

EXPERIÊNCIA EXTENSIONISTA NA HOSPITALIDADE COMERCIAL: o projeto “anfitrião cidadão” em Belém (Pará)

EXTENSION EXPERIENCE IN COMMERCIAL HOSPITALITY: the “anfitrião cidadão” project in Belém (Pará)

Ágila Flaviana Alves Chaves Rodrigues*
Jacirene da Silva Queiroz**

Resumo: O estudo discute a experiência extensionista do Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal do Pará, a partir do projeto de extensão “Anfitrião Cidadão: assessoria técnica para empreendedores de pequenos meios de hospedagem”, entre os anos de 2019 e 2020. A análise bibliográfica teórico-conceitual lançou mão de literatura sobre os circuitos da economia urbana e da hospitalidade comercial, tendo como recorte analítico hotéis e imóveis disponíveis para locação por temporada. A coleta de dados ocorreu por meio da análise documental nos relatórios das atividades do projeto, Inventário da Oferta Turística e em *sites* de vendas de diárias. Os resultados revelaram aspectos recentes da expansão das atividades características da hotelaria na cidade e os desafios da estrutura organizacional na prestação de serviços de hospedagem para pequenos empreendedores.

Palavras-chave: experiência extensionista; hospitalidade comercial; circuitos da economia urbana; Belém, PA.

Abstract: The study discusses the extension experience of the Tourism, Hospitality and Leisure Axis of the Federal Institute of Pará, based on the extension Project “Citizen Host: technical advice for entrepreneurs of small lodging facilities”, between the years 2019 and 2020. The theoretical-conceptual bibliographic analysis made use of literature on the circuits of urban economy and commercial hospitality, having as an analytical focus hotels and properties available for vacation rentals. Data collection took place through document analysis in the reports of project activities, Inventory of the Tourist Offer and on websites for sales of daily accommodation. The results revealed current data on the expansion of the hotel industry in the city and the challenges of the organizational structure in the provision of accommodation services.

Keywords: extension experience; commercial hospitality; circuits of the urban economy; Belém, PA.

1 Introdução

O ensino em turismo traz consigo o desafio de buscar alternativas que aliem o preparo acadêmico ao compromisso técnico, ético e político, constituintes fundamentais para uma boa formação cidadã, no qual preceitos sobre deslocamento, acolhimento, convivência, planejamento e gestão do espaço turístico devem assegurar desenvolvimento e dignidade ao

* Mestra em Planejamento do Desenvolvimento e doutoranda em Desenvolvimento Socioambiental pelo Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido (PPGDSTU), da Universidade Federal do Pará (UFPA). Especialista em Gestão de Cidades e Sustentabilidade, pelo Núcleo de Meio Ambiente (NUMA/UFPA). Graduada em Bacharelado em Turismo pela mesma Universidade. E-mail: agflaviana@gmail.com.

** Graduação de Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Pará (2007). Mestrado em Agriculturas Familiares e Desenvolvimento Sustentável pela Universidade Federal do Pará. Professora do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará. E-mail: jacirene.queiroz@ifpa.edu.br.

comércio, habitantes e visitantes. Isso pressupõe o envolvimento não apenas do ensino formal, mas também da pesquisa científica e do exercício extensionista.

Conforme em Trindade Júnior, Amaral e Malheiro (2014), a atividade extensionista surge da necessidade em articular ensino, pesquisa e extensão para além da esfera tradicionalmente estabelecida no ambiente acadêmico, incluindo-se espaços reconhecidos como não-escolares, a exemplo daqueles constituídos pelas atividades na natureza, nas manifestações culturais e nas organizações governamentais, não-governamentais (terceiro setor, associações, movimentos sociais) e da iniciativa privada.

Leite, Borges e Santos (2018, p. 16) consideram que a academia se torna um “espaço de suma importância no que se refere a produção, acúmulo e disseminação de conhecimentos entre diferentes agentes, sejam eles docentes, discentes, técnicos ou até mesmo o grupo social em que esta está inserida”. Pensando nisso, o presente estudo é resultado da experiência do projeto de extensão intitulado “Anfitrião cidadão: assessoria técnica para empreendedores de pequenos meios de hospedagem”, realizado em Belém, capital do estado do Pará, entre os anos de 2019 e 2020. Desenvolvido por docentes e alunos do Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer (ETHL) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA)¹ e sistematizado após investigação inicial sobre a expansão da hotelaria na cidade.

Além da introdução, procedimentos metodológicos e das considerações finais, o texto encontra-se estruturado em outras duas seções, de referencial teórico e discussões. Na primeira, analisa-se o turismo e a hospitalidade comercial à luz da teoria dos circuitos econômicos de Santos (2004). Na segunda, encontram-se os resultados das ações do projeto, buscando-se ainda apresentar um panorama da expansão dos meios de hospedagem em Belém.

2 Referencial teórico

2.1 O turismo e a hospitalidade comercial à luz dos circuitos da economia urbana

¹Os dados e interpretações sistematizados resultam de reflexões produzidas no interior do projeto, tendo como órgão financiador o Programa Institucional de Auxílio às Atividades de Extensão (PROEXTENSÃO), coordenado pela Pró-reitoria de Extensão do IFPA, edição de 2019.

O turismo enquanto fenômeno social de forte repercussão econômica e espacial como reconhecido hoje, surge com a ascensão do capitalismo do período pós-fordista, a partir da década de 1960, momento em que as relações de trabalho se voltam, principalmente, para a esfera dos transportes, das tecnologias da informação e da comunicação, das viagens e dos lazeres (RODRIGUES, 2006). Isso significa que em termos estruturais amplos, nasce com a sociedade urbana contemporânea e seu conteúdo, evoluindo acompanhando os processos históricos.

Nesses termos, o trabalho torna-se cada vez mais especializado em proveito das atividades de deslocamento, hospedagem, alimentação e entretenimento, o que envolve diversas etapas e atores, em diferentes níveis de poder, cooperação e concorrência. Nessas atividades, encontram-se relações pertencentes aos circuitos da economia urbana, sendo estes, subdivididos em circuito superior, circuito inferior e circuito marginal, concentrados em mercados distintos, porém, interdependentes à medida que interagem entre si (SANTOS, 2004).

Ao se interpor entre os circuitos econômicos, o turismo aparece inserido nas relações de trabalho e na divisão da produção e reprodução de bens materiais e imateriais, como o patrimônio cultural (culinária, arte, festas e história), nas formas de uso da natureza (apoderamento de conhecimentos, inovações e práticas detidas pelas comunidades tradicionais, que vão desde as formas de cultivo e extração, até o controle biológico, por exemplo) (RODRIGUES, 2018) e no exercício da hospitalidade, conforme exemplo no Quadro 1.

Quadro 1 - Circuito superior, inferior e marginal na perspectiva do turismo²

Circuitos economia urbana	Características	Agentes	Consumidor	Formas de aquisição
Superior	Estruturas burocráticas impessoais; mão de obra reduzida ou terceirizada; trabalho assalariado (em alguns casos com participação nos lucros); hierarquia pouco	Redes e cadeias hoteleiras; companhias	Classe alta e média; turistas nacionais e internacionais;	Vários níveis de negociação: pagamento antecipado,

² O projeto analisado no estudo iniciou as atividades com 16 participantes. Contudo, devido ao agravamento do quadro pandêmico que afetou diretamente as atividades turísticas, somente 08 empreendimentos executaram todas as etapas de capacitação, sendo eles: 01 hostel (Belém), 01 Hostel (Ilha de Cotijuba), 01 Pousada (Marapanim), 01 Pousada (Ilha de Cotijuba) e 04 imóveis residenciais com serviços de hospedagem (03 localizados em Belém e 01 no município de Cachoeira do Arari). Constatou-se que somente o hostel localizado na área central de Belém possui características do circuito superior marginal, estando os demais participantes com relações concentradas no circuito inferior.

	flexível ou inflexível; preços fixos; escritórios em outras regiões ou países; conexão com grandes agências (publicidade, eventos, operações logísticas e consultorias); conexões com o sistema financeiro (bancos, operadoras de cartão de crédito e financiamento).	aéreas; operadoras turísticas nacionais e internacionais; grandes franqueadoras.	funcionários de grandes empresas.	cartões de crédito, venda a prazo mediante cadastro (depósito bancário ou pix, raramente dinheiro líquido).
Circuito Superior Marginal	Estruturas burocráticas impessoais; trabalho assalariado (em alguns casos com participação nos lucros); hierarquia mais flexível; preços fixos com maior possibilidade de negociação; escritórios locais com conexão com empresas da região (agências de publicidade, eventos, locadoras de veículos, telemarketing etc.); menor volume de serviços; dependência da sazonalidade; conexões com o sistema financeiro (bancos, operadoras de cartões e financiamento).	Hotéis de pequeno e médio porte; agências de receptivo turístico; agências franqueadas.	Classe alta e média; grandes operadoras; franqueadoras turísticas nacionais e internacionais.	Vários níveis de negociação: pagamento antecipado, cartões de crédito, venda a prazo mediante cadastro (depósito bancário ou pix, menor volume em dinheiro líquido).
Circuito Inferior	Estruturas pretéritas ou de cunho tradicional; capital reduzido; trabalho intensivo; salário não obrigatório (acordo temporário); estoques reduzidos e de qualidade inferior; preços negociáveis; publicidade reduzida (boca a boca, faixas, cartazes, redes sociais on-line, aplicativos de mensagem por celular); adaptação e reutilização frequente dos bens.	Proprietários de pequenos meios de hospedagem, agências, bares e restaurantes; artesãos; profissionais autônomos, condutores de veículos e trilhas; trabalhadores temporários.	Visitantes locais; turistas individuais ou grupos nacionais e internacionais.	Vários níveis de negociação e crédito: cartões de crédito ou pix), venda a prazo na base da confiança (fiado), principalmente, quando o acesso à tecnologia é limitado.

Fonte: Adaptado de Santos (2004), Silveira (2004), Cataia e Silva (2013) e Rodrigues (2018)

No circuito superior as tecnologias geralmente são estrangeiras, semelhantes e de alto padrão de sofisticação. Sua organização é burocrática e em sua maioria de grau empregatício assalariado e reduzido, se pensado em nível de volume e produção. Os valores pelos serviços são fixos e as regras impessoais, realizados por meio de um conjunto hierárquico de profissionais de administração, comércio exterior, contabilidade e direito (SANTOS, 2004).

Para Rodrigues (2018), o volume de negócios no circuito superior do turismo é gigantesco e acumulativo. Os valores dos serviços são expostos em tarifários disponibilizados

em sites e sistemas eletrônicos, tornando seu consumo restrito, posto que diminui a margem para negociações diretas. Os créditos bancários facilitam a compra à vista ou a prazo, diminuindo os riscos de prejuízos. Em um hotel de rede, companhia aérea ou mesmo um hotel independente, por exemplo, pode-se apresentar elevado capital e dependência dos escritórios locais aos centrais, geralmente, localizados nas regiões economicamente favorecidas.

O circuito marginal (ou intermediário), interligado aos outros dois circuitos, consiste em formas de produção econômica e social limitadas da perspectiva da tecnologia, da organização e do capital, tendo um caráter mais local ou regional, residual e emergente, variando de cidade para cidade (SANTOS, 2004).

O circuito inferior, por sua vez, é constituído pelo conjunto de indivíduos que vivem basicamente da sua força de trabalho, sem a utilização intensiva de capital e salários fixos, cujas vendas, o comércio e a prestação de serviços em pequena escala e com tecnologia reduzida, compõem a base da economia (SANTOS, 2004). Trata-se de uma economia popular gestada pelas atividades da população pobre, possuindo diferentes formas de organização, como: microempresas (individuais ou familiares), prestadores autônomos de pequenos serviços, negócios domésticos, vendedores ambulantes etc. (MONTENEGRO, 2011).

Assim, a hospitalidade comercial engloba tanto as grandes redes hoteleiras do circuito superior, quanto os pequenos meios de hospedagem pertencentes ao circuito inferior e intermediário, detendo os últimos, os menores recursos, o que torna a montagem de um negócio uma verdadeira atividade inventiva, posto que requer constante atualização e criatividade para executar atividades em situações (políticas, econômicas, sociais, ambientais etc.) adversas.

Para De Rose (2014), a hospitalidade detém valores associados à cultura e costumes locais, ao patrimônio histórico e arquitetônico, e à infraestrutura turística pública e privada, de modo a garantir conforto e comodidade ao visitante. Para o autor, a junção desses elementos potencializa o turismo, atraindo possibilidades de investimentos tanto governamentais quanto privados, o que pode acarretar na melhoria de equipamentos turísticos, na qualificação e capacitação profissional, contribuindo com o desenvolvimento de dada cidade ou região.

Camargo (2004, p. 52) ao considerar a hospitalidade um “ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu hábitat natural”, admite que a hospitalidade

comercial, diferente da doméstica e social, tende a potencializar a relação entre usuários e mercado, focando no treinamento e na valorização do capital humano das empresas, ao mesmo modo que busca maximizar os lucros e a sobrevivência da organização.

Envolve o ambiente organizacional dos meios de hospedagem constituídos de transações diretas com o mercado, composta por relações entre diferentes agentes (gestão, fornecedores, funcionários, hóspedes etc.). Suas atividades se efetivam por meio da oferta de serviços que promovam basicamente acolhimento, estadia e segurança em um meio construído, por determinado período de tempo. Nascimento (2019) considera haver limitações quanto a constituição conceitual da hospitalidade comercial, posto que comumente excluem-se nas pesquisas e projetos abordagens de maior valor social em detrimento de aspectos econômicos.

A hospitalidade comercial pode englobar os seguintes empreendimentos: diversas categorias de hotéis, hospitais, clínicas, casas de repouso, centros de acolhimento, agências, imóveis para locação por temporada e transportes (como navios, cruzeiros e plataformas de petróleo, entre outros). Kowalski (2013 *apud* NASCIMENTO, 2019) destaca ainda que o alojamento pode ser concebido de elementos tangíveis (unidades habitacionais, alimentos e bebidas, boas instalações, segurança física e patrimonial) e elementos intangíveis (acolhida, atendimento, experiência, conforto).

Com as transformações recentes na hospitalidade comercial, agentes do circuito superior conseguem atingir faixas geográficas de mercado sem, necessariamente, precisarem se instalar fisicamente nas regiões distantes dos escritórios centrais, e sem a mediação dos agentes do circuito intermediário (Quadro 1). Portanto, cada vez mais é frequente a atuação de organizações como as *Online Travel Agencies* (OTAs)³ e dos aplicativos de hospedagem nos destinos turísticos.

Agências como *Booking.com* (Amsterdã, na Holanda), *Expedia* (Seattle, no Estados Unidos), *Decolar* (Buenos Aires, na Argentina), dentre outras, tal qual *Hotel Urbano*, *Tripadvisor* e *Viajanet*, vêm sendo responsáveis por ocupar boa parte das unidades habitacionais de hotéis, hostels e pousadas. Paralelo a essa atuação, ganha destaque o aluguel de segundas-residências e moradias por temporada, como observado no aplicativo *Airbnb*.

³Traduzida para o português, a sigla OTA significa Agência de Viagem Online. Tratam-se de portais virtuais especializados em venda de produtos de viagem (diárias em meios de hospedagem, passagens aéreas, locação de veículos, passeios etc.). São exemplos desse tipo de organização as empresas *Decolar.com* e *Booking.com*.

Criado em 2007, nos Estados Unidos, as atividades do *Airbnb* estão espalhadas por diversos países, o aplicativo atua como uma “vitrine” e como “mediador” das relações entre proprietário e hóspede. Além da reserva de diárias em apartamentos e casas, possibilita alugar castelos, ilhas, cavernas, iglus, barcos etc. Os preços e acomodações são variados, podendo ser mais barato que um albergue ou mais dispendioso que um hotel de luxo (COSTA, 2017).

Assim como as OTAs, o *Airbnb* ganha um valor percentual sobre cada transação, cujo marketing reforça o relacionamento entre viajantes e moradores do destino. Seu foco gira em torno de infraestruturas particulares e inicialmente não pensadas para a hospedagem comercial, popularizando-se como um modelo de negócio pertencente ao circuito superior do turismo de relações diretas com agentes do circuito inferior. Sendo complexo no que diz respeito às legislações dos países onde se instala, devido às leis sobre a comercialização em aplicativos serem quase inexistentes ou questionáveis do ponto de vista institucional.

No caso dos imóveis particulares, Costa (2017) assume que ao oferecer como “matéria-prima” o serviço de receber “desconhecidos” dentro do ambiente doméstico, certamente, não se estabelece o mesmo registro antecipado e seguridade de uma empresa hoteleira⁴.

Por vezes, após um primeiro contato, tanto os agentes do circuito inferior quanto os consumidores realizam transações sem a participação das OTAs e *Airbnb*, fugindo assim das altas taxas cobradas (comissões). Algumas das transações, inclusive, podem ser estabelecidas na informalidade, pois reconhece-se a existência de proprietários de imóveis e donos de pequenos hotéis, pousadas e *hostels* que não possuem registro nos órgãos oficiais de regulamentação, a exemplo do Cadastro Nacional de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR).

Empresas como o *Airbnb* e a *Booking.com* são mediadas por meios informáticos de produção, possuem elevada capacidade de adaptação às peculiaridades das formações socioespaciais onde atuam, sem que isso comprometa sua centralização na hierarquia de

⁴ O primeiro passo aos interessados em alugar no AIRBNB é criar um perfil com nome, foto, e-mail e endereço, o mesmo vale para o usuário-viajante. O site também oferece ferramentas para confirmar a identidade, por meio de documento oficial com foto. Os anfitriões devem descrever o local, inserir fotos, preços, datas disponíveis e eventuais taxas, como limpeza. Para encontrar espaços disponíveis, basta digitar a cidade de destino, as datas de chegada e partida e o número de hóspedes. Após isso, pode-se escolher o bairro e o tipo de imóvel (COSTA, 2017).

comando. Contudo, a plataforma não impede que o dono do imóvel quebre a impessoalidade e "fidelize" a clientela, atraindo-os outras vezes por meios próprios de divulgação e pagamento.

As "taxas de cancelamento" no *Airbnb* e na *Booking.com*, assim como ocorre nas dinâmicas da Uber, indica formas de avaliação ao administrador do imóvel, seja ele o dono, profissional autônomo ou imobiliária contratada, o que reforça a competitividade e a confiabilidade da plataforma. Tozi, Duarte e Castanheira (2021), acreditam que essa "vigilância corporativa digital" cria um estresse e um acompanhamento constante na plataforma.

Em Belém, essas plataformas virtuais oportunizam aos moradores e proprietários de segunda-residências a possibilidade de renda extra, além de incentivo à aquisição de novos imóveis, o que pode repercutir em outros problemas de ordem fundiária, como a especulação imobiliária. Essa situação é reflexo da heterogeneidade da economia urbana, em especial, nas áreas centrais das metrópoles, de maior proximidade com os equipamentos públicos, turísticos e de lazer, como também nos ambientes dotados de maior contato com elementos naturais.

Nesse sentido, assume-se que os circuitos econômicos associados aos aspectos da hospitalidade comercial tornam-se elucidativos para se pensar realidades urbanas e metropolitanas como Belém, que nos últimos anos apresentou relativo aumento e variabilidade.

3 Procedimentos metodológicos

O presente estudo lançou mão dos seguintes procedimentos metodológicos: revisão bibliográfica de conceitos e noções pertinentes às relações existentes entre os agentes econômicos envolvidos nas atividades em meios de hospedagem; análise documental dos relatórios do projeto em questão; análise bibliográfica em textos acadêmicos e documentos do Inventário da Oferta Turística de Belém (IOT), a respeito da expansão de estabelecimentos e imóveis disponíveis para hospedagem na cidade; coleta de dados em ambiente virtual, como plataformas e sites de comercialização de diárias.

Buscou-se assim investigar as relações existentes entre os agentes econômicos de pequenos meios de hospedagem de Belém, valendo-se do arcabouço teórico sobre os circuitos da economia urbana de Santos (2004), a partir das especificidades do turismo (RODRIGUES, 2018) e da hospitalidade comercial (CAMARGO, 2004; NASCIMENTO, 2019).

Na análise documental houve o entendimento que os relatórios do projeto de extensão e do IOT são fontes preciosas para a reconstituição de um passado relativamente recente, por representarem a quase totalidade dos vestígios de determinada atividade humana em determinada época (CELLARD, 2008).

A coleta de dados teve como recorte empreendimentos e imóveis disponíveis para locação por temporada em plataformas virtuais como o *Airbnb* e participantes do projeto. No que diz respeito ao estudo na internet, Skågeby (2011 *apud* FERRAZ, 2019) elenca diferentes tipos de coleta de dados:

- a) observação aberta: o pesquisador é integrante e atua ativamente em diálogo com membros da comunidade;
- b) observação parcialmente aberta: o pesquisador participa da comunidade ou página, mas só se comunica formalmente com os membros;
- c) observação oculta: o pesquisador é integrante da comunidade, mas não se manifesta, lendo ocultamente os fenômenos sociais que se desenrolam. Neste estudo, optou-se pela última.

O projeto iniciou as atividades com 16 empreendimentos inscritos, responsáveis por empregar direta e indiretamente cerca de 50 trabalhadores. As oficinas ocorreram presencialmente no ano de 2019, e em formato online no ano de 2020, sendo realizadas nos laboratórios de práticas acadêmicas do ETHL.

A metodologia para execução previu as seguintes etapas: planejamento e reuniões de orientação das fases de desenvolvimento; capacitação da equipe de alunos extensionistas e professores colaboradores; divulgação em banner, mala-direta via e-mail e mídias sociais virtuais; cadastro de empreendedores ou representantes dos meios de hospedagem; acolhimento e apresentação do projeto junto aos inscritos; realização das seguintes oficinas: “Criação de MEI e microempresas”, “Como divulgar meu pequeno negócio”, “Técnicas básicas de recepção e reservas”, “Técnicas básicas de limpeza e arrumação” e, por fim, “Montagem de café da manhã”; realização de visitas técnicas para análise da infraestrutura e serviços oferecidos; Por fim, sistematização dos dados e resultados e publicação em revistas científicas. Em meio à execução de cada etapa foram realizadas reuniões de monitoramento e avaliação, seguido da elaboração e socialização dos resultados.

4 Resultados e discussões

4.1 Panorama da hospitalidade comercial em Belém (Pará)

Belém está localizada no delta do Rio Amazonas, na confluência da baía do Guajará com a foz do Rio Guamá, sua população está estimada em mais de 1.506.420 habitantes de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021). A colonização portuguesa iniciada em 1616 se deu a partir da orla fluvial e a economia era dinamizada pelo capital comercial, cujas vias fluviomarítimas eram o principal meio de circulação. A partir de 1960, a cidade passa por uma reestruturação espacial, com a abertura de rodovias como a Belém-Brasília, e com o surgimento de dinâmicas econômicas que contribuíram para a expansão urbana para outros municípios (TRINDADE JÚNIOR, 2016).

Nesse período, de integração nacional da Amazônia ao restante do país, houve a instalação de implementos hoteleiros de luxo em cidades como Manaus, Santarém e Belém, dentre eles, a rede de hotéis Tropical, em Manaus (1969) e da Rede Horsa (Hotéis Reunidos S/A), em Belém, o que corresponde às origens dos incentivos à instalação de empresas turísticas em cidades estratégicas posicionadas na região amazônica (ANDRADE; TAVARES, 2012).

As ações influenciaram na atração espontânea de uma oferta hoteleira para as margens dos novos eixos de integração, como os trechos Belém/São Luís; Belém/Brasília; Cuiabá/Santarém; Cuiabá/Porto Velho; Porto Velho/Manaus e Manaus/Boa Vista. A instalação precária de hotéis à margem de estradas beneficiava o acesso que visava estimular uma prática turística pouco convencional na época. Não obstante, as isenções fiscais atraíram empresas especializadas no transporte hidroviário e aeroviário (ANDRADE; TAVARES, 2012).

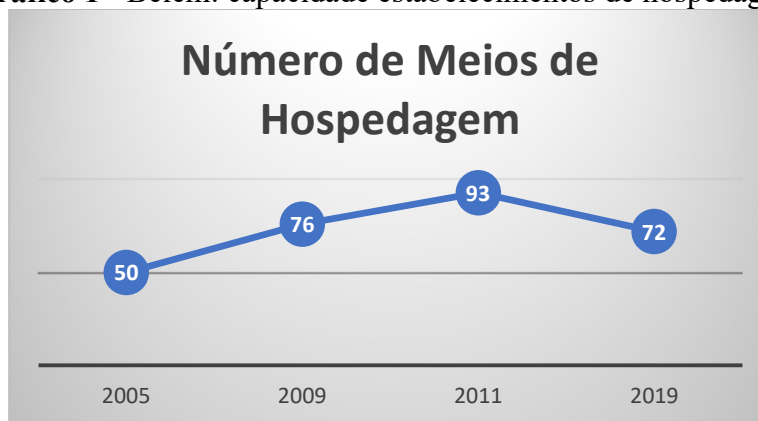
Nos últimos anos, o governo estadual colocou entre as principais ações voltadas para o turismo, o fomento à cultura e à natureza. O plano estadual de turismo, “Ver-o-Pará”, mesmo finalizado oficialmente no ano de 2020, ainda conta com ações desenvolvidas pela atual gestão, estabelecendo entre as estratégias o fortalecimento das raízes culturais, da gastronomia e a visitação em áreas protegidas. Pode-se observar, excluindo alguns serviços

específicos, como a emissão de passagem e reservas de hotel, que as ofertas se concentraram, principalmente, em Belém e na Ilha do Marajó (PARÁ, 2012)⁵.

Até final do século XX, a maioria da infraestrutura hoteleira em Belém era de registro independente e familiar. Contudo, a partir do final dos anos 2000, observou-se a entrada de novos equipamentos, dentre eles, bandeiras da Rede Accor (Ibis, Mercure, Formule 1), Tulip, Atlantica Brasil, Soft Inn, Stada Hotels, Andrade (FREITAS, 2008), e, mais recentemente, a Brazil Hospitality Group (BHG). Esses e alguns hotéis independentes se especializaram em bairros da área central da cidade, como Batista Campos, Campina, Reduto, Nazaré e Umarizal, onde o solo urbano apresenta valorização para camadas solváveis da população.

Assim, a oferta hoteleira de Belém cresceu substancialmente (Gráfico 1), em especial, com a inauguração do Centro de Convenções Hangar, Complexo Estação das Docas, Complexo Feliz Lusitânia, Portal da Amazônia e, mais recentemente, do Parque do Utinga. Dentre outros eventos, destaca-se o título de “Cidade Criativa da Gastronomia”, concedido pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), em 2015.

Gráfico 1 - Belém: capacidade estabelecimentos de hospedagem.



Fonte: elaborado pelas autoras com base em ABIH (2007), Pará (2010) e Belém (2012; 2020).

⁵ Atualmente, Belém e Ilha do Marajó integram as 14 Regiões Turísticas do estado do Pará. Nessa constituição, a primeira, detém a posição de capital e faz parte da Região Turística de mesmo nome, no qual sobressai-se o segmento de ‘negócios e eventos’, seguido pelo ‘ecoturismo’ e ‘turismo cultural’. A Ilha do Marajó é subdividida em duas Regiões Turísticas, denominadas Florestas do Marajó e Campos do Marajó, com destaque para a segunda cujos municípios em maior evidência são Soure e Salvaterra, localizados cerca de 87 quilômetros de Belém. O acesso se dá, principalmente, por via fluvial, e tem o ‘turismo rural’ e de ‘sol e praia’ como segmentos mais acentuados (RODRIGUES *et al.*, 2021).

Em 2005, Belém possuía cerca de 50 estabelecimentos hoteleiros, subindo para 74 em 2007 (ABIH, 2007). De acordo com dados do Diagnóstico da Área e das Atividades Turísticas do Polo Belém (PDTIS), desenvolvido pelo Plano Ver-o-Pará, em 2009, a cidade passa a contar com 76 unidades hoteleiras (PARÁ, 2010). Em 2011, o Anuário Estatístico do Município, acrescentou a existência 93 meios de hospedagem turística e 4.328 unidades habitacionais (BELÉM, 2012). Em 2019, o Inventário da Oferta Turística (IOT) apresentou diminuição na capacidade hoteleira, registrando-se 72 estabelecimentos (BELÉM, 2020).

No que diz respeito aos cadastros no *Airbnb*, no final de 2019, Belém contava com cerca de 274 imóveis registrados, subindo para 437 no final de 2020. Em junho de 2021, registrou-se 500 imóveis, subindo esse número para 604 em agosto de 2022⁶ (Gráfico 2).

Gráfico 2 - Aplicativos de hospedagem em Belém: relação de imóveis cadastrados no *Airbnb*



Fonte: Elaborado pelas autoras com base no Airbnb (2019, 2020, 2021 e 2022)

Com as plataformas digitais, os agentes do circuito superior conseguem alcançar os diversos prestadores de serviço (anfitrião), sem necessariamente a intermediação dos órgãos reguladores e dos agentes do circuito marginal (agências e locadoras locais e regionais). Essa tendência vem movimentando a competição nos mercados de hospedagem e imobiliário. Em plataformas como a "On Line e Xchange" (OLX), torna-se comum a comercialização de casas e apartamentos para investimentos na locação por temporada (Imagem 1).

Imagem 1 - Belém: Propaganda na plataforma OLX

⁶ As consultas ocorreram em diferentes períodos entre os anos de 2019 e 2022. Pela dinamicidade do aplicativo, os números variaram em diversos momentos, visto que é frequente a inserção ou retirada de imóveis na plataforma.



R\$ 295.000  [Simular financiamento](#)

Vendo em fase de lançamento, Aptos para aluguel por temporada no bairro de Batista Campos com infra estrutura de condomínio de luxo.
Se você pensa em investir para ter rendimento passivo no futuro, essa é a sua oportunidade. Flexibilidade de pagamento no decorrer da obra.
Agende uma visita sem compromisso para conhecer o projeto.

Fonte: OLX (2022)

Com a pandemia de Covid-19, observa-se uma tendência à escolha de hospedagens em imóveis de locação por temporada, devido ao incentivo governamental e sanitário para que se estabeleçam medidas de distanciamento social e protocolos específicos para utilização de áreas comuns. No planejamento do Estado do Pará para a retomada do turismo, projetos como o “Abre Caminho”, elaborado pela Secretaria Estadual de Turismo (SETUR), e corroborado pelo Decreto estadual nº 800, de 31 de maio de 2020, que institui o Programa RETOMAPARÁ, constam diretrizes que reforçam essa afirmação e ainda estabelecem condições para reabertura de outros segmentos econômicos e sociais (PARÁ, 2020).

Belém sofreu intenso impacto nos empregos da hotelaria, transportes, organizadoras de eventos e viagens, e nas atividades informais, apesar de não ser possível mensurar nesse momento essa última categoria (RODRIGUES *et al.*, 2021). O baixo nível de capital dos estabelecimentos e a falta de previsão de retomada total das atividades inviabilizou, entre os anos de 2020 e 2021, boa parte da retomada do turismo (TAVARES *et al.*, 2021).

O número de desligamentos nas Atividades Características do Turismo (ACTs) de Belém sofreu um crescimento, principalmente, nos meses de março e abril de 2020 com um

saldo acumulado negativo de -584 e -763. A hotelaria teve o maior número de desempregados formais, com mais de 167 trabalhadores demitidos nesse período. Um aumento de 4028,6% no número de desempregos, considerando o saldo gerado no primeiro semestre do ano anterior. A classe de Agência de viagens também teve um significativo impacto, com 28 admitidos e 53 desligamentos em 2020 (TAVARES *et al.*, 2021).

O contexto pandêmico vem oportunizando aos moradores de inúmeros bairros de Belém a possibilidade de aumento da renda familiar por meio da locação por temporada. Contudo, os proprietários dos imóveis, por vezes, oferecem serviços sem estrutura física e capacitação condizente com as ACTs e com a hospitalidade comercial. Desse modo, no próximo tópico serão apresentadas as atividades desenvolvidas pelo projeto “Anfitrião Cidadão”, voltadas para empreendimentos com dificuldade em se estabelecer no mercado.

4.2 As ações do “Projeto Anfitrião Cidadão”

A educação empreendedora tem sido um tema constantemente debatido nas últimas três décadas, por suas divergências teóricas, metodológicas e práticas, o que exige pensamento crítico e monitoramento de indicadores quanto às suas possibilidades e limitações. Assim, o projeto "Anfitrião Cidadão" além de atingir estudantes matriculados no Curso de Hospedagem e servidores do ETHL, visou atender pequenos empreendedores da hospitalidade comercial de Belém, pela possibilidade de oportunizar acesso à qualificação técnica, e, por consequência, contribuir com alternativas de capacitação na hospitalidade comercial, em especial, entre agentes do circuito inferior e circuito marginal da economia urbana.

O IFPA disponibilizou as instalações dos laboratórios do Eixo, onde foram centralizadas as reuniões e capacitações do projeto. Como decorrência das atividades, os estudantes bolsistas puderam colocar em prática o conhecimento teórico adquirido. Os materiais e equipamentos adquiridos para realização das oficinas⁷, além de facilitar a compreensão dos participantes a respeito das rotinas operacionais na hotelaria, está disponibilizado nos laboratórios do ETHL para as turmas e bolsistas do Curso Técnico em Hospedagem (Imagem 1 e 2).

⁷ Foram adquiridos mobiliário e enxoval para a simulação de duas unidades habitacionais nos laboratórios, além de utensílios e equipamentos de cozinha para montagem de café da manhã individual e duplo.

Imagem 1 e 2 – IFPA Campus Belém: laboratórios do ETHL



Fonte: Acervo das autoras (2019)

Para isso, realizou-se uma análise prévia da expansão da hotelaria em Belém e da complexidade dos novos negócios surgidos na hospitalidade comercial, sendo possível verificar que, em boa parte, os profissionais que atuam nos pequenos meios de hospedagem, em especial, nas áreas operacionais de recepção, reservas, governança e manutenção, não possuem formação técnica, alguns, inclusive, há muito tempo distantes do ambiente de sala de aula.

Dentre os produtos gerados encontra-se a realização da primeira “Jornada de Hotelaria da Amazônia”, em dezembro de 2019, nas dependências de um estabelecimento hoteleiro da cidade. O evento contou com palestras temáticas ministradas tanto por professores do IFPA e da Universidade Federal do Pará (UFPA), quanto por participantes do projeto e representantes da sociedade civil organizada, como a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), seção-Pará, e a Associação Brasileira dos Bacharéis e Profissionais do Turismo (ABBTUR). Na conferência de abertura o tema de debate escolhido foi “O nível de satisfação do hóspede nos meios de hospedagem comercial em desenvolvimento.” As demais atividades contaram com discussões sobre “O panorama dos meios de hospedagem em Belém: os exemplos dos hostels, pousadas e da hotelaria hospitalar” e, por fim, a mesa redonda de tema “Hotelaria de luxo na Amazônia: tradição ou contemporaneidade?”.

Outro produto oportunizado pelo projeto foi a elaboração do “Guia de Instruções de Segurança e Higiene em Meios de Hospedagem em período de Covid-19”, lançado no final do primeiro semestre de 2020, disponibilizado nas redes sociais e no site da instituição.

Em 2020, as atividades passaram a ocorrer remotamente em momentos síncronos e assíncronos, devido à implementação das medidas de saúde e sanitárias de distanciamento social. Das sete etapas do projeto, somente a última não foi concluída, voltada para o acompanhamento e visitação aos empreendimentos, impossibilitada pelo o estado de calamidade pública e *lockdown* instalado. Com o agravamento da pandemia de Covid-19 entre os meses de março, abril e maio do mesmo ano, as oficinas presenciais foram suspensas e alguns participantes do projeto tiveram que suspender ou encerrar suas atividades permanentemente. Totalizando, assim, somente 08 empreendimentos concluintes.

Por meio da leitura dos relatórios, observou-se que o projeto possibilitou aos participantes a compreensão das potencialidades do turismo na cidade e a importância de capacitação técnica para a prestação de serviços de hospitalidade, conforme observado no relato dos participantes⁸:

[...] pudemos entender melhor como funciona segmentação de mercado, definição de público, dentre outros. Além de avançar naquilo acreditávamos e também corrigir alguns pontos que estavam precisando. [...] nos ajudou em nossa organização na recepção do cliente, bem como resolver problemas de forma reservada, além do nos ensinar termos técnicos e assim nos familiarizar mais com a área (Representante hostel na Ilha de Cotijuba, Belém-PA, março de 2023).

[...] estou aplicando na prática em meu hotel, em Marudá. [...] Atualmente, o desempenho evoluiu bastante em diversos aspectos: marketing, comercial e financeiro. O planejamento e execuções estão padronizadas [...] A modificação foi total após aplicarmos métodos ensinados no curso. Utilizamos bastante os canais de divulgação e reservas online, controle e inovações (REPRESENTANTE DA POUSADA NO MUNICÍPIO DE MARAPANIM, MARÇO DE 2023).

Permitiu-se ainda aumentar a visibilidade do ETHL e do IFPA perante a comunidade externa, por meio da divulgação das atividades do Eixo, principalmente, as executadas pelo curso de Hospedagem. Buscou-se, por fim, estimular uma educação empreendedora cidadã preocupada com a sustentabilidade do negócio, com o turismo participativo e com o desenvolvimento da cidade.

⁸ Mesmo não sendo uma exigência para emissão do relatório final do projeto, realizou-se entrevista semiestruturada, via Whatsapp, com os participantes que concluíram todas as etapas, a fim de reforçar os resultados sobre a experiência obtida.

Assim, constatou-se que, entre os representantes da hospitalidade comercial que participaram do projeto, a maioria das relações estão ligadas ao circuito inferior, por essas atividades serem fonte de complemento na renda familiar, demonstrando que nesse circuito o trabalho pode ocorrer de maneira mais inclusiva e distributiva, sendo a capacitação uma necessidade recorrente, contudo, pouco acessível aos mesmos.

5 Considerações finais

Diferente dos agentes pouco capitalizados, os integrantes do circuito superior do turismo pouco interagem com a realidade das comunidades locais onde atuam. Na maioria das transações, a operacionalização e os riscos da prestação dos serviços ficam sob a responsabilidade do agente local, pertencente ao circuito inferior. Essa tendência pode ser observada na hospitalidade comercial em cidades como Belém.

Por meio da análise dos relatórios do projeto de extensão “Anfitrião cidadão: assessoria técnica para empreendedores de pequenos meios de hospedagem”, foi possível observar que o trabalhador, proprietário de pequenos meios de hospedagem, acumula várias atividades e funções, em diferentes dias e horários da semana. Existe, assim, uma jornada de trabalho em horários flexíveis, podendo o estabelecimento se valer de mão de obra familiar e de compadrio ou, em alguns casos, ser o proprietário o único funcionário.

A temática do empreendedorismo em projetos de extensão reforça discussões que visem melhorar a relação academia-mercado-sociedade, indo além da sala de aula, fugindo do método tradicional de ensino, no qual estudantes processam informações somente teóricas para posterior aplicação. A prática extensionista em empreendedorismo revela que é preciso ultrapassar esse modelo, apresentando ao estudante as demandas e problemas da sociedade onde se está inserido, além de oportunizar um outro tipo de atuação no mercado.

Mesmo diante das dificuldades advindas com a pandemia de Covid-19, que impediu o acompanhamento presencial e visita *in-loco* aos estabelecimentos e imóveis, conclui-se que o projeto atingiu seu objetivo ao incentivar a capacitação técnica em hotelaria e a possibilidade de outras lógicas mais diversas de apropriação das atividades hoteleiras. Para projetos futuros, é necessário avaliar as condições para realização de projetos em formato híbrido, devido algumas práticas de ensino profissionalizante requererem maior contato presencial.

Referências

ANDRADE, T. K.; TAVARES, M. G. O projeto de integração amazônica visto pela turistificação dos lugares. **Confins**, Paris, v. 14, 2012.

AIRBNB. **Quem somos**. Rio de Janeiro: Airbnb, ~~Rio de Janeiro~~, 2016. Disponível em: <http://airbnb.com.br>. Acesso em: 26 mar. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELARIA. **História da hotelaria no Brasil**. Rio de Janeiro: Insight Engenharia de Comunicação Nacional, 2007. 200p.

BELÉM. Coordenadoria Municipal de Turismo. **Inventário da oferta turística de Belém**. Belém: BELEMTUR, 2020.

BELÉM. **Anuário Estatístico do Município de Belém**. 2007. Disponível em: http://www.belem.pa.gov.br/transparencia/?page_id=1510. Acesso em: 14 mar. 2021.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Ed. Aleph, 2004.

CATAIA, M.; SILVA, S. C. da. Considerações sobre a teoria dos dois circuitos da economia urbana na atualidade. **Boletim Campineiro de Geografia**, Campinas, v. 3, n. 1, 2013. Disponível em: . Acesso em: 5 dez. 2017.

CELLARD, A. A análise documental. In: POUPART, J. *et al.* **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, Vozes, 2008.

COSTA, R. B. Comunicação e consumo: sobre a produção de modos de vida no Airbnb. **Signos do Consumo**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 27-35, jan./jun. 2017.

DE ROSE, A. T. **Turismo, planejamento e marketing**. Barueri, SP: Manole, 2014.

FERRAZ, C. P. A etnografia digital e os fundamentos da antropologia para estudos qualitativos em mídias online. Aurora. **Revista de Arte, Mídia e Política**, São Paulo, v. 12, n. 35, p. 46– 69, 2019.

FREITAS, S. M. **Impactos gerais provocados pela introdução de cadeias hoteleiras no mercado da hospitalidade na cidade de Belém do estado do Pará**. 2008, 84 f. Monografia (Especialização) - Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo (Formação de Consultores em Turismo), Brasília, DF, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2021. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br>. Acesso em: 12 abr. 2022.

LEITE, Â. R. L.; BORGES, L. C.; SANTOS, L. G. S. A produção do conhecimento de grupos de pesquisa do Curso de Hotelaria – UFMA no âmbito da extensão universitária. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 17, n. 2, jul./dez. 2018. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/10272>. Acesso em: 12 abr. 2022.

MONTENEGRO, M. R. **Globalização, trabalho e pobreza no Brasil metropolitano: o circuito inferior da economia urbana em São Paulo, Brasília, Fortaleza e Belém**. 2011. 303 f. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

NASCIMENTO, J. L. B. **O nível de satisfação do hóspede nos meios de hospedagem comercial em desenvolvimento**. 2019. 302 f. Tese (Doutorado em Turismo) - Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro, Portugal, 2011.

OLX. **Venda apartamento em Belém**. Belém: OLX, 2021. Disponível em: <https://portalolx.olx.com.br/>. Acesso em: 4 jul. 2022.

PARÁ. Companhia Paraense de Turismo. **Diagnóstico da área e das atividades turísticas do Pólo Belém – PA**. Belém: PARATUR; CHIAS Marketing, 2009.

PARÁ. Secretaria de Estado de Turismo. **Projeto Abre Caminho**. Belém: Setur, 2020.

RODRIGUES, A. B. Turismo e territorialidades plurais: lógicas excludentes ou solidariedade organizacional. In: LEMOS, A. I. G. de; ARROYO, M.; SILVEIRA, M. L. (org.). **América Latina: cidade, campo e turismo**. Buenos Aires: CLACSO, 2006. p. 297-315.

RODRIGUES, A. F. A. C. **A produção do espaço pelo e para o turismo na Área de Proteção Ambiental da Ilha do Combu (Belém-Pará)**. 2018. 331 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento do Desenvolvimento) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido, Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Universidade Federal do Pará, Belém, 2018.

RODRIGUES, A. F. A. C. *et al.* Planejamento e gestão do turismo durante a COVID-19 nas regiões turísticas de Belém e Campos do Marajó. **Geo UERJ**, n. 39, 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br>. Acesso em: 17 mar. 2022.

SANTOS, M. **O espaço dividido: os dois circuitos da economia urbana dos países subdesenvolvidos**. 2. ed. São Paulo: EDUSP, 2004. (Coleção Milton Santos).

SILVEIRA, M. L. Os circuitos da economia urbana nas cidades brasileiras. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DA REDE IBERO-AMERICANA DE INVESTIGADORES SOBRE GLOBALIZAÇÃO E TERRITÓRIO, 8., 2004, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Seminário RII, 2004. p. 1-25.

TAVARES, M. G. *et al.* O turismo no Pará e a COVID-19: diversidade econômica e políticas públicas regionais a partir do impacto da pandemia. **Geo UERJ**, n. 39, 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br>. Acesso em: 30 jun. 2022.

TOZI, F.; DUARTE, L. R.; CASTANHEIRA, G. R. Trabalho precário, espaço precário: as plataformas digitais de transporte e os circuitos da economia urbana no Brasil. **Revista Electrónica de Recursos en Internet sobre Geografía y Ciencias Sociales**, Barcelona, v. 25, n. 252, p. 1-20, 2021.

TRINDADE JÚNIOR, S. C. C.; AMARAL, M. D. B.; MALHEIRO, B. C. P. Praticando a geografia em ambientes não-escolares: uma experiência na orla fluvial de Belém-Pará. **Revista Geografia Ensino & Pesquisa**, v. 18, n. 1, p. 85-98.

TRINDADE JÚNIOR, S. C. C. **Formação metropolitana de Belém (1960-1997)**. Belém: Paka-Tatu, 2016. (Coleção Belém 400 Anos).