sendo o primeiro caracterizado pela coleta de informações por intermédio de seus respectivos portais de internet para organização do quadro de tempos e espaços de hospitalidade, adaptado de Camargo (2004). Vale destacar que, neste estudo, excetuou-se a análise do espaço virtual de hospitalidade, presente na obra de Camargo (2004) privilegiando-se as informações em espaços voltados para o contato humano.

Em segunda etapa, buscou-se contato com representantes das comunidades escolhidas para aprofundamento de informações acerca da hospitalidade em turismo comunitário, formulando-se cinco questões vinculadas ao estudo, as quais deram conta das seguintes categorias: i) relacionamento entre comunidade e turistas: como se dá o relacionamento entre as comunidades e os visitantes; ii) possibilidade de pernoite na casa de membros da comunidade: Existe a possibilidade do visitante pernoitar junto às comunidades?; iii) alimentação do turista na comunidade: A alimentação do turista é realizada junto à comunidade?; iv) protagonismo da comunidade no planejamento turístico: O planejamento das atividades nas comunidades, conta a participação de membros das mesmas?; v) benefícios do turismo para a comunidade: De que forma, na sua opinião, as comunidades se beneficiam da atividade turística?

Ao final, as respostas obtidas foram organiza-

das em quadros de acordo com cada categoria de questão, posicionando as falas dos representantes de cada comunidade dentro do espaço respectivamente dedicado, facilitando-se comparações e análises de conteúdos, os quais são apresentados a seguir.

## 5. A gestão das experiências em hospitalidade no turismo comunitário

Como já citado, Carvalho (2015) destaca que o turismo comunitário pode ser um referencial para a hospitalidade, devido à necessidade de um contato maior entre o turista e a comunidade anfitriã. O interesse pelo outro, pelo diferente ou autêntico, une visitantes e anfitriões no que é chamado de

turismo comunitário gerando momentos de hospitalidade por meio do respeito, da simplicidade e da participação do turista no contexto comunitário, em seu meio de trabalho, costumes e modos de entretenimento (Sampaio et al, 2014).

Nesse contexto, busca-se relacionar a hospitalidade e o turismo comunitário, adaptando-se o quadro de tempos e espaços de hospitalidade (Camargo, 2004), apontando, em cada espaço, os serviços contidos em atividades turísticas comunitárias, conforme encontrados nos portais de internet consultados.

Para isso, foram consultadas as comunidades: Caruara (São Paulo, Brasil), Caetanos de Cima (associada à rede Tucum, Ceará, Brasil) e o Instituto Mamirauá (por meio de empreendimento de gestão compartilhada com comunidades, a Pousada Uacari, Amazonas, Brasil).

**Quadro 1 |** Tempos e espaços da hospitalidade no Turismo Comunitário

	Receber	Hospedar	Alimentar	Entreter
Social	Boas-vindas oferecidos pela comunidade ao turista (em ambas)	Pernoitar nas proximidades da comunidade, ou junto de seus membros (em ambos)	Alimentação conforme os costumes da comunidade, em espaços públicos ou privados (em pousadas ou restaurantes)	Passeios turísticos guiados, observação da rotina dos moradores da comunidade, e conhecimento dos costumes comunitários
Doméstico	Café da manhã (em ambas), ou pensão completa preparada pela comunidade (Pousada Uacari)	Possibilidade de hospedagem na casa de um dos membros da comunidade (em Caetanos de Cima, e possivelmente, em Caruara)	Preparação e realização de refeições pela própria família, em sua residência (em Caetanos de Cima especialmente)	Roteiros e guaiamentos realizados por membros da comunidade, ressaltando suas culturas, áreas de convivência, atividades e paisagens
Comercial	Prezar pela qualidade de uma prestação de serviço (em ambas)	Prezar pelo conforto do turista, seja em quarto a parte da comunidade, ou na casa do anfitrião com camas de casal (em ambas)	Planejamento de cardápios de comidas típicas locais em empreendimentos familiares ou provados, geridos pela comunidade (em ambas)	Participação da comunidade na divisão dos recursos, planejamento operacional dos roteiros turísticos e atividades desenvolvidas em comunidade

Fonte: Elaboração própria, adaptado de Camargo (2004)

Observa-se, por meio do quadro inserido, as possibilidades de momentos de hospitalidade possíveis de serem vivenciados pelo turista, cuja atividade, como já abordado neste estudo, busca contribuir para o desenvolvimento local sob o viés econômico, social e cultural, com protagonismo do anfitrião em todos os momentos do relacionamento com o visitante/turista, sejam eles em contexto doméstico, social ou comercial (Lobato,

2013; Lashley, 2000).

A observação da presença da hospitalidade em todos os contextos do relacionamento entre anfitrião e visitante, leva ao que Lashley (2000) classifica como gestão das experiências de hospitalidade, ou seja, representando a união, planejamento e oferecimento de experiências em domínios:

- i. Doméstico/privado: Acolhida do turista nos costumes domésticos do anfitrião, seja

para alimentação e/ou pernoite em sua residência, mostrando-lhe seu trabalho e história de vida.

ii. Social: Vivência do visitante em meio à comunidade durante seu tempo em que está deslocado de sua origem, por meio momentos públicos de hospitalidade, ou pelas atividades de lazer e entretenimento vivenciados durante roteiros turísticos.

iii. Comercial: Planejamento das atividades turísticas desenvolvidas por comunidades visando o conforto e atenção ao visitante, empreendedorismo comunitário, atividades de

guiamento de turismo.

A pesquisa também envolveu o envio de cinco questões aos representantes das comunidades, de modo que fosse possível compreender as possibilidades do turismo comunitário nas comunidades estudadas, protagonizando-se o anfitrião, ou seja, com foco nos membros das comunidades. Essas questões foram organizadas em formas de categorias, apresentando-se os resultados por meio dos quadros abaixo.

A primeira categoria abordou o relacionamento entre anfitrião e turista, a recepção do turista em comunidades, e a hospitalidade neste momento.

**Quadro 2 |** Relacionamento da comunidade com o turista

Relacionamento da comunidade com o turista		
Comunidade Caruara	Comunidade Caetanos de Cima	RDS Mamirauá – Pousada Uacari
A relação visitantes e visitados possuem características hospitaleiras e de troca de saberes. A comunidade fica muito feliz pelo interesse das pessoas pela sua tão rica cultura, e aquele que visita desperta novos aprendizados e até a quebra de pré-conceitos.	É uma relação maravilhosa, todos os turistas que chegam em nossas comunidades são tratados como visitantes, hóspedes queridos e se criam laços de amizade muito bonitos, o que deixam todos os visitantes encantados.	Relacionamento ocorre especialmente na Pousada Uacari, que é administrada por comunidades, e durante as visitas às comunidades. Os turistas são sempre muito bem recebidos, mas não há nada de fantasioso: ninguém para a sua vida para se pintar, vestir ou dançar para os turistas. A vida mostrada nesse passeio é a rotina diária da comunidade.

Fonte: Elaboração própria, 2016

Deste modo, observa-se que existe hospitalidade entre anfitriões e turistas, representado pelo desejo de troca de informações entre ambos, e demonstração de cultura através do bem-receber. Ambos os representantes relatam os benefícios para ambos os lados deste relacionamento, como um encontro “feliz” ou “maravilhoso”.

Porém, como salientado por Pedro Nassar do Instituto Mamirauá, busca-se por meio das visita-

ções às comunidades, mostrar sobretudo seu dia-a-dia, não de modo fantasioso, para que o turista conheça o modo de vida da comunidade, bem como sua cultura e costumes.

A segunda categoria abordou a possibilidade de pernoite do turista na casa de membros das comunidades, observadas por meio do domínio doméstico de hospitalidade, conforme em Lashley (2000).

**Quadro 3 |** Possibilidade de pernoite na casa de membros da comunidade

Possibilidade de pernoite na casa de membros da comunidade		
Comunidade Caruara	Comunidade Caetanos de Cima	RDS Mamirauá – Pousada Uacari
No momento ainda não possuem esta possibilidade, mas já foi pensado em trabalhar esta opção no futuro por alguns dos moradores das comunidades.	Existe sim, todas as comunidades da Tucum, dispõe de famílias ou pousadas, xales, onde o visitante pode pernoitar. O pernoite na maioria das vezes é feito por estudantes, que querem conhecer as experiências da Rede e precisam pernoitar porque suas comunidades de origem são distantes.	A hospedagem ocorre na Pousada Uacari, que é gerido de modo compartilhado entre Instituto Mamirauá e outras 10 comunidades da região.

Fonte: Elaboração própria, 2016

Observou-se que existe a possibilidade de pernoite na residência de membros da comunidade, sendo esta uma realidade na comunidade Caetanos de Cima. Essa possibilidade envolve o interesse de aproximar ainda mais o turista da realidade da comunidade, bem como de aproximar o visitante de seu anfitrião, sendo este uma das bases da hospitalidade, reiterando a preocupação com o outro na criação de valores afetivos mútuos ou éticos, assim como o interesse na compreensão mútua (Levi-

strauss, 1997 [1950] *apud* Sabourin, 2007).

A terceira categoria abordada por meio deste estudo levou em conta a alimentação do turista, como outro ato previsto na hospitalidade por meio do momento de sentar-se à mesa, pois “uma das formas mais reconhecidas de hospitalidade, em qualquer época e em todas as culturas, é compartilhar sua mesa, ou então sua refeição com alguém” (Boutaud, 2011: 1.213).

**Quadro 4 | Alimentação do turista na comunidade**

Alimentação do turista na comunidade		
Comunidade Caruara	Comunidade Caetanos de Cima	RDS Mamirauá – Pousada Uacari
É realizado desde o café da manhã (de recepção), É realizado o almoço (típico) as características da comunidade. E também é comercializado Paes, geleias, doces e etc.	A alimentação nas Comunidades da Rede Tucum dispomos de Restaurantes Comunitárias e também algumas famílias oferecem em suas Residências. Como por exemplo na Casa do Walyres e da Ana em Caetanos de Cima, o visitante pode almoçar junto com a família, o próprio visitante pode escolher.	Normalmente as refeições são na própria pousada, mas, vale dizer, que praticamente todos que trabalham lá são comunitários, ou seja, quem cozinha são moradores locais capacitados para tal. Vez ou outra os turistas almoçam na comunidade, mas apenas em poucos casos, quando passam o dia todo lá.

Fonte: Elaboração própria, 2016

De acordo com os representantes das comunidades estudadas, o momento da refeição é também o momento da troca cultural, dado que os pratos servidos são aqueles consumidos na própria comunidade, oferecendo-se a opção ao turista tanto de alimentar-se na residência de seu anfitrião, quanto em restaurantes, ou na pousada estudada, demonstrando-se a presença tanto do domínio privado, social assim como comercial de hospitalidade, conforme Lashley (2000), já que o re-

lacionamento entre ambos existe, mesmo que seja em momentos de prestação de serviços visando a atividade turística como um “produto” da comunidade.

A quarta categoria abordou o planejamento da atividade turística nas comunidades estudadas, porém com o protagonismo da própria comunidade, ou seja, a própria comunidade gerindo as atividades turísticas ocorridas em seu espaço.

**Quadro 5 | Protagonismo comunitário no planejamento turístico**

Protagonismo comunitário no planejamento turístico		
Comunidade Caruara	Comunidade Caetanos de Cima	RDS Mamirauá – Pousada Uacari
O Turismo Comunitário diz respeito a atividades e serviços ligados a comunidades que recebem visitantes. Muito mais que um segmento de turismo, o turismo comunitário é visto como uma ferramenta ou um instrumento de organização das comunidades, que exige que as famílias se envolvam de forma ativa em todas as etapas do trabalho: no planejamento, na execução, na avaliação e no monitoramento das atividades.	Com certeza, o planejamento se dá com vários membros da comunidade, que exercem alguma atividade turística, direta ou indiretamente. Como donos de hospedagem, restaurante, pescadores, marisqueiras, agricultores, guias locais entre outros. Esse grupo chamamos de GT(Grupo de Trabalho), que planeja e executa as atividades de forma organizada e distribuída entre todos.	A Pousada Uacari é um empreendimento de TBC, de propriedade do Instituto Mamirauá e gestão compartilhada com as comunidades. São 10 comunidades que atuam diretamente. A grande maioria dos funcionários é das comunidades ribeirinhas, desde a gerência, passando pelos guias locais, camareiras, cozinheiros, auxiliares e zeladores

Fonte: Elaboração própria, 2016

O planejamento turístico é realizado por membros comunitários, em especial por aqueles que participam da atividade, garantindo que a comu-

nidade se beneficie economicamente, socialmente e culturalmente do turismo, mas sobretudo que a atividade não traga impactos negativos à comuni-



dade.

O protagonismo comunitário, especialmente no planejamento da atividade turística, embasa a quinta, e última, categoria respondida por repre-

sentantes das comunidades estudadas, dado que representa os resultados do planejamento turístico nas comunidades.

**Quadro 6 | Benefícios do turismo para a comunidade**

Benefícios do turismo para a comunidade		
Comunidade Caruara	Comunidade Caetanos de Cima	RDS Mamirauá – Pousada Uacari
O turismo comunitário vem a ser uma opção de atividade para a comunidade, permitindo-lhes trabalhar no ecossistema local e em seu próprio espaço, divulgando suas tradições, conhecimentos e tão rica cultura.	A comunidade se beneficia adquirindo conhecimentos, conhecendo novas culturas, melhorando na qualidade de vida e na complementação de renda, sem ser o essencial na realização das atividades. É um trabalho que a comunidade faz por amor e o retorno é o crescimento profissional, a elevação da autoestima, principalmente das mulheres.	Desde o começo o turismo se mostrou uma atividade importante na geração de renda, embora não tenha sido criado para substituir as atividades tradicionais, mas para complementá-las. Como eu disse acima, a pousada gera recursos através da prestação de serviços em turismo.

Fonte: Elaboração própria, 2016

Nesta etapa, observa-se a presença dos três domínios de hospitalidade, dado que a comunidade, em domínio social, busca receber o turista de forma hospitaleira, buscando-se, por meio do domínio comercial, os benefícios financeiros e sociais da atividade, melhorando a qualidade de vida dos moradores. Busca-se também nessa atividade a troca cultural entre ambos os envolvidos, auxiliando nas compreensões e aceitação mútua das diferenças culturais e sociais, e o compartilhamento de valores, de vivências e de experiências.

Assim como visto em Lashley (2015: 72), “de um lado, a hospitalidade é oferecida na expectativa da contrapartida do ganho pessoal, enquanto, de outro, a hospitalidade é ofertada meramente pelo prazer de dar prazer a outras pessoas” levando-se, portanto, ao que o autor chama de hospitabilidade, tratando-se do desejo do anfitrião em receber visitantes, reiterando-se o que foi dito por representantes de comunidades, indicando que o planejamento turístico é feito também por prazer ou “amor”, vindo da possibilidade de mostrar sua cultura, sua tradição, de melhorar sua autoestima (principalmente das mulheres, conforme visto em Caetanos de Cima), mas, como já abordado anteriormente, sem perder o rigor de uma prestação de serviço, visando a complementação da renda do anfitrião.

## 6. Considerações finais

Por intermédio do estudo realizado, observou-se que o turismo comunitário oferece diversos momentos de hospitalidade, dado que a atividade turística ocorre em local de vivência e trabalho das pessoas que são foco da visitação, e que são, sobretudo, responsáveis pelo planejamento da atividade em questão.

Com o desenvolvimento deste estudo, observou-se o planejamento da atividade turística em todos os contextos de hospitalidade, seja ele em domínio doméstico por meio do oferecimento de sua residência para hospedagem do turista (em alguns casos), domínio social por meio da aceitação do turista em meio à comunidade, para observação e participação de um cotidiano da mesma, porém mantendo-se as características do domínio comercial, dado o interesse das comunidades em possuir uma alternativa de renda através do turismo.

Retomando-se a problemática de pesquisa proposta para este estudo, foi possível observar, portanto, que a gestão das experiências em hospitalidade é vivenciada no turismo por meio de todos os momentos de hospitalidade oferecidas por comunidades, seja durante refeições e pernoites em espaços domésticos, ou preparados pela própria comunidade em espaços próximos à mesma, pela

receptividade social ao turista durante o dia-a-dia da comunidade em visitas turísticas, e a preocupação de oferecer um bom serviço ao turista, mesmo que seja para mostrá-lo suas rotinas e costumes.

Com isso, demonstra-se o alcance dos objetivos propostos dado que o tema de hospitalidade, especialmente o tema de gestão das experiências de hospitalidade, foram trazidas à luz do turismo comunitário, demonstrando-se a hospitalidade por meio de quadros e espaços de hospitalidade, conforme Camargo (2004), bem como o contato com membros e representantes de comunidades locais.

Para a continuidade desta pesquisa, busca-se ou recomenda-se a sua realização in loco, de modo que permita ao pesquisador a observação desses momentos na prática sob o prisma da teoria de Lashley (2000), compreendendo-se os serviços de turismo em meio ao cotidiano de comunidades anfitriãs.

## Referências

- Bartholo, R. S. (jan/2011) *Marco referencial teórico para o turismo de base comunitária. Relatório técnico científico*. Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- Boutaud, J. J. (2011) Compartilhar a mesa. In: MONTANDON, A. (Org.). *O livro da hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*, São Paulo: Editora Senac.
- Camargo, L. O. L. (2004) *Hospitalidade*. São Paulo: Editora Aleph.
- Carvalho, A. N. (2015) Hospitalidade sob a vertente rural: uma reflexão acerca de sua reconstituição simbólica. *Revista Turismo em análise*, vol. 26, n. 2.
- Gotman, A. (2001) *Le sens de l'hospitalité: essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*. Paris. Presses Universitaires de France.
- Lashley, C. (maio/2015) Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, v.12, número especial.
- Lashley, C. (2000) Towards a theoretical understanding In: Lashley, C; Morrison, A. *In search of hospitality*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Loabato, A.S. (2013) Turismo de base comunitária e desenvolvimento socioespacial: um diálogo possível. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v. 6, n. 3.
- Mauss, M. (2003) *Sociologia e antropologia*. São Paulo: Cosac Naify.
- Mielke, E.J.C. (2009) *Desenvolvimento turístico de base comunitária*. Campinas: Alínea.
- Sabourin, E. (fev/2008) Marcel Mauss: Da dádiva à questão da reciprocidade. *Revista Brasileira de Ciências Sociais – RBCS*, v.23, n.66.
- Sampaio, C.A.C. & Zamignan, G. (2012) Estudo da demanda turística: experiência no turismo comunitário da microbacia do Rio Sagrado, Morretes (PR). *Revista de Cultura e Turismo – CULTUR*, ano 06, nº 1.
- Sampaio, C.A.C.; Zechner, T.; Henríquez, C.; Coriolano, L.N.M. & Fernandes, S. (2014) Turismo comunitário a partir de experiências brasileiras, chilenas e costarriquenha. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, v. 8, n. 1.
- Scótolo, D. & Panosso Netto, A. (2015) Contribuições do turismo para o desenvolvimento local. *Revista de Cultura e Turismo – CULTUR*, ano 09, nº 1.
- Selwyn, T. (2004) Uma antropologia da hospitalidade In: Lashley, C.; Morrison, A. *Em busca da hospitalidade: Perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole.
- Silva, K.; Ramiro, R. & Teixeira, B. (2009) Fomento ao turismo de base comunitária: a experiência do Ministério do Turismo. Bartholo et al. *Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Rio de Janeiro: Letra e Imagem.
- Silva, R.E. (abr/2014) O turismo comunitário como ferramenta de desenvolvimento local nos territórios quilombolas. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v. 7, n. 1.