

O IMPACTO DA COVID-19 NA HOSPITALIDADE DA CIDADE DE SÃO PAULO [BRASIL]

The Impact of Covid-19 in Hospitality in the City of São Paulo [Brazil]

**ALEX MAURICIO MAZO¹, PAULO SÉRGIO GONÇALVES DE OLIVEIRA² & ELIZABETH
KYOKO WADA³**

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i4p17>

RESUMO

Investimentos, sustentabilidade e tecnologia são os principais aspectos apontados pelos Destinos Turísticos Inteligentes [DTI] para se tornarem competitivos. No entanto, não levam em consideração os vínculos de hospitalidade entre os indivíduos/grupos em seus espaços, bem como não tratam de assuntos relacionados às relações interpessoais. Adicionado a esse cenário, a observação da hospitalidade pelos gestores, públicos ou privados, se tornou ainda mais prejudicada com a necessidade do isolamento social decorrente da contaminação mundial pelo Coronavírus. Nesse sentido, o presente trabalho utilizou como objeto de análise os dados relativos ao impacto da pandemia disponibilizados sobre o município de São Paulo e objetivou verificar através de análise de conteúdo, como às medidas de distanciamento social, independentemente de sua intensidade, modificaram e, possivelmente continuarão modificando, a perspectiva de como as características da hospitalidade se manifestam diante desta nova realidade.

PALAVRAS-CHAVE

Hospitalidade; Turismo; Destinos Turísticos Inteligentes; Covid-19; São Paulo, SP, Brasil.

ABSTRACT

Investments, sustainability and technology are the main aspects pointed out by Smart Tourist Destinations [DTI] to become competitive. However, they do not take into account the hospitality bonds between individuals / groups in their spaces, nor do they address issues related to interpersonal relationships. Added to this scenario, the observation of hospitality by managers, public or private, has become even more affected by the need for social isolation due to the worldwide contamination of the Coronavirus. In this sense, the present work used as object of analysis the data related to the impact of the pandemic available on the municipality of São Paulo and aimed to verify through content analysis, as well as measures of social distance,

¹ **Alex Mauricio Mazo** – Doutor. Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de São Paulo, Avaré, SP, Brasil. <https://orcid.org/0000-0002-6472-7925> E-mail: alexmazo@ifsp.edu.br

² **Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira** – Doutor. Professor e pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade e do Mestrado Profissional de Gestão de Alimentos e Bebidas, Universidade Anhembi Morumbi., São Paulo, Brasil. <https://orcid.org/0000-0001-9122-4904> E-mail: psoliveira@anhembibr

³ **Elizabeth Kyoko Wada** - Doutora. Professora e pesquisadora no Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, Brasil. <https://orcid.org/0000-0001-7016-7365>; E-mail: elwada@anhembibr

regardless of its intensity, modified and, possibly will continue to modify, the perspective of how the characteristics of hospitality are manifested in the face of this new reality. (Tradução: Paulo César Gonçalves de Oliveira).

KEYWORDS

Hospitality; Tourism; Smart Tourist Destinations; Covid-19; São Paulo, SP, Brazil.

INTRODUÇÃO

O aumento populacional nas áreas urbanas demanda novas estruturas e direciona o olhar dos gestores, públicos e privados, para questões importantes dentro da cidade, tais como segurança, transporte, poluição e lixo. Sendo assim, a necessidade de adaptação dessas questões fez com que as cidades buscassem soluções inteligentes para seus residentes e visitantes. A palavra ‘inteligente’ é um termo que se tornou popular para designar o universo do desenvolvimento tecnológico, inovação social e econômico. Tais desenvolvimentos são alimentados por tecnologias como big data, open data e sensores que constituem as bases da Internet of Things [IoT – Internet das Coisas]. Contudo, mais do que isso, o termo ‘inteligente’ constitui-se como conexão, compartilhamento, integração, interação e sincronização em tempo real, ou quase, de informações que possibilitem tomadas de decisões inteligentes (Gretzel, Sigala, Xiang & Koo, 2015; Harrison, Eckman, Hamilton, Hartswick, Kalagnanam, Paraszczak & Williams, 2010).

Entretanto, essas soluções inteligentes, segundo Magnani (2002), “dão pouca relevância àqueles atores sociais responsáveis pela trama que sustenta a dinâmica urbana” (p.18) bem como não tratam de assuntos relacionados às relações interpessoais. Nesse sentido, a observação e análise das características de hospitalidade favorecerem na construção da identificação e pertencimento desses indivíduos/grupos com esses espaços. Esta estratégia supõe um investimento em ambos os polos da relação. De um lado, sobre os atores sociais, o grupo e a prática que estão sendo estudados e, de outro, a paisagem em que essa prática se desenvolve, entendida não como mero cenário físico, mas parte constitutiva do recorte de análise (Magnani, 2002). Contudo, desde dezembro de 2019 até a presente data [2021, abril], a pandemia ocasionada por uma síndrome respiratória aguda [Sars Coronavirus], um tipo de pneumonia atípica, modificou o modo de vida de milhões de pessoas espalhadas por todo o globo terrestre.

Em poucos meses o surto se espalhou pelo mundo e a World Health Organization [WHO], por intermédio de seu diretor geral, Tedros Adhanom, apresentou um boletim em 11 de março de

2020, informando que os casos de infectados passavam de 118.000 (WHO, 2020). Desta forma, medidas de segurança foram adotadas como uma tentativa de diminuir o contágio ocasionado pelo vírus. Dentre essas medidas, as mais reforçadas e utilizadas pelas pessoas foram o distanciamento social, higiene pessoal contínua e cuidado para não tocar no rosto, olhos e boca. Sendo assim, um olhar mais aproximado das características de hospitalidade por intermédio das relações interpessoais entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade acabou ficando comprometido com o distanciamento social imposto pela pandemia e, mais, as adaptações decorrentes nesses espaços, numa tentativa de amenizar seus impactos, modificaram e possivelmente não retrocederão sobre essa nova forma de relacionamento interpessoal.

Nesse sentido, este trabalho objetiva observar e analisar as ocorrências ou não das características de hospitalidade, por intermédio de suas leis e ritos, nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e definida como um Destino Turístico Inteligente [DTI], sendo ela o município de São Paulo, no Estado de São Paulo, Brasil. A cidade foi escolhida pois, além de ser um DTI, foi eleita pelo ranking Connected Smart Cities como a cidade mais inteligente do Brasil em 2020. Desta forma, pressupõe-se que com o isolamento social imposto pela pandemia na cidade de São Paulo, haverá modificações na observação das características de hospitalidade e da forma como analisamos as relações interpessoais.

No entanto, pressupõe-se também que com essas novas normas e regras adaptadas para esses espaços, será possível observar sentimentos de segurança, acolhimento e bem-estar, características de hospitalidade, em seus residentes e visitantes. Além disso, aquela hospitalidade genuína, travestida por suas leis e ritos, incorporou como nova função, sobretudo social, o respeito a individualidade e isolamento de seus atores nesses espaços, e tais mudanças poderão efetivar como regra esse novo formato, independentemente do retrocesso ou cura estabelecida a pandemia, pois acredita-se que tais ações protejam a população e seus visitantes contra uma nova pandemia.

REFERENCIAL TEÓRICO

As cidades aproveitam-se da marca de DTI para se tornarem competitivas e atraírem novos visitantes e investimentos (Silva & Costa Júnior, 2020). Para Freitas e Mendes Filho (2020), essa competitividade está em “proporcionar novas formas de experiências aos viajantes de maneira instantânea e inovadora” (p.5). No entanto, os espaços dessas cidades podem ser para seus residentes e visitantes um terreno inóspito e até mesmo hostil. A hospitalidade, por intermédio

de suas leis e ritos (Pitt-Rivers, 1977) surge como uma forma de transpor os conflitos, entre os indivíduos/grupos, a um nível que a hostilidade seja evitada. Na cena hospitaleira, para inibição dos perigos iminentes, essas regras de cortesia sempre se fazem presentes (Montandon, 2011). A autorização dessas leis e ritos proporcionam um convite da exterioridade para a interioridade, ou seja, é uma permissão para o rompimento dos limites dessa aproximação (Raffestin, 1997). Para Boudou (2017), “a hospitalidade designa, assim, esta experiência que vai das provas de reconhecimento e transformação [os ritos de passagem, por exemplo] à determinação dos estatutos [convidado, inimigo, membro potencial, etc.]” (p.102). Essa moderação e sensatez podem beneficiar mutuamente os indivíduos pertencentes a essa relação (Foot, 2002). A relação interpessoal nos espaços das cidades se inicia sempre pela acolhida ao outro. Segundo Binet-Montandon (2011), “a acolhida é o primeiro passo para a hospitalidade, ela é acompanhada pelos rituais de contato e de passagem entre o anfitrião e hóspede” (p.171). Esse tempo em que a hospitalidade acontece pode ser em simultâneo, uma parte, assim como o todo.

Dentro do espaço de uma cidade, essa acolhida inaugural possui um caráter ético e moral, como uma hospitalidade urbana, de cortesia cívica, de responsabilidade e de bondade (Baptista, 2008). Essa hospitalidade pode ser vivenciada em espaços públicos compartilhados, tais como parques, jardins, praças e oferece maneiras de fortalecer amizades e laços familiares. A presença desta hospitalidade, por intermédio de seus serviços prestados, pode ser observada ou até mesmo comercializada em festas organizadas pela comunidade (Lugosi, 2011), por exemplo. Entretanto, devido a mudança de comportamento da sociedade, que aparentemente sempre busca a otimização de tempo e alta produtividade, esses momentos de hospitalidade se tornam cada vez menores (Lugosi, 2008). Apesar da diminuição desses momentos, percebe-se que a hospitalidade ocorre em diferentes espaços dentro da cidade, sendo eles nos domínios doméstico, público, privado e virtual (Camargo, 2004).

O domínio doméstico leva em consideração o ciclo da dádiva entre o anfitrião e hóspede no lar (Lashley, 2004). Apoiado nos argumentos do ensaio sobre a dádiva de Mauss (Lévi-Strauss, 2017) que afirma que a troca além de ser o denominador comum de um grande número de atividades sociais, contribui para as obrigações de dar, receber e retribuir. A maioria dos estudos sobre este domínio discorrem sobre a hospitalidade de forma incondicional sem equidade na sua relação. O domínio público leva em consideração os contextos sociais e culturais em que a hospitalidade ocorre (Lashley, 2004). Muito presente em festas das comunidades, eventos familiares e

projetos sociais, esse domínio na sua maioria é palco para o desconhecido, o vínculo com o estranho, sempre aguardando uma reciprocidade.

Em contraposição aos domínios anteriores, o domínio comercial leva em consideração a oferta econômica da hospitalidade (Lashley, 2004) e apresenta uma nova forma de ocorrência, sendo ela uma forma treinada e encenada (Gotman, 2008). Este domínio é relevante para o estudo uma vez que a maioria dos trabalhos pesquisados apontam para duas vertentes, a primeira diz respeito a forma como este domínio pode auxiliar as cidades, integrantes de uma rede de cidades, a utilizarem dessa forma de hospitalidade para tornarem-se competitivas e obterem o status de DTI (Bell, 2007). A segunda trata da forma como o excesso de turistas em determinados espaços do DTI (overtourism) prejudica a cultura do local, a qualidade e as condições de vida dos residentes (Kusune, 2020). Com a redução desses serviços, ocasionada pela pandemia, os gestores começaram a se preocupar mais com o bem-estar e segurança do turista do que com o coletivo e as transações monetárias (Brouder, Teoh, Salazar et al., 2020). Por fim há o domínio virtual (Camargo, 2005) que leva em consideração as interações mediadas por plataformas tecnológicas. Este domínio pode levar a uma compreensão da interferência das tecnologias na relação entre espaço e indivíduo/grupos.

É possível perceber que diferente do domínio comercial, o domínio público, apesar de suas leis, ritos e tempos, possui como característica uma hospitalidade gratuita (Gotman, 2009), muitas vezes simulada como estratégia para tornar as cidades, integrantes de uma rede de cidades, mais competitivas. Para essa simulação os gestores públicos e privados utilizam da chamada regeneração dos espaços (Bell, 2007) e geralmente essa regeneração não leva em consideração os atores sociais responsáveis pela identidade sócio cultural desses espaços, focando suas ações em um olhar de fora e de longe (Magnani, 2002). A simulação e encenação da hospitalidade é ainda mais perceptível no domínio comercial. Nesses espaços a sensação de uma hospitalidade genuína se desmantela à medida que é necessário uma organização, ordenação e hierarquia do espaço (Gotman, 2009). Essa hospitalidade também é observada em algumas práticas organizacionais, na tentativa de perpetuar normas e hierarquias existentes. Pode ser consumida como brincadeira, com benefícios hedônicos, garantia de segurança e bem-estar, organização e coesão do grupo, formas de controle e processo de identificação (Lugosi, 2014).

Essa perversão da hospitalidade muitas vezes é amenizada pela figura do anfitrião revestido de características hospitaleiras (Lashley, 2015). Segundo Telfer (2004), o caráter da 'hospitabilidade' é um plus, composta por características de generosidade, afeto e atenção

presentes em algumas pessoas verdadeiramente hospitaleiras. Além do cenário apresentado até o momento, a respeito da observação da hospitalidade por intermédio das relações interpessoais entre os indivíduos/grupos nos espaços dos destinos turísticos inteligentes, não menos importante é a observação do vínculo dos indivíduos/grupos com esses espaços.

Para Grinover (2007), de forma despercebida o turista, viajante e o migrante ao chegarem aos espaços que compõem o cenário de uma cidade, são submetidos a várias percepções e situações importantes para a construção de seu entendimento. Esse entendimento pode ser composto por elementos tangíveis e intangíveis que afloram ou inibem as características de hospitalidade percebidas por esse indivíduo nesses espaços. Assim, estudar a cidade é identificar quais elementos podem oferecer hospitalidade (Grinover, 2006). Essa nova realidade acelerou o trabalho criativo e cultural das empresas (Comunian & England, 2020), principalmente a do turismo (Chang, 2020) que, para diminuir seus impactos, precisará de uma reconfiguração de sua legislação pós pandemia (Guerra, 2020).

Todos os aspectos levantados demonstram que a observação das características de hospitalidade ficou comprometida com as novas normas e regras impostas. Isso acarretou diretamente as relações interpessoais entre os indivíduos/grupos nesses espaços, justificando o escopo desta pesquisa.

METODOLOGIA

Inicialmente foi realizada uma revisão sistemática da literatura sobre os termos <hospitality>, <smart cities> e <smart tourist destinations>, para o embasamento teórico necessário a respeito do nível em que estão as pesquisas atuais sobre a hospitalidade nas Cidades Inteligentes e Destinos Turísticos Inteligentes. Vale ressaltar que os trabalhos nacionais e internacionais concentraram suas pesquisas no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior [CAPES] e seus termos foram pesquisados em inglês e português e nas suas diferentes sintaxes. Outra análise realizada diz respeito aos trabalhos que não foram listados nas bases citadas, mas que foram importantes na construção de um referencial teórico robusto sobre a ótica da hospitalidade relacionado ao objeto de pesquisa apresentado.

O município de São Paulo foi escolhido por ser um DTI e ter sido apontado como a cidade mais inteligente do Brasil em 2020, pelo ranking Connected Smart Cities. Como o próprio título indica, o estudo realizado pelo ranking, por intermédio de dados secundários, considera o conceito de conectividade entre diversos setores e a conectividade existente entre eles (Urban Systems,

2020). Estudo exploratório foi a técnica utilizada para aproximar os pesquisadores do objeto de estudo. O propósito desta técnica é de oferecer informações e orientar a formulação de proposições da pesquisa, auxiliando na decisão de quais elementos deverão ter mais atenção durante a investigação (Gil, 2008). As proposições anteriormente apresentadas na introdução desse trabalho contemplam a escolha e o emprego da técnica utilizada. O estudo visa coletar e analisar dados secundários que forneçam aportes para uma análise qualitativa. Nesse sentido, a escolha dos dados secundários é justificada pelas medidas e normas impostas pelo governo do estado de São Paulo frente a pandemia ainda presente na data atual. Tais medidas como o isolamento dificultam a observação das características de hospitalidade nos espaços públicos propostos.

Análise de conteúdo foi a metodologia adotada para este trabalho por ser definida como um conjunto de instrumentos metodológicos, em constante aperfeiçoamento, que se presta a analisar diferentes fontes de conteúdo [verbais ou não-verbais]. É uma técnica refinada, que exige do pesquisador, disciplina, dedicação, paciência e tempo. Faz-se necessário também, certo grau de intuição, imaginação e criatividade, sobretudo na definição das categorias de análise. Jamais esquecendo, do rigor e da ética, que são fatores essenciais (Freitas, Cunha & Moscarola, 1997). Seguindo orientações de Bardin (1977), para a análise dos dados coletados foram estipuladas três fases de análise: Pré-análise; Exploração do material; Tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Os dados pertinentes para a execução do método escolhido foram retirados de boletins, pesquisas, relatórios e informações publicadas no sitio eletrônico da Prefeitura Municipal de São Paulo, nos sítios eletrônicos das autarquias vinculadas com a Secretaria Municipal do Turismo do mesmo município e nos sítios eletrônicos das empresas prestadoras de serviços ao município. Em seguida, foram selecionadas cenas e imagens, com o propósito de conscientizar a população frente a pandemia, veiculadas por meio de material áudio visual, pertinentes ao objeto de análise proposto. Como o objetivo desta pesquisa é observar a hospitalidade entre os indivíduos/grupos nos espaços dessa DTI, os indicadores e resultados apresentados no ranking Connected Smart Cities 2020 subsidiaram os critérios para a escolha das categorias iniciais a serem analisadas.

Das três categorias propostas por esta pesquisa com foco em Hospitalidade, Mobilidade e Acessibilidade encontram-se no mesmo eixo temático dos indicadores utilizados pelo ranking Connected Smart Cities 2020. Já a categoria Urbanismo, segundo o ranking, aparece como um

eixo temático independente. Desse ponto em diante, foram elaboradas categorias para interpretar o material coletado, levando em conta as orientações descritas por Franco (2005), sobre a criação de categorias: a exclusão mútua; a pertinência; a objetividade e fidedignidade. As categorias iniciais elaboradas para este estudo foram: <Hospitalidade e Mobilidade>; <Hospitalidade e Urbanismo> e <Hospitalidade e Acessibilidade>. Enquadram-se em Hospitalidade e Mobilidade os registros de pontos de acessos ao transporte coletivo [rodoviário, ferroviário, aéreo e marítimo]. A categoria Hospitalidade e Urbanismo é composta por imagens que representam a regeneração desses espaços/lugares e por fim, a categoria Hospitalidade e Acessibilidade enfatizou a separação de imagens dos equipamentos que favoreçam o acesso a determinado local, bem como a inclusão de pessoas com deficiência.

O próximo passo foi definir as categorias intermediárias relevantes para o escopo do trabalho. Como categorias intermediárias observou-se a ocorrência ou não da hospitalidade nas seguintes abordagens: (1) Leis e ritos da Hospitalidade; (2) Encenação da Hospitalidade; (3) Acolhimento; (4) Meta-Hospitalidade; (5) Relações de poder e formas de controle e (6) Construção de laços sociais. A etapa final visa responder as proposições levantadas pela pesquisa. Como categorias finais foram exploradas: (1) A existência de características de hospitalidade no município de São Paulo com as novas regras impostas pelos órgãos públicos e privados no combate à Covid-19 e (2) A inexistência de características de hospitalidade no município de São Paulo com as novas regras impostas pelos órgãos públicos e privados no combate à Covid-19. Ambas serviram para respaldar a análise final e conclusão do estudo. O Quadro 1 ilustra o método, as técnicas utilizadas pelo estudo e suas respectivas fundamentações teóricas.

Quadro 1 – Métodos e técnicas utilizados na metodologia.

MÉTODOS E TÉCNICAS:			
Técnica de coleta de dados:	Fundamentação teórica:	Técnica de análise de dados:	Fundamentação teórica:
Revisão Sistemática da Literatura	Costa Júnior; Freitas; Gretzel; Hamilton; Harrinson; Hartswick; Kalagnanam; Koo; Mendes Filho; Paraszczak; Sigala; Silva; Willians; Xiang.	Análise de conteúdo	Bardin; Cunha; Freitas; Magnani; Moscarola.
Revisão Bibliográfica (Hospitalidade)	Bapstista; Bell; Binet-Montandon; Boudou; Camargo; Gotman; Grinover; Lashley; Lévi-Strauss; Lugosi; Montandon; Pitt-Rivers; Raffestin; Telfer.		
Estudo Exploratório	Gil		

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Segundo o Boletim 1 – Impactos da Covid-19 no Turismo Paulistano, publicado pelo Observatório do Turismo (2020 apud Socicam, 2020), em 12 de maio de 2002 nos terminais rodoviários Tietê, Barra Funda e Jabaquara, houve uma redução de 43.4% no comparativo entre março de 2019 e 2020, no número de passageiros embarcados. Mais de 561.459 pessoas deixaram de ser transportadas e 35,8% da frota de veículos deixou de circular. Vale ressaltar que os dados secundários coletados sobre o impacto da Covid-19 no turismo paulistano estão dispersos, ou seja, não seguem uma evolução exponencial ou temporal. Nesse sentido a análise sobre a relação interpessoal entre indivíduos/grupos nesses espaços, sobre a perspectiva da hospitalidade, categorizada neste trabalho como Hospitalidade e Mobilidade, sofreu alteração em sua normalidade em duas situações. (1) Com os protocolos criados pela Organização Mundial da Saúde [OMS] houve uma redução do número de usuários e tempo de permanência nas plataformas dos principais terminais rodoviários da cidade de São Paulo. (2) O distanciamento preventivo proposto e executado pelo mesmo órgão.

Ambos corroboram para a redução ou ausência de momentos de hospitalidade entre indivíduos/grupos nesses espaços. Os terminais rodoviários do município de São Paulo são as principais portas de entrada e saída do município e interligam a cidade a vários outros destinos intermunicipais e interestaduais. Assim como o metrô e aeroporto, são espaços onde os indivíduos/grupos permanecem apenas por um determinado tempo, são lugares de passagem. Os momentos em que a hospitalidade ocorre nesses lugares são descritos por (Lugosi, 2008) como Meta-hospitalidade, categoria intermediária descrita e observada neste trabalho.

Como o intuito desta pesquisa é observar as características de hospitalidade presentes, ou não, em uma cidade inteligente classificada também como DTI, o tamanho da amostra não interfere no resultado da análise. Entretanto, a escolha dos dados secundários leva em consideração as categorias iniciais criadas com o intuito de observar a ocorrência ou não das categorias intermediárias leis e ritos da hospitalidade, encenação da hospitalidade, acolhimento, meta-hospitalidade, relações de poder e formas de controle e construção de laços sociais, para responder as categorias finais Hospitalidade e Inospitalidade.

As imagens e mensagens destacadas na Figura 1 foram retiradas de um vídeo publicado no sítio eletrônico da empresa Socicam, responsável pela administração do terminal rodoviário do Tietê, e demonstram quais são os protocolos de segurança e as medidas de proteção à Covid-19

adotadas nos terminais (Socicam, 2020). É possível identificar na Figura 1 que as palavras 'distanciamento' e 'distância' recebem destaques. Desta forma identificamos a ausência, ou no mínimo a redução, de duas categorias intermediárias. A primeira, segundo Pitt-Rivers (1997), Montandon (2011), Raffestin (1997) e Boudou (2017), reflete sobre as leis e ritos da hospitalidade, responsável por transpor os conflitos, convite e autorização ao desconhecido, entre os indivíduos/grupos, a um nível que a hostilidade seja evitada. Já a segunda, conforme Lévi-Strauss (2017) e Lashley (2004), diz respeito à construção de laços sociais, responsável pela permissão da exterioridade para a interioridade, favorecendo a construção do vínculo. O distanciamento imposto pelas regras aos indivíduos/grupos nesses espaços em decorrência da pandemia acaba fomentando prejuízos para a observação dessas categorias.

Figura 1 - Vídeo "Embarque seguro Socicam".



Fonte: Socicam (2020).

Na categoria Hospitalidade e Arquitetura, praças e parques, espaços de convivência criados para a população e seus visitantes por intermédio de políticas públicas, sofrem modificações para se tornarem cada vez mais atrativos e denotarem uma sensação de pertencimento e bem-estar. Para Bell (2007), essa ideia de cidade 'hospitaleira' tornou-se importante para a ressignificação e promoção das cidades pós-industriais, vendendo-se como espaços de lazer e entretenimento. O parque da juventude Dom Paulo Evaristo Arns é um bom exemplo de regeneração desses espaços. Segundo o sítio eletrônico do próprio parque ele foi inaugurado em 2003, substituindo o antigo Centro de Detenção de São Paulo, o popular Carandiru. É um dos locais mais frequentados da zona norte da capital, sendo um complexo esportivo, cultural e de entretenimento com uma área total de 240.000 metros quadrados (Parque da Juventude, 2020).

Um dos atrativos do parque é a biblioteca de São Paulo que foi inaugurada em 2010 e conta com milhares de títulos. O local também disponibiliza conteúdo em formatos acessíveis, como braile e audiolivro.

Na Figura 2 é possível acompanhar o processo de regeneração que ocorreu com a construção do Parque da Juventude no bairro de Santana.

Figura 2 - Processo de regeneração do Carandiru em Parque.



Fonte: Bianchini (2018).

Segundo o sítio eletrônico do Parque, desde 26 de outubro de 2020 o mesmo encontra-se aberto e com seu horário normal de funcionamento. No entanto, por causa da pandemia decorrente da Covid-19, o parque ficou fechado ou com seu horário reduzido durante 7 meses. Apesar de seu retorno, algumas atividades e instalações, tais como, quadras e playgrounds continuam suspensas e o uso de máscaras e aferimento da temperatura são obrigatórios (Parque da juventude, 2020).

O parque, espaço verde, refúgio do caos diário, reservado para práticas ao ar livre, se enquadra em uma das categorias intermediárias descrita nessa análise, o Acolhimento. Esse acolhimento segundo Baptista (2008) e Binet-Montandon (2001) é o momento inaugural da hospitalidade dentro desses espaços, de cortesia, bondade, hospitalidade urbana que, devido a pandemia da Covid-19, impossibilitou aos seus visitantes e a população autóctone essa sensação de bem-estar que esse espaço pode oferecer. Esse acolhimento, assim como a construção dos laços sociais, também acabou prejudicada com a interrupção de algumas dependências do parque, tais como, quadras e playgrounds.

Sobre a Hospitalidade e Acessibilidade nos DTI, um dos principais destaques do município de São Paulo nesse quesito é o Museu do Futebol. Segundo o sítio oficial do Museu, além de receber vários prêmios relativos à acessibilidade, ele é o primeiro museu do Estado de São Paulo planejado para ser totalmente acessível (Museu do Futebol, 2020). Na visão do Museu, ser acessível significa estar disponível para o maior número possível de visitantes, independente de suas condições físicas, sociais e intelectuais. Para isso, além de qualificar seus colaboradores para as necessidades especiais de cada visitante, o museu conta com vários recursos audiovisuais (Museu do Futebol, 2020).

Figura 3 - Museu do futebol.



Fonte: Museu do Futebol (2020).

A Figura 3 ilustra o interior do museu do futebol localizado na cidade de São Paulo. Também é possível observar como suas dependências foram planejadas e seus colaboradores treinados para que esse atrativo turístico pudesse ser considerado exemplo na inserção de pessoas com

necessidades especiais. Para Gotman (2008) essa hospitalidade treinada e encenada surge como estratégia dos destinos turísticos numa tentativa de se tornarem competitivos. No entanto, devido a pandemia, foram publicadas no sítio eletrônico do Museu as novas regras de acesso a todos os seus visitantes. Dentre elas, algumas se destacam, funcionamento reduzido, suspensão das visitas educativas e de grandes grupos, acesso limitado, uso de máscaras, suspensão de empréstimos de equipamentos e a necessidade de distanciamento social.

Nesse cenário é possível destacar que a encenação da hospitalidade (Gotman, 2008), descrita nesse trabalho como categoria intermediária, responsável pela sensação de bem-estar, organização e coesão do grupo (Lugosi, 2014, 2016 e 2019), simulada por seus colaboradores previamente treinados, tão importante para as pessoas com necessidades especiais, se esbarra na redução ou interrupção de suas atividades, colaborando assim para a não construção de laços sociais e de acolhimento. Entretanto, dentre as categorias intermediárias apresentadas neste trabalho, a categoria relações de poder e formas de controle foi a única que acabou tendo sua importância aflorada durante a pandemia.

As imagens e mensagens destacadas na Figura 4 foram retiradas de um vídeo publicado na TV Metrô, disponível na plataforma de streaming Youtube ou no sítio eletrônico do Metro CPTM, demonstrando a utilização de uma nova tecnologia para uma abordagem menos agressiva e mais segura dos agentes responsáveis pelo Metrô de São Paulo. Para Gotman (2009), em decorrência do processo de ordenação e organização necessário, o que ocorre nesse espaço não pode ser descrito como uma hospitalidade genuína, entretanto, essa hospitalidade observada no Metrô pode estar revestida de características de hospitalidade, tais como, generosidade, atenção e afeto (Telfer, 2004).

Figura 4 - Inovação para os agentes responsáveis pela segurança do Metrô de São Paulo.



Fonte: Metrô (CPTM, 2020).

Essas relações de poder e formas de controle nos espaços públicos e privados se potencializaram com o isolamento social imposto pela pandemia, pois qualquer atenção a necessidade de um indivíduo está nesse momento amparada por esses profissionais responsáveis por sua segurança e bem-estar. Apesar deste trabalho focar na observação da ocorrência, ou não, das características de hospitalidade entre os atores da relação, não podemos ignorar o fato de que a arquitetura desses espaços favorece ou não nessa relação. Os espaços utilizados nessa análise segundo Grinover (2006), possuem elementos tangíveis, como acessibilidade, observado no museu do futebol e não tangíveis, como a sensação de bem-estar, observado no parque da juventude, e que de alguma forma influenciam as características de hospitalidade de cada indivíduo. Entretanto, uma análise aprofundada da forma como a arquitetura desses espaços influencia para a ocorrência da hospitalidade em tempos de pandemia pode ser o foco para um trabalho futuro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os DTI, beneficiados com a inserção de tecnologias capazes de solucionar ou amenizarem problemas decorrentes das cidades, tais como, mobilidade e acessibilidade, em teoria, facilitam a ocorrência dessa hospitalidade entre indivíduos/grupos em seus espaços. Entretanto, com o surgimento da pandemia mundial decorrente da Covid-19, os destinos, inteligentes ou não, criaram regras, normas e medidas que amenizassem as consequências impostas pelo vírus. Dentre essas normas, para a observação da ocorrência de características de hospitalidade, a que causa mais impacto é o isolamento social.

Desta forma, as características da hospitalidade, quanto a construção do vínculo e relacionamento interpessoal entre indivíduos/grupos, tais como, leis e ritos da hospitalidade, meta-hospitalidade e construção de lações sociais, deixaram de acontecer. Por outro lado, as tecnologias proeminentes das cidades inteligentes se destacam nesse novo cenário e, de forma inteligente, assim como os destinos, propiciam uma melhora em suas ações e no bem-estar da comunidade.

Dentre as características apresentadas nessa análise, o Acolhimento merece uma abordagem mais aprofundada, visto que, se por um lado a ausência de fatores determinantes para as relações interpessoais inibem essa característica, por outro, a sensação de proteção ofertada por essas regras, normas e medidas, podem revelar uma sensação de acolhimento e bem-estar em uma parte da população. Outra limitação é o número de casos analisados neste trabalho. A

cidade de São Paulo foi escolhida por ser um DTI e ter sido considerada a cidade mais inteligente do Brasil em 2020, entretanto, um comparativo com outros municípios, inteligentes ou não, metrópoles ou não, poderá apontar para outros questionamentos.

Visto que a pandemia ocasionada pela Covid-19 ainda não terminou, e por ser tratar de um estudo exploratório com fontes de dados secundários, este trabalho é o início de uma nova abordagem, no entanto, podemos no mínimo questionar se a observação da hospitalidade realizada atualmente, e talvez futuramente, é ou será semelhante aos trabalhos decorridos sobre esse tema no passado.

REFERÊNCIAS

- Baptista, I. (2008). Hospitalidade e eleição intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*, 5(2), 5-14. [Link](#)
- Bardin, L. (1977). *L'Analyse de contenu*. França: Presses Universitaires de France.
- Bell, D. (2007). The hospitable city: social relations in commercial spaces. *Progress in Human Geography*, 31(1), 7-22. [Link](#)
- Binet-Montandon, C. (2011). A acolhida. In: A. Montandon (Org.). *O Livro da Hospitalidade: a acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac.
- Bianchini, D. A. (2018). *Do Carandiru ao Parque da Juventude: reconstrução da paisagem urbana*. Dissertação, Mestrado em Arquitetura e Urbanismo, Universidade Mackenzie, São Paulo, SP, Brasil. [Link](#)
- Boudou, B. (2017). Elementos para uma antropologia política da hospitalidade. In: L. B. Brusadin (org.). *Hospitalidade e Dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento*. Curitiba: Prismas.
- Brouder, P., Teoh, S., Salazar, N. B., Mostafanezhad, M., Pung, J., Lapointe, D., Higgins-Desbiolles, F., Haywood, M., Hall, C. M., & Clausen, H. B. (2020). Reflections and discussions: tourism matters in the new normal post Covid-19. *Tourism Geographies*, 22(3), 735-746. [Link](#)
- Camargo, L. O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Camargo, L. O. L. (2005). Hospitalidade. In: L. G. G. Trigo (Orgs.). *Análises Regionais e Globais Do Turismo Brasileiro*. São Paulo: Roca.
- Chang, C. L., McAleer, M., & Ramos, V. (2020). A charter for sustainable tourism after Covid-19. *Sustainability*, 12(9), 3671. [Link](#)
- Comunian, R., & England, E. (2020). Creative and cultural work without filters: Covid-19 and exposed precarity in the creative economy. *Cultural Trends*, 29(2), 112-128. [Link](#)

Mazo, A. M., De Oliveira, P. S. G. & Wada, E. K. (2021). O impacto da Covid-19 na hospitalidade da cidade de São Paulo [Brasil]. *Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade*, 13(Especial Covid-19), 1-17. DOI <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i4p17>

Freitas, H. B. B. De, & Mendes Filho, L. (2020). Iniciativas de destinos turísticos inteligentes na cidade de Natal-RN: uma abordagem qualitativa. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 12(4), 997-1016. [Link](#)

Foot, P. (2002). Virtues and Vices. In: *Virtues and Vices and Other Essays in Moral Philosophy*. New York: Oxford University Press Inc. [Link](#)

Freitas, H. M. R., Cunha, M. V. M. JR., & Moscarola, J. (1997). Aplicação de sistemas de software para auxílio na análise de conteúdo. *Revista de Administração da USP*, 32(3), 97-109. [Link](#)

Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Atlas. [Link](#)

Gotman, A. (2008). O turismo e a encenação da hospitalidade. In: M. L. Bueno, & L. O. L. Camargo (orgs.), *Cultura e Consumo: estilos de vida na contemporaneidade*. São Paulo: Senac.

Gotman, A. (2009). O comércio da hospitalidade é possível? *Revista Hospitalidade*, 6(2), 3-27. [Link](#)

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. [Link](#)

Grinover, L. (2017). A hospitalidade urbana. In: L. B. Brusadin, (org.). *Hospitalidade e Dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento*. Curitiba: Prismas.

Grinover, L. (2006). A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. *Revista Hospitalidade*, 3(2), 29-50. [Link](#)

Guerra, R. P. (2020). Some notes about the tourism administrative law: Covid-19. *Revista General de Derecho Administrativo*, 54, 1-41. [Link](#)

Harrison, C., Eckman, B., Hamilton, R., Hartswick, P., Kalagnanam, J., Paraszczak, J., & Williams, P. (2010). Foundations for smarter cities. *IBM Journal of Research and Development*, 54(4), 1-16. [Link](#)

Kusune, S. (2020). Vulnerability of tourism industry. *Journal of Global Tourism Research*, 5(1), 7-12. [Link](#)

Lashley, C. (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, 12(especial), 70-92. [Link](#)

Lashley, C. (2004). Para um entendimento teórico. In: C. Lashley & A. Morrison (orgs.). *Em Busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, São Paulo: Manole.

Lugosi, P. (2011). The role of hospitality in supporting community and wellbeing. *The Hospitality Review*. [Link](#)

Mazo, A. M., De Oliveira, P. S. G. & Wada, E. K. (2021). O impacto da Covid-19 na hospitalidade da cidade de São Paulo [Brasil]. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 13(Especial Covid-19), 1-17. DOI <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v13i4p17>

- Lugosi, P. (2008). Hospitality spaces, hospitable moments: Consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, 19(2), 139-149. [Link](#)
- Lugosi, P. (2014). Hospitality and organizations: Enchantment, entrenchment and reconfiguration. *Hospitality and Society*, 4(1), 75-92. [Link](#)
- Lugosi, P. (2016). Consuming hospitality. *Routledge Handbook of Hospitality Studies*. Abingdon: Routledge, 220-232. [Link](#)
- Lugosi, P. (2019). Deviance, deviant behaviour and hospitality management: sources, forms and drivers. *Tourism Management*, 74, 81-98. [Link](#)
- Magnani, J. G. C. (2002). De perto e de dentro: notas para uma etnografia urbana. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 17(49). [Link](#)
- Metrô CPTM (2020, 25 OUT). *Novas câmeras corporais a serviço da Segurança*. [Link](#)
- Montandon, A. (2011). Espelhos da hospitalidade. In: A. Montandon. *O Livro da Hospitalidade: a acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Senac.
- Museu do Futebol (2020, 25 OUT). *Acessibilidade*. [Link](#)
- Observatório do Turismo (2020, 25 OUT). *Impactos da pandemia de Covid-19 no turismo da cidade de São Paulo*. [Link](#)
- Parque da Juventude (2020, 25 OUT). *Parque da Juventude*. [Link](#)
- Pitt-rivers, J. (1977). The law of hospitality. In: *The Fate of Shechem or The Politics of Sex: Essays in the Anthropology of the Mediterranean* (pp. 94-112). Cambridge: Cambridge University.
- Raffestin, C. (1997). Réinventer l'hospitalité. *Communications*, 65, 165-174. [Link](#)
- Silva, L. C., & Costa Júnior, L. (2020). Personalidade da marca de destinos e sua relação com o critério de escolha dos turistas brasileiros. *Revista Turismo em Análise*, 31(1), 96-114. [Link](#)
- Socicam (2020, 25 OUT). *Embarque seguro com a Socicam*. [Link](#)
- Telfer, E. (2004). A filosofia da hospitabilidade. In: C. Lashley; A. Morrison (orgs.). *Em Busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, São Paulo: Manole.
- Urban Systems (2020, 25 OUT). *Ranking Connected Smart Cities*. [Link](#)
- World Health Organization - WHO. (2020, 20 JUN). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on Covid-19 - 11 March 2020. [Link](#)

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 29 ABR 21 Aceito: 11 MAI 21