



2018 – V.10 N.2

## **Políticas Públicas de Turismo e Lazer do Órgão Oficial de Turismo na Cidade de São Paulo-SP.**

### **Tourism and Leisure Public Policies of Tourism Official Organization in Sao Paulo City, SP.**

**ANA CRISTINA FERNANDES CLEMENTE<sup>1</sup>, EDMUR ANTONIO STOPPA<sup>2</sup>**

**DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v10i2p355>**

#### **RESUMO<sup>3</sup>**

O objetivo deste artigo é o de apresentar uma análise das políticas públicas de Turismo e Lazer desenvolvidas pela São Paulo Turismo, órgão oficial da cidade de São Paulo. O enfoque foram os programas e ações de lazer que possibilitem não somente ao visitante, mas também ao morador, conhecer a própria cidade. A discussão centra-se na necessidade de políticas de turismo que despertem um novo olhar do morador sobre sua cidade, sendo capaz de gerar vivências que possibilitem o alcance dos níveis mais altos de participação, crítico e criativo. A metodologia utilizada foi o estudo de caso histórico-organizacional da São Paulo Turismo, com a aplicação de entrevistas junto aos gestores da instituição e de entrevistas estruturadas com moradores da cidade. Como resultados, identificou-se a necessidade de ações mais representativas e descentralizadas, considerando a grandiosidade da capital paulista e a superação do desconforto em espaços que, na visão dos moradores, são somente destinados aos turistas.

#### **PALAVRAS-CHAVE**

Turismo. Lazer. Políticas Públicas. Participação Popular. São Paulo, SP, Brasil.

---

<sup>1</sup> **Ana Cristina Fernandes Clemente** – Mestra, Programa de Pós-Graduação em Turismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/3059577716850443> E-mail: [ana.clemente@usp.br](mailto:ana.clemente@usp.br)

<sup>2</sup> **Edmur Antonio Stoppa** – Doutor. Professor no Curso de Lazer e Turismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/1303396760085915> E-mail: [stoppa@usp.br](mailto:stoppa@usp.br)

<sup>3</sup> **Submissão: 6 JUN 2017; Avaliação JUL-AGO; Revisões: SET 2017 – JAN 2018; Aceito: 7 ABR 2017**

## ABSTRACT

This article presents an analysis of the public policies of tourism developed by São Paulo Turismo, official tourism organization of the São Paulo city. The focus of the research was to analyze the leisure programs and activities that not only allow the visitors, but also the residents to know their own city. The discussion focuses on the need for tourism policies that stimulate a new look of the resident in his own city, being able to generate experiences that enable the achievement of higher levels of participation, critical and creative. The methodology used was a historical-organizational case study of São Paulo Turismo, with the application of focus interviews with the institution's managers and structured interviews with residents of São Paulo. As a result, it was identified the need for more representative and decentralized policies, considering the greatness of the city of São Paulo, and also the need to overcoming the discomfort in spaces that, in the view of residents, are only intended for tourists.

## KEYWORDS

Tourism. Leisure. Public Policies. Popular Participation. São Paulo, SP, Brazil.

## INTRODUÇÃO

As dificuldades encontradas com a falta de participação popular, de exercício da cidadania e de uma democracia, que concretize a igualdade de direitos e de oportunidades, têm sido pauta de muitos estudos e debates relativos às políticas sociais no país. Diante disso, o lazer tem assumido um papel mais amplo, ligado diretamente a esses problemas sociais, seja de maneira funcionalista ou em uma concepção mais abrangente, que privilegie o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida das pessoas, por meio de políticas públicas desenvolvidas em estreita relação com a educação e a cultura. Nessa lógica, o turismo, enquanto vivência de lazer, mesmo reconhecendo-se suas outras possibilidades, tem se destacado na valorização cultural e social, circunstância em que a comunidade local deve ser a maior beneficiada, não somente a partir de ganhos econômicos, mas também com melhores condições de vida, de infraestrutura urbana e de vivências de lazer que possam, dentre outros, possibilitar o conhecimento da própria cidade, história e cultura.

Entretanto, nota-se que na sociedade atual, capitalista, dinâmica e imediatista, quando tudo se transforma rapidamente e o crescimento econômico toma a frente na lista de prioridades governamentais, questões como lazer, cultura, educação e prática da cidadania têm sido deixadas em segundo plano. Com isso, reduzem-se as atenções aos espaços e equipamentos de lazer, com a difusão e valorização cultural e com elementos relacionados à humanização, a sociabilidade, a preservação e a apropriação da cidade em que se vive, hoje vista como mero espaço de sobrevivência (Marcellino, 2008). A partir disso, evidencia-se o desconhecimento dos moradores de seu próprio local de moradia, tanto por questões históricas, ligadas a formação das cidades, como políticas e estruturais, que apresentam uma realidade em que

poucos têm conhecimento e acesso a informação de espaços e atividades de lazer (Santos, 2007; Melo & Alves, 2012). Ainda, outra realidade é identificada na medida em que as pessoas, de diferentes modos, têm informação e acesso ao lazer, mas possuem uma participação alienada, funcionalista, vivenciando o lazer e de turismo somente como distração e fuga dos problemas profissionais e rotineiros. Mais do que conhecer sua cidade, seus patrimônios e belezas cênicas, é necessário vivenciá-la de forma crítica e criativa, a fim de construir um local melhor para viver e, desse modo, combater as injustiças sociais, as desigualdades e o conformismo que percorre a vida das pessoas no espaço urbano (Harvey, 2013; Krippendorf, 2001).

A fim de superar tais conceituações, pensar o turismo enquanto prática social é uma possibilidade de explorar as potencialidades das comunidades locais (Moesch, 2003), bem como pensar nelas como sujeito em meio a um cenário de tantas desigualdades, ineficiência de políticas públicas, falta de participação e evidente carência de cidadania. Com base em tais colocações, esse artigo tem como objetivo apresentar resultados de pesquisa de mestrado, realizada com a análise dos programas e ações de turismo e lazer da São Paulo Turismo, órgão oficial de Turismo da cidade de São Paulo, focando-se em identificar as ações que atendam moradores e turistas. A estrutura do artigo divide-se em contextualização teórica, destacando os conceitos de lazer, turismo, políticas públicas na área e de suas relações com a cidade de São Paulo; descrição da metodologia de pesquisa; apresentação e discussão dos resultados obtidos por meio da pesquisa de campo.

### CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

As políticas públicas podem ser consideradas a solução para a superação de muitos dos problemas, barreiras e impactos que limitam a difusão do lazer e do turismo na sociedade atual. Mais do que isso, podem ser uma ferramenta para tornar a cidade um local melhor para viver, transformando seus sujeitos, gerando melhor qualidade de vida e estimulando uma atuação mais crítica, que permita a construção de um cenário de mudança, da instauração de uma ordem social e cultural ligada a valores de democracia, participação e cidadania (Linhales, 1999; Marcellino, 2008). Na área do lazer, considerando o turismo enquanto uma de suas vivências, mesmo conhecendo suas outras possibilidades ligadas a negócios, estudos, etc., a partir do conceito de Camargo (1992), é possível considerar que

[...] a própria cidade onde se mora é, em escala social, o principal espaço turístico. A visita a lojas, *shopping centers*, independente de como se julgue seu valor cultural, bem como a visita a parques, museus, a frequência a shows, restaurantes, constituem-se alguns dos itens do turismo local (p. 28)

Araújo e Isayama (2009), a partir da percepção do lazer, destacam também que é possível haver vivências de turismo em lugares da própria cidade, que não façam parte do cotidiano

dos moradores. Pensando em um turismo para o morador, ao qual definem como 'lazer turístico', os autores observam que o

[...] lazer turístico, além do conhecimento de outras localidades, pode estimular o reconhecimento do próprio espaço onde vive o indivíduo e, assim, combater o esvaziamento dos espaços públicos como lugar de vivência social e o desconhecimento das potencialidades naturais, culturais, históricas e paisagísticas locais (Araújo & Isayama, 2009, p. 148).

Além dessas conceituações, segundo Moesch (2003), as políticas de Turismo devem possibilitar que o morador conheça sua cidade, história e cultura, mas não só isso: devem fazer com que ele seja capaz de enxergá-la com um novo olhar, em uma nova perspectiva, para assim poder valorizá-la, identificar-se com ela e contribuir com a preservação de seus atrativos, de sua natureza, favorecendo o maior engajamento político e público do morador no seu espaço. Com base nestes mesmos aspectos, Moesch e Gastal (2007) propõem o conceito de *turista cidadão*, como aquele que depois de construir relações de pertencimento com o local onde mora e de se apropriar dos fixos da cidade, do conjunto de ruas, avenidas e construções, é capaz de "vivencia[r] práticas sociais, no seu tempo rotineiro, dentro da sua cidade, de forma não rotineira, onde é provado em relação à cidade. Turista cidadão é aquele que resgata a cultura da sua cidade, fazendo uso do estranhamento da mesma [...]" (p. 65). Nesse âmbito, o turista cidadão é capaz de se apropriar não somente dos fixos, mas também dos fluxos presentes na cidade - do conjunto de ideias, culturas, sujeitos e de si mesmo. Essa apropriação gera o sentimento de estranhamento na relação com os elementos da cidade, quando as pessoas se deparam com situações diferentes das rotineiras, em lugares fora do seu cotidiano. Esse sentimento permite a valorização da cultura e do modo de vida; mais que isso, possibilita o questionamento da ordem vigente e da sua condição atual, servindo como uma forma de participação e de exercício da cidadania (Moesch & Gastal, 2007).

Na cidade de São Paulo, objeto desta pesquisa, as políticas são pautadas no Plano de Turismo Municipal [PLATUM], desenvolvido pela SPTuris em conjunto com o Conselho Municipal de Turismo [COMTUR]. A SPTuris passou a atuar como órgão municipal de Turismo em 2005, com uma diretoria voltada a elaboração e execução de políticas de Turismo pensadas no entretenimento e cultura. Antes disso, as políticas eram direcionadas à captação de eventos e negócios (2015). A organização jurídica da São Paulo Turismo S/A caracteriza-se como uma sociedade anônima, de capital aberto e de economia mista, tendo como sócia majoritária a Prefeitura da Cidade de São Paulo, detentora de 94,73% das ações e os outros 5,27% distribuídos por diversos acionistas da iniciativa privada (SPTuris, 2014). A SPTuris está passando por uma fase de reestruturação, com mudanças no quadro de funcionários, organograma da empresa e nas políticas desenvolvidas. Ainda assim, algumas ações e programas de lazer estão em andamento e foram objeto de análise neste trabalho.

Nesse contexto, o grande desafio no desenvolvimento de políticas públicas de Turismo ou de qualquer outra área em São Paulo está ligado a sua imensidão e complexidade. São Paulo

reúne cerca de 12 milhões de habitantes e em torno de 13 milhões de turistas todos os anos, em uma área de 1.521,110 km<sup>2</sup> (IBGE, 2015; SPTuris, 2015), sendo considerada a maior metrópole da América Sul e a cidade mais populosa do país. Concentra rica oferta de serviços de saúde, educação, lazer, cultura e gastronomia, bem como áreas verdes, vasto sistema de transporte, multiplicidade de opções de entretenimento etc.

## **METODOLOGIA**

O trabalho foi desenvolvido pela combinação de pesquisa bibliográfica, documental e empírica (Severino, 2007), com a realização de estudo de caso histórico-organizacional da SPTuris (Triviños, 2013). As principais técnicas de coleta de dados utilizadas na pesquisa de campo são a aplicação de entrevistas centradas (Thiollent, 1987) com os funcionários responsáveis pela elaboração e planejamento das políticas de lazer e de turismo da SPTuris, bem como entrevistas estruturadas (Severino, 2007) com moradores frequentadores das Centrais de Informação Turística do município de São Paulo. A pesquisa bibliográfica foi realizada em textos acadêmicos, com autores da área de Lazer e de Turismo (Moesch, 2003; Moesch & Gastal, 2007; Krippendorf, 2001; McCannel, 1973; Marcellino, 2008; Camargo, 1992; entre outros). A pesquisa documental foi desenvolvida em documentos legais, como a Constituição Federal, Constituição Estadual, Lei Orgânica Municipal de São Paulo, Planos Nacionais de Turismo e nas Conferências Nacionais de Lazer e Esporte. Em segundo momento, junto à pesquisa de campo, foram analisados documentos e materiais da SPTuris, como os *websites*, Planos Municipais de Turismo, anuários e boletins de Turismo na capital, assim como de folders, panfletos e materiais de divulgação do turismo e dos programas e ações da instituição. Em complemento, foi-se utilizado dos resultados das pesquisas de satisfação aplicadas com os participantes da visita monitorada à Prefeitura no mês de dezembro, que foram sediadas pela instituição.

Entre as técnicas de coleta de dados da pesquisa empírica estiveram entrevistas centradas, entrevistas estruturadas e observação estruturada. Para a estruturação do roteiro das entrevistas e das observações foram utilizadas categorias de análise iniciais, definidas a partir da pesquisa bibliográfica, que permitiram analisar os programas e ações de lazer desenvolvidos pela instituição, com base nas temáticas: (1) lazer, participação popular e cidadania; (2) políticas públicas de lazer; (3) lazer e cultura; (4) turismo e sua dimensão social; (5) políticas públicas de turismo; (6) possibilidade de o morador conhecer sua cidade; (7) espaços e equipamentos de lazer e turismo; (8) órgãos municipais de Turismo em São Paulo. As entrevistas centradas (Thiollent, 1987) foram realizadas com os funcionários responsáveis pela elaboração e planejamento das políticas de lazer e de turismo da SPTuris. Nas entrevistas centradas, a pesquisadora teve um roteiro com tópicos que foram apresentados ao entrevistado e este discorreu sobre as questões ao longo da entrevista, sem grandes interferências da pesquisadora. A definição da amostra das entrevistas centradas foi definida

de forma não probabilística, intencional para os profissionais entrevistados e documentos analisados, mas embasados em critérios de representatividade e acessibilidade.

As entrevistas estruturadas com os moradores da cidade de São Paulo, frequentadores das Centrais de Informação Turística (Triviños, 2013) tiveram questões direcionadas, previamente estabelecidas, que possibilitaram gerar respostas mais diretas referentes aos questionamentos pontuados. A definição da amostra foi não probabilista, intencional para os moradores frequentadores das CITs e definida por saturação, a partir de quando as respostas dos entrevistados passaram a se repetir sem o surgimento de novos dados (Magnani, 2003). Em relação os procedimentos éticos da pesquisa, a instituição forneceu autorização para realização da observação dos programas e ações e os entrevistados assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido, declarando que foram devidamente informados e esclarecidos pela pesquisadora sobre a pesquisa e os procedimentos nela envolvidos. A São Paulo Turismo conta com sete Centrais de Informação Turística fixas - identificadas como República, Mercado, Olido, Paulista, Tietê, Congonhas, Anhembi - e cinco móveis, cujos serviços são disponibilizados em vans estacionadas em locais variados – no geral ficam no Parque do Ibirapuera, Pátio do Colégio, Prefeitura, Zoológico, em eventos, etc. Os espaços escolhidos para a pesquisa de campo foram pautados em dois critérios: estarem localizados em equipamentos ou espaços de lazer e/ou estarem presentes em locais com grande concentração de público, especialmente de moradores. Assim, as centrais escolhidas foram Mercado Municipal; Olido [Galeria Olido]; Paulista [Parque Mario Covas]; Parque do Ibirapuera [Portão 10]; Prefeitura [Edifício Matarazzo]; República [Praça da República]; Rodoviária do Tietê [área de desembarque].

Foram aplicadas cinco entrevistas com gestores da SPTuris, do setor de Turismo, de Eventos e do Observatório de Turismo. Devido ao processo de reestruturação da SPTuris, foi possível entrevistar somente cinco gestores, visto que muitos haviam sido demitidos, e a equipe estava reduzida, restando somente os gestores entrevistados. Junto aos moradores, foram aplicadas 40 entrevistas das CITs identificadas acima. Ao mesmo tempo da aplicação de entrevistas com os moradores, foi realizada a observação estruturada (Triviños, 2013) da dinâmica das CITs, dado o longo tempo de permanência nesses locais, e também da visita monitorada ao Edifício Matarazzo, e da linha de ônibus turística Circular Turismo SP. A pesquisa de campo foi desenvolvida de dezembro de 2015 a junho de 2016.

## RESULTADOS

Na Diretoria de Turismo e Eventos da São Paulo Turismo os principais programas e ações de lazer identificadas e que foram alvos de análise:

**I – As Centrais de Informação Turística [CITs]:** Existem no município desde 1983 e têm como objetivo prestar atendimento turístico à população e aos turistas. Contam com

informações de atrativos turísticos, programação de teatros, exposições, shows e apresentações artísticas, guias culturais, entre outras informações e materiais que são distribuídos gratuitamente.

**II – A produção dos materiais promocionais:** Mapas, guias e folheteria sobre a cidade, produzidos com conteúdo próprio, coletado e inventariado pela SPTuris, e também em parceria com outras secretarias municipais, associações e demais instituições da área.

**III – O portal [cidadedesapaulo.com](http://cidadedesapaulo.com):** Canal de informação *online*, com vasto conteúdo para turistas, moradores, profissionais de área, imprensa etc.

**IV – A visita monitorada ao Edifício Matarazzo, sede da Prefeitura:** Teve início na I Jornada do Patrimônio, realizada em dezembro de 2015, com abertura de mais de 80 espaços históricos para visitação. A partir daí a visita passou a ser contínua, mediante agendamento via *e-mail* e feito gratuitamente, com saídas regulares, de segunda-feira a sábado.

**V – A linha de ônibus Circular Turismo SP:** Teve início em março de 2016 em caráter experimental com um roteiro de 11 paradas, saindo da Estação da Luz [frente ao Museu da Língua Portuguesa/ Parque da Luz] e passando pelo Mercado Municipal, Praça da República, Museu do Futebol, Avenida Paulista, Parque do Ibirapuera, Bairro da Liberdade, *Patteo* do Colégio e *Theatro* Municipal.

Há também um departamento de pesquisas, o **Observatório de Turismo**, no qual são desenvolvidos boletins, anuários, planos de turismo, pesquisas de demanda, inventarização da oferta turística, etc. Quando se trata de ações sociais, a importância da participação popular deve ser considerada. Encontra-se uma participação indireta em algumas das ações da SPTuris por meio da aplicação de pesquisas de satisfação na Visita Monitorada à Prefeitura e nas pesquisas de demanda das Centrais de Informação Turística e do Observatório do Turismo [em eventos principalmente]. Segundo o coordenador do Observatório de Turismo, muitas das respostas a essas pesquisas servem de base para o desenvolvimento dos materiais promocionais e para a definição das políticas e roteiros turísticos da SPTuris. Entretanto, as pesquisas das CITs e as pesquisas de demanda do Observatório de Turismo são aplicadas somente com os turistas, nacionais e estrangeiros, e não com os moradores. Segundo o relatório, as Centrais de Informação Turística receberam, em 2015, 109.361 pessoas. Desse total, 38.697 eram moradores, o que representa 35% do total de pessoas que as visitaram, superando 33% dos turistas nacionais e 28% de estrangeiros (SPTURIS, 2015c; 2016), conforme quadro 1.

**Quadro 1. Total de visitantes das Centrais de Informação Turística**

Ano	Turistas Nacionais	Turistas Estrangeiros	População Local	Total	% Total População
2016*	8.512	9.987	11.455	29.954	38%
2015	37.425	33.239	38.697	109.361	35%
2014	26.835	38.666	42.932	108.433	40%

**Fonte:** Observatório de Turismo-SPTuris (SPTURIS, 2015b; 2016). **Dados de janeiro a março de 2016.**

Dessa forma, demonstra-se que grande percentual de frequentadores desses espaços é composto por moradores da capital paulista. Entretanto, eles fazem parte somente da contagem de pessoas e não das pesquisas de perfil, interesses e satisfações aplicadas nas CITs.

Avançando nas discussões, a visita ao Edifício Matarazzo, sede da Prefeitura, realizada com acompanhamento de um monitor da SPTuris, percorre diversos espaços do prédio. Com duração de uma hora, a visita é interessante, mas expõe em sua maioria o que o prédio foi historicamente, não o que ele é hoje em dia, fato que inibe perceber a real importância do local e sua função como sede do Poder Executivo da maior metrópole da América Latina. Outro elemento a considerar sobre a visita à Prefeitura é que os espaços utilizados pelos visitantes são diferentes dos funcionários, havendo pouca interação entre eles, o que dificulta captar a realidade, bem como sentir as responsabilidades do local. Poderia ser interessante a presença de um servidor público na visita, relatando, mesmo que em linhas gerais, a experiência no local, ou a distribuição de material explicativo sobre as políticas desenvolvidas e as ações abertas à participação popular, fornecendo uma experiência mais autêntica aos visitantes, como coloca MacCannel (1973), a partir da maior aproximação com a realidade local.

Considera-se que conhecer os prédios públicos, como o da prefeitura, pode ser um dos elementos pertencentes a conhecer a própria cidade, seus ambientes, história e cultura. Para o morador, diferente do turista, o conhecer não se restringe apenas a parte histórica, mas também em ter conhecimento dos serviços públicos disponíveis e de qualquer forma de uso dos fixos e fluxos de sua cidade, sejam eles voltados para o lazer e o turismo, mas também para o ensino, saúde, transporte etc. A maioria das ações encontradas na São Paulo Turismo são bem estruturadas, mas reduzida parte delas são capazes de atender um grande volume de público, acabando por limitar-se a atender pequenas parcelas populacionais. Considera-se que esse é um problema da gestão pública como um todo, que desenvolve ações para partes da população de determinados bairros, municípios, classes econômicas e faixas etárias, sem capacidade do desenvolvimento de ações mais abrangentes.

Ainda nesse tópico de representatividade das ações, as Centrais de Informação Turística [CITs] contam com uma grande diversidade de materiais que fazem jus à oferta de atrações da



cidade de São Paulo. No Mapa geral desenvolvido pela SPTuris são encontradas 92 opções e os demais mapas têm uma média de 50 a 60 opções de visitação, divididos por região ou tema. O conteúdo é bastante rico, com informações de atrativos dos diferentes segmentos, como arte, parques e áreas verdes, cinema, teatro, shopping centers, centros de convenções, centros culturais etc. Entretanto, faz-se necessário refletir sobre o real acesso da população a esse conhecimento. A tiragem de materiais é bastante reduzida - de acordo com informação descrita nos próprios materiais, foram impressas cerca de 340 mil unidades do Mapa Geral (um dos materiais com maior saída). Assim, embora o conteúdo seja existente, inclusive de regiões como a Leste, muitas vezes esquecida, a informação deve ser facilitada aos visitantes e moradores. Algumas instituições também distribuem seus materiais por meio das CITs, com destaque para editoras com publicações culturais, de lazer e entretenimento. Entretanto, alguns deles acabam rapidamente nas centrais, principalmente os que envolvem programação cultural e de eventos, alvo de maior procura pelos moradores.

Nessa forma, somando os 38 mil moradores atendidos pelas CITs com uma estimativa de cerca de quatro mil moradores que podem ser atendidos nas visitas à Prefeitura<sup>4</sup>, identifica-se pouca representatividade dessas ações considerando a população paulistana, constituindo-se de menos de 1% do total populacional. A maior representatividade das ações é uma alternativa de as tornarem mais democráticas e permitirem a construção de novos valores sociais da população com seu local de moradia. Em conjunto a tais questões, a centralização dos espaços se reflete em uma barreira. As CITs estão nas regiões centrais e mais privilegiadas da cidade, instaladas na área Central [Galeria Olido, Praça da República, Prefeitura, *Patteo* do Colégio], Sul [Parque Mário Covas – Paulista, Ibirapuera, Zoológico, Aeroporto de Congonhas], Norte [Parque Anhembi, Rodoviária do Tietê] e Leste [Aeroporto Internacional de Guarulhos]. Situação semelhante foi identificada no Circular Turismo SP, com roteiro por atrativos principalmente da região central e sul.

A intervenção das políticas em locais mais periféricos e próximos da população contribuiria com o estímulo de vivências turísticas pelos moradores. As centrais móveis seriam uma alternativa, podendo se deslocar para parques e equipamentos de lazer mais distantes ou estações de metrô ou trem, terminais de ônibus, ruas de comércio etc. Na percepção dos moradores:

*[...] O problema, às vezes, é a divulgação que é fraca. Esses espaços [CITs] também só têm por aqui, pelo centro, né... Agora tem um Centro Cultural na Lapa, mas pouca gente visita, pouca gente fica sabendo [...].* (Entrevistado 21).

Em outra fala

*As CITs são muito restritas, localizadas em poucos locais [...].* (Entrevistado 26).

---

<sup>4</sup> Estimativa considerando 350 pessoas: valor médio de moradores do mês de dezembro, no período de 12 meses.

Em complemento com a resposta acima, é enfatizado também que

*Podia ter mais ações na periferia, podia ter CIT na periferia. Tem que divulgar mais as CITs, ter mais sinalização. Falta conhecimento, falta divulgar nos ônibus por exemplo, em locais mais do dia a dia [...]. (Entrevistado 31).*

Dessa maneira, evidencia-se que embora haja conteúdo, este deve ter maior alcance da população, explorando outras possibilidades de divulgação, sendo uma delas a colocação de CITs móveis ou fixas em locais mais afastados. Tal apontamento é também destacado por Marcellino, Barbosa e Mariano (2008), quando ressaltam que não somente o acesso aos espaços e equipamentos de lazer deve ser facilitado, mas também sua informação e propagação em meios democráticos e de alcance de todos. Analisando os mapas e guias distribuídos nas Centrais de Informação Turística com base no conteúdo desenvolvido pela SPTuris, identificou-se em média 600 atrativos registrados, dentre eles atrativos culturais [museus, centros culturais, teatros, igrejas e parques], monumentos, comércio e shopping, centros de exposição e ruas de bares, restaurantes e vida noturna. Percebe-se uma boa distribuição dos atrativos turísticos. Embora a região central e a zona Sul registrem um maior número de opções, a aparição da zona Leste como espaço de lazer e de turismo pode ser considerado uma conquista. Pensando no futuro, espera-se um maior registro de atrativos das diversas regiões, dentre elas a zona Leste, considerando sua dimensão territorial e seus mais de quatro milhões de habitantes. A informação gera o maior conhecimento dos bairros, o que porventura pode servir como instrumento para estimular o morador a se apropriar da própria cidade e de seus ambientes rotineiros e não rotineiros (Moesch & Gastal, 2007).

Um aspecto a considerar é a reação dos moradores na visitação das CITs, espaços que, na visão do senso comum, são destinados somente aos turistas, ou seja, às pessoas que vêm de fora. Nota-se um 'ar de santuário' por parte dos moradores quando as visitam. Percebe-se que os moradores, mesmo desconhecendo-a, sentem-se envergonhados de entrar (Marcellino; Barbosa & Mariano, 2008). Constantemente os moradores entram para pegar os folhetos e saíam rapidamente, sem emitir nenhum som, sem falar com os atendentes, apenas entram discretamente, retiravam os informativos expostos e saíam em alguns segundos. Nas palavras de alguns dos entrevistados:

*É a primeira vez que venho, porque dá vergonha de entrar, de perguntar [...]. (Entrevistado 9)*

Outro entrevistado afirma opinião semelhante:

*[...] quando vou para fora costumo entrar nos postos de informação turística para ver o que tem pra conhecer, para fazer, pegar os mapinhas, aqui parece que ficamos com vergonha de fazer isso, porque moramos aqui em São Paulo [...]. (Entrevistado 23)*

Percebe-se que as pessoas têm constrangimento de assumir que não conhecem a própria cidade. Embora São Paulo seja uma cidade extensa e com vastas opções de lazer e

entretenimento, parece ser difícil reconhecer o não conhecimento da própria cidade. Há alguns residentes fiéis que vão com frequência às centrais de informação, principalmente em busca da programação cultural, mas que continuam com essa mesma postura, de apenas pegar rapidamente os materiais, sem se sentir a vontade no espaço das CITs. Em muitos dos casos foi difícil abordar o público de morador visitante das CITs, que, além de passarem rapidamente por elas, a maioria [tímida ou com pressa para chegar ao trabalho ou em seus compromissos] tinha dificuldade de avaliar a estrutura e o conteúdo desses espaços. Dos moradores entrevistados, aqueles que não tinham a imagem das CITs como exclusivas para turistas, não sabiam exatamente o que era o espaço, apenas que tinham folhetos gratuitos sendo distribuídos.

Um aspecto que deve ser levado em consideração nas análises é a respeito da qualidade de atendimento nas CITs. Percebeu-se um atendimento bastante padronizado nestes espaços. As informações transmitidas e os materiais utilizados eram basicamente os mesmos em todas as centrais visitadas. Pequenas variações foram identificadas na disposição dos materiais, deixando os mais buscados com acesso facilitado. Entretanto, houve um atendimento levemente diferenciado dado aos moradores. Não havia abordagem por parte dos atendentes quando se tratava das pessoas com perfil de morador, ou seja, a pessoa que entra sem cumprimentar a equipe, retirando materiais e saindo rapidamente. Os moradores que entravam e faziam o primeiro contato com os atendentes eram muito bem atendidos, mas não havia iniciativa por parte dos atendentes em recebê-los. Os turistas na maioria das vezes eram abordados com atenção e simpatia. A mudança de postura pode contribuir para que os moradores se sintam mais bem-vindos nesses espaços e se considerem parte deles, com materiais direcionados, sendo esse um dos caminhos para promover o estranhamento da cidade a seus residentes.

Seguindo as discussões a respeito dos pontos positivos perguntados aos moradores sobre as CITs, na visão deles está a boa estrutura dos espaços, o atendimento aos turistas, o *design* colorido que transparece energia e alegria e as informações que ajudam a conhecer São Paulo. Os guias e materiais impressos também foram alvo de elogios, bem como a segurança do espaço. Entretanto, muitos colocaram que elas são importantes para as pessoas que vêm de fora, que não conhecem a cidade, devido ao atendimento e os materiais impressões em diferentes idiomas. Na fala de alguns dos entrevistados a respeito dos pontos positivos:

*A localização é boa, trabalho bem feito e conteúdo bem estruturado.* (Entrevistado 34)

Em complemento, outro entrevistado afirma que:

*A estrutura é boa, tem ar condicionado, é bonito, colorido, animado.* (Entrevistado 35)

E mais um entrevistado ressalta:

Clemente, A.C.F. & Stoppa, E.A. (2018). Políticas Públicas de Turismo e Lazer do órgão oficial de turismo na Cidade de São Paulo-SP. **Revista Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 10(2), pp. 355-369, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v10i2p355>

*Ótima, bom para os turistas, as atendentes falam bilingue. Informações maravilhosas.* (Entrevistado 12)

Dentre os aspectos negativos identificados, vale mencionar que, embora a estrutura das CITs seja muito boa e organizada, os moradores entrevistados a contrapunham com a estrutura da própria cidade, questionando a falta de manutenção dos espaços públicos, a apropriação dos prédios do Centro Histórico por movimentos sociais, a falta de manutenção e de conservação das ruas, avenidas e praças, bem como a violência e a falta de segurança. Assim, alguns desses comentários levam a conclusão de que não é possível pensar somente em canais de informação bem estruturados, quando a cidade não compartilha das mesmas condições. Como afirmam alguns dos entrevistados:

*Aqui dentro [nas CITs] é muito bom, é organizado, bonito, mas o centro da cidade não está conservado, várias desapropriações, moradores de rua, muito ruim [...].* (Entrevistado 32)

Outro entrevistado reforça a mesma ideia:

*[...] espaço é bom da CIT, mas não da cidade [...].* (Entrevistado 33)

Mais uma colocação questiona esse ponto, considerando que:

*Esses espaços divulgados têm que ter melhor segurança, como a Estação da Luz, Anhangabaú. É perigoso também.* (Entrevistado 9).

Faz-se necessário avaliar que o conteúdo passado e os atrativos turísticos divulgados devem ter padrão de qualidade. Considerar também as formas de acesso a esses espaços, as condições de segurança e o paisagismo ao redor. Por isso, a manutenção dos atrativos turísticos deve caminhar junto a uma política de planejamento urbano, que considere suas formas de acesso, de segurança e de limpeza. E, ainda, outro item que merece pontuação e foi mencionado pelos moradores entrevistados é a carência de opções de passeios e roteiros turísticos gratuitos pela cidade. Há muitos guias com informações do que fazer e visitar, mas poucas ações estruturadas e gratuitas ou de baixo custo que estimulem essa visitação.

A linha de  nibus Circular Turismo SP, projeto inaugurado em 2016 pela SPTuris, pode interagir com esta demanda de parte da popula o interessada nas op es que possibilitem o conhecimento da própria cidade, história e cultura. Entretanto, sua tarifa não   democrática: o valor de R\$ 40,00 impõe grande limita o para muitas pessoas economicamente menos favorecidas. Assim, essa visão privilegia somente os turistas, principalmente estrangeiros, para usufruto do programa. Na observa o realizada durante o passeio, percebeu-se a presença significativa deste público, principalmente oriundos da América do Sul ou turistas nacionais e moradores de um padrão econ mico elevado. Além disso, identificou-se a carência de funcionários da área de turismo ou lazer atuando nos ônibus, que contam somente com funcionários da área de transporte. Uma política de anima o sociocultural vinculada ao

programa poderia ser um dos caminhos para estimular o estranhamento da cidade para seu morador, despertando valores de preservação e de valorização cultural dos espaços, ideias e costumes da cidade.

Para Bernet (1998), a animação sociocultural deve possibilitar a formação de sujeitos capazes de alcançar a autonomia, a construção de novos valores sociais, que podem ser questionadores da ordem social vigente. A atuação de profissionais capacitados nas políticas de turismo podem permitir que as pessoas queiram fazer parte da criação e da continuidade das políticas públicas desenvolvidas, tendo estreitas relações com suas realidades locais e com a superação das desigualdades sociais e a centralidade de ações que inviabilizam o alcance da democracia e da cidadania. No que se refere à existência de opções de passeios, atrativos e roteiros turísticos democráticos, ou seja, que atendem diversos perfis de público e de renda econômica, 75% dos moradores consideram que a cidade oferece essas opções. Desse montante, como justificativa para isso, foi destacada a variedade de opções e a grandeza da cidade de São Paulo. Entretanto, a maioria considera que há falta de divulgação dessas possibilidades, pois, embora a cidade possua rica oferta de opções, há pouco conhecimento sobre elas.

Dessa maneira, muitas são as questões a se considerar no desenvolvimento das políticas de turismo que permitam beneficiar o morador na própria cidade. A divulgação, a infraestrutura urbana adequada, a qualificação profissional, as alternativas de conhecimento da própria cidade por meio de roteiros turísticos e passeios democráticos e acessíveis são algumas das colocações apontadas. Somado a isso, a percepção desses espaços somente como de destinação dos turistas inibe e gera desconforto a muitos dos moradores, que não se sentem parte integrante das políticas de turismo. A maior representatividade das ações, como maior oferta de políticas e a descentralização das mesmas são alguns dos caminhos para estimular um novo olhar do morador sobre sua cidade.

## **CONCLUSÃO**

As políticas de turismo desenvolvidas pela São Paulo Turismo são capazes de atender o morador na própria cidade. Ainda assim, muitos desafios devem ser superados de modo a mostrar São Paulo para seus moradores a partir de um novo olhar, em estreitas relações com a cultura, educação e lazer. O estímulo da participação dos moradores não somente na vivência, mas também no planejamento, pode incentivá-los a se sentirem parte de sua cidade. Mas a difusão de conceitos mais amplos de Turismo e Lazer devem ser consideradas.

Políticas de fato representativas atribuem maior caráter público as ações desenvolvidas. Entretanto, a estrutura empresarial da SPTuris acaba por vezes limitando as ações a áreas mais privilegiadas da cidade, que embora apresentem maior oferta de bens e serviços, é necessário, enquanto órgão público, pensar na estruturação de opções de lazer em outras localidades, na

busca de políticas mais democráticas, eficientes e em estreitas relações com a realidade da população. Evidente é a demanda espontânea de moradores nas ações e programas desenvolvidos pela SPTuris. Ainda assim, o desconforto e o 'ar de santuário' associado às políticas desenvolvidas dificulta a apropriação dos fixos e fluxos da cidade e de promover a valorização e preservação do local que se mora, vive e trabalha, a fim de conquistar a maior participação e o exercício da cidadania. Uma política de animação sociocultural integrada aos programas e ações de turismo pode estimular o maior estranhamento da própria cidade e a estabelecer maior vínculo afetivo do morador com sua cidade.

Incluir o morador nas políticas de turismo desenvolvidas pode ser considerado um desafio e até uma provocação, mas tal problemática está inserida na dinâmica atual da sociedade, com centros urbanos cada vez mais populosos, evidente carência de estímulo em ações de participação e nenhuma motivação para vivência da própria cidade, carregada de problemas sociais e estruturais herdados de tempos passados. Superar esses problemas é uma das possibilidades de elaborar políticas de turismo que façam surgir nos moradores o sentimento de busca por uma cidade melhor para viver, mais humana, mais alegre, que respeita as diferenças, os patrimônios e as áreas verdes presentes em seu espaço. O foco das políticas promocionais e de *marketing* em turismo é fazer quem não conhece a cidade a conhecer. Sendo os moradores seres desconhecedores de sua cidade, por que não os inserir?

## REFERÊNCIAS

- Bernet, J. T. (1998). Conceito, exame e universo da animação sociocultural. In Trilla, J. (Coord.), **Animação Sociocultural**. Teorias, programas e âmbitos. Lisboa: Instituto Piaget, p. 19-44.
- Camargo, L. O. L.. (1992). **O que é Lazer?** São Paulo: Brasiliense.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2015). **Portal Cidades@** [Link](#)
- Harvey, D. A (2013). Liberdade da Cidade In: Maricato, E. et. al. **Cidades Rebeldes: Passe Livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil**. São Paulo: Boitempo, Carta Maior, p. 27-34.
- Krippendorf, J. (2001). **Sociologia do turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph.
- MacCannell, D. (1973). Staged authenticity: arrangements of social space in tourism settings. **The American Journal of Sociology**, 79(3), 589-603.
- Magnani, J. G. C. (2003). **Festa no pedaço**: cultura popular e lazer na cidade. São Paulo: Hucitec, Unesp.

Clemente, A.C.F. & Stoppa, E.A. (2018). Políticas Públicas de Turismo e Lazer do órgão oficial de turismo na Cidade de São Paulo-SP. **Revista Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 10(2), pp. 355-369, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v10i2p355>

Marcellino, N. C. (2008). Subsídios para uma política de lazer: o papel da administração municipal In: Marcellino, N. C. (Org.). **Políticas Públicas de Lazer**. Campinas, SP: Alínea, p. 11-16.

Marcellino, N. C. (2014). **Lazer e Educação**. Campinas, SP: Papirus.

Marcellino, N. C.; Barbosa, F. S. & Mariano, S. H. (2008). Espaços e equipamentos de lazer: apontamentos para uma política pública In: Marcellino, N. C. (org.). **Políticas Públicas de Lazer**. Campinas, SP: Alínea, p. 133-152.

Moesch, M. M. (2003). Turismo e Lazer: conteúdos de uma única questão. In: Marcellino, N. C (org.). **Formação e desenvolvimento de pessoal em lazer e esporte**. Campinas, SP: Papirus, p. 19-30.

Melo, V. A. & Alves Junior, E. D. (2012) **Introdução ao lazer**. São Paulo: Manole.

Moesch, M. M. & Gastal, S. (2007). **Turismo, políticas públicas e cidadania**. São Paulo: Aleph.

Santos, M. (2007). **O espaço do cidadão**. São Paulo: Edusp.

São Paulo Turismo [SPTURIS]. (2014). **A São Paulo Turismo**. [Link](#)

São Paulo Turismo [SPTURIS]. (2015). **PLATUM 2015-2018**: Plano de Turismo Municipal, Cidade de São Paulo. [Link](#)

São Paulo Turismo [SPTURIS] (2015b). **Central de Monitoramento do Turismo** – Cidade de São Paulo. 17ª edição.

São Paulo Turismo [SPTURIS]. (2016). **Atendimentos nas Centrais de Informação Turística [CITs]**. [Link](#)

Severino, A. J. (2007). **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez.

Thiollent, M. (1987). **Crítica metodológica, investigação social e enquete operária**. São Paulo: Polis.

Triviños, A. N. S. (2013). **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo. Atlas.