UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

ANA CRISTINA FERNANDES CLEMENTE

Política Pública de Turismo:

programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo
da cidade de São Paulo

São Paulo
2016

ANA CRISTINA FERNANDES CLEMENTE

Política Pública de Turismo:

programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo
da cidade de São Paulo

Versão Corrigida

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo.

Versão corrigida contendo as alterações solicitadas pela comissão julgadora em 11 de agosto de 2016. A versão original encontra-se em acervo reservado na Biblioteca da EACH/USP e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (BDTD), de acordo com a Resolução CoPGr 6018, de 13 de outubro de 2011.

Área de concentração:
Desenvolvimento do Turismo

Orientador:
Prof. Dr. Edmur Antonio Stoppa

São Paulo
2016

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

CATALOGAÇÃO-NA-PUBLICAÇÃO

(Universidade de São Paulo. Escola de Artes, Ciências e Humanidades. Biblioteca)

Clemente, Ana Cristina Fernandes

Política pública de turismo : programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo / Ana Cristina Fernandes Clemente ; orientador, Edmur Antonio Stoppa. – São Paulo, 2016
151 f. : il

Dissertação (Mestrado em Ciências) - Programa de Pós-Graduação em Turismo, Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo
Versão corrigida

1. Turismo - São Paulo (SP). 2. Políticas públicas - São Paulo (SP). 3. Lazer - São Paulo (SP). 4. Participação. I. Stoppa, Edmur Antonio, orient. II. Título.

CDD 22.ed. – 910.98161

Nome: CLEMENTE, Ana Cristina Fernandes

Título: Política Pública de Turismo: programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo.

Área de concentração:
Desenvolvimento do Turismo

Aprovado em: 11/08/2016

Banca Examinadora

Hélder Ferreira Isayama

Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional

Luiz Gonzaga Godoi Trigo

Universidade de São Paulo. Escola de Artes, Ciências e Humanidades

Antônio Carlos Sarti

Universidade de São Paulo. Escola de Artes, Ciências e Humanidades

Dedico esta dissertação aos paulistanos, aos pesquisadores e à minha família.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a estrutura e as condições disponíveis da Universidade de São Paulo, principalmente da Escola de Artes, Ciências e Humanidades.

Ao Programa de Pós-Graduação em Turismo (PPTUR) da EACH USP e a todos os seus professores, pelas contribuições acadêmicas, estudos, pesquisas e debates nas disciplinas oferecidas.

Um agradecimento mais do que especial ao professor e orientador Edmur Antonio Stoppa, por toda a dedicação e o acompanhamento destinado a mim desde a Graduação em Lazer e Turismo até atualmente, no Mestrado em Turismo. E por sempre insistir em uma visão crítica e criativa dos problemas que enfrentamos no mundo. Sou muito grata pela confiança e feliz pela oportunidade que me proporcionou em desenvolver esse trabalho com você.

Agradeço ao professor Nelson Marcellino pela participação na banca de qualificação e por toda sua produção teórica que transformou os conceitos de Lazer, dos direitos sociais e das políticas da área no país, influenciando minha trajetória acadêmica e profissional.

Um especial obrigado ao professor Luiz Gonzaga Godoi Trigo, pela participação na banca de qualificação e de defesa e pelas considerações que enriqueceram o projeto desenvolvido.

Deixo meus agradecimentos também ao professor Hélder Isayama, pelas considerações enriquecedoras apresentadas na banca de defesa.

Ao professor Antonio Sarti, que esteve presente na minha banca de TCC e também na banca de defesa, contribuindo com ideias, apontamentos e reflexões durante minha trajetória acadêmica.

Agradeço também aos professores Reinaldo Pacheco, André Capi e Sidnei Raimundo pelo aceite como membros suplentes na banca de defesa e por todas as contribuições que possuem na área.

À São Paulo Turismo, que esteve de portas abertas para o desenvolvimento deste trabalho. Agradeço toda equipe envolvida, em especial Fernanda Ascar, Andreia Poison, Raquel Vettori, Elizabeth Tortolano e Fabio Montanheiro.

Aos atendentes e demais membros da equipe das Centrais de Informação Turística, pela atenção, simpatia e paciência.

Aos moradores entrevistados, que embora sejam figuras anônimas, foram peças-chave no desenvolvimento dessa pesquisa, com suas contribuições e riqueza de ideias.

Aos meus pais, Marlene e Miguel, pelo apoio e carinho, e também ao meu irmão gêmeo, Fernando, sempre presente e agregando com boas ideias.

A todos os colegas do Mestrado em Turismo, especialmente ao Lucas e à Maraísa, pelas conversas, debates e momentos de lazer e de descontração.

Aos meus colegas de trabalho, em especial à Priscila Amorim e ao Patrick Almeida, pela confiança e estímulo.

Aos meus amigos e amigas, a Karina (Neusa), Bia, Renata (Aspira) e Carla, que me apoiaram nos estudos do Mestrado.

A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo.

Albert Einstein

RESUMO

CLEMENTE, A. C. F. **Política Pública de Turismo:** programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo. 2016. 151f. Dissertação (Mestrado em Ciências) - Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, 2016. Versão Corrigida.

O presente estudo teve como objetivo analisar as políticas públicas de turismo desenvolvidas pela São Paulo Turismo, empresa oficial de turismo e eventos da cidade de São Paulo, com foco nos programas e ações de lazer que possibilitem o morador conhecer a própria cidade. Essa perspectiva trata do Lazer em estreitas relações com a cultura, a educação e a cidadania, bem como o turismo enquanto vivência de lazer, trabalhado a partir de sua dimensão social e de seus impactos gerados à população local. A discussão centrou-se na necessidade de políticas de turismo que despertem um novo olhar do morador sobre sua própria cidade, história e cultura, sendo capaz de gerar vivências que possibilitem o alcance dos níveis mais altos de participação, crítico e criativo, pensando na superação de inúmeras barreiras socioculturais presentes no lazer e na possibilidade de mudança da ordem social vigente. A metodologia utilizada foi composta pela combinação de pesquisa bibliográfica, documental e empírica, com a realização de estudo de caso histórico-organizacional da São Paulo Turismo. Dentre as técnicas de coleta de dados utilizadas na pesquisa empírica estavam a realização de entrevistas centradas com os gestores e responsáveis pelo desenvolvimento dos programas e ações da instituição e de entrevistas estruturadas com moradores da capital paulista que frequentam as Centrais de Informação Turística. Como resultados, identificou-se a necessidade de ações mais representativas, considerando a grandiosidade da cidade de São Paulo, e de ações descentralizadas, com atendimento a regiões mais periféricas do município, assim como a importância de iniciativas que permitam ao morador se apropriar dos fixos e fluxos de sua cidade, possibilitando o estabelecimento de vínculos afetivos com o local de moradia e a superação do desconforto em espaços que, na visão dos moradores, são somente destinados aos turistas. Para isso, muitos são os desafios, dentre eles ultrapassar os limites dos conceitos de turismo a partir de suas relações com o lazer, a fim de garantir a elaboração de leis e políticas de turismo desenvolvidas próximas das realidades locais, avaliando-se o contexto social no qual as políticas são formatadas e gerenciadas, bem como a cidade de São Paulo e suas múltiplas facetas.

Palavras-chave: Turismo e Lazer. Políticas de Turismo. Participação Popular.

ABSTRACT

CLEMENTE, A. C. F. **Public Policy of Tourism:** leisure programs and actions of the municipal organization of tourism in Sao Paulo city. 2016. 151f. Dissertation (Master of Science) – School of Arts, Sciences and Humanities, University of São Paulo, São Paulo, 2016. Corrected Version.

This study aims to analyze the tourism policies developed by São Paulo Tourism, official tourism and events organization in São Paulo, focus on leisure programs and activities that allow the resident to know their own city. This perspective understands leisure in close relations with culture, education and citizenship, as well as tourism, considered as a leisure activity, worked from its social dimension and impacts in the local population. The discussion focuses on the need for tourism policies that stimulate a new look of the city, its history and culture, by their residents, that can be able to generate experiences that enable the achievement of higher levels of participation, critical and creative. This can support the search to overcome numerous socio-cultural barriers present in the leisure, and the chance to change the current social order. The methodology consists of the combination of bibliographic, documentary and empirical research, with the development of a historical-organizational case study of São Paulo Turismo. The data collection techniques used in empirical research were focused interviews with managers and responsible for the development of programs and actions of the institution and structured interviews with residents of the state capital, patrons of the Tourist Information Centers. As result, it is possible to identify the need for more representative policies, considering the greatness of the city of São Paulo and the need of decentralized actions that can serve more remote areas of the municipality. The importance of efforts to enable the resident to appropriate fixed and flows of their own city, as well as allows them to establish affective bonds with the place of residence. It also can help to overcome discomfort in spaces that, in the view of the residents, has only intended for tourists. For this, there are many challenges, among them to overcome the boundaries of tourism concepts, from its relations with leisure, in order to ensure the development of laws and tourism policies close to the local realities, considering the social context in which policies are developed and managed, as well as the city of São Paulo and its many facets.

Keywords: Tourism and Leisure. Tourism Policy. Popular participation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - CIT República.....	108
Figura 2 - CIT Paulista	109
Figura 3 - CIT Móvel - Parque do Ibirapuera.....	109
Figura 4 - CIT Mercado Municipal	110

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Políticas de Lazer	59
Tabela 2 - Políticas de Turismo.....	61
Tabela 3 - Total de visitantes das Centrais de Informação Turística.....	95
Tabela 4 - Materiais promocionais SPTuris	99
Tabela 5 - Materiais promocionais de outras instituições	100
Tabela 6 - Total de opções de atrativos por região.....	103
Tabela 7 - Informações mais buscadas nas CITs.....	104
Tabela 8- Público das CITs - Primeiro Trimestre 2016.....	108
Tabela 9 - Opções de passeios e roteiros turísticos em São Paulo	114
Tabela 10 - Orçamento Gestão Pública 2015-2016 - Representação do órgão no orçamento geral	122

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMETECI	Associação de Micropousadas, Turismo, Eventos, Comércio e Indústrias de Parelheiros
ABAST	Supervisão Geral de Abastecimento
APA	Área de Proteção Ambiental
CCBB	Centro Cultural Banco do Brasil
CF88	Constituição da República Federativa do Brasil (1988)
CESP89	Constituição do Estado de São Paulo (1989)
CET	Companhia de Engenharia de Tráfego
CIT	Central de Informação Turística
CONGETUR	Conselho Gestor do Polo de Ecoturismo de São Paulo
EACH	Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo
FLM	Frente de Luta por Moradia
LOM/SP/SP	Lei Orgânica do Município de São Paulo (1990)
MTUR	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONG	Organização Não Governamental
PAT	Posto de Atendimento ao Turista
PELC	Programa Esporte Lazer na Cidade
PNT	Plano Nacional de Turismo
PNMT	Plano Nacional de Municipalização do Turismo
PNRT	Plano Nacional de Regionalização do Turismo
PPTUR	Programa de Pós-Graduação em Turismo
SPTrans	São Paulo Transportes
SPTuris	São Paulo Turismo
SELJ	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude do Estado de São Paulo
SELR	Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Recreação de São Paulo
SETUR	Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo
SESC	Serviço Social do Comércio
SI	Sistema da Informação
SIBiUSP	Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo

SNELIS	Secretaria Nacional de Esporte, Lazer e Inclusão Social
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
2. CAMINHOS METODOLÓGICOS	22
3. TURISMO, LAZER E POLÍTICAS PÚBLICAS: SUPERANDO OS LIMITES PARA A PARTICIPAÇÃO	27
3.1. Turismo e sua dimensão social.....	27
3.2. Lazer como promotor da cultura e agente da cidadania	36
3.3. Políticas Públicas no Brasil	48
3.4. Políticas Públicas de Lazer e Turismo: construindo um cenário de mudança.....	58
3.5. Turismo e suas relações com o Lazer: na busca de uma política de turismo para o morador em sua cidade	73
4. POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO MUNICIPAL EM SÃO PAULO	83
4.1. A São Paulo Turismo e sua atuação na capital paulista	83
4.2. A cidade de São Paulo e suas facetas	86
4.3. Apresentação e discussão dos dados coletados na pesquisa de campo	90
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	126
REFERÊNCIAS	131
APÊNDICES	144

1. 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 conhecendo suas outras possibilidades, tem se destacado na valorização cultural e social, no qual 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, vivências estas que possam, dentre outras coisas, possibilitar o conhecimento da própria cidade, história e cultura.

Entretanto, nota-se que na sociedade atual, capitalista, dinâmica e imediatista, em que 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 deixados em segundo plano. Com isso, reduzidas são as atenções com espaços e equipamentos de lazer, com a difusão e valorização cultural e com elementos relacionados à humanização, sociabilidade, preservação e apropriação da cidade em que se vive, hoje vista como mero espaço de sobrevivência.

A partir disso, evidencia-se o desconhecimento dos moradores de seu próprio local de moradia, tanto por questões históricas, ligadas à formação das cidades, como políticas e estruturais, que apresentam uma realidade em que poucos têm conhecimento e acesso a informação dos eventos, festas, museus, teatros, parques, praças, clubes e demais espaços e atividades de lazer de seu próprio bairro e de sua cidade.

E, ainda, outra realidade é identificada na medida em que as pessoas, de algum modo, têm informação e acesso ao lazer, mas possuem uma participação alienada, funcionalista, vivenciando-o somente como distração e fuga dos problemas profissionais e rotineiros. Com única função de desviar a atenção, de se recuperar para retomar ao dia seguinte de trabalho. Como uma droga, um ópio, para descanso e escape da realidade. Mais do que conhecer sua cidade, seus patrimônios e belezas, é necessário vivenciá-la de forma

crítica e criativa, a fim de construir um local melhor de se viver, e, assim, buscar combater as injustiças sociais, as desigualdades e o conformismo que percorrem a vida das pessoas no espaço urbano, principalmente nas grandes metrópoles, cada vez mais privatizadas, exploradas apenas para trabalho, consumo e produção (ROLNIK, 2000; KRIPPENDORF, 2001).

As vivências de lazer na própria cidade são uma forma de exaltar as qualidades dela, de modo a estimular o morador a valorizar e a preservar sua cidade, sendo possível, assim, além de proporcionar experiências ricas a ele, também ser uma forma de estimular a maior participação popular, levando em conta que os moradores, conhecendo sua cidade, estabelecem vínculos e criam uma identidade junto a ela, possibilitando o maior alcance da cidadania (MOESCH, 2003).

Trabalhando nessa perspectiva, o conhecimento do local em que se vive, mora e trabalha permite despertar novos olhares sobre ele, podendo contribuir com mudanças de valores e de hábitos cotidianos. Considerando os órgãos públicos de turismo como responsáveis pela promoção, difusão e estruturação do turismo a fim de atender os interesses e necessidades dos turistas, entende-se que sua atuação deve beneficiar também o morador, pensando em fornecer experiências semelhantes às dos turistas aos moradores em sua própria cidade.

No entanto, para isso, os limites dos conceitos de turismo devem ser superados, associando não somente à perspectiva econômica - enquanto gerador de receitas, empregos e renda -, mas considerado como um dos elementos integrantes do Lazer, entendido como uma cultura vivenciada, promotor do divertimento, descanso e desenvolvimento, que possa contribuir com a formação de indivíduos críticos e criativos, capazes de buscar mudanças na ordem social vigente (MARCELLINO, 2014; DUMAZEDIER, 2004).

Além de uma conceituação restrita, que afeta o entendimento do Lazer e do Turismo e, conseqüentemente, das políticas desenvolvidas na área, o que se observa é uma série de barreiras que influem no desenvolvimento de políticas capazes promover o lazer de modo democrático e participativo (MARCELLINO, 2006), bem como alguns impactos sobre a atividade turística (PANOSSO NETTO, 2010) que devem ser superados a partir de políticas públicas mais amplas, trabalhadas de forma intersetorial e transversal.

Vale destacar que a política pública nacional, mesmo após o processo de redemocratização, ainda enfrenta muitos desafios para tornar-se próxima dos interesses e problemas sociais, bem como para ser mais eficiente e participativa, capaz de promover a

cidadania, a liberdade e a melhoria da qualidade de vida dos sujeitos (LINHALES, 1999; CHAUI, 1989; ABRUCIO, 2002; ARRETCHE, 1996).

A partir dessas considerações, a problemática que será abordada busca entender como são desenvolvidos os programas e as ações de lazer pela empresa oficial de turismo da cidade de São Paulo e quais são seus reflexos nos moradores locais, especificamente em suas vivências de lazer que permitem o conhecimento da própria cidade.

O desenvolvimento desse trabalho justifica-se a partir de cinco itens que são importantes de serem mencionados:

1) É uma continuidade do Trabalho de Conclusão de Curso que foi desenvolvido no Curso Bacharelado de Lazer e Turismo, realizado na EACH USP, com o tema “Política Pública de Turismo: um enfoque nas políticas de lazer desenvolvidas pela Empresa São Paulo Turismo”. Buscou-se nesse momento um aprofundamento do tema, a ampliação das discussões teóricas e a expansão do método de pesquisa, visando entender o lado dos gestores públicos em contraposição à percepção dos moradores a respeito das ações desenvolvidas na capital paulista.

2) Esse estudo procurou entender o papel do órgão oficial de turismo em São Paulo, tentando avaliar se as ações planejadas são capazes de atender as necessidades dos turistas e dos moradores, bem como se possuem representatividade e, assim, conseguem beneficiar parcela considerável da população.

3) Entende-se esse tema de estudo como relevante, pois embora tenha apresentado uma preocupação com as vivências e motivações dos turistas, deteve-se em pensar no morador, mais especificamente nas suas vivências de lazer.

4) A escolha pelo órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo pautou-se em sua representatividade no desenvolvimento de políticas públicas para o setor, bem como por apresentar uma estrutura mais consolidada em comparação aos demais órgãos e entidades de turismo municipal e pelos possíveis impactos gerados com os programas e ações que são desenvolvidas.

5) A escolha pela capital paulista é decorrente de sua importância no cenário nacional, considerada principal polo econômico e um dos principais centros de lazer, cultura e gastronomia do país. Além disso, pela proximidade geográfica com a instituição a ser estudada.

Dessa maneira, esta pesquisa é uma forma de provocar principalmente os governantes, e a sociedade de modo geral, a partir do universo acadêmico, a fim de que se

preocupem com as questões identificadas. A ideia pode ser considerada inovadora, da mesma forma que polêmica, mesmo já tendo sido iniciada por outros autores, conforme será apontado no capítulo três deste trabalho, na medida em que discute a necessidade de órgãos públicos de turismo desenvolverem programas e ações que sejam capazes de atender o morador e fazê-lo conhecer sua própria cidade, história e cultura, muitas vezes desconhecida. Essa percepção traz uma discussão muito mais ligada à dimensão social do turismo enquanto atividade de lazer, do que econômica, que na maioria dos casos é tida como prioritária nos estudos e dados estatísticos gerados, bem como na elaboração e estruturação das políticas de turismo.

Entendendo o turismo como uma prática social, uma vivência de lazer de comprovada relevância para a sociedade atual, é necessário que seu desenvolvimento busque trazer benefícios à população local, possibilitando estimular valores de cidadania, participação popular e democracia.

A partir dessas considerações, a pesquisa teve por objetivo analisar as políticas públicas de turismo desenvolvidas pelo órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo, e entender seus reflexos nos moradores locais, principalmente nas vivências de lazer que privilegiem o conhecimento da própria cidade.

Nesse âmbito, os objetivos específicos da pesquisa são:

- 1) Realizar uma análise dos programas e ações de lazer da São Paulo Turismo (SPTuris);
- 2) Entender as prioridades traçadas para o desenvolvimento das políticas de turismo;
- 3) Analisar as relações de governança entre a São Paulo Turismo e os demais órgãos de turismo, em nível federal e estadual;
- 4) Avaliar a representatividade das políticas públicas desenvolvidas em relação ao público atendido;
- 5) Identificar se as ações trabalhadas são participativas e democráticas.

Nesse sentido, o objeto de estudo dessa pesquisa, de modo mais específico, foi a São Paulo Turismo, empresa de capital aberto e que tem como sócia majoritária a Prefeitura Municipal de São Paulo. Além de sua atuação na gestão pública de turismo da capital, a empresa administra o Complexo do Anhembi, o Autódromo de Interlagos e o Terminal Turístico de Compras 25 de março. Seu objetivo é promover o turismo e os eventos da cidade de São Paulo (SPTURIS, 2015a).

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 pesquisa foi desenvolvida pela combinação de pesquisa bibliográfica, documental e empírica, com realização de estudo de caso histórico-organizacional da São Paulo Turismo. As técnicas de coleta de dados foram basicamente entrevistas centradas com os responsáveis pelo desenvolvimento dos programas e ações da instituição e entrevistas estruturadas com os moradores da cidade de São Paulo, utilizando-se como amostra os frequentadores das Centrais de Informação Turística.

A SPTuris no momento da pesquisa passava por uma fase de reestruturação, com mudanças no quadro de funcionários e de políticas desenvolvidas. Ainda assim, algumas ações e programas de lazer estão em andamento e foram objeto de análise neste trabalho. É o caso das Centrais de Informação Turística, da visita monitorada ao Edifício Matarazzo (sede da Prefeitura), da Linha de ônibus turística Circular Turismo SP, da estruturação do Polo de Ecoturismo, no extremo sul de São Paulo, da distribuição e produção de materiais promocionais e do portal online, além da ação "Pode entrar que a casa é sua".

Sendo assim, o desafio aqui foi analisar as ações promovidas pelo órgão oficial de turismo da capital paulista e refletir a respeito das possibilidades de tais políticas incentivarem o morador a ter conhecimento de sua cidade, assim como de buscar maior participação popular, que denuncie problemas enfrentados no cotidiano. Para isso, alguns aspectos devem ser considerados, tais como: a necessidade de combate a um governo não de todo atuante e ainda corrompido com problemas estruturais; o lazer e o turismo como elementos prioritários à vida humana; as políticas da área como relevantes e essenciais à busca da mudança, da qualidade de vida, da cidadania, do prazer, do divertimento e da alegria.

O trabalho está dividido em três capítulos inter-relacionados. O primeiro consiste na introdução do estudo. O segundo capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento do trabalho, apontando o método e as técnicas de coleta de dados da pesquisa de campo. Optou-se pela inserção dessa temática no início do trabalho, considerando que seja a base para se entender as próximas discussões teóricas e suas relações com o estudo de caso da instituição que foi estudada.

O terceiro capítulo, de revisão bibliográfica, está dividido em cinco itens. O primeiro item apresenta os conceitos de turismo, com enfoque em sua dimensão social; no item

subsequente discute-se o lazer a partir de suas relações com a cidadania e a cultura; o terceiro item discute a política pública nacional vigente, suas características e transformações ocorridas durante o processo histórico, que ajudarão a entender o item quatro, referente às políticas públicas de turismo e de lazer. Nesta parte do texto, analisa-se também a cidade como espaço de lazer e de turismo, apresentando as possíveis razões pelas quais se identifica considerável carência de vivências turísticas na própria cidade pelos seus moradores, bem como de participação e do estabelecimento de laços afetivos nestes espaços. A apresentação e a consolidação dessas reflexões resultam no último item deste capítulo, que é a busca de políticas de turismo capazes de atender o morador na própria cidade, estimulando o conhecimento de sua cultura e história.

O quarto capítulo trata inicialmente de introduzir informações sobre a instituição estudada – a SPTuris – e também sobre a cidade de São Paulo, a partir de sua oferta cultural, abrangência populacional, riqueza e diversidade de opções de lazer e de entretenimento, em contraposição a questões como desigualdades sociais e problemas decorrentes de sua metropolização. Isso permite chegar ao estudo de caso e à análise dos dados coletados na pesquisa documental - nos materiais promocionais da SPTuris, e na pesquisa empírica, com as entrevistas junto aos gestores e aos moradores e também a observação da dinâmica dos programas analisados.

Nas considerações finais foram ressaltadas as reflexões realizadas no decorrer do trabalho, de modo apontar os resultados atingidos, com base nos objetivos propostos. A discussão reforça a importância sobre a vivência de turismo na própria cidade, de maneira a contribuir para a busca da cidadania e da participação popular. Essa é uma alternativa para se pensar em uma cidade melhor de se viver, mais democrática, mais humana e mais alegre.

2. CAMINHOS METODOLÓGICOS

[...] É que toda ciência é sempre o enlace de uma malha teórica com dados empíricos, é sempre uma articulação do lógico com o real, do teórico com o empírico, do ideal com o real [...]. (SEVERINO, 2007, p. 106)

Antes de introduzir a discussão teórica e a pesquisa empírica do trabalho, neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados de modo a alcançar os objetivos propostos. A metodologia é colocada no início do trabalho considerando que todo ele é pautado nela, desde o referencial teórico até os resultados e conclusões geradas.

Segundo Severino (2007), qualquer método científico deve buscar a conciliação de fundamentos epistemológicos com os fenômenos que serão tratados e os métodos aplicados. O método tem fundamental importância, pois permite definir os caminhos a serem seguidos para a construção do conhecimento científico. Dessa maneira, seguindo um método, pode-se construir novos saberes, paradigmas, ideias, problemas e até novos métodos que ajudem a entender a realidade que nos cerca, seus problemas, contradições e múltiplas possibilidades.

Neste sentido, 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 foram 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.

Dado o caráter qualitativo da pesquisa, pautada na análise dos significados, das relações do ambiente com os seres humanos e na preocupação com os processos - e não somente com os resultados, com o produto gerado ou a quantificação das informações -, foi utilizado como método o estudo de caso, que segundo Severino (2007), foca-se em um caso particular, que é representativo e capaz de fundamentar a pesquisa que está sendo desenvolvida.

Nessa medida, Triviños (2013) considera o estudo de caso como um método de análise de uma unidade particular de forma aprofundada. Nele é necessário um completo suporte teórico que oriente o trabalho do investigador. Diante disso, foi utilizado do estudo de caso histórico-organizacional, que o autor define como aquele com foco na vida de uma

instituição, utilizando-se de estudos, documentos, publicações e demais registros e elementos importantes para entendê-la, além de estudos prévios sobre o tema em questão.

Partindo deste método, optou-se pela utilização de pesquisa bibliográfica em livros, artigos acadêmicos e periódicos tendo como objetivo estabelecer uma fundamentação teórica consistente para o estudo. Segundo Marconi e Lakatos (2010) a pesquisa bibliográfica consiste em um conjunto de trabalhos científicos com dados e informações sobre o tema tratado que é relevante para obter um conhecimento mais amplo do abordado, sendo possível a análise do tema sobre outro enfoque, podendo, assim, chegar a novas conclusões.

Para tal, foi utilizada a análise textual, temática, interpretativa, de problematização e de síntese das leituras, que, de acordo com Severino (2007), permite obter maior exatidão e proveito dos conteúdos estudados. De modo geral, a análise textual parte de uma visão panorâmica do texto e de sua estrutura, para na sequência identificar, a partir da análise da temática, sua ideia central.

Tais elementos permitem uma análise interpretativa do texto, situando a visão do autor no contexto, cultura e realidade atual, bem como nas ideias e pressupostos do leitor sobre o que foi discutido no texto, sendo possível realizar uma análise crítica a respeito da qualidade, originalidade e profundidade do trabalho. Assim, é possível problematizar e reelaborar a mensagem, realizando uma síntese pessoal do que foi tratado (SEVERINO, 2007).

Referente aos dados levantados, estes foram buscados em livros, artigos, dissertações e teses disponíveis no acervo bibliográfico da Universidade de São Paulo, assim como em artigos acadêmicos e revistas eletrônicas disponíveis em páginas eletrônicas, como Scielo, Google Scholar e SIBiUSP. Utilizou-se também das publicações de revistas acadêmicas ligadas aos temas tratados, como *Licere*, *Turismo em Análise*, *Revista Impulso*, *Revista Brasileira de Estudos do Lazer*, *Revista Iberoamericana de Turismo* e *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, *Caderno Cedes* e *Revista de Ciências Sociais*. Buscou-se obras a partir das seguintes palavras chave: Lazer, Lazer e Turismo, Políticas Públicas de Lazer e Turismo, Turismo, Estado, Políticas Nacionais, Cultura, Participação Popular e Cidadania.

Em consonância à pesquisa bibliográfica, foi realizada uma pesquisa documental, que, segundo Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), constitui-se no uso de documentos na investigação, sendo que sua utilização se dá não somente como fonte de informações, mas como meio de obter esclarecimentos de algumas questões e de provar outras.

Assim, foi realizado, em primeiro momento e em conjunto com a parte bibliográfica, o estudo de documentos legais, como a Constituição Federal, Constituição Estadual, Lei Orgânica Municipal de São Paulo, Planos Nacionais de Turismo e as Conferências de Lazer e Esporte, a fim de embasar as discussões teóricas desenvolvidas.

Em segundo momento, junto à pesquisa de campo, foram analisados documentos e materiais da SPTuris, como os *websites*, planos de turismo, boletins e anuários sobre a política de turismo da capital, assim como análise documental de folders, panfletos e materiais de divulgação do turismo e dos programas e ações da instituição, de modo a entender como se processam as iniciativas promovidas.

Na sequência, de forma a complementar as discussões da parte bibliográfica e documental, foi realizada a pesquisa empírica, de caráter exploratório-descritivo, com objetivo de descrever detalhadamente um fenômeno pelo qual foram realizadas análises teóricas e empíricas, podendo servir como instrumento para modificar e clarear conceitos existentes (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Entre as técnicas de coleta de dados da pesquisa empírica estão as 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 do morador conhecer sua cidade; 7) espaços e equipamentos de lazer e turismo; 8) órgãos municipal de turismo em São Paulo¹.

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 (APÊNDICE B). A escolha delas teve a intenção de dar mais liberdade para o entrevistado discorrer sobre os temas apontados, pautados nas categorias de análise iniciais do trabalho, sem grandes interferências da entrevistada, a fim de identificar as opiniões e conhecimentos do entrevistado relativos ao tema. Nas entrevistas centradas, evitou-se a indução das respostas, tornando-se o mais objetivo possível. A definição da amostra das entrevistas centradas foi

¹ A descrição das categorias de análise está detalhada no Apêndice A deste trabalho.

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

Em consonância, foram realizadas entrevistas estruturadas (APÊNDICE C) com os moradores da cidade de São Paulo, frequentadores das Centrais de Informação Turística. Segundo Triviños (2013) as entrevistas estruturadas possuem questões direcionadas, previamente estabelecidas e possibilitam gerar respostas mais diretivas referentes aos questionamentos pontuados. Nessa parte, buscou-se respostas mais objetivas às perguntas referentes as CITs e a cidade de São Paulo. Dessa maneira, as entrevistas estruturadas foram capazes de questionar os entrevistados a partir de questões diretivas. Também 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).

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:

- 1 - Mercado Municipal;
- 2 - Olido (Galeria Olido);
- 3 - Paulista (Parque Mario Covas);
- 4 - Parque do Ibirapuera (Portão 10);
- 5 - Prefeitura (Edifício Matarazzo);
- 7 - República (Praça da República);
- 8 - Rodoviária do Tietê (área de desembarque).

A pesquisa de campo foi realizada no período de dezembro de 2015 a abril de 2016². Ao todo, 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

² A solicitação de realização da pesquisa, a autorização e o termo de livre consentimento para aplicação das entrevistas encontram-se, respectivamente, nos apêndices D, E e F.

possível entrevistar somente esses gestores, visto que muitos haviam sido demitidos, e a equipe estava reduzida, restando somente os entrevistados.

Quanto aos moradores, foram aplicadas 40 entrevistas junto aqueles que frequentaram as Centrais de Informação Turística. O fluxo de moradores se mostrou relativamente reduzido nesses locais. Além disso, identificou-se uma dificuldade de abordagem deles, visto que muitos não paravam para fazer perguntas aos atendentes ou ficavam menos de minutos nesses locais, fato que será mais bem apontado no capítulo quatro do trabalho.

Referente ao perfil dos gestores entrevistados, todos possuíam curso superior completo. Aqueles da área de turismo ou pesquisa possuíam formação na área de turismo, com especialização em gestão de projetos, turismo, comunicação ou design. Enquanto que na área de eventos a entrevistada tinham formação em Relações Públicas. A maioria atua há 5 anos ou mais na instituição, com boa experiência e bagagem profissional.

Ao mesmo tempo da aplicação de entrevistas, foi realizada a observação estruturada, a partir das categorias de análise iniciais, de alguns dos programas e ações, de modo a identificar situações e comportamentos difíceis de serem analisados sem a inserção da pesquisadora nos locais onde elas são desenvolvidas (TRIVIÑOS, 2013). Foi feita observação da dinâmica das CITs, complementando a aplicação de entrevistas; da visita monitorada ao Edifício Matarazzo, em conjunto com os dados da pesquisa de satisfação aplicada e fornecida pela própria instituição; e da recém-inaugurada linha de ônibus turística Circular Turismo SP.

O tratamento das informações coletadas se baseou na análise de conteúdo (TRIVINÕS, 2013), que aponta três fases distintas da análise: a pré-análise, a descrição analítica e a fase da interpretação e tratamento dos resultados obtidos.

Estes foram, portanto, os principais caminhos metodológicos que serviram de suporte para as discussões posteriores do referencial teórico e da pesquisa empírica, a respeito da temática de turismo, lazer, políticas públicas e da relação entre esses elementos, o que permite refletir sobre as políticas públicas de turismo capazes de inserir o morador em sua própria realidade, histórica e cultural, de modo a surpreendê-lo no próprio ambiente rotineiro.

3. TURISMO, LAZER E POLÍTICAS PÚBLICAS: SUPERANDO OS LIMITES PARA A PARTICIPAÇÃO

O presente capítulo traz uma discussão centrada na importância da promoção de vivências de lazer que permitam ao morador conhecer sua própria cidade. Não é uma discussão simples, pois envolve uma série de problemas sociais construídos historicamente, decorrentes principalmente de políticas públicas restritas - distantes da realidade local da população, assim como ligados à enfraquecida participação popular no país e o evidente desconhecimento dos moradores de sua própria cidade.

Partindo dessa problemática, inicialmente serão apresentados os conceitos de turismo utilizados na pesquisa, explorados principalmente por seus impactos sociais e culturais e para além de uma visão mercadológica, de modo que tenha influência direta nas comunidades locais dos destinos turísticos.

No segundo tópico, o texto aborda a discussão sobre o Lazer, considerando o turismo enquanto possibilidade de vivência do lazer - sem deixar de reconhecer suas outras possibilidades, ligadas ao trabalho, negócios, saúde, estudos, etc. - de modo a entendê-lo em sua importância no dia a dia das pessoas, não somente pelos aspectos de divertimento e descanso, mas por ser um importante canal de participação e mobilização política.

No terceiro tópico destaca-se a importância do desenvolvimento de políticas públicas que valorizem a participação popular e a cidadania, refletindo por quem e para quem elas são elaboradas e planejadas.

Avançando para uma discussão mais prática, o quarto item deste capítulo aborda algumas políticas de lazer e turismo que podem direcionar os governos em nível federal, estadual e municipal, no desenvolvimento de ações mais eficientes e democráticas.

Por fim, o capítulo aborda a necessidade de se pensar em políticas públicas de turismo que estimulem o morador a ter uma vivência turística em sua própria cidade.

3.1. Turismo e sua dimensão social

O turismo se depara com controvérsias e diversas questões dada sua amplitude e complexidade - muitas vezes subestimada. A atividade envolve não somente as viagens, mas realizações pessoais dos que estão viajando; a cultura, a história, as tradições e a gastronomia das comunidades locais; paisagens fora do alcance do nosso imaginário, belezas naturais, sol,

praia e campo, além de hotéis, de formas de hospedagem e entretenimento das mais criativas possíveis e de toda uma cadeia de equipamentos e serviços interconectada e em constante expansão.

Com isso, os debates sobre os conceitos de turismo apontam para duas perspectivas: a primeira ligada ao desenvolvimento econômico, representada pelo crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), aumento das divisas, da renda e da oferta de empregos diretos e indiretos; e a segunda, mais recente, que relaciona o turismo a uma prática social ligada à cultura, identidades, história, patrimônios, arte e meio ambiente (MOESCH, 2012).

Considerando os ganhos econômicos, segundo OMT (2001), Panosso Netto e Lohmann (2011), o turismo tem grande importância para a economia, pois além do fator renda, emprego e da entrada de divisas que ajudam a equilibrar a balança de pagamentos, ele contribui com o aumento de impostos públicos, aquece a atividade empresarial e movimenta direta e indiretamente outros setores da economia, no chamado efeito multiplicador.

Entretanto, a crescente instalação de empresas estrangeiras nos destinos, tem como consequência, na maioria dos casos, a exportação dos recursos financeiros gerados para suas matrizes no país de origem, bem como não aproveitam a força de trabalho local, por considerarem sem qualificação, ou, quando aproveitam, o fazem em cargos e salários mais baixos - em serviços de limpeza e arrumação, por exemplo (OMT, 2001; PANOSSO NETTO; LOHMANN, 2011).

Já na dimensão social, de acordo com Moesch (2003), considera-se o turismo como

[...] uma prática social, ou melhor, um campo de práticas histórico-sociais que pressupõe o deslocamento dos sujeitos em tempos e espaços produzidos de forma objetiva, possibilitador de afastamento simbólicos do cotidiano, coberto de subjetividade e, portanto, explicitadores de uma nova estética diante da busca do prazer. (MOESCH, 2003, p. 20)

No entanto, ainda que esse conceito possibilite pensar o turismo de maneira mais ampla, é importante destacar que a partir da Segunda Guerra Mundial, seu desenvolvimento acontecer em uma linha bastante massificada, influenciada e promovida principalmente pelos meios de comunicação, pela melhoria da infraestrutura de transportes, meios de hospedagem, agências de turismo, etc., assim como pelo advento das férias remuneradas e do tempo livre (PANOSSO NETTO, 2010; URRY, 2001).

Tais aspectos contribuíram com o crescimento do turismo de massa, que, mesmo mais acessível e democrático, gerou inúmeros impactos sociais, culturais e ambientais, como

a desvalorização da cultura local, a homogeneização das tradições e modos de vida das comunidades e a degradação ambiental (KRIPPENDORF, 2001; URRY, 2001).

De acordo com Krippendorf (2001), as viagens cresceram de forma acelerada e desenfreada, inicialmente na Europa e, na sequência, nas demais localidades do mundo. No entanto, se consolidaram a partir de uma visão funcionalista, servindo de válvula de escape às tensões do trabalho e da vida cotidiana.

Dessa maneira, segundo Urry (2001), o turismo e as viagens acabaram ficando restritas a atividades feitas para turistas, definindo-se o que eles podem ver e fazer, sem relação qualquer com a realidade e cultura local, em lugares e espaços construídos para eles, que, como aponta MacCannell (1973), na maioria das vezes não são autênticos e reais, mas sim encenados.

Com isso, há um grande afastamento produzido entre a comunidade local e os turistas, sem a difusão da própria cultura para possibilitar sua valorização e autoestima (MACCANNELL, 1973). Nesse contexto, Köhler (2009) menciona que

[...] foi criada uma cultura tradicional para consumo turístico, sem nenhuma relação com a cultura local, tradicional ou não. Os hotéis e outras firmas turísticas criam elementos culturais vendidos aos turistas como parte da tradição local, mas que não guardam relação com o que se passa no dia-a-dia [...]. (KÖHLER, 2009, p. 291)

Nesse sentido, o crescimento do turismo em um destino acaba transformando a cultura local em mera mercadoria a ser consumida pelos turistas. Uma festa, antes tradicional e local, torna-se mais frequente e mais padronizada, sem identidade cultural ou originalidade. Os moradores fingem ser uma comemoração autêntica e os turistas fingem acreditar (MACCANNELL, 1973).

Nessa lógica, MacCannell (1973) afirma que são desenvolvidas atividades em uma *front region* (região de fachada), promovidas aos turistas, com conforto, atendimento, qualidade; por outro lado, há aquelas da *back region* (região dos fundos), ligadas às questões internas, de planejamento e gestão. Para o autor, somente na região dos fundos os turistas poderiam ter contato com a comunidade local, seus hábitos e tradições, que estão preservadas nessa área para não serem transformadas em produto da indústria turística. Mas, avançando nessa dinâmica, quando os turistas têm contato com a região dos fundos, essa passa a ser encenada também, tornando-se semelhante à região de linha de frente, em um ciclo interminável.

Com isso, os turistas intimamente sabem que o que é promovido nos destinos não passa de espetáculos preparados para eles, visto que a realidade dessas localidades também é carregada de problemas e dificuldades que não são revelados, bem como se difere do que é difundido a eles. Ainda assim, os turistas preferem fingir que tudo é real para não afetar sua experiência (MACCANNELL, 1973).

De modo geral, essa discussão mostra que os turistas não se importam se a experiência é autêntica ou não, pois o que se valoriza não é a autenticidade em si, mas a experiência gerada. Segundo Graburn (1967), é necessário considerar que a autenticidade está na vivência e no aprendizado que o turista absorve, não, necessariamente, no original, tradicional e real.

Mas, mesmo valorizando tal perspectiva, essa experiência do turista por vezes constitui-se como elemento de fuga do cotidiano, de esquecimento dos problemas e de recuperação das forças de trabalho. Indo além, o Turismo, enquanto prática social, deve possibilitar a reflexão sobre si mesmo, bem como proporcionar qualidade de vida, cultura, sociabilidade e engajamento político.

Ainda na discussão de regiões formatadas para os turistas e para a comunidade local, só que dessa vez aplicando-a aos moradores, entende-se que esse cenário pode trazer diversas complicações: primeiramente devido à dificuldade de viver em duas realidades, a própria e a dos turistas; segundo, porque a repetição de festas e cerimônias aos turistas de maneira mercantilizada, como um produto adquirido no pacote turístico de viagem, promove sua desvalorização e espetacularização; terceiro, em função dessa abordagem do turismo transformar a cultura e as relações sociais em elemento meramente gerador de recursos financeiros aos moradores, que desconsideram as possibilidades de aprendizado, cultura, participação, etc. por intermédio do Turismo.

De modo geral, essa necessidade de buscar o afastamento dos turistas da cultura das comunidades locais é resultado daquilo que Krippendorff (2001) problematiza, segundo qual a população local, na maioria das vezes, não é consultada sobre abrir-se ao turismo e tornar-se um destino turístico. Os estudos e informações ligadas à atividade turística não apontam o que os moradores pensam, desejam e necessitam, pois estão focados apenas em entender o que os turistas desejam, quais suas necessidades, motivações e aspirações, com foco em expandir esse mercado de viagens e otimizar os ganhos econômicos para a indústria do turismo.

A comunidade local, na maioria das vezes, ilude-se com os benefícios que o turismo pode trazer a ela, principalmente econômicos - o que, a princípio, realmente acontece. Até

perceber que em conjunto com os benefícios podem surgir os prejuízos decorrentes do crescimento desordenado dessa atividade e ainda não dá voz a comunidade local exprimir sua opinião (KRIPPENDORF, 2001).

Além desses fatores, a atividade turística ainda pode impulsionar o aumento da violência urbana, do número de doenças, da delinquência e vandalismo, da exploração sexual, da prostituição e do consumo de drogas nas cidades (PANOSSO NETTO, 2010).

No meio ambiente é possível destacar como impactos os recursos naturais excessivamente explorados na construção de novos empreendimentos turísticos, como *resorts*, assim como o aumento do lixo nas praias e demais locais turísticos, erosões em trilhas, escassez e poluição da água, o desgaste de áreas naturais frágeis, o aumento do barulho, a quebra da tranquilidade em muitos destinos, a inflação do preço dos produtos, a superlotação do comércio, bem como as filas em qualquer lugar, que prejudicam, não apenas o meio ambiente, mas principalmente a população local (PANOSSO NETTO, 2010; PANOSSO NETTO, LOHMANN, 2011).

Outro impacto que afeta a comunidade local diz respeito à cobrança de ingressos de entrada ou tarifa de visitação nos atrativos turísticos (PANOSSO NETTO, 2010), que se constitui como um limitador para fazer os moradores conhecerem suas próprias atrações. Tais características podem ser consideradas como barreiras que limitam a vontade dos moradores de conhecerem sua própria cidade.

De acordo com Cohen & Cohen (2012), quanto maior é a atividade turística em um destino, menores são os benefícios para a comunidade local, pois o turismo passa a ser induzido por agentes externos, como o próprio poder público ou, ainda, empresas multinacionais e associações em nível global, que se instalam nas localidades e absorvem grande parte dos ganhos da atividade.

Segundo Doxey (1975), o desenvolvimento do turismo envolve quatro fases: 1) a euforia, que se configura na fase inicial de desenvolvimento, na qual visitantes e investidores são bem vindos e não há muitas estratégias de controle e limitação da atividade; 2) a apatia, no qual os visitantes são discretos, mas o encontro turista-residente torna-se comercial, inclusive o planejamento está voltado para promoção e marketing do destino; 3) a repulsa (nojo), caracterizada como o momento em que os residentes já estão receosos com o turismo e a administração pública cuida de tentar limitar seu crescimento e é nessa fase que a saturação está a caminho; 4) o antagonismo, no qual a irritação está totalmente expressa, os turistas são

vistos como causa de todos os problemas da cidade, o planejamento tenta reduzir a atividade turística, o destino decai e sua imagem se deteriora.

A partir desses aspectos, é necessário buscar um entendimento mais abrangente do Turismo, de modo a não supervalorizar o crescimento econômico em oposição a sua dimensão social. Enquanto prática social, o Turismo deve possibilitar a valorização da comunidade local, de seus hábitos, cultura e história. Pensá-lo somente a partir do viés econômico o restringe a um produto a ser consumido, sem relação com a cultura local, pautado na fuga do cotidiano ou na recuperação das forças de trabalho. A superação dessa problemática pode ser conquistada através da participação popular e da difusão de conceitos mais amplos da atividade.

Sistematicamente, em uma visão de senso comum, pode-se dizer que turismo é viajar na busca do sol, da praia, do repouso e do divertimento. Em uma visão empresarial o turismo é considerado uma atividade econômica, geradora de emprego, renda e lucro. Em uma abordagem holística pode-se entender o turismo a partir de aspectos econômicos, culturais, sociais e ambientais, que envolvem um conjunto de atores, bem como atrativos turísticos, patrimônios, equipamentos e serviços de entretenimento, meios de hospedagem, alimentação e transporte (PANOSSO NETTO, 2010).

Já em uma discussão epistemológica, o turismo pode ser questionado como sendo uma ciência, uma disciplina ou um campo de estudo (TRIBE, 1997). No olhar do turista, as viagens representam a vivência do novo, do exótico, de experiências culturais e sociais, embora que ainda conectadas com os hábitos do cotidiano de cada indivíduo (URRY, 2001). O turismo pode ser entendido também como importante atividade que possibilita o divertimento, descanso e desenvolvimento (DUMAZEDIER, 2004). Assim, muitas são as abordagens e linhas de raciocínio para entender o que é turismo.

O conceito mais difundido é o da Organização Mundial do Turismo (OMT) e, de acordo com Noguero (2010), esse conceito permitiu um entendimento mais padronizado do turismo no mundo, a fim de facilitar a comunicação entre os países, sendo possível sistematizar uma visão oficial, possibilitando ampliar as discussões em nível internacional.

Nesse sentido, segundo a OMT (2001, p. 38), o turismo é conceituado como “[...] as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadias em lugares diferentes do seu local de residência, por um período consecutivo inferior a um ano, com propósitos de lazer, descanso, negócios ou outros [...]”. Já o turista é “[...] qualquer indivíduo que viaja a um local que esteja fora do seu ambiente habitual por um período superior a 24 horas e inferior a

doze meses e cujo motivo principal da visita não seja o de exercer uma atividade remunerada no local visitado” (OMT, 2001, p. 38).

Comparativamente, no Brasil utiliza-se do mesmo conceito de turismo para as políticas nacionais. Segundo o artigo 2º da chamada Lei Geral do Turismo (Lei Federal nº 11.771/2008), que dispõe sobre a política nacional para a área, “considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (BRASIL, 2008, p.1).

Entretanto, aprofundando-se nessa linha de conceituação, utilizada em nível mundial e nacional, que traduz uma abordagem técnica do turismo, é possível identificar diversas inquietações sutis - e mesmo ambiguidades. Uma delas refere-se ao tempo, ou seja, a duração da viagem, o que justifica sua delimitação como sendo superior a 24 horas e inferior a um ano? Ou ainda, segundo Noguero (2010), a denominação ambiente habitual seria uma cidade? Um estado? Um bairro? O local de trabalho mesmo distante não seria habitual?

Allis (2014) destaca que nos espaços urbanos da sociedade atual a delimitação de fronteiras e limites é cada vez mais complexa. As redes de comunicação, de deslocamento, os dinamismos e a falta de padrões e coerências encontrados nas cidades tornam extremamente difíceis definir um local habitual, sendo necessário repensar o próprio conceito de turista nas cidades globais. Segundo o autor

Destas discussões, emergem questionamentos sobre fronteiras, circulação e redes, das quais é importante reter a ideia de que, quando os deslocamentos crescem vertiginosamente (aí, por óbvio, incluídos aqueles que permitem o turismo), a possibilidade de reconhecer um “dentro” e um “fora” vai se tornando cada vez mais difícil e, quiçá, anacrônica e mesmo desnecessária. Contudo, quando se observam os referenciais que ancoram o estudo e a prática do turismo, o “ir” e “vir”, num movimento circular, são movimentos elementares para sua compreensão. Uma das muitas dúvidas que emerge é: sair de onde e ir aonde? Essas unidades de espaço – que chamamos de “origem” e “destino” – ficam cada vez mais inespecíficas e difíceis de qualificar, se e quando assumimos esta “urbanização planetária” em curso (ALLIS, 2014, p. 27).

Nesse sentido, nota-se que essas questões de espaço e tempo ficam muito fechadas na definição da OMT e, desse modo, restringe o conceito de turismo a um meio de gerar estatísticas e evidências empíricas (NOGUERO, 2010), que, embora importantes, não o explicam em uma perspectiva mais ampla, sobre seus impactos e barreiras, sobre os interesses e motivações dos turistas e dos moradores, dentre outras questões. Essa concepção influencia

o poder público no desenvolvimento de políticas na área que, desse modo, se foca na geração de estatísticas que buscam contabilizar e quantificar o turismo.

A fim de ultrapassar esses limites, é necessário pensar no turismo representado pelas experiências geradas, que permitem a transformação do ser humano, a valorização social, cultural e o aprendizado. Para Moesch & Gastal (2007), inclusive, nessa linha de discussão, entendendo a importância de estimular o morador a conhecer sua própria cidade a partir de vivências de lazer, considera o próprio lugar habitual como possibilidade de prática turística, de modo a estimular no morador um novo olhar sobre sua cidade, que permita valorizar sua riqueza e mesmo difundi-la, servindo de estímulo à participação popular e à cidadania.

Reforça-se que este estudo reconhece a extrema relevância das concepções do Turismo como atividade econômica, bem como seus conceitos técnicos, estatísticos, entre muitos outros. No entanto, entende-se que uma das possíveis concepções da área pode possibilitar também vivências turísticas para o morador em sua cidade. Nesse sentido, a discussão colocada é que se o Turismo for estruturado por órgãos públicos somente por seu viés econômico ou outros elementos específicos desta mesma área, sua atuação poderá ser limitada. Assim, deve-se buscar compreendê-lo de modo mais amplo, a partir de suas múltiplas possibilidades, sendo uma delas o Turismo para o morador.

Essa questão de conceituações a respeito do turismo é polêmica no sentido de repensar conceitos definidos historicamente. No entanto, a sociedade avança, as cidades se desenvolvem, as pessoas estão cada vez mais insatisfeitas em aceitar as injustiças e desigualdades sociais de forma estática e alienada, despertando-se o interesse pela participação crítica e criativa. Diante disso, julga-se fundamental refletir sobre outras possíveis conceituações de Turismo e de turista, sem, no entanto, desconsiderar os conceitos já existentes.

Com base nestas considerações, para superar muitas visões restritas, impactos e contradições, é necessário pensar o turismo em uma perspectiva mais ampla, ligada a um turismo sustentável, responsável e harmonioso, promotor da cultura, do aprendizado e do desenvolvimento pessoal e social, no qual as pessoas são capazes de retornar com novos olhares sobre seu cotidiano, sendo uma forma de estimular a cidadania, a valorização cultural e a participação popular (MOESCH, 2003; KRIPPENDORF, 2001; URRY, 2001; PANOSSO NETTO, 2010).

Nessa concepção, propõe-se um turismo sustentável, que possibilite “um desenvolvimento que atenda às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das

futuras gerações de satisfazerem as próprias necessidades” (MURPHY, 2001, p. 189). O desenvolvimento sustentável deve ser pensado a partir do tripé crescimento econômico, proteção ambiental e valorização sociocultural (MOLINA, 2001).

Deve-se também buscar um turismo responsável, pois não basta ser somente sustentável, mas ser capaz de reduzir os impactos negativos de natureza econômica, ambiental e social, de favorecer a comunidade local buscando seu maior bem estar, de envolvê-la nas decisões, de promover experiências memoráveis aos turistas, permitindo a inclusão das minorias, como as pessoas com deficiência, e de possibilitar uma experiência rica em cultura e aprendizado, com ética, responsabilidade social, respeito, alegria e prazer (PANOSSO NETTO, 2010).

Por fim, além de sustentável e responsável, sugere-se um turismo harmonioso, havendo equilíbrio na dinâmica de lazer, viagens e consumo; se for o caso, viajar para lugares menos distantes ou mesmo ficar mais em casa e “descobrir o inesperado no próprio ambiente familiar” (KRIPPENDORF, 2001, p. 169).

Trabalhado nessa perspectiva, o Turismo é capaz de promover o enriquecimento e a troca cultural, configurando-se como uma forma de estimular a comunidade a valorizar sua identidade e suas tradições e, com isso, elevar sua autoestima (PANOSSO NETTO, 2010). Moesch & Gastal (2007, p. 16) destacam que por meio do Turismo “as comunidades locais, por sua vez, aprendem a valorizar seus recursos naturais e culturais, desenvolvendo maior sentimento de pertencimento e, conseqüentemente, elevando seu grau de cidadania”.

O Turismo possibilita o conhecimento de novas pessoas que contribuem com a própria formação da identidade e da personalidade do viajante, bem como incentiva a integração e o respeito entre turistas e comunidade local, servindo como forma de minimizar as diferenças sociais (PANOSSO NETTO, LOHMANN, 2011).

Além disso, estimula a conscientização a respeito da necessidade de preservação e conservação ambiental. E, ainda, utilizar os recursos naturais para o Turismo é uma melhor ação para preservação, em detrimento da utilização desses recursos para agricultura, mas sua exploração deve ser consciente e ligada a valores de educação e interpretação ambiental (WEARING, NEIL, 2001).

A partir destas questões, sugerir uma nova possibilidade de Turismo, como aquele feito na própria cidade pelo morador, ultrapassa as conceituações tidas como clássicas e padrões. E essa é a proposta, pois, de modo positivo, busca-se aqui superar a rigidez dos conceitos, eliminando a simplificação que se traduz na maneira rápida e ágil de alcançar a

resposta para, assim, embarcar na complexidade, que, como afirma Morin (2011), é o modo de enxergar a realidade como ela é e não somente a partir de seus reflexos e projeções simplificadas.

Considerando tais apontamentos, os turistas e moradores devem ser atores da mudança que desejam ver, buscando uma participação mais crítica e criativa na sociedade, de modo a exercer a cidadania e buscar a construção de uma cultura mais autêntica e de acordo com a realidade local; que explore suas potencialidades, mas identifique também as fraquezas que devem ser alvo do poder público em conjunto com a comunidade. É necessário levar em conta que a cultura é construída socialmente e sofre mudanças ao longo da história, assim, sua valorização não representa sua estagnação, mas a preservação e o questionamento dos seus próprios valores e maneiras de ser.

Sendo assim, o Turismo de massa deve ser superado na busca de uma proposta sustentável, responsável, harmoniosa, mas também democrática e acessível, que não tenha como objetivo único a fuga do cotidiano e o desviar da atenção dos problemas sociais, mas a busca da cultura, do aprendizado, do convívio social, da menor degradação ambiental e valorização cultural.

Por fim, o Turismo é uma prática social na qual devem ser avaliados os impactos causados principalmente nas comunidades receptoras, bem como buscar a otimização da experiência do turista. E, mesmo conhecendo suas outras possibilidades, deve se apropriar dos aspectos que a abordam como uma importante atividade de lazer.

Se pensarmos o turismo enquanto vivência de lazer, nada mais coerente do que se considerar os conceitos, impactos e políticas relacionadas à temática, dada a multidisciplinariedade da área. O turismo, por si só enfrenta muitas das limitações e barreiras do lazer em suas práticas. A superação desses fatores implica na melhor compreensão das relações entre o lazer e o turismo, possibilitando trabalhar novos valores de cidadania, participação e valorização cultural.

3.2. Lazer como promotor da cultura e agente da cidadania

A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu,
mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre
aquilo que todo mundo vê.

Arthur Schopenhauer

São muitos os conceitos que permeiam as discussões sobre lazer. Filósofos, sociólogos, profissionais de turismo, educação, esporte, saúde, entre outras, trouxeram

grandes contribuições sobre o tema, que embora ainda não seja visto como prioritário em comparação as demais esferas da vida (trabalho, obrigações familiares, escolares etc) e demais áreas de conhecimento (economia, educação, saúde etc), está seguindo um caminho bastante promissor, tornando-se possível falar do lazer como um direito social e como elemento promotor da cultura, da cidadania e do desenvolvimento social por meio de vivências prazerosas e espontâneas.

Nessa lógica, o conceito que norteia este estudo considera o lazer como fruto da sociedade moderna, nitidamente urbana e industrial, compreendido como

[...] uma cultura vivenciada no “tempo disponível”, não em contraposição, mas em estreita relação com o trabalho e as demais esferas de obrigação da vida social, combinado com os aspectos tempo e atitude, no valor da atuação no plano cultural [...], e como instrumento de mudança social [...]. (MARCELLINO, 2014, p. 34)

Segundo o mesmo autor, o lazer, entendido desse modo, é um tempo privilegiado para vivência de valores que contribuem para transformações na sociedade atual, possibilitando o exercício da cidadania por meio da participação popular, considerada como uma das bases para a mudança da sociedade e como busca da instauração de uma nova ordem social e cultural, mais justa e democrática (MARCELLINO, 2014).

Dessa maneira, assumir que o lazer é uma cultura vivenciada o torna mais abrangente e sua consolidação faz parte de um processo, que transforma e é transformado pelo ambiente e pela sociedade.

Ressalta-se que a cultura, em sentido amplo, não está ligada somente à arte e aos espetáculos, mas como descrito por Macedo (1984, p. 35) o “[...] conjunto global de modos de fazer, ser, interagir e representar que, produzidos socialmente, envolvem simbolização e, por sua vez, definem o modo pelo qual a vida social se desenvolve”. Sendo assim, a cultura tem forte relação com o lazer, este constituindo-se como um rico canal de produção cultural das variadas gerações, formações e identidades.

Historicamente, o lazer é fruto da Revolução Industrial do século XVIII e se consolidou a partir das lutas e conquistas da classe operária por maior tempo de recreação e descanso, num contraste de excessiva carga horária de trabalho nas fábricas, em más condições de sobrevivência (MARCELLINO, 2008a; REQUIXA, 1980; MELO; ALVES JR., 2012; GOMES, 2008).

Nesse âmbito, é possível pensar o lazer em duas perspectivas: como forma de recuperação das forças de trabalho ou como amplo tempo e espaço de participação e mobilização política (CAMARGO, 1992; MARCELLINO, 2008a; GOMES, 2008).

Nitidamente, o lazer associado à perspectiva de recuperação das forças de trabalho obteve maior atenção na sociedade capitalista atual, com foco no capital, na produção e no consumo. No entanto, esta lógica simplifica o lazer a mero elemento que age em contraposição ao trabalho, retratando que as pessoas trazem significado às suas vidas somente por meio das obrigações profissionais, enquanto que as atividades relacionadas ao não trabalho e às demais esferas da vida são evidentemente desprestigiadas. Uma reflexão colocada por Bruhns ressalta a evidente desvalorização do tempo de lazer sob o tempo de trabalho, quando afirma que

[...] na medida em que nossa vida é regida pela concepção de tempo como produtividade, rentabilidade e lucro (“tempo é dinheiro”), raramente nos damos conta o quanto desprezamos a dimensão afetiva e emocional nas relações humanas, fato demonstrado na justificativa de não termos tempo para “perder” com um amigo quando este nos requisita para um desabafo; quando não “temos tempo” para ajudar os necessitados; para esquecer da vida nos braços de quem amamos; para brincar com nossos filhos; para assistir a um por do sol. Comportamentos adjetivados como “perda de tempo” num mundo voltado para o trabalho, onde a lógica do “fazer” e do “nunca se render” domina o panorama. (BRUHNS, 2004, p. 95)

O lazer, nesta lógica, ainda não alcançou a devida ressonância social que merece, evidenciada pelas fugas constantes nos finais de semana, pelos comerciais e propagandas de condomínios residenciais com áreas de lazer, pelos discursos dos políticos e muitos outros momentos. Isso ocorre principalmente porque embora as pessoas reconheçam a vital importância do lazer nas suas vidas, não se sentem confortáveis por assumi-la, pois receiam ser vistos de modo pejorativo, como “desocupadas” em um mundo orientado pelo trabalho e o lucro (MARCELLINO, 2008a).

Observa-se, dessa maneira, que o lazer está incorporado ao cotidiano das pessoas por uma lógica de consumo exacerbado ou funcionalista, devendo-se pensar em estimular políticas públicas orientadas para um pensar mais amplo, uma busca mais humana por diversão, descanso e também por desenvolvimento pessoal e social (MARCELLINO, 1983; DUMAZEDIER, 2004).

Comprovação de sua necessidade está no reconhecimento do lazer enquanto direito social. Segundo a Constituição de 1988, em seu artigo 6º, “são direitos sociais a educação, a

saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados” (BRASIL, 1988, p. 6), bem como no seu artigo 217, parágrafo 3º (vinculado ao desporto) “o poder público incentivará o lazer, como forma de promoção social” (BRASIL, 1988, p. 112).

Assim, o lazer é questão de cidadania, de busca dos direitos e cumprimento de deveres diante da sociedade. Por isso, deve ser assegurado de modo democrático e igualitário a todos, na busca por melhores condições de vida. Para tal, é necessário o desenvolvimento de políticas eficientes e efetivas, relacionadas à realidade local de cada população.

Entretanto, no cotidiano a realidade é bastante diferente. Isso ocorre porque o lazer desenvolvido a partir de visões funcionalistas ou mercadológicas concebe a ideologia da classe dominante, visando a conservação da ordem vigente, o que contribui com o conformismo e a alienação social dos sujeitos (MARCELLINO, 2006). Esta lógica difundida corrobora com a manutenção do *status quo* da sociedade, fazendo as pessoas acreditarem que não há outra forma de ser, ter e viver, quando, na verdade, o lazer deveria estimular a mudança e a promoção da qualidade de vida de todos.

A fim de descrever as problemáticas que limitam o entendimento do Lazer de modo amplo, serão detalhadas a seguir as visões funcionalistas encontradas na área, bem como aquela de caráter mercantilista, associada ao lazer mercadoria. De acordo com Marcellino (2006) são encontradas pelo menos quatro abordagens funcionalistas: a compensatória, a romântica, a utilitarista e a moralista.

A abordagem compensatória restringe no lazer a razão da existência e o ideal de felicidade dos indivíduos. Segundo Dumazedier (2004), a cada dia que passa o trabalho é um elemento vital para a sobrevivência e obtenção de renda para as pessoas. Ou ainda, é um meio de conquistar o lazer como forma de ajudar a superar e compensar as tensões da vida de trabalho. Assim, em certos aspectos, o tempo de trabalho está sendo considerado como “ganha lazer”, sendo que as pessoas trabalham para obter lazer, felicidade e prazer.

De acordo com Krippendorff (2001, p. 37), na mesma lógica da abordagem compensatória, quando associada às viagens, na sociedade industrial (pode-se aplicar também à sociedade de serviços) todos aqueles que trabalham sentem a necessidade de um prêmio de consolação, de férias ou viagens que permitam às pessoas retornarem e sobreviverem a mais uma rotina alienante de trabalho.

Outra visão mencionada por Marcellino (2006) é a romântica, marcada pela valorização do passado e dos princípios da sociedade tradicional. Essa abordagem busca a

manutenção da cultura de antigamente, a fim de conservar a ideologia, os valores e os costumes da classe dominante.

Nessa abordagem, o turismo, quando não pensado de modo sustentável, responsável e harmonioso, pode servir de instrumento de promoção de ideologias que busquem valorizar as tradições não como uma forma de despertar sentimentos de preservação, mas de garantir a classe dominante no poder.

Já o entendimento do lazer a partir da abordagem moralista, segundo Marcellino (2006, p. 48) “é motivada pelo caráter ambíguo do lazer, visto como ‘faca de dois gumes’, enfatizando-se como ocasião para efetivação de valores suspeitos, inconvenientes e desagregadores da tranquilidade, da ordem e da segurança”. Nessa lógica enfatiza-se que, embora o lazer seja um tempo e espaço para vivências culturais, sociais e políticas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, na condição de fenômeno social, envolve pessoas que têm em seu tempo de lazer a liberdade em realizar atividades consideradas ilegais ou negativas (CAMARGO, 1998).

Apesar de polêmico, ao contrário de apenas proibir tais atividades, valendo-se da abordagem moralista do lazer, deve-se considerar que a simples proibição de determinadas práticas geralmente traz efeitos contrários, levando as pessoas a descumprirem determinações e desenvolver as questões na ilegalidade (CAMARGO, 1998). Essa postura é identificada também nas viagens de lazer, pelo fato das pessoas se sentirem mais livres quando estão fora de seu local de origem, não respeitando as normas e regulamentos adotados nos destinos (KRIPPENDORF, 2001; PANOSSO NETTO, LOHMANN, 2011).

Na visão utilitarista, o lazer é entendido como elemento para recuperar as forças de trabalho ou reduzir os problemas sociais, de forma a buscar um significado ou uma utilidade. Essa abordagem enxerga o lazer principalmente como válvula de escape das tensões do trabalho, como fuga da rotina, ou ainda como meio de reduzir a violência e os demais problemas sociais. Entretanto, ainda que o lazer possa ser um canal para isso, as ações devem ser trabalhadas de modo amplo, envolvendo os demais setores da sociedade, como educação, saúde, esporte etc. (MARCELLINO, 2006).

Assim, o que se observa na sociedade atual é o lazer visto sob esta abordagem funcionalista, que o enxerga enquanto elemento vivenciado de modo a ajudar as pessoas a conviverem com as injustiças sociais observadas no cotidiano, colaborando com a manutenção da situação social vigente e também com a elaboração de políticas públicas de lazer reduzidas.

Reflexo do entendimento do lazer a partir de uma perspectiva funcionalista pode ser o considerado “lazer mercadoria”, que se traduz como o entretenimento de massa, produzido pela Indústria Cultural (MARCELLINO, 2008b). Segundo o autor, esse lazer tem a ver

[...] não [com] as atividades populares ligadas à alma da população, mas “popularescas”, no sentido de nivelamento “por baixo”, com único objetivo de “desviar a atenção de”, e esse “de”, quase sempre, pode ser entendido como a triste realidade pessoal e social dos seres humanos. É a distração, significando alheamento e não, como propõe o educador Rubem Alves, como “atração por um outro mundo”. Um mundo diferente, de sonho e invenção, de uma sociedade mais justa, de um ser, mais humano. (MARCELLINO, 2008b, p. 24)

A partir disso, destaca-se a discussão realizada por Trigo (2003) a respeito do entretenimento caracterizado na sociedade atual como o espetáculo para massas, as novas possibilidades de hedonismo, de fuga, de divertimento e de emoção pré-fabricadas, estando ligado diretamente ao viés econômico.

Ainda assim, o autor observa que, mesmo promovido a partir de uma lógica de mercado, que estimula o consumo exacerbado e como meio capaz de ajudar as pessoas a conviverem com os problemas e o estresse da vida cotidiana, é possível considerar que o entretenimento pode gerar valores questionares sobre a própria sociedade. O conteúdo produzido, seja em filmes, novelas, séries de televisão, jogos de *vídeo game*, livros, *cartoons* etc, embora massificados, permitem fazer as pessoas refletirem sobre suas realidades e os problemas enfrentados no cotidiano, podendo estimular a participação e a cidadania.

Para Marcellino (2008b), o grande problema do entretenimento está no conteúdo produzido, principalmente pela Indústria Cultural, caracterizada pelas mídias de massa - como a televisão e a internet -, que contribuem com essa percepção de lazer mercadoria, manipulando as ideias e opiniões públicas e produzindo uma cultura de massa que traz conteúdos de baixo conhecimento e profundidade para tentar atingir a compreensão de todos.

Sem desconsiderar as colocações anteriores realizadas pelos autores, Stoppa (2005) complementa que é preciso salientar que nem sempre o consumo é feito de forma passiva, sem ser reelaborado pelas pessoas. Sobre essa questão Canclini (1999) propõe a reconceitualização do consumo, entendendo-o não apenas como a realização de gastos inúteis, provindos, muitas vezes, de impulsos irracionais, mas como espaço para o pensar, em que se organiza grande parte da racionalidade na sociedade. É a expansão da noção de cidadania, que passa a incluir direitos de saúde, educação, lazer e, também, da apropriação de outros bens em processos de consumo e decisões.

O autor observa, ainda, que a reorganização dos sistemas simbólicos, baseados na visão neoliberal da rentabilidade dos bens, exclui a maioria do contato com a cultura contemporânea mais criativa. Para ele, a falta de acesso à essa cultura criativa leva as pessoas à falta de informações mais atualizadas, o que contribui para uma diferença negativa entre elas no consumo (CANCLINI, 1999).

Ele defende ainda que para aliar consumo e cidadania, é necessário que se reúnam ao menos três requisitos no cotidiano, que são: 1) uma variada oferta de bens e mensagens, com acesso fácil e igualitário para todos, representativo da diversidade internacional dos mercados; 2) informação confiável, e em variadas direções, sobre a qualidade dos produtos, controle este exercido pelos consumidores, para que possam minimizar os efeitos das armadilhas da propaganda; 3) participação efetiva dos principais setores da sociedade civil nas decisões relacionadas à questão do consumo, desde às de ordem material e simbólica - como o controle da qualidade dos alimentos -, até as de ordem política - como a administração de informações estratégicas para a tomada de decisões (CANCLINI, 1999).

Tal cenário aponta para a extrema necessidade do desenvolvimento de políticas públicas de lazer e das demais áreas do social que combatam a alienação, o conformismo e estabeleçam alicerces para a conquista da participação efetiva, crítica e criativa dos sujeitos na sociedade, seja por meio do consumo ou de outras possibilidades de vivências de lazer e de turismo, que permitam a superação da ordem social vigente pela análise crítica das ideologias da classe dominante - que direta ou indiretamente influenciam as formas de atuação do Estado e da sociedade em geral.

Dentre as alternativas de ação visando expandir o entendimento do lazer é possível classificar suas vivências em conteúdos culturais, que são divididos em interesses artísticos, intelectuais, físico-esportivos, manuais, sociais (DUMAZEDIER, 1980) e turísticos (CAMARGO, 1992)³.

De modo específico, os interesses turísticos são representados pelos passeios e viagens, mudança de paisagens e de novos ritmos e estilos de vida (CAMARGO, 1992). É válido dizer que esses interesses foram inseridos nessa conceituação, principalmente pelo notável crescimento desse segmento na sociedade atual. O advento de férias remuneradas e a

³ Alguns autores destacam também os interesses virtuais, que seriam aqueles ligados à utilização de computadores, videogames e televisão no tempo de lazer (SCHWARTZ, 2003; SCHWARTZ; MOREIRA, 2007). No entanto, vale uma reflexão sobre a possibilidade de classificar essas atividades como aquelas realizadas em um ambiente virtual e não necessariamente como sendo um conteúdo cultural, pois apresentam aspectos dos demais conteúdos expostos, como a arte, a sociabilidade etc.

melhoria da infraestrutura dos sistemas de transportes, meios de hospedagem, alimentação e entretenimento para atender o viajante podem ser destacados como alguns dos fatores que possibilitaram a expansão da atividade (URRY, 2001).

Dessa maneira, os conteúdos culturais do lazer destacam as múltiplas opções que as pessoas podem realizar no tempo livre. Ter o conhecimento desses conteúdos é uma forma de expandir o leque de atividades a serem realizadas. Dumazedier (1980) e Marcellino (2006) ressaltam que essa classificação é fundamentada na predominância de um interesse nas vivências de lazer das pessoas, entendendo que atividades como esportes e exercícios físicos estão mais ligadas aos interesses físico-esportivos. Ainda assim, tal vivência pode apresentar elementos dos outros conteúdos, como sociabilidade, arte etc.

Com base nestas discussões é necessário superar muitos conceitos restritos, que associam o lazer somente a atividades vivenciadas no cotidiano, ou a uma alternativa de superação de problemas sociais ou, ainda, a um instrumento de manutenção da sociedade. O desafio está em entender o lazer como um importante canal de mobilização política, de produção cultural e de conquista da cidadania.

Entretanto, para se alcançar esse ideal, não basta um entendimento mais amplo do Lazer, mas a necessidade de participação da população que vise a superação de muitas barreiras socioculturais nele presentes, que contribuem com muitas injustiças e problemas presentes no cotidiano.

Reforça-se que a participação, em sentido amplo, está associada à atitude que o indivíduo assume e não necessariamente à prática ou ao consumo em uma vivência de lazer. No conformismo, o indivíduo concorda com as imposições da sociedade sem, no entanto, buscar e propor mudanças. Assim, as escolhas pelas opções de lazer, bem como sua vivência, são muitas vezes alienadas e se aceitam as regras sociais pré-definidas. Já nos níveis de participação crítico e criativo, as pessoas são capazes de buscar mudanças e melhorias nas condições atuais e na qualidade de vida dos sujeitos. Neste nível de participação, os sujeitos refletem e podem repensar muitas de suas escolhas e possibilidades de lazer (DUMAZEDIER, 1980).

Essa discussão referente aos níveis de participação no lazer pode ser expandida também aos demais direitos sociais, como acesso à saúde, transporte, habitação, esporte, segurança, educação etc., ressaltando que a participação está diretamente ligada à postura que o indivíduo adota em relação às suas vivências, devendo buscar uma participação crítica e criativa.

Neste sentido, a participação é entendida por Marcellino (2006, p.17), como “[...] a atividade crítica e criativa de sujeitos historicamente situados”, sendo considerada como uma das bases para a mudança da sociedade, em busca da instauração de uma nova ordem social e cultural.

Ainda assim, Demo (1988a) enfatiza que a participação somente existe se e enquanto for conquistada. Ela faz parte de um processo e não de um produto acabado. Desta maneira, é necessário que a sociedade conquiste a maior participação, lute por seus interesses contra as injustiças e desigualdades sociais tão evidentes nos dias de hoje.

Com isso, a participação é um dos elementos chave para minimizar muitas das barreiras encontradas no lazer, que limitam tanto quantitativamente quanto qualitativamente estas vivências. Dentre elas, destacam-se as intraclases, que são aquelas de faixa etária, gênero, de acesso à espaços e equipamentos de lazer, da violência, dos estereótipos, entre outras; e as interclasses, como o fator econômico e o nível de instrução (MARCELLINO, 2006).

As barreiras intraclases são aquelas inseridas nas classes sociais, dentre as quais estão às de faixa etária, em que os maiores problemas permanecem, principalmente, nos extremos do ciclo vital: nas vivências de lazer das crianças, vistas como adultos em miniatura e seres não produtores de cultura, apenas em preparação para o mercado de trabalho; ou nos idosos, já afastados do mercado de trabalho, excluídos do contexto de produção e lucro (MARCELLINO, 2006).

Nessa perspectiva, as políticas públicas devem buscar promover o lazer para e pela criança, uma vez que deve conciliar atividades por elas desenvolvidas em seu convívio social ou no momento de brincar, com aquelas produzidas para elas, desenvolvidas principalmente pela Indústria Cultural. Na questão do idoso, as ações devem focar educá-los para o tempo livre e promover iniciativas de troca de experiências, por exemplo. (SILVA, MARCELLINO, 2006; BARBOSA, CAMPAGNA, 2006).

Outra barreira intraclases é a de gênero, que carece de atenção do poder público e da sociedade, principalmente pelo machismo presente, assim como pela dupla jornada de trabalho das mulheres: no mercado profissional e no lar, cuidando da casa e da família (CAMARGO, 1992).

Uma questão importante é ligada às barreiras de acesso aos espaços e equipamentos de lazer, que estão concentrados principalmente em áreas centrais ou mais valorizados dos centros urbanos. No entanto, com o desenvolvimento desordenado das cidades, grande parte

da população vive nas regiões mais periféricas e, assim, distantes dos principais equipamentos específicos de lazer (BRENNER, DAYRELL & CARRANO, 2005).

Segundo Marcellino (2008a), justo as camadas mais pobres da sociedade, que têm menos condições e menos opções de vivências de lazer em seus lares, são as menos favorecidas com programas, ações e com espaços e equipamentos de lazer no seu bairro.

Outro problema relacionado ao acesso ao lazer refere-se à questão de que as pessoas das classes populares evocam certo “ar de santuário” aos equipamentos específicos de lazer, acreditando que espaços como museus, *shoppings centers*, teatros e bibliotecas não são para essa parcela da população (MARCELLINO, BARBOSA & MARIANO, 2008a).

Também é possível destacar que há uma barreira de acesso não somente aos espaços, mas também de informação a respeito deles. Os centros urbanos possuem um imenso leque de opções de lazer, mas os moradores muitas vezes desconhecem tais opções, ou mesmo elas não são divulgadas para esse público, mas apenas para as classes economicamente mais favorecidas (MARCELLINO, BARBOSA & MARIANO, 2008a) ou para os turistas, estes considerados potenciais consumidores de bens e serviços das cidades.

De acordo com Bonalume, a informação é um elemento vital na participação, pois é necessário entender que a população

[...] requer oportunidades igualitárias de acesso a informação e de capacitação [...], com vista a construção de alternativas e decisões que contribuam com o avanço coletivo. Se a informação é imprescindível no processo de democratização, cabe ao poder público investir no acesso à mesma, na sua difusão e inteligibilidade, ou seja, garantir que a informação disponível seja informação acessível [...]. (BONALUME, 2008, p. 159)

Essa falta de acesso à informação cria pelo menos dois cenários: um deles desestimula o morador a conhecer sua própria cidade, seu próprio bairro, limitando suas escolhas; o outro o estimula a ter vivências de lazer em outras cidades, considerando que elas são amplamente divulgadas nas propagandas e anúncios das televisões, rádios, jornais e internet. De uma maneira ou de outra, a vivência da própria cidade é posta em segundo plano ou é inexistente.

Outra barreira que merece ênfase é a questão da violência e da falta de segurança nas cidades, que é considerada uma das barreiras intraclasses sociais do lazer e influencia diretamente as vivências das pessoas, podendo impedi-las de realizar suas escolhas. São questões que podem incentivar as pessoas a se manterem em seus lares, sem muitas opções de lazer a não serem as mídias, como a televisão e a internet (STOPPA et. al, 2011).

Outro conjunto de barreiras socioculturais no lazer são as interclasses, com ênfase para o fator econômico, que se reverte em uma barreira maior, inserida entre as classes sociais e observada através das notáveis desigualdades de renda presentes na sociedade. Em conjunto com esta barreira, o grau de instrução dos indivíduos pode servir de elemento que afeta as pessoas a alcançarem níveis mais altos de participação em suas vivências, levando a crer que pessoas mais instruídas têm maiores canais de participação e maiores oportunidades de acesso às variadas opções de lazer (MARCELLINO, 2006).

Sendo assim, os desafios são muitos, não somente na busca de um lazer mais participativo, democrático e igualitário, mas de uma sociedade mais humana e mais justa. Dentre os caminhos para isso está a superação dos entendimentos restritos e a minimização das barreiras socioculturais. A compreensão ampla do Lazer o enxerga como elemento em estreitas relações com a cultura, a qualidade de vida, a cidadania e a educação.

Nessa perspectiva, segundo Linhares (1999) a cultura é um processo em constante construção e transformação, que não pode ser considerada como algo acabado, mas sim mutante, ligada aos avanços e mudanças sociais.

A partir do conjunto de saberes, ideias, práticas e hábitos gerados pelos múltiplos modos de ser, fazer, interagir e representar, as cidades constituem-se como importantes espaços para produção da cultura, devido suas oportunidades de convivência social e de fazer política, de exercer a cidadania e de participar ativamente da sociedade.

Ainda assim, muitas são as formas de cultura, umas mais democráticas que outras, que retratam mais realidades do que outras, ou combatem mais desigualdades que outras, quando não, mais radicais que as demais. Nesse sentido, buscando uma sociedade mais justa e que aceite a diversidade cultural, é necessário

[...] difundir elementos da cultura erudita, possibilitando a todos a descoberta de novas linguagens e novas formas de prazer; difundir e recuperar elementos da cultura popular, que se encontram muitas vezes deteriorados ou obliterados pela ação da indústria cultural; e aprender a lidar criteriosamente com elementos da cultura de massa. (MELO & ALVES JR., 2012, p. 58)

Com isso, o lazer deve servir como um importante canal de promoção da cultura, podendo ser considerado instrumento de participação popular e de exercício da cidadania. Por meio das vivências de lazer, os indivíduos podem assumir uma postura mais participativa e inclusiva, com homens, mulheres, diversas faixas etárias, interesses e necessidades, podendo tais vivências serem consideradas o próprio exercício da cidadania (LINHALES, 1999).

Oportuno destacar que a cidadania, de acordo com Marshall (1967), caracteriza-se como o direito a ter direitos, que, por sua vez, podem ser caracterizados como: direitos de primeira geração, que são os direitos civis - liberdade, igualdade, direito de ir e vir etc - e os direitos políticos - como o direito ao voto, a liberdade de se associar em instituições políticas, como sindicatos e organizações sociais, entre outros; há também o conjunto de direitos de segunda geração, que são os sociais - de trabalho, saúde, lazer, e demais elementos que garantem o bem estar e a qualidade de vida da população.

De acordo com Vieira (2009), com os avanços e mudanças observados na sociedade, é possível pensar em um conceito de cidadania mais amplo, ligado à participação popular, que contribua com a consolidação de uma cidadania intimamente ligada às necessidades da população. Dessa forma

[...] a cidadania, definida pelos princípios da democracia, constituiu-se na criação de espaços sociais de luta e na definição de instituições permanentes para a expressão política, assegurando, dessa forma, complementaridade entre representação política tradicional e participação popular direta. A cidadania passiva, outorgada pelo Estado, se diferencia da cidadania ativa, na qual o cidadão, portador de direitos e deveres, é essencialmente criador de direitos para abrir novos espaços de participação política. (VIEIRA, 2009, p. 40)

Nessa lógica, Linhares (1999) reforça a importância de se pensar em uma cidadania ativa, que estimule a participação popular, sendo essa uma forma de superar o conformismo e a alienação social. O lazer constitui-se um espaço e tempo de mobilização política e de identificar muitas das injustiças enfrentadas na sociedade a fim de superá-las.

Ressalta-se, neste contexto, o relevante papel da educação na construção de uma sociedade mais democrática, participativa e formadora de cidadãos ativos. O lazer, em suas relações com a educação, é reconhecido como possuidor de duplo aspecto educativo, servindo como veículo de educação, que incentiva a formação crítica dos cidadãos, e como objeto, sendo necessário aprendizado e estímulo para sua vivência (MARCELLINO, 2006).

Nesse âmbito, de acordo com Melo e Alves Jr. (2012), o lazer como veículo da educação busca rever valores, comportamentos e condutas sociais, que permitam aos indivíduos a reelaboração de seus pontos de vista acerca da realidade. Assim, é necessário aproveitar o tempo livre e os espaços de lazer, como museus, parques e áreas de convivência para difundir novos valores sociais.

A educação pelo lazer é evidenciada em movimentos como o *hip hop*, por exemplo, no qual as pessoas utilizam da música e de um novo conjunto de gestos e vestimentas para

relatar as injustiças sociais e a realidade vivida, sem, no entanto, perder a liberdade, a livre escolha e o prazer promovidos por ela. É uma forma de questionar os estilos de vida e os signos consumidos desordenadamente no cotidiano (STOPPA, 2005).

Em outra perspectiva, o lazer, enquanto objeto da educação, destaca a necessidade de uma educação para estas vivências, de modo que enfatize a valorização do tempo livre e reconheça a necessidade de aprendizado para essas vivências (CAMARGO, 1998, MARCELLINO, 2006). Segundo Melo e Alves Jr. (2012), é possível comprovar a necessidade de uma educação para o lazer quando se observa que

[...] é impressionante, embora não surpreendente, como algumas pessoas não conseguem se desligar do trabalho nos momentos de lazer. Assim, nesses instantes, reproduzem a mesma lógica rígida de tempo controlado, marcam muitas coisas ao mesmo tempo e continuam correndo [...]. (MELO & ALVES JR, 2012, p. 37)

Em vista disso, considera-se que a educação para o lazer é uma possibilidade de reforçar sua importância e necessidade às pessoas, bem como estimulá-las a participar crítica e criativamente em suas vivências de lazer e, dessa maneira, é possível buscar a superação dos preconceitos e barreiras presentes na sociedade, muitas vezes vinculadas a questões ideológicas e conflitos de poder, servindo de instrumento de reivindicação social, de incentivo à cidadania e da promoção de novos valores, condutas e culturas (MARCELLINO, 2008a; MELO, ALVES JR., 2012).

O Lazer legitimado como veículo e objeto da educação pode servir como veículo e objeto da cidadania, o que demonstra sua importância além dos aspectos de divertimento e descanso, mas de desenvolvimento pessoal e social.

A partir destas considerações, observa-se que muitas devem ser as mudanças e superações dedicadas à construção de uma sociedade mais justa, democrática e participativa. A chave para isso é o desenvolvimento de políticas públicas que sejam capazes de combater as desigualdades sociais, estimular a participação popular, a educação, a valorização cultural e o respeito às diferenças. Essas políticas devem ser alvo de atuação do Estado, mas para conquistá-las é necessário o engajamento da população.

3.3. Políticas Públicas no Brasil

A sociedade passou por inúmeras transformações nas áreas social, econômica, política e científica, que contribuíram com sua formação atual, tida como dinâmica,

imediatista, liberal e em constantes mudanças, sendo que prevalece o foco no trabalho, a fragmentação das esferas da vida, a produção, o consumo e o ritmo acelerado de vida nas cidades.

Nesse âmbito, a discussão de políticas públicas tomou novos rumos nos últimos anos, de uma percepção na qual o único a fazer política era o Estado, por ser este seu dever e atribuição, à lógica de que empresas, organizações não governamentais, associações e os cidadãos têm papel relevante na construção dessas políticas, atuando em conjunto com o Estado na busca de uma sociedade mais consciente, participativa, cidadã e democrática.

Assim, de modo geral, entende-se como política as ações que visam atender o interesse público. Segundo Japiassú e Marcondes (1996, p. 215), “política é tudo aquilo que diz respeito aos cidadãos e ao governo da cidade, aos negócios públicos”.

De acordo com Fernandes (2007), as políticas públicas, reforçando seu caráter público, além de atenderem o público, caracterizam-se como a junção multidisciplinar dos diferentes setores da sociedade, tais como educação, saúde, trabalho, segurança, habitação, transporte, esporte e lazer, tendo como principal foco o fomento de iniciativas que priorizem problemas da sociedade, desenvolvendo estratégias e iniciativas que ampliem as dimensões políticas, tendo como objetivos a tomada de decisões e negociações sociais.

Nesse contexto, a gestão dessas políticas, de acordo com Höfling (2001), consiste no Estado desenvolvendo um projeto de governo por meio de programas de ação direcionados a esses diferentes setores da sociedade, relacionados aos interesses e problemas sociais.

O Estado, nesse contexto, segundo Bresser-Pereira (1995a, p. 5) é conceituado como uma “estrutura política e organizacional que se sobrepõe à sociedade ao mesmo tempo em que dela faz parte. [...] É uma estrutura organizacional e política, fruto de um contrato social ou de um pacto político, que garante legitimidade ao governo [...]”. O Estado, no sistema político, é responsável por atender as demandas geradas pela sociedade, composta pelos cidadãos e seus grupos sociais.

De acordo com Demo (2008) dentre o conjunto de políticas de Estado, sendo elas econômicas ou sociais, a política social, na qual se insere o lazer, a cultura, o esporte, a educação etc, tem grande relevância na promoção da qualidade de vida das pessoas, pois é considerada uma

[...] proposta planejada de enfrentamento das desigualdades sociais. Por trás da política social existe a questão social, definida desde sempre como a busca de composição pelo menos tolerável entre alguns privilegiados que

controlam a ordem vigente, e a maioria marginalizada que a sustenta. (DEMO, 2008, p. 14)

Para o autor, as políticas sociais somente serão eficientes e contribuirão com uma sociedade melhor quando forem conquistadas e construídas por ela. Nessa lógica, uma política social não pode ser uma dádiva, um produto acabado, pois faz parte de um processo. Ela não é feita somente pelo Estado, mas construída a partir do interesse de todos (DEMO, 1988a).

Assim, faz-se necessário incentivar a participação da população em questões civis, políticas e sociais. No entanto, vive-se em um cenário bastante desafiador, com evidente falta de participação popular, resultado histórico de estruturas de classe dominantes, que a limitam, passando uma conotação negativa sobre a participação, despertando na população um sentimento de estar fazendo algo errado, residindo nessa questão a dificuldade de incentivar as pessoas a quererem buscar seus direitos (DEMO, 1988a).

Em consonância a tal aspecto, outros elementos contribuem com a manutenção da falta de participação dos sujeitos na sociedade, dentre elas a carência de uma educação básica de qualidade, a falta de uma cultura de participação, principalmente em países em desenvolvimento como o Brasil. Também devido a questões históricas que, de acordo com Gomes, Pinheiro & Lacerda (2010), da sociedade grega até a sociedade atual ocorreram mudanças consideráveis na lógica de participação dos cidadãos, que infelizmente teve relativo enfraquecimento devido principalmente aos modelos de representação política e a valorização da esfera privada, que passou a fazer parte da política, atribuindo menor importância à esfera coletiva.

Nesse sentido, embora alguns avanços possam ser identificados nos dias de hoje, principalmente no que se refere a maiores canais de participação popular, o que se observa é a consolidação de políticas públicas impositivas, construídas pelo Estado, sem relação com os interesses e problemas sociais e de cunho assistencialista e controlador. Resultado disso são políticas utilizadas como ferramenta de desmobilização e de controle social, de modo a garantir a manutenção da ordem vigente (DEMO, 1988a).

Assim, tudo que é social acaba por ter um caráter assistencialista, servindo como doação ou favor à população. Nessa conotação, segundo Demo (2008, p. 20), “[...] ainda se tornou praxe entender política social como ‘coisa’ de Estado”. Como consequência, as políticas sociais são tratadas apenas por órgãos específicos, principalmente de assistência social, deixando-se de lado a importância de pensar em ações mais amplas, direcionadas a

sociedade e que necessariamente envolvem outros órgãos, como de educação, segurança, saúde, lazer, esporte etc (DEMO, 2008).

O grande problema da participação é que o Estado não servirá de instrumento para permitir que as pessoas se voltem contra ele. Ainda assim, é necessário entender que o povo deve ser o sujeito das políticas, atuando o Estado somente como apoio e como meio de alcançar sua consolidação (DEMO, 1988b).

A superação desses entraves precisa envolver todos os cidadãos, que não podem assumir uma postura somente de reclamar do que está sendo feito, mas de reagir, buscar a mudança e a construção de uma sociedade mais participativa, consciente e sem medo de enfrentar os problemas tão evidentes em seu dia a dia (DEMO, 1988b).

Segundo Demo (2008), o Estado pode ser entendido como promotor do serviço público, sendo instrumento de elevação do bem-estar da população de forma democrática e igualitária. O planejamento de políticas públicas deve refletir a boa qualidade, mas, acima de tudo, a quem elas são desenvolvidas. Se buscarem somente o bem-estar das classes dominantes, a desigualdade social e a pobreza serão agravadas na gestão.

Para Menicucci (2006) o fator que não se pode deixar de lado é que as políticas públicas, muito mais do que identificar problemas e interesses sociais, estão intimamente ligadas à atividade política, que por sua vez caracteriza-se por conflitos de interesse e relações de poder. O que ocorre muitas vezes é que as ações consideradas comunitárias, participativas e democráticas têm como pano de fundo os interesses governamentais, devendo-se questionar a quem elas servem e quem as controla.

Nesse sentido, o Estado é fundamental no desenvolvimento da sociedade. No entanto sua atuação deve partir dos interesses da sociedade e não de seus próprios interesses, que visem sua garantia no poder e o controle da população de modo a não se opor as suas imposições. Estimular a participação em uma sociedade alienada e conformada com a vida da maneira que ela é torna-se uma tarefa difícil, mas não impossível. Deve-se estimular a participação de modo a assegurar a qualidade de vida, o acesso aos direitos ao lazer, a cultura, a educação, etc. e a conquista da própria participação.

Relacionando tais conceitos com as políticas públicas nacionais, observa-se que muitas foram as transformações ocorridas, principalmente no que diz respeito à atuação do Estado. De modo geral, segundo Abrucio (2002), até o período militar o Brasil detinha de políticas centralizadas e um regime autoritário. Após esse período, com a promulgação da

Constituição Federal de 1988 o país passou a adotar o modelo de políticas públicas descentralizadas, que de acordo com o autor

[...] descentralização é um processo nitidamente político, circunscrito a um Estado nacional, que resulta da conquista ou transferência efetiva de poder decisório a governos subnacionais⁴, os quais adquirem autonomia para escolher seus governantes e legisladores (1), para comandar diretamente sua administração (2), para elaborar uma legislação referente às competências que lhes cabem (3) e, por fim, para cuidar de sua estrutura tributária e financeira (4). (ABRUCIO, 2002, p. 3)

A partir disso é possível considerar que há uma preocupação maior em aproximar as políticas públicas desenvolvidas com os interesses e problemas locais. No entanto, cabe mencionar que embora esse processo possa conferir maior poder aos gestores das cidades e estados e, com isso, possibilitar o desenvolvimento de programas e ações mais próximas dos cidadãos, ascender de um regime centralizado para um descentralizado faz parte de um processo, no qual o governo central não pode estar totalmente ausente, visto que mais do que possuir autonomia é necessário competência e recursos para que os gestores locais desenvolvam ações eficientes (ARRETCHE, 1996).

Segundo a autora, o foco das ações deve estar em sua própria concretização e não no nível de governo que a desenvolve. O afastamento do governo central não pode ser entendido como a redução de sua atuação na política nacional, pelo contrário, sua preocupação agora deve estar voltada à regulação dos programas e ações, ao combate das desigualdades sociais e em meios de compensar as insuficiências locais (ARRETCHE, 1996).

Para ela, muitos autores apresentam pontos positivos nesse modelo, no entanto, como pontuado, ainda há entraves para que seu desenvolvimento seja efetivo e democrático. Diversos países, a partir da década de 1980, passaram a adotar políticas descentralizadas visando o fortalecimento e a consolidação da democracia, que é um dos caminhos para promover o bem-estar da sociedade e estimular a maior participação popular e a cidadania (ARRETCHE, 1996).

Chama-se atenção para a democracia, conceituada nesse estudo, considerando a sociedade atual como

⁴ O autor classifica governos subnacionais como aqueles em nível de gestão abaixo da federal, como estadual e municipal. Mais detalhes em ABRUCIO, F. L.; LOUREIRO, M. R. G. (Org.). O Estado numa era de reformas: os anos FHC - parte 2. Brasília, 2002.

[...] um regime de Governo no qual o poder político do Estado pertence, por direito, a toda população, ou seja, ao povo, entendido como o conjunto de cidadãos sem exclusões por razões de classe social, raça ou sexo. (CRUZ, 2013, p. 45)

Desta forma, a democracia tem forte relação com a cidadania, na medida em que deve possibilitar a intervenção, o controle e a definição das ações do Estado por parte da sociedade (CRUZ, 2013). Segundo Linhares (1999), um dos elementos fundamentais da cidadania é a busca do exercício e da possibilidade de liberdade e, assim, é a busca de maior participação popular nas decisões e políticas de interesse social.

Embora esses conceitos tenham, de certa forma, mostrado maior aproximação do Estado com a sociedade, nota-se uma realidade bastante diferente, principalmente em países em desenvolvimento como o Brasil, onde muitas pessoas estão excluídas das condições mínimas para uma digna sobrevivência, a miséria, a pobreza, as desigualdades sociais e a considerável parcela da população sem a menor participação e experiência na cidadania sugerem inclusive o conceito de uma cidadania inexistente (LINHALES, 1999).

Em conjunto com esses fatores, identificam-se também inúmeros problemas na atuação do Estado, como a corrupção, a falta de transparência, a ineficiência das políticas desenvolvidas (TANZI, 2000), a má qualidade da gestão, a burocracia extrema dos processos e a falta de interesse e eficiência do funcionalismo público, principalmente no Brasil (BRESSER-PEREIRA, 1995b).

Arretche (1996), em relação à ineficiência do funcionalismo público, ressalta que o problema está na seleção do corpo técnico, formado principalmente por alguns profissionais de mérito, com qualificação e capacidade técnica, e outros pelo favoritismo político, ingressos por meio de favores políticos. E há também o grave problema na descontinuidade da gestão, que com a troca de mandato político, os programas e ações não são aproveitados e reiniciam-se novas ações do zero (PIRES & MACÊDO, 2006).

No Brasil, a partir dos anos de 1950, uma alternativa para superação de alguns desses problemas de gestão foi a criação de empresas públicas, principalmente estatais, para áreas como telecomunicações, eletricidade, saneamento, a fim de reduzir os processos burocráticos, bem como formar corpos técnicos altamente qualificados com a produção de serviços de expressivo grau de inovação, qualidade e eficiência (ARRETCHE, 1996).

Nessa lógica, houve grande crescimento do número de empresas públicas ou de economia mista também na área de turismo no país. Entretanto, mesmo considerando a importância das empresas públicas, ao invés de maquiar a ineficiência da administração direta

com tais estruturas indiretas, deve-se pensar em ações e reformas mais amplas, de reestruturação da gestão pública como um todo.

Esses problemas geraram uma desconfiança generalizada da população por tudo que é desenvolvido pelo governo, pelos seus representantes políticos e pelas suas instituições públicas, fato que afeta sua legitimidade, desempenho e consolidação de um sistema político democrático (POWER & JAMISON, 2005).

Com isso, essa junção de carências sociais com problemas estruturais do Estado em certos momentos cria um cenário pessimista para lutas e mobilizações políticas, quando se percebe que muitos são os desafios a serem superados. No entanto, é necessário pensar positivo e buscar a mudança, a qualidade de vida, a democracia e a cidadania, possíveis por meio da maior participação popular.

De acordo com Chauí (1989), para que haja democracia é necessário ter participação, ou seja, que os cidadãos participem ativamente na busca de melhores condições de vida e na busca da própria cidadania. Assim, é necessário buscar políticas sociais mais próximas da realidade de cada comunidade, a fim de atender seus interesses, incentivando sua participação e engajamento.

A partir disso, foi a carência de políticas públicas relevantes, efetivas e condizentes com as realidades locais que deram abertura ao surgimento ou a consolidação das demais esferas políticas, como o terceiro setor e a sociedade civil organizada, ávidas por melhorias e mudanças na ordem social vigente.

O surgimento do terceiro setor, segundo Oliveira e Húngaro (2007), tem se dado, dentre outros fatores, devido à ausência da atuação do Estado no desenvolvimento de políticas públicas democráticas e universais. A falta deste transfere a responsabilidade para o terceiro setor, a fim de suprir as carências do Estado. É composto pelas ONGs e demais entidades não governamentais e sem fins lucrativos.

Alguns autores são otimistas quanto ao terceiro setor, entendendo-o como uma “via eficaz para eliminar a ineficiência da burocracia estatal e assegurar a eficácia dos serviços públicos” ou ainda para possibilitar a maior aproximação das políticas públicas com a sociedade civil e seus interesses (ROSA & FALCONER, 1998, p. 2).

No entanto, há outros autores que acreditam que muitas das entidades desse setor acabam por absorver os mesmos problemas do primeiro setor – o Estado – através das parcerias realizadas e pelas transferências de recursos, atuando de modo semelhante a ele (CORREIA, 2012). Segundo Dagnino (2004)

[...] a autonomização política das ONGs cria uma situação peculiar onde essas organizações são responsáveis perante as agências internacionais que as financiam e o Estado que as contrata como prestadora de serviços, mas não perante a sociedade civil, da qual se intitulam representantes, nem tampouco perante os setores sociais de cujos interesses são portadoras, ou perante qualquer outra instância de caráter propriamente público. Por mais bem-intencionadas que sejam, sua atuação traduz fundamentalmente os desejos de suas equipes diretivas. (DAGNINO, 2004, p. 101)

Esse dilema do terceiro setor serviu de estímulo para a própria sociedade civil buscar maior envolvimento nas políticas públicas locais. Segundo Dagnino (2004), o associativismo tem apresentado considerável crescimento no país nos últimos 30 anos, com a consolidação de associações de bairro, de instituições religiosas, entre outras formas de organização envolvidas de maneira mais próxima na tomada de decisão dos governos. Esse cenário foi facilitado principalmente por mudanças na legislação nacional, como a Constituição Federal de 1988, que permitiu maior interferência da sociedade nos processos de discussão política do Estado.

De acordo com Avritzer (s.d.), o processo de democratização no Brasil forneceu maior importância à questão dos direitos humanos, do estímulo à cidadania e da participação, principalmente em associações, organizações e conselhos que apresentavam suas reivindicações ao Estado, buscando mudanças e melhorias, principalmente em questões sociais.

No âmbito do lazer, Stoppa (2005) destaca que o associativismo está muito presente em formas de encontro e convivência social espontâneas, informais, não obrigatórias, não impositivas e autênticas. Muitas delas nem sempre são registradas, mas representam um importante canal de participação que pode gerar valores de mudança e transformação social.

Nessa mesma discussão, de acordo com Marcellino, uma das alternativas para o desenvolvimento de políticas públicas de lazer e de outras áreas do social é a ação comunitária, que considerando a ausência do Estado, pode ser capaz de atender as demandas sociais. A ação comunitária envolve as necessidades, desejos e a realidade da população local, buscando envolver os principais atores da comunidade no planejamento, desenvolvimento e execução da ação, estes integrados com órgãos e entidades locais (MARCELLINO, 2008c).

Dessa forma, com a descentralização política e o envolvimento de diversos governos, entidades, organizações e do próprio cidadão no desenvolvimento de políticas públicas, Kissler e Heidemann (2006) ressaltam a importância da governança como sendo um dos elementos para garantir a eficácia na implementação dessas políticas públicas. Segundo eles, a

governança no contexto atual trata de analisar a atuação do Estado nesse novo cenário de políticas descentralizadas, bem como entender suas relações com as instituições e organizações não governamentais e com os atores da sociedade civil.

De acordo com Oliveira (2011), observa-se que as interações entre os diferentes níveis de governo e a sociedade podem ser capazes de promover ações mais democráticas e efetivas. Esse maior envolvimento de outras esferas na atuação política é de extrema relevância, mas o Estado não deve utilizar essa postura para se afastar de suas responsabilidades, mas ser agente de mudança e de concretização das políticas públicas.

No entanto, o que se observa é a falta de interação entre os diferentes níveis de governo que pode resultar na sobreposição de ações, gerando, muitas vezes, ineficiências e má distribuição dos recursos. Segundo Barros e Carvalho (2003), essa questão persiste, pois não há uma clareza na delimitação das funções de cada esfera de governo, visto que cada um deles passou a ter autonomia no desenvolvimento de suas próprias políticas.

A Constituição brasileira, nos artigos 194 a 225, aponta as responsabilidades da União em conjunto com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, mas não há um aprofundamento e nem uma delimitação sobre o papel de cada um. O que se define é a importância do poder público na promoção da seguridade social, da saúde, da previdência social, da assistência social, da educação, cultura e desporto, da ciência e tecnologia, da comunicação social e do meio ambiente (BRASIL, 1988).

De modo geral, é possível destacar que a partir do processo de descentralização os governos federais passaram a ter funções mais relacionadas à coordenação, regulamentação, fiscalização e transferência de recursos financeiros aos governos estaduais e municipais (ARRETCHE, 1996; NOGUEIRA, 1997). No entanto, nota-se pouca clareza nas funções dos demais níveis de governo. Nesse contexto, entende-se que ambos estão mais próximos da execução e operacionalização das políticas públicas - o Estado em nível macro e o Município em nível micro, próximo as realidades locais.

Reflete-se que essa falta de delimitação das funções de governo, de certo modo, é positiva, pois as políticas públicas devem partir do contexto que estão inseridas, bem como dos interesses da população local. Desse modo, mais do que definir sistematicamente as funções dos governos deve-se buscar a articulação entre seus diferentes níveis, em uma integração que possibilite a troca de experiências, o trabalho em conjunto e o conhecimento de novas formas de tecnologia e de inovação na gestão pública, que permitam remediar a

duplicidade de ações e a promoção de políticas desconectadas e desintegradas das realidades locais.

Complementando essas discussões, enfatiza-se ainda que o problema não está somente em diferentes níveis de governo fazendo as mesmas coisas, o que de fato é prejudicial na gestão pública como um todo, mas também a intervenção desconectada e de maneira desintegrada desses diferentes níveis de governo nas realidades locais, difundindo valores e ideias contraditórias à população (BARROS & CARVALHO, 2003), a partir de ideologias diversas, sendo elas liberais, conservadoras ou de qualquer outra orientação. Dessa maneira, a integração dos entes federados é vital, de modo a transmitir para a população diretrizes claras e objetivas, condizentes com suas necessidades.

A fim de ilustrar tal apontamento, uma das alternativas encontradas em algumas das políticas no país, embora que não de forma intencional, é da União repassar para os Estados a responsabilidade de administrarem programas nacionais, ficando a cargo da Federação apenas o repasse do recurso. Essa dinâmica por um lado é positiva, pois aproxima as políticas públicas das realidades locais. Por outro, reflete-se que a Nação acaba por transferir responsabilidades a uma instância que nem sempre está preparada para executá-las. Programas em diversas áreas têm funcionado dessa maneira, como de assistência social, esporte, lazer e turismo.

No turismo, especificamente, exemplo disso é o Cadastur⁵, programa do Ministério do Turismo que visa o cadastro de profissionais e empresas do setor de turismo nacional, que conta com núcleos de atendimento nos 26 Estados e no Distrito Federal. Assim, utiliza-se da estrutura física, dos recursos humanos e da capacidade técnica dos órgãos oficiais de turismo estaduais na execução de uma política pública nacional (BRASIL, 2015).

Assim, para a superação destas contradições identificadas na gestão pública, é necessário buscar a intersetorialidade e a transversalidade das políticas públicas, de modo a garantir a integração que de fato integre, não sendo uma mera distribuição de tarefas, como evidenciado na política do Cadastur (BRASIL, 2015).

De acordo com Menicucci (2006), a intersetorialidade deve combater a verticalização das políticas, buscando promover a interação entre o Estado, a iniciativa privada, a sociedade civil e a população, bem como garantir a união de esforços na consolidação de políticas que agreguem diferentes áreas. Sobre isso a autora afirma que

⁵ BRASIL. Cadastur – Ministério do Turismo, 2015a. Disponível em <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/index.action#>>. Acesso em 07 jun. 2015.

[...] todas as estruturas verticais comportam sinergicamente a obtenção de um objetivo comum que não é específico de cada uma delas em particular. [...] Significa incorporar, no trabalho do conjunto ou de parte significativa da organização, o tratamento de políticas, problemas, segmentos da população, etc., que reflitam a multidimensionalidade da realidade, sem eliminar nenhuma das dimensões já incorporadas no seu trabalho. (MENICUCCI, 2006, p. 12)

Partindo dessas colocações, considera-se que na intersectorialidade há uma política promovida por diversas áreas, em uma atuação conjunta. No Estado, tal dinâmica representa a união de diversas secretarias (ou diretorias e departamentos) de várias áreas, com diferentes níveis de governo e com a iniciativa privada, sociedade civil e população. É o desenvolvimento de uma única ação conjunta.

Já a transversalidade tem um caráter mais desafiador, pois visa estimular que cada área atue de modo interdisciplinar e, assim, desenvolva ações com base no todo, partindo de sua estrutura específica. Não há mais uma dependência dos demais setores, mas uma autonomia de se apropriar de elementos de outras áreas e utilizá-los em suas políticas. É o desenvolvimento de variadas ações por diversos órgãos com um objetivo em comum.

Diante do exposto, as políticas de Estado, sejam elas sociais ou econômicas, além de atenderem os interesses da população, devem possibilitar a autopromoção e, assim, garantir que os próprios indivíduos sejam capazes de satisfazer suas necessidades, seja por iniciativas próprias ou por reivindicações aos próprios governos, de modo a superar a situação de controle, de assistencialismo e de dependência na classe dominante e no Estado (DEMO, 1988a).

Sendo assim, o cenário político atual é bastante desafiador, heterogêneo e, ao mesmo tempo, desordenado. Para a elaboração de políticas públicas de lazer e de turismo é necessário levar em consideração, além de um entendimento amplo dos dois fenômenos, com análise de suas barreiras e impactos e os aspectos ligados à política atual, a fim de promover programas e ações mais democráticos e capazes de garantir o bem-estar, a cidadania e a participação popular.

3.4. Políticas Públicas de Lazer e Turismo: construindo um cenário de mudança

As políticas públicas, diante do exposto, seriam a solução para a superação de muitos dos problemas, barreiras e impactos que limitam a difusão do lazer e do turismo na sociedade

atual. E, mais que isso, são a forma de tornar a cidade um local melhor de se viver, de transformar seus sujeitos gerando maior qualidade de vida e 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.

Alguns autores trouxeram importantes contribuições para a discussão de diferentes elementos que podem compor uma política pública de lazer, como Marcellino (1983; 2006; 2008a; 2014), Requixa (1980; 1977), Camargo (1992; 1998), Dumazedier (1980; 2004), Linhales (1999), Gomes (2008; 2014), Stoppa et. al. (2011), Isayama (2010), Melo e Alves Jr. (2012), Bernet (1998), Menicucci (2006), entre outros. Destaca-se assim:

Tabela 1 - Políticas de Lazer

nº	Categoria	Elementos que podem compor uma política pública de lazer
1	Reordenação do tempo	É necessário pensar em políticas de lazer capazes não somente de se adequar ao tempo dos finais de semana, feriados e férias, mas nesta readequação com o desafio de redução da jornada de trabalho sem a redução dos salários.
2	Diversificação dos conteúdos culturais	Diversificar os conteúdos culturais do lazer possibilita que as pessoas escolham vivências de lazer mais variadas, não se restringindo na realização das mesmas em seu cotidiano, como assistir televisão, por desconhecer as demais opções. As políticas de lazer devem envolver atividades de conteúdos artísticos, manuais, intelectuais, físico-esportivos, sociais e turísticos.
3	Espaços e equipamentos de lazer	As políticas de lazer devem ser estruturadas buscando a otimização dos espaços e equipamentos de lazer, sejam eles específicos, como clubes, praças e parques, bem como não específicos, como escolas, lares e bares. Além disso, reforça-se que, mais do que criar novos espaços, é importante a manutenção e preservação dos já existentes. E, ainda, as políticas públicas urbanas devem possibilitar os múltiplos usos da cidade, para lazer, trabalho, habitação e circulação.
4	Minimização das barreiras socioculturais	Tanto as barreiras interclasses quanto as intraclasses devem ser minimizadas a partir de políticas mais amplas, intersetoriais e multidisciplinares.

(continua)

(continuação)

nº	Categoria	Elementos que podem compor uma política pública de lazer
5	Ação comunitária	A ação comunitária é uma importante alternativa de participação popular, que permite a construção e o desenvolvimento de políticas de lazer, bem como de outras áreas sociais, condizentes com a realidade de cada localidade, envolvendo população e governos locais.
6	Formação e capacitação de animadores socioculturais	Um quadro de animadores socioculturais é essencial, na medida que os profissionais qualificados são capazes de promover o lazer a partir de valores de educação, cultura e cidadania. Importante obter quadros de pessoal com voluntários, de preferência da comunidade a qual a política se dirige, técnicos de conhecimento específico e técnicos de conhecimento geral.
7	Entendimento amplo da área	O lazer deve ser pensado em conjunto com outras aéreas, como esporte, arte e cultura, mas não pode se restringir a esses elementos. Mais que isso, seu entendimento deve superar as visões funcionalistas e mercadológicas, considerando sua importância não somente para o descanso e divertimento, mas também desenvolvimento, em que se busca uma maior participação da sociedade em questões sociais, que permita a denúncia e a superação dos problemas enfrentados no cotidiano.
8	Eventos	A política de eventos deve ser promovida com o incentivo a atividades ligadas ao esporte, à cultura, à arte, por exemplo, mas não se deve ficar restrita a ela, trabalhada em conjunto com programas e ações de longo prazo.
9	Educação pelo e para o lazer	Elemento chave para se pensar o lazer da sociedade atual, que supervaloriza o trabalho e as obrigações em oposição às vivências de lazer. As políticas de lazer, se orientadas como objeto e veículo da educação, são capazes de reforçar sua importância na sociedade como uma necessidade humana, bem como permite estimular a participação mais crítica e criativa dos sujeitos.
10	Intersetorialidade e Transversalidade	Considerando o lazer uma área interdisciplinar, as políticas devem ser promovidas de modo intersetorial, envolvendo os diversos atores sociais, como governos, iniciativa privada, terceiro setor, universidades e sociedade civil, a fim de desenvolver ações compartilhadas e participativas. Em conjunto a isso deve-se tentar trabalhar na perspectiva da transversalidade, apropriando-se de elementos das diferentes áreas nas políticas de lazer.

Fonte: elaboração própria, 2015.

Tais elementos permitem pensar o Lazer de modo amplo, devendo ser alvo de atuação do poder público sua consolidação, pautada nos interesses e aspirações da sociedade. Nessa lógica, o turismo, pensado enquanto atividade de lazer, também está inserido nas

políticas públicas de lazer, mas, assim como qualquer outra atividade de lazer, seja em artes, esporte ou entretenimento, apresenta um conjunto de políticas específicas para sua concretização como uma prática social sustentável, responsável e harmoniosa.

A seguir estão alguns itens que devem orientar as políticas públicas de turismo, partindo de diferentes elementos presentes nas discussões de Carvalho (2009), Moesch (2003), Gastal & Moesch (2007), Panosso Netto (2010), Panosso Netto & Lohmann (2011), Beni (2004), Krippendorf (2001), Urry (2001), MacCannell (1973) e Solha (2004):

Tabela 2 - Políticas de Turismo

<i>n^o</i>	Categorias	Itens que devem orientar as políticas públicas de turismo
1	Infraestrutura, equipamentos e serviços	Faz-se necessário desenvolver políticas de infraestrutura básica em saúde, educação, transporte, educação, entre outras, bem como em infraestrutura turística, de sinalização, centrais de informação, manutenção e preservação de atrativos e patrimônios históricos, culturais e ambientais, sendo capaz de atender turistas e moradores, buscando investimentos dos governos e da iniciativa privada.
2	Promoção e marketing	A difusão da informação é elemento chave para turistas e moradores tomarem conhecimento do que existe nas cidades, estados, países e no mundo. Os governos têm papel de desenvolver planos, diretrizes e estratégias de promoção e marketing.
3	Capacitação e qualificação profissional	Toda a cadeia de turismo deve possuir profissionais capacitados para atuar na iniciativa privada e nos governos. No Brasil, são diversos cursos de graduação nas áreas de lazer, turismo e hospitalidade. Além disso, o Ministério do Turismo, em conjunto com o Ministério da Educação, desenvolve programas como o Pronatec, com fornecimento de cursos na área de turismo em diversos setores ⁶ . Essa capacitação deve se dar desde gestores públicos, empresários, até serviços de base de hotéis, estabelecimentos de alimentação, transporte e outras áreas envolvidas, como segurança e defesa civil.
4	Observatório de Turismo	A estruturação do turismo depende de um planejamento com base em pesquisas, estudos e relatórios que permitam traçar diretrizes, manuais, ações e programas eficientes e democráticos.
5	Envolvimento da comunidade local	É necessário entender a comunidade local como parte integrante do processo de desenvolvimento turístico, envolvendo-a no planejamento e gestão, a partir dos seus interesses e necessidades. A participação pode ocorrer através de conselhos, assembleias e planos participativos, envolvendo iniciativa privada, associações, representantes locais etc.

(continua)

⁶ BRASIL. Ministério do Turismo. **Pronatec - Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego**, 2014b. Disponível em: <<http://pronatec.turismo.gov.br/index.html>>. Acesso em 18 out. 2014.

(continuação)

nº	Categorias	Itens que devem orientar as políticas públicas de turismo
	Produtos turísticos diferenciados	Num mundo tão acelerado, dinâmico e em constantes transformações, as ações devem envolver inovação e modernidade em conjunto com aspectos culturais, econômicos e ambientais da localidade, a fim otimizar a experiência do turista e o bem-estar do morador.
	Tendências e transformações sociais	A sustentabilidade, responsabilidade social, inovação, avanços tecnológicos, ações com foco no cliente, bem como a busca pela participação popular e a importância mais evidente da cidadania ativa são tendências que devem ser levadas em conta na elaboração de políticas de turismo.
8	Democratização do turismo	O turismo, enquanto atividade de lazer, deve ser incentivado e promovido a todos, de todas as classes sociais, idades, gêneros, etc., devendo o Estado ter relevante papel no desenvolvimento de políticas condizentes com o contexto.
9	Redução dos preconceitos e valorização cultural	As políticas de turismo permitem reduzir muitos preconceitos presentes na sociedade atual a partir do contato com novas culturas e ambientes, no entanto seu desenvolvimento deve ser consciente e planejado, para não gerar efeitos contrários.

Fonte: elaboração própria, 2015.

O cenário é desafiador e algumas ações nas diferentes esferas de governo podem ser identificadas. Referente à questão do lazer, em esfera nacional, destaca-se sua menção na CF88 como direito social, citado nos artigos 6º e 7º, assim como na Seção III, do Desporto, no artigo 217, inciso 3º⁷, e também no Capítulo IV, da Família, da Criança, do Adolescente, do Jovem e do Idoso, no artigo 227, como sendo “dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura [...]” (BRASIL, 1988, p. 165).

Já em esfera estadual, na Constituição do Estado de São Paulo, de 1989 (CESP89), o lazer é citado de forma bastante similar à sua menção em nível federal. No capítulo III, da Educação, da Cultura e dos Esportes e Lazer, seção III, de Esporte, Educação e Lazer:

Artigo 265- O Poder Público apoiará e incentivará o lazer como forma de integração social.

Artigo 266 - As ações do Poder Público e a destinação e recursos orçamentários para o setor darão prioridade:

[...] II - ao lazer popular;

⁷ Citado no subcapítulo 4.1 desse trabalho.

III - à construção e manutenção de espaços devidamente equipados para as práticas esportivas e o lazer;
 [...] V - à adequação dos locais já existentes e previsão de medidas necessárias quando da construção de novos espaços, tendo em vista a prática de esportes e atividades de lazer por parte dos portadores de deficiência, idosos e gestantes, de maneira integrada aos demais cidadãos. (SÃO PAULO, 1989, p. 142)

Do mesmo modo que, como colocado na CF88, o lazer é mencionado em nível estadual, no capítulo IV, de Proteção Especial, seção I, da Família, da Criança, do Adolescente, do Jovem, do Idoso e dos Portadores de Deficiências, como direito que deve ser assegurado à essa parcela da população (SÃO PAULO, 1989).

Maiores são as referências ao lazer na Lei Orgânica do Município de São Paulo, de 1990 (LOM/SP/SP, 1990), com 10 aparições, ligadas às seções das responsabilidades do poder municipal: na política urbana, na promoção e assistência social e em múltiplos artigos da seção de esporte, lazer e recreação. A maioria das menções relaciona o lazer aos demais direitos sociais, no que se refere à responsabilidades do poder municipal, da política urbana ou ao esporte (SÃO PAULO, 1990). No âmbito municipal notam-se maiores relações com temas como atividades recreativas, vinculadas ao esporte.

Relacionando essas leis à atuação dos governos, primeiramente o órgão que trata do Lazer em esfera nacional é o Ministério do Esporte, criado em 2003. Avanços têm sido mostrados na área a partir de três Conferências Nacionais de Lazer e Esporte, promovidas pelo órgão nos anos de 2004, 2006 e 2010, que orientaram e subsidiaram o desenvolvimento da Política Nacional do Esporte e do Lazer e, como consequência, o Sistema Nacional de Esporte e Lazer. Dentre os assuntos que foram tratados destacam-se a atuação em três frentes: recursos humanos, financiamento e controle social, que estão divididos em partes, como Esporte de Rendimento, Esporte Educacional e Esporte, Lazer e Qualidade de Vida.

De modo geral, as duas primeiras conferências serviram para construir as orientações e diretrizes básicas que proveriam ferramentas para construção da política de esporte e lazer. Já a última conferência, realizada em 2010, teve um caráter mais prático, com propostas de ação mais específicas, trabalhando o lazer e o esporte em dez linhas de atuação, como estímulo à criação e/ou consolidação de órgão gestor próprio de esporte e lazer, criação da Política Nacional de Formação Permanente e Continuada de Esporte e Lazer, entre outras.

Nessa medida, foram criados programas pelo Ministério do Esporte nesse período, pautados nas conferências realizadas. No que diz respeito ao lazer, os mais evidentes são os desenvolvidos pela Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social

(SNELIS), vinculada ao Ministério do Esporte - como o Segundo Tempo, o Esporte da Escola, Recreio nas Férias, o Programa Esporte e Lazer na cidade (PELC) e o Vida Saudável.

O PELC e o Vida Saudável podem ser considerados os principais programas que compõem a Política de Esporte e Lazer na SNELIS. O primeiro, de acordo com o órgão,

[...] além de proporcionar a prática de atividades físicas, culturais e de lazer que envolvem todas as faixas etárias e as pessoas portadoras de deficiência, estimula a convivência social, a formação de gestores e lideranças comunitárias, favorece a pesquisa e a socialização do conhecimento, contribuindo para que o esporte e lazer sejam tratados como políticas e direitos de todos (BRASIL, 2016b, p. 5).

O PELC consiste na implementação de núcleos de esporte recreativo e de lazer nas diversas regiões brasileiras, com o desenvolvimento de atividades que visam assegurar o direito ao lazer. Para atuar nesses núcleos são desenvolvidas ações de capacitação de gestores, agentes sociais, orientadores pedagógicos, entre outros, a fim de proporcionar o bom desenvolvimento das atividades e de formar agentes multiplicadores (BRASIL, 2016b).

O Programa Vida Saudável tem características similares ao PELC, mas seu enfoque é o público de idosos, de modo a estimular a convivência social, a formação de gestores e de lideranças comunitárias para atuar com esse público (BRASIL, 2016c). Dessa forma, consideráveis foram as evoluções nas políticas da área de lazer e esporte, superando o colocado na legislação, que apresenta um enfoque mais ligado ao esporte, desconsiderando itens como a sociabilidade e a inclusão.

Para se entender a real apropriação desses programas pela população seria necessária uma investigação mais profunda, que não será foco deste trabalho. Sabe-se que a construção de políticas públicas sociais, não somente as do Ministério do Esporte, mas de outros órgãos, fazem parte de um processo que deve envolver participação popular, a fim de serem de fato democráticas e capazes de estimular a cidadania por meio do lazer ou das demais esferas da vida. Não somente um entendimento amplo do lazer permite políticas mais abrangentes, mas os problemas estruturais do Estado, a qualificação técnica e a eficiência na gestão devem ser superados no alcance da autonomia dos cidadãos e da qualidade de vida.

Partindo para as discussões relativas ao turismo, observou-se que não há nenhuma relação do lazer com o turismo, bem como o contrário, nas leis, documentos, diretrizes analisadas. Na verdade, não se identificou nenhuma relação do turismo com os direitos sociais. Na CF88, o turismo tem aparição única e somente no capítulo I de Princípios Gerais da Atividade Econômica, que no artigo 180 destaca que “A União, os Estados, o Distrito

Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico” (BRASIL, 1988, p. 110).

Na CESP99, o turismo é mencionado apenas para questões institucionais, da gestão pública; na LOM/SP/SP (1990) o turismo também está ligado às atividades econômicas, destacado em seu artigo 164, no capítulo do exercício da atividade econômica. Pequenas menções aparecem nos três documentos referente à importância de preservação dos patrimônios de caráter ambiental, cultural, artístico, turístico etc, mas sem grande aprofundamento na temática.

O Ministério do Turismo existe desde 2003, e antes dele, a partir de 1966 já havia a atual EMBRATUR, assim como outras secretarias e ministérios ligados ao comércio, indústria, esporte etc. que também tratavam de políticas de turismo.

Desde esse período alguns avanços foram feitos, orientados por um modelo de gestão descentralizada, dentre eles a construção do Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), de 1998; na sequência, do Plano Nacional de Turismo (PNT), com publicações de 2003-2007; 2007-2010 e 2013-2016⁸; e da mudança de PNMT para o Programa Nacional de Regionalização do Turismo (PNRT), publicado no ano de 2003.

O Plano Nacional de Turismo e o Programa de Regionalização do Turismo são as principais bases para o desenvolvimento do turismo no país. Tais documentos orientam o desenvolvimento do turismo de forma estratégica, e assim, buscando avaliar os impactos que a atividade gera na economia, na sociedade e no meio ambiente. Considerando o Turismo como uma atividade que deve ser alvo das atenções do Estado, da iniciativa privada e do terceiro setor, necessitando ser pensado a partir de sua devida relevância no contexto atual (CARVALHO, 2009).

O Plano Nacional de Turismo 2013-2016 apresenta orientações pensando no desenvolvimento turístico dos municípios, regiões, estados, iniciativa privada, terceiro setor e sociedade civil. Entretanto, o diagnóstico apontado trata principalmente de aspectos econômicos, como participação na economia, balança de serviços, fluxo turístico, geração de emprego e competitividade. Na parte das ações, a maioria está voltada a aumento de turistas, de receita, do índice de competitividade, de comercialização, etc. Alguns apontamentos estão ligados ao fomento do turismo de base comunitária, a capacitação dos brasileiros para atuar

⁸ BRASIL. Ministério do Turismo. **Planos Nacionais**, 2014c. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/03planos_nacionais.html>. Acesso em 19 out. 2014.

com o turismo, a melhoria da infraestrutura, do estímulo ao aumento de viagens domésticas, que indiretamente podem beneficiar o morador (BRASIL, 2013).

Entretanto, as questões sociais devem ser mais exploradas, considerando os impactos que a atividade pode gerar na população local, ao meio ambiente e a necessidade de mais políticas que incentivem a prática da cidadania e a participação.

Dando continuidade às discussões, no âmbito estadual, em São Paulo, há uma Secretaria de Turismo, existente desde 2011, com programas e ações ligados à promoção, planejamento e estruturação turística⁹. Já em nível municipal, na cidade de São Paulo, a São Paulo Turismo, a empresa oficial de turismo e eventos, existe desde 2005 e conta com políticas de pesquisa, ações de promoção e marketing, eventos etc., que serão investigados no capítulo seguinte deste trabalho.

No Brasil como um todo, segundo o Ministério do Turismo, dos vinte e seis Estados mais o Distrito Federal, vinte dois contam com órgãos específicos de turismo, os demais o associam a outras áreas (BRASIL, 2014). Nessa lógica, entende-se que a consolidação de órgãos de turismo no âmbito federal, estadual e municipal demonstra a relevância da atividade no país. No entanto, de acordo com Solha (2004) esse crescimento de órgãos públicos de turismo deve-se à notável importância econômica da atividade.

No turismo, as preocupações em se estabelecer políticas para o setor só aparecem quando este adquire importância econômica, ou quando começa a causar transtornos. Antes disso, caracteriza-se pela espontaneidade, com pouco ou nenhum controle de seu desenvolvimento, obedecendo apenas a lei de mercado. (SOLHA, 2004, p. 9)

Dessa maneira, percebe-se que o crescimento de órgãos na área parte da busca do desenvolvimento econômico, o que é importante, mas a partir disso o entendimento do turismo não o associa aos demais aspectos do social, cultural e ambiental, ocasionando no então turismo de massa e em impactos na comunidade local.

Além da orientação das políticas de turismo pelo aspecto econômico, segundo Beni (1991), dentre os problemas identificados na administração pública na área estão a carência de mão de obra qualificada, de integração dos órgãos estaduais e em demais níveis e a falta de identificação de uma política de turismo nacional.

Embora nesse último aspecto seja possível identificar consideráveis avanços por conta do PNT e demais documentos da esfera nacional, segundo Carvalho (2009), o

⁹ SÃO PAULO [Estado]. Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo, 2014a. Disponível em <www.turismo.sp.gov.br>. Acesso em 18 out. 2014.

desenvolvimento dos planos e diretrizes não foi acompanhado no mesmo ritmo pelos gestores públicos, pois quando o PNMT estava dando bons frutos e atingindo uma compreensão nacional, foi transformado em PNRT¹⁰ - que é uma proposta bastante construtiva e eficiente, mas os representantes de turismo não conseguiram se adaptar muito bem à essa transformação, desenvolvendo ações parciais e desorientadas.

Hoje esse conceito de regionalização tem sido amplamente divulgado em discussões de mercado e também na universidade. A proposta é necessária na atual conjuntura política, econômica e social de diversos países do mundo, de modo a serem capazes de competir estrategicamente sem serem absorvidos pelos destinos turísticos mais consolidados. No entanto, é necessário que a teoria seja posta em prática pelos governos e mesmo empresas e comunidade local, a fim de buscar a cooperação em contraposição à competição.

Essas colocações apontam para a necessidade de se repensar as leis que promovem o lazer e o turismo a partir de concepções restritas, gerando reflexos nas políticas públicas desenvolvidas pelos variados níveis de gestão. As três esferas de governo mostram conceitos bastante similares, que podem evitar a sobreposição de ações e o conflito de valores nas políticas desenvolvidas. Entretanto, podem também gerar imobilismo, instabilidade das responsabilidades e falta de iniciativa por parte dos gestores públicos.

Assim, avanços em ambas as áreas são consideráveis, mas é necessário ter alinhado à legislação, os planos e diretrizes dos órgãos públicos e o que é posto em prática. Encontram-se muitas ideias e propostas amplas de políticas públicas. Outra questão ligada ao desenvolvimento das políticas de turismo refere-se à importância de considerar que as pessoas só irão viajar se tiverem suas necessidades básicas supridas, com boas condições de moradia, segurança, alimentação etc. Embora as viagens estejam se tornando mais acessíveis e difundidas na atualidade, nota-se que a pobreza, a fome e as desigualdades sociais estão fortemente presentes no mundo atual, principalmente em países em desenvolvimento, como o Brasil (PANOSSO NETTO, 2010).

No entanto, vale refletir sobre a questão do turismo como uma necessidade humana, pois atualmente nossa realidade sofreu consideráveis transformações, influenciadas principalmente pelas mídias e pelo turismo de massa, permitindo considerar o turismo, enquanto atividade de lazer, como uma necessidade, dada sua notável relevância no dia a dia das pessoas, fator que foi identificado historicamente nas conquistas operárias por mais tempo

¹⁰ O PNRT é um documento do Ministério do Turismo que serve de diretriz para os Estados promoverem suas políticas. Ele é trabalhado na perspectiva regional, e assim, visa incentivar os Estados a trabalhar políticas regionalizadas, não isoladas nos municípios, como era proposto pelo PNMT. Desse jeito, os municípios são incentivados a um trabalho em conjunto de estruturação e promoção do turismo na região.

livre (GOMES, 2014)¹¹ e na atual sociedade moderna pela conquista do direito de viajar de maneira mais acessível e democrática.

Insiste-se aqui sobre a importância do turismo, enquanto atividade de lazer, seja na promoção da cultura, do divertimento, do descanso, da possibilidade de participação crítica na sociedade, que permite a denúncia dos problemas do dia a dia e a construção de novos valores sociais, podendo ser realizado em novos destinos do país ou do exterior, bem como na própria cidade.

Nesse sentido, de acordo com Moesch e Gastal (2007), é necessário considerar que os principais beneficiados pelo turismo devem ser os moradores da cidade, entendendo que uma política pública de turismo nos centros urbanos pode ser capaz de atender bem tanto o turista quanto o morador. Segundo as mesmas autoras, a cidade boa para o turista seria aquela que é boa aos seus moradores.

Diante disso, um elemento que se insere diretamente na discussão de políticas públicas de lazer e turismo é o espaço urbano, onde a prática ocorre, as relações se desenvolvem, a cultura, a arte e a história se consolidam. No entanto, questiona-se até que ponto esses elementos são de fato apropriados pelas pessoas, como são absorvidos e construídos na sociedade atual, marcada nitidamente pelo ciclo de trabalho, consumo e produção.

O espaço de lazer, como muitos autores afirmam, é, de fato, o espaço urbano. Embora com essa afirmação fossem esperados núcleos urbanos detentores de infraestrutura e riqueza de bens e serviços de lazer distribuídos de forma democrática e, assim, disponível a todos de forma igualitária, isso não acontece na realidade, considerando que historicamente o crescimento populacional não foi acompanhado de infraestrutura adequada, de oferta de empregos e de espaços e equipamentos de lazer, que possibilitassem boas condições de vida a toda a população (MARCELLINO, BARBOSA & MARIANO, 2008; REQUIXA, 1980; LINHALES, 1999).

Os processos de urbanização e industrialização do país, com seu auge nos anos de 1970, estimularam o deslocamento da população rural para as cidades, principalmente para as de médio e grande porte, motivadas por boas condições de vida, emprego e moradia (MARCELLINO, 1983; REQUIXA, 1980). No entanto, a consolidação dos centros urbanos se deu a partir de conflitos de interesse entre a iniciativa privada, o poder público, as

¹¹ A autora pontua uma discussão sobre o Lazer como necessidade humana e dimensão da cultura.

instituições sociais e a população, prevalecendo, nesse cenário, a busca desenfreada pelos benefícios econômicos, o lucro e a produção em larga escala (REQUIXA, 1980).

O enfoque nos ganhos econômicos reduziu as funcionalidades das cidades apenas ao trabalho e à habitação, deixando de lado preocupações com o lazer, a educação e a circulação, sendo assim trabalhada a partir da visão utilitarista, que reduz o espaço urbano ao mero produto do mercado (REQUIXA, 1980). Para Krippendorf:

As cidades não se preocupam muito com o lazer nem com as necessidades de relaxamento dos seus habitantes. A maioria são cidades de trabalho, incompatíveis com uma vida plena. O processo de urbanização não para, com todas as implicações nefastas ao homem, embora já há alguns anos todos falem em tornar as cidades mais habitáveis. Continua a implantação de lugares de trabalho nos centros. Os preços dos terrenos aumentam. O espaço habitável se reduz [...]. Os esforços desesperados para salvar alguns espaços verdes e implantar algumas instalações para o lazer não alteram a situação: as condições de moradia e qualidade da vida cidadina degradam-se a olhos vistos. Uma tripla fragmentação sucede-se à bipolarização do homem: trabalha aqui – mora ali – repousar em outro lugar. (KRIPPENDORF, 2001, p. 37)

De acordo com Rolnik (2000), das funções de trabalho, habitação, lazer e circulação, apenas a última se manteve sob responsabilidade pública, as demais foram privatizadas, perdendo-se assim o sentido público e político da cidade.

O espaço público vai diminuindo ao ser capturado e privatizado, restando apenas e tão somente aquele necessário para circulação de mercadorias [...]; esvazia-se a dimensão coletiva e o uso multifuncional do espaço público, da rua, do lugar de ficar, de encontro, de prazer, de lazer, de festa, circo, de espetáculo, de venda (ROLNIK, 2000, p. 4).

Nesse cenário, percebe-se uma valorização das áreas centrais e mais privilegiadas das cidades, assim como a especulação imobiliária e a privatização de muitos espaços urbanos, que, como consequência, exigem o afastamento das camadas sociais mais pobres para áreas urbanas cada vez mais periféricas, distantes de serviços e equipamentos de lazer, bem como de educação, saúde etc. (MARCELLINO, BARBOSA & MARIANO, 2008b; REQUIXA, 1980).

Como se não bastasse o afastamento de seu local de moradia e a consequente perda de ligações afetivas criadas com o habitat, os moradores passaram a se deparar com os longos deslocamentos entre trabalho e moradia, demandando grandes períodos de tempo nos

precários transportes coletivos e em congestionamentos estressantes e desgastantes (MARCELLINO, 1983; REQUIXA, 1980).

Mesmo quando analisamos cidades menores, observa-se uma grande dependência delas sob os centros metropolitanos e cidades maiores, mais desenvolvidas em oferta de empregos, serviços públicos, equipamentos de lazer etc, gerando assim uma realidade muito próxima dos moradores de grandes metrópoles (MARIANO & MARCELLINO, 2008).

Nessa lógica, ainda de acordo com os autores, é possível identificar que as dimensões territoriais municipais não são mais suficientes na lógica econômica, com o surgimento das então regiões metropolitanas, dos conglomerados urbanos e também das cidades dormitórios, nas quais as pessoas apenas dormem, descansam para o dia seguinte de trabalho.

Por um lado, de acordo com Milton Santos (2007a), o que ocorre muitas vezes em regiões periféricas das grandes metrópoles ou mesmo em cidades menores, afastadas das capitais, é sua distância dos centros de poder. A administração dessas localidades, dada a inexistência de meios financeiros e de influência nas decisões, são dependentes das administrações do governo central (estadual e federal), que não vê tais locais como fonte de investimento e de prioridade, dado seu distanciamento dos centros economicamente desenvolvidos. Por outro, as cidades grandes não detêm mais de estrutura suficiente para habitar todos, dependendo de cidades menores para suprir essas necessidades.

Com isso, percebe-se que evidentes são as consequências desses fatores na vida dos moradores das cidades, como comenta Requixa:

[...] com a continuada urbanização da sociedade brasileira, conhecemos seus reflexos no indivíduo, que fez da cidade seu local de vida; percebemos a carência de compromisso mais afetivo, entre habitante da cidade e o próprio desenvolvimento urbano. Num e noutro sentido, seja relativamente aos problemas gerados pelo mundo urbano (e que afetam o homem urbano), individualmente considerados, como “stress”, a solidão, o sedentarismo, a violência; seja relativamente aos problemas sociais, da falta de participação do indivíduo na vida de sua cidade. (REQUIXA, 1980, p. 72)

Assim, as cidades são construídas com enfoque na agilidade e eficiência, com viadutos, pontes, avenidas de alta velocidade e reduzidos espaços de convivência e contemplação (REQUIXA, 1977). Nessa lógica, menores estão sendo as atenções destinadas ao estímulo à cidadania, ao vínculo afetivo com a cidade, assim como à preservação do ambiente urbano.

Este último item pode-se dizer que sofreu avanços positivos nos últimos anos. De acordo com Marcellino (1983), as políticas de preservação do patrimônio tinham como

objetivo somente a conservação daqueles com aspectos singulares e monumentais, todavia atualmente busca-se preservar locais de rico significado com a comunidade local, ligados à sua história e cultura. Tal apontamento tem forte relação com o turismo, pois os patrimônios arquitetônicos, históricos e culturais têm se tornado produto da atividade turística, agindo como uma estratégia de estímulo à valorização e preservação dessas construções, a partir de sua abertura para visitação pública.

Não somente a parte histórica e cultural está atraindo mais atenções das políticas públicas de Estado, mas também as áreas verdes, como as áreas de preservação ambiental, pensadas não somente no lazer, mas no desenvolvimento da atividade turística (MARCELLINO, 1983). Esses espaços apresentam centros de interpretação ambiental e espaços educativos com orientações voltadas à sustentabilidade e a despertar uma consciência de preservação da natureza nas pessoas (WEARING, NEIL, 2001).

Em síntese, deão associar todos esses elementos colocados: afastamento dos centros urbanos; mudança para localidades periféricas, detentoras de alto grau de densidade populacional; precárias condições de vida; falta de espaços livres e áreas verdes; longos deslocamentos trabalho/moradia; carência de políticas públicas efetivas ligadas aos direitos sociais; crescimento acelerado e desordenado dos polos urbanos; barreiras socioculturais; vivências de lazer restritas aos lares; falta de segurança e a violência; carência de ações de estímulo à participação popular, bem como a enfraquecida relação morador-cidade; fica, então, o questionamento sobre como se espera que as pessoas gostem de seu local de moradia? Como acreditar em sua maior participação? Como se espera que valorizem sua cultura e sua história se esta é desconhecida ou mesmo foi tirada delas?

Não se espera nesse trabalho responder todas essas questões colocadas, visto que não há uma única resposta possível ou mesmo nem se sabe e há alguma resposta; ao contrário, busca-se instigar reflexões sobre esses elementos que influenciam e sofrem influência no contexto social atual.

A cidade passou a ser vista apenas como local de sobrevivência e de trabalho, quando na verdade deve ser vista também como espaço de alegria, prazer, lazer, cultura, exercício da cidadania e participação popular. O espaço de lazer é o espaço urbano, como apontado anteriormente, e concentra o maior contingente populacional e o maior número de espaços e equipamentos de lazer. Ainda que distribuídos de forma centralizada e desigual, a cidade consiste em um espaço amplo para produção cultural e desenvolvimento social, espaço de mobilização e de mudança em busca de melhores condições de vida.

Como menciona Santos sobre importância da valorização da cidade pelo morador:

Devemos nos preparar para estabelecer os alicerces de um espaço verdadeiramente humano, de um espaço que possa unir os homens para e por seu trabalho, [...] um espaço matéria-inerte que seja trabalhada pelo homem mas não se volte contra ele; um espaço natureza social aberta à contemplação direta dos seres humanos, e não um fetiche; um espaço instrumento de reprodução da vida, e não uma mercadoria trabalhada por outra mercadoria [...]. (SANTOS, 2007b, p. 41)

De acordo com Rolnik (2000) é necessário o desenvolvimento de políticas capazes de retomar a multifuncionalidade e a beleza das cidades, que busquem conectar as pessoas e promover ações de incentivo aos múltiplos usos e funções das cidades, de forma democrática, constituindo-se o lazer como importante instrumento para isso.

Em uma reflexão mais profunda, ligada à participação e à cidadania e que se encaixa perfeitamente no contexto atual da sociedade e na proposta desse trabalho, Harvey coloca que

[...] muito mais que um direito de acesso àquilo que já existe: é o direito de mudar a cidade mais de acordo com o desejo de nossos corações. [...] Ao refazer a cidade refazemos a nós mesmos, assim como os outros no decorrer do processo urbano. Se descobrirmos que nossa vida se tornou muito estressante, alienante, simplesmente desconfortável ou sem motivações, então temos o direito de mudar de rumo e buscar refazê-la segundo outra imagem e através da construção de um tipo de cidade qualitativamente diferente. A questão do tipo de cidade que desejamos é inseparável da questão do tipo de pessoas que desejamos nos tornar [...]. (HARVEY, 2013)

Assim, em que medida o turismo pode ajudar as pessoas a se tornarem o que querem ser? Como conhecer a cidade em uma perspectiva mais positiva, alegre e integrada aos interesses dos cidadãos?

Como bem coloca Melo e Alves Jr. (2012), é necessário criar mecanismos que permitam reintegrar a cidade ao seu morador, buscando superar as inúmeras barreiras e os entraves existentes. Dessa forma, as vivências de lazer constituem-se momentos capazes de estimular o morador a conhecer sua própria cidade, história e cultura, elemento de grande relevância que deve estar inserido no leque de políticas de turismo dos órgãos públicos da área, podendo servir de estímulo à maior participação popular e a cidadania.

3.5. Turismo e suas relações com o Lazer: na busca de uma política de turismo para o morador em sua cidade

Todas as viagens são lindas, mesmo as que fizeres nas ruas do teu bairro. O encanto dependerá do estado da tua alma.

Rui Ribeiro Couto

O turismo atualmente assumiu uma posição ampla na sociedade, tornando-se difícil uma delimitação exata e o estabelecimento de seus limites e fronteiras. Hoje é possível falar sobre o turismo de negócios e sobre a atividade turística na própria cidade para seus residentes. Dessa forma, muitas podem ser as reflexões e os apontamentos para se pensar nas políticas públicas que podem ser desenvolvidas pelos órgãos públicos de turismo de modo a atender o morador na sua cidade.

Considerando o desconhecimento dos moradores sobre sua própria cidade e também a falta de participação e de prática da cidadania nela, entende-se que uma política de turismo deve ser capaz de estimular a mudança dessa situação, e assim possibilitar a maior apropriação dos fixos e fluxos da cidade pelos seus residentes (MOESCH & GASTAL, 2007).

No lazer, encontram-se os conteúdos culturais pelos quais podemos destacar os interesses turísticos elaborados por Camargo (1992). Segundo Marcellino (2006, p. 18), “[..] a busca da quebra da rotina temporal e espacial, pela busca de novas paisagens, de novas pessoas e costumes, é a aspiração mais presente nos interesses turísticos. Os passeios e as viagens constituem exemplos”. Camargo, afirma, nessa discussão, 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. (CAMARGO, 1992, p. 28)

Considerando o turismo na própria cidade, Araújo e Isayama (2009) também destacam que é possível ter vivências de turismo em lugares da própria cidade que não fazem parte do cotidiano dos moradores locais. Pensando em um turismo para o morador, no qual definem como lazer turístico, os autores observam que este

[...] 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)

Esses conceitos apontam para um turismo do morador em locais diferentes dos rotineiros, a partir da lógica que a maioria das grandes cidades - como São Paulo - apresenta uma infinidade de opções de atrativos turísticos e de equipamentos de lazer que não fazem parte do cotidiano das pessoas, mas poderiam ser por meio de políticas de turismo.

Segundo Moesch (2003), as políticas públicas de turismo devem possibilitar com 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 ser capaz de valorizá-la, de se identificar com ela e de contribuir com a preservação de seus atrativos, de sua natureza, história e cultura, favorecendo o maior engajamento político e público do morador no seu espaço.

Assim, uma política pública de turismo deve ser estruturada pensando em divulgar, patrocinar e incentivar a população local a conhecer sua cidade não somente como um lugar de trabalho, rotina e estresse, mas como espaço privilegiado para inúmeras vivências de lazer (MOESCH, 2003).

Além disso, outro aspecto levantado por Carvalho reflete que

[...] o morador – nasceu em uma cidade que oferece de tudo e por não estar acostumada com a ausência da oferta cultural, de salas de cinema, de teatros, de entretenimento, não entende esses pontos fortes como atração turística. Ele acostumou a considerar como destino turístico os locais que oferecem aquilo que São Paulo não tem “praia, mar”, ou outras locações turísticas consagradas mundialmente como ícones do turismo, Paris e New York, por exemplo. Por isso, torna-se fundamental atuar nessa mudança de mentalidade, sendo preciso que sua identidade seja reforçada [...]. (CARVALHO, 2009, p. 133)

Com tais apontamentos, percebe-se que o morador supervaloriza outras localidades em oposição à sua, por mais que a cidade em que vive seja rica em opções de lazer e cultura, ela não é alvo de sua exploração. Certamente as barreiras socioculturais influem nessa formação ideológica capaz de despertar o gosto pela cidade e fazer parte de um processo mais amplo.

Esse processo faz parte do construir a cidade, que deve possibilitar ao morador estabelecer vínculos afetivos com ela. Para isso, mais do que opções de lazer, turismo e cultura, as cidades devem assegurar o bem-estar e as condições básicas de sobrevivência para

as pessoas, de modo que os moradores se interessem em conhecer sua cidade, apropriar-se dela e ser sujeito na construção de sua história e cultura. Assim, Moesch e Gastal colocam que

[...] as condições básicas para desenvolver o turismo urbano exigem a construção de um imaginário positivo da cidade, expresso, antes de tudo, na qualidade de vida dos moradores em termos de educação, limpeza pública, saneamento básico, presença de espaços verdes, de áreas de lazer públicas, marcando um bem viver que encaminhe o bem receber. (MOESCH & GASTAL, 2007, p. 55)

É válido destacar, a partir disso, que fazer os moradores verem sua cidade de maneira positiva e como um amplo espaço de lazer e cultura é um dos primeiros passos para torná-la turística e passar a receber um grande volume de turistas - caso esse seja o objetivo traçado.

Com base nesses aspectos, os autores, pensando na elaboração de uma política de turismo para o morador, definem primeiramente o conceito de cidadão turista, como aquele sujeito que começa a descobrir sobre sua cidade e a construir relações de pertencimento com o local onde mora e, assim, começa a se apropriar dos fixos da cidade, dos espaços e territórios presentes nela.

A partir disso, o morador, conhecendo sua cidade, depois de ser um cidadão turista, mostra-se capaz de avançar e, dessa forma, ser um turista cidadão, que de acordo com Moesch

[...] é aquele morador da localidade que vivencia 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. Este estranhamento inicia no momento em que o indivíduo descobre, no espaço cotidiano, outras culturas, outras formas éticas e outras oportunidades de lazer e entretenimento [...]. (MOESCH; GASTAL, 2007, p. 65)

Vale abrir um parêntese para destacar que essa concepção tem relação direta com o conceito de turismo destacado no início desse capítulo, da autora Moesch (2003, p. 20), que considera “o turismo enquanto um campo de práticas histórico-sociais que pressupõe o descolamento dos sujeitos em tempos e espaços produzidos de forma objetiva”.

Assim, não há delimitações territoriais nem espaciais, sua vivência é “possibilitador[a] de afastamento simbólicos do cotidiano, coberto de subjetividade e, portanto, explicitadores de uma nova estética diante da busca do prazer” (MOESCH, 2003, p. 20), o que presume experiências carregadas de valores culturais, sociais, artísticos, estéticos, étnicos e de sentimentos de estranhamento, alegria, prazer, surpresa etc.

Ressaltando a importância desses aspectos, em contraposição a julgamentos meramente econômicos, *comoditificados* e alienados tão evidentes no dia a dia, bem como se enfatiza a importância dessa vivência para o ser humano, podendo ser turista ou morador, empresário ou gestor público, homem ou mulher, criança ou idoso, morador de classe média ou baixa, turista de um dia ou turista de semanas, turista de fora do país ou dentro de sua cidade, e assim por diante.

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 dos elementos de sua cidade quando as pessoas se deparam com situações diferentes das rotineiras, em lugares que fazem parte de sua rotina. Esse sentimento permite a valorização de sua cultura e modo de vida; mais que isso, possibilita o questionamento da ordem e da sua condição atual, servindo como uma forma de participação e de exercício da cidadania (MOESCH & GASTAL, 2007).

Esta concepção, também defendida nesse estudo, entende-se que o turismo para o morador não é só aquele em locais diferentes dos rotineiros, como colocado por Camargo (1992) e Araújo e Isayama (2009), mas, em uma visão mais ampla e intrigante, pode também ser promovido em locais rotineiros, nos quais os moradores vivem, têm contato e atuação direta, mas que infelizmente são vivenciados em uma perspectiva alienada, ligada somente ao seu consumo para trabalho e a sobrevivência. Tendo isso em vista, o turismo para o morador, além de difundido em locais desconhecidos e fora de uma rotina na própria cidade, deve ser estimulado nestes locais, permitindo enxergá-los em uma nova perspectiva, capaz de estimular a valorização, preservação e construção de uma cidade mais alegre, prazerosa e que agrade seus moradores.

Outra discussão realizada a respeito do tema é colocada por Lumertz et al. (2006), que propõe ser possível desenvolver uma política pública de turismo que promova uma experiência turística para os residentes em sua cidade. Para eles, é necessário considerar que o turismo ainda não é difundido para todas as pessoas, pois, embora as viagens sejam mais facilitadas nos tempos atuais, em países como o Brasil é necessário entender que há um alto nível de pobreza, de desigualdades sociais, de desemprego e considerar, assim como a falta de tempo livre e férias das pessoas.

Além disso, as viagens ainda têm custo elevado, sendo necessário expandir o leque de vivências de lazer para o morador na sua cidade. Diante disso, a proposta seria a população local ter uma experiência turística, mesmo que na sua cidade, sem a necessidade de muito

tempo e dinheiro (LUMERTZ et al., 2006). Assim, entende-se que uma experiência turística deve ser pensada como uma atividade de lazer que vise

[...] oportunizar leituras diferenciadas da cidade ao sujeito local seria uma maneira de proporcionar-lhe uma experiência turística ao envolver deslocamento em busca do encontro com o diferente. Encontro possível a partir da apresentação de diferentes interpretações da cidade, nas quais os elementos cotidianos seriam revelados nas suas estranhezas, contrapondo-se à leitura trivial, despercebida e apressada do dia-a-dia. (LUMERTZ et. al, p. 6)

Outro aspecto a se considerar é que por meio do turismo, os espaços históricos, culturais e religiosos são preservados e, assim, transformados em patrimônios que mantêm viva a memória de uma comunidade, podendo ser uma alternativa de despertar na população a vontade de descobrir ou redescobrir sua identidade, história e cultura (ARAGÃO & CARVALHO, 2013) através de uma política de interpretação ambiental. Segundo Murta e Goodey,

[...] a interpretação do patrimônio, em sua melhor versão, cumpre uma dupla função de valorização. De um lado, valoriza a experiência do visitante, levando-o a uma melhor compreensão e apreciação do lugar visitado; de outro, valoriza o próprio patrimônio, incorporando-o como atração turística. (MURTA & GOODEY, 2002, p. 13)

No entanto, para isso é necessário pensar o turismo não somente a partir do viés econômico, de mera exploração desses elementos, mas na troca e valorização cultural. Por meio do turismo, as pessoas descobrem ou redescobrem novos ambientes, paisagens, culturas e diferenças, conquistando, assim, a cidadania e a possibilidade de tornarem-se cidadãos mais críticos e criativos (MOESCH & GASTAL, 2007).

Se na própria cidade o cidadão sabe valorizar o que é seu, quando em viagem possivelmente será capaz de fazer o mesmo. Da mesma forma que o morador será mais hospitaleiro quando atender o turista, visto que tem claro sua identidade e valoriza o que sua cidade possui.

Nessa lógica, o turismo vai além de fornecer renda e emprego para a população local, mas incentiva essa comunidade a valorizar e conhecer sua cidade, sua própria cultura e história, muitas vezes desconhecida. O turismo na própria cidade é uma forma de divulgar e proporcionar o conhecimento da cidade para o morador e para o turista, por meio de espaços, programas e ações de lazer que atendam os dois (MOESCH & GASTAL, 2007).

Melo e Alves Jr. (2012) ressaltam que dentre um dos elementos fundamentais nos centros urbanos está a necessidade de proporcionar experiências para que o morador conheça sua própria cidade e, mais do que isso, que conheça seu próprio bairro, cultura e história íntima dele. Segundo os autores, é necessário considerar que a centralização dos espaços e equipamentos de lazer nas áreas mais privilegiadas das cidades, bem como a cobrança de ingressos para sua visitação são barreiras evidentes na sua consolidação. Sendo assim:

[...] não basta levar os cidadãos aos equipamentos culturais localizados nas áreas privilegiadas, mas lançar o questionamento sobre a má distribuição. É importante que o cidadão entenda que ele deve, sim, reivindicar saúde, escola, transporte e também museus, cinemas, teatros, bens de lazer como um todo. (MELO & ALVES JR., 2012, p. 49)

A educação, nesse cenário, é um elemento de grande importância para os profissionais da área estimularem a comunidade a ver a necessidade de mudança, de denunciar os problemas sociais e de buscar a maior participação popular e a cidadania. Esse é um dos caminhos para reintegrar o cidadão a cidade, o ser humano a um espaço mais humano (MELO & ALVES JR., 2012; SANTOS, 2007b).

Em conjunto a tais aspectos, vale destacar o colocado por Allis e Vargas (2015), referente à apropriação das políticas de turismo pelos moradores. Muitos dos atrativos turísticos das cidades globais, como São Paulo, contam com fluxo de moradores e turistas visitando-os, tendo ambos os públicos características bastante semelhantes. Nessa lógica, se as políticas e equipamentos de turismo de forma espontânea atendem os moradores, suprem essa necessidade evidente, prevendo que tais políticas também sejam pensadas no lazer do morador, no estímulo ao conhecimento da própria cidade.

O que se observa é que muitos dos atrativos turísticos são equipamentos de lazer construídos para o lazer do morador, sendo esta sua função primária. Entretanto, as ações promocionais direcionadas aos turistas e trabalhadas a esse público por vezes gera um desconforto aos moradores, que não se sentem parte integrante desses espaços. A análise deve considerar que os espaços são destinados aos moradores, aos turistas e a todos os públicos que podem vir a utilizá-los, devendo as políticas desses equipamentos serem orientados de forma democrática.

Partindo das conceituações colocadas, de interesses turísticos, lazer turístico, cidadão turista, turista cidadão e experiência turística, e trabalhando esses elementos em conjunto, é possível propor uma vivência turística para o morador em sua própria cidade. A vivência

turística constitui-se em um processo pelo qual o morador tem contato com elementos de sua cultura e história, possivelmente desconhecida, possibilitando a formação de novos valores, que permitam a criação de identidade e de vínculos afetivos com o local em que se vive.

A vivência turística faz parte de um processo pelo qual o morador vai conquistando sua cidade, sentindo-se parte dela, de modo espontâneo, alegre e prazeroso, deixando de vê-la de modo estranho e inusitado, para passar a valorizá-la e a buscar a construção de uma cidade melhor de se viver, mais justa, democrática e participativa, ligada a superação de muitas barreiras, impactos e controles sociais presentes no cotidiano.

Na visão de alguns gestores públicos, como o então prefeito de Curitiba (Paraná), Cássio Taniguchi (1997-2005), a cidade só será boa para o turista se for boa para seu cidadão. Assim, as políticas de planejamento urbano e demais áreas partem primeiramente dos interesses dos residentes (MOESCH & GASTAL, 2007). Em Balneário Camboriú (Santa Catarina), o então secretário de Turismo e Comércio em 2004, Osmar Souza Nunes Filho, entende que “cada turista deve ser aceito como um cidadão muito especial, e cada cidadão deve ser tratado como se fosse um turista muito especial” (MOESCH & GASTAL, 2007, p. 64).

Somente para ilustrar alguns locais no país em que há ações pensadas para estimular o morador a conhecer sua cidade, pode-se mencionar o projeto Linha Turismo de Porto Alegre, no Rio Grande do Sul, desenvolvido pela Porto Alegre Turismo Escritório Municipal, que consiste em uma linha especial de ônibus panorâmicos de dois andares, com a parte superior aberta, em que ocorrem saídas de terça-feira a domingo, para o passeio que percorre onze bairros e dezessete pontos turísticos da cidade, tendo duração média de 80 minutos, a um custo que varia de R\$ 25,00 (dias de semana) a R\$ 30,00 (finais de semana) (LUMERTZ et al., 2006; PORTO ALEGRE, 2014).

Moesch e Gastal (2007) ainda mencionam que esse e outros programas e projetos de Porto Alegre fizeram parte do Plano de Ação de 1999, que incluiu a ação do poder público em conjunto com a iniciativa privada, a sociedade civil e os cidadãos na busca dos interesses coletivos e da maior participação popular. Na visão das autoras, os órgãos públicos de turismo devem possuir políticas públicas pensadas também no combate à pobreza, as desigualdades sociais e o estímulo a novos empregos, renda, qualidade de vida e bem-estar.

Projeto semelhante ao de Porto Alegre é o de Curitiba, chamado também de Linha Turismo, realizado nos mesmos moldes de Porto Alegre, passando por 24 pontos turísticos da

cidade em um percurso de 45 km realizado em cerca de duas horas e meia, através de ônibus de dois andares, com a parte superior aberta.

Difere-se da Linha Turismo de Porto Alegre, pois neste é possível os passageiros desembarcarem nos pontos do roteiro. Há saídas de ônibus de 30 em 30 minutos, com funcionamento de terça-feira a domingo, das 9h às 17h30 e custo de R\$ 29,00, no qual o visitante recebe cinco ingressos, que valem para um embarque e quatro desembarques (CURITIBA, 2014). Com esse preço, em ambas as linhas - de Porto Alegre e de Curitiba - ainda se questiona sobre o real foco no morador, pois nem todos teriam condições de assumir esses custos.

Outro exemplo é o Projeto Turismo Cidadão, desenvolvido pela Secretaria de Turismo do Distrito Federal, que teve início em 2014 e “visa possibilitar o resgate da memória cívica do país, incentivar o patriotismo e despertar o orgulho pela cidade” (BRASÍLIA, 2014, p.1). É composto por dois ônibus de 45 lugares que fazem o embarque dos passageiros no local desejado, para realizar um passeio de aproximadamente 3h30 pelos principais atrativos turísticos de Brasília. É destinado a estudantes de ensino fundamental e médio, grupos de terceira idade, entre outros, no qual a instituição realiza a inscrição e participa sem nenhum custo (BRASÍLIA, 2014).

Em Mogi das Cruzes, cidade a 70 km da capital paulista, conta com um projeto chamado Mogi para Mogianos, desenvolvido pela Coordenadoria de Turismo da Prefeitura de Mogi das Cruzes, composto por um conjunto de roteiros turísticos realizados por ônibus que visam estimular o morador o conhecimento de propriedades rurais, áreas verdes e principais atrações da cidade a uma tarifa de R\$ 5,00 (MOGI DAS CRUZES, 2014).

Em Fortaleza (Ceará) há o passeio Conheça Fortaleza a Pé, para estimular o turista e o morador a conhecerem os principais prédios antigos do centro da cidade (MOESCH & GASTAL, 2007). É um passeio realizado à pé, gratuito, ocorrido principalmente no mês de abril, como forma de comemoração do aniversário da cidade. É desenvolvido pelo turismólogo Gerson, sem investimentos do governo. Para ele, o projeto tem como objetivo “fazer com que o cidadão conheça sua história e o turista volte com uma referência cultural da cidade” (FORTALEZA A PÉ, 2014, p. 1).

Esses projetos mostram que algumas são as iniciativas que contribuem com o estímulo do morador em conhecer seu local de moradia, no entanto, o turismo enquanto atividade de lazer deve buscar ser acessível e servir de participação popular e cidadania, não

apenas um produto a ser consumido, mas em uma visão mais ampla, associado à superação dos valores vigentes na sociedade.

Essas ações são um passo inicial para incentivar o estranhamento e a apropriação dos fluxos e fixos pelos seus moradores. Entretanto, são bastante tímidas e isoladamente não são capazes de resolver o problema de desconhecimento dos moradores sobre sua própria cidade. Questões como alto custo, falta de representatividade, carência de maiores investimentos e discursos políticos desconectados da execução de tais ações são alguns dos limitadores.

De maneira ampla, é necessário pensar em políticas integradas com outras áreas sociais, como a cultura, o esporte, etc., de modo que sejam de fato transformadoras, efetivas, condizentes com as realidades locais, representativas, participativas e possibilitadoras da construção de novos valores sociais e culturais.

Em conjunto a tais questões, considerando o lazer e o turismo como áreas multidisciplinares, deve-se agir com políticas governamentais envolvendo entidades sociais e a sociedade civil e, ainda, cabe ressaltar a importância dos órgãos de turismo, foco deste estudo, em divulgar, patrocinar e estimular o conhecimento da cidade aos turistas e moradores, não se focando somente no viés econômico, mas também no social, político, cultural, paisagístico e ambiental.

Com isso, uma política pública de turismo não deve pensar somente no bem-estar do turista, mas em uma visão mais ampla e desafiadora, considerando as inúmeras características de uma metrópole urbana, propondo-se em atender também o residente.

Dessa maneira, não se propõe aqui estabelecer essa concepção de turismo pensado também para o morador, superando limites espaciais e temporais pré-definidos, como única no desenvolvimento do turismo, pois isso seria um reducionismo fatal à área, mas considerá-la como uma das possíveis formas de turismo, que deve ser trabalhada no leque de políticas públicas dos governos, evidenciando sua relevância e necessidade no contexto social atual.

Assim, todas as discussões colocadas nesse capítulo mostram um avanço conceitual bastante esperançoso e ao mesmo tempo desafiador na área. As políticas nacionais descentralizadas deram mais voz para a população se expressar, apesar de não fornecerem instrumentos para isso, já que a política estava ainda presa nos valores e crenças centralizadoras e autoritárias.

Nesse sentido, um dos instrumentos de participação pode ser o lazer, por meio do qual as pessoas podem buscar mudanças nesse cenário repleto de desigualdades, conflitos, estresse e agitação. Mas, para isso, as pessoas têm que conhecer sua realidade, apropriar-se

dela, vivenciar sua cultura e história, que foi absorvida pela lógica funcionalista e consumista da sociedade capitalista, que reduz o lazer, e também o turismo, a mero produto do mercado.

Dessa forma, uma política pública de turismo que incentive o morador a de fato conhecer sua realidade pode ser um dos primeiros passos que permitam os moradores verem-na como um novo olhar, de um turista que chega pela primeira vez na cidade e se apropria dela de forma não rotineira, conseguindo, assim, na sequência, começar a estabelecer vínculos afetivos com o local que passou a conhecer, para cada vez mais tentar torná-la um local melhor para se viver.

4. POLÍTICA PÚBLICA DE TURISMO MUNICIPAL EM SÃO PAULO

Neste capítulo serão elencadas as informações sobre o órgão oficial de turismo e eventos da cidade de São Paulo, dissertando sobre o histórico, a estrutura jurídica e organizacional, a missão, os objetivos, funções e propostas relacionadas aos programas e ações de turismo, em suas relações com o lazer.

Por último, será realizada a apresentação e a análise dos dados coletados na pesquisa empírica, ligadas ao planejamento, desenvolvimento e execução das políticas públicas de turismo da SPTuris, buscando relacioná-los com os documentos, estudos e pesquisas produzidos pelo órgão e, com isso, identificar o público atendido, os programas e ações propostas, a fim de realizar uma análise a respeito das políticas públicas de lazer desenvolvidas, baseando-se no referencial teórico deste trabalho (presente no capítulo 3).

4.1. A São Paulo Turismo e sua atuação na capital paulista

A São Paulo Turismo, empresa oficial de turismo e eventos da cidade de São Paulo, surgiu a partir da criação do Centro de Exposições e Fomento de Turismo – Parque Anhembi, em 1967, estando diretamente ligada, nesse período, à captação e promoção de eventos. Nessa mesma linha de atuação, em 1968 a instituição passou a se chamar Centro Interamericano de Feiras e Salões S/A, que se caracterizava como uma empresa de capital totalmente privado. Depois, em 1974, por meio da Lei nº 8.180/1974, passou a se chamar Anhembi S/A – Centro de Feiras e Salões (CARVALHO, 2009) e a prefeitura tornou-se sócia majoritária (SÃO PAULO, 1974).

Em 1977, a empresa passa a ser denominada de PAULISTUR S/A e, a partir de então, a desenvolver atividades ligadas ao turismo. Após diversas mudanças de nome e ampliação do seu campo de atuação, em 2005, começa a ser chamada São Paulo Turismo S/A (CARVALHO, 2009).

A partir de 2005 a SPTuris passou a atuar como órgão oficial de turismo e eventos da capital paulista e foi a partir da sua criação que as ações deixaram de ter enfoque somente na área de negócios e passaram a atuar nas dimensões do lazer, cultura e entretenimento (SPTURIS, 2008b). A empresa, além de responsável pelas políticas públicas de turismo da cidade, administra o Parque Anhembi, o Autódromo de Interlagos, o Terminal Turístico de

Compras 25 de março e é responsável pela execução e operacionalização dos eventos da Prefeitura Municipal (SPTURIS, 2015a).

De acordo com a SPTuris (2010), sua missão é

[...] posicionar e promover a cidade de São Paulo como a capital dos negócios, conhecimento e entretenimento da América Latina, destacando seu caráter vanguardista e cultural, buscando sua consolidação como destino turístico, visando ampliar a movimentação dos diversos setores da economia e a qualidade de vida dos cidadãos. (SPTURIS, 2010, p. 14)

Referente a questões estruturais, em conjunto com a SPTuris, encontram-se o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR) e o Fundo Municipal de Turismo (FUTUR), que estão envolvidos em ações para o desenvolvimento do turismo municipal.

O COMTUR

[...] é um órgão deliberativo, consultivo e de assessoramento do Plano de Turismo Municipal da cidade de São Paulo (PLATUM), responsável pela conjunção de esforços entre o Poder Público e a sociedade civil, com poder de decisão sobre assuntos relativos ao desenvolvimento do turismo na cidade de São Paulo. (SPTURIS, 2010, p. 14)

Já o FUTUR “tem como objetivo captar recursos para custear as ações previstas no PLATUM [...]. O FUTUR é gerido pelo COMTUR e suas operações são executadas pela SPTuris, responsável ainda pela prestação de contas à Prefeitura de São Paulo” (SPTURIS, 2010, p. 14). Atualmente ambos se encontram inoperantes.

O PLATUM é o documento que norteia a elaboração das políticas públicas de turismo da cidade, trazendo uma série de informações sobre o turismo paulistano e as ações que serão desenvolvidas naquela gestão. Segundo SPTuris (2010), o objetivo do PLATUM é de

[...] apontar diretrizes para a promoção do desenvolvimento social e econômico do turismo na cidade de São Paulo, ampliando o desempenho de suas atividades com ações que fomentem o mercado e o fluxo turístico por sua multiplicidade de atrativos advindos dos negócios, eventos, entretenimento, gastronomia, lazer e cultura. (2010, p. 11)

A respeito das questões estruturais, a São Paulo Turismo tem caráter de empresa e sua atuação é semelhante à da iniciativa privada. A Diretoria de Eventos, o Observatório de Turismo e a Diretoria de Turismo trabalham mediante a contratação de seus serviços pelas

demais secretarias e órgãos públicos municipais. O último possui certa independência para sugerir e implementar ações em prol do desenvolvimento turístico, com propostas de promoção e de planejamento, enquanto os outros dois departamentos se restringem as contratações estabelecidas.

Até 2013 a SPTuris se reportava à Secretaria Municipal de Governo da Prefeitura de São Paulo; neste ano foi criada a Secretaria Especial de Assuntos do Turismo, dando maior autonomia à pasta. Nos primeiros dois anos o objetivo foi dar status de Secretaria à ao órgão, sem alteração em sua estrutura e organograma, sendo que o presidente acumulava o cargo do Secretário de Turismo (SÃO PAULO, 2015c).

A partir de novembro de 2015 a SPTuris passou por uma mudança de gestão e, com isso, a Diretoria de Turismo e Entretenimento, setor responsável pelas ações de promoção e pelas políticas de turismo, reduziu suas atividades e seu quadro de funcionários. Isso apresentou grande impacto no desenvolvimento das ações do turismo paulista, especialmente na área de promoção¹², bem como reduziu o quadro de funcionários entrevistados na pesquisa, visto que 90% da equipe (com cargo em comissão) foi demitida, não havendo representantes para detalharem todos os programas e ações desenvolvidos. No momento, há possibilidade do turismo ser desenvolvido pela Secretaria Especial de Assuntos do Turismo, enquanto a SPTuris ficaria responsável somente pelos eventos da capital paulista, mas a fase atual é de transição e de reestruturação, podendo haver novas mudanças.

Tal aspecto evidencia a falta de continuidade de gestão retratada na revisão teórica deste trabalho. Não somente a cada nova gestão normalmente iniciam outras políticas (muitas vezes sem absorver o que já vem sendo desenvolvido), como as atenções à área de turismo podem ser definidas como maiores ou menores dependendo da gestão municipal vigente.

No caso, acredita-se que o objetivo seja atribuir status de secretaria a área de turismo, desenvolvida desde então por uma empresa pública. Nessa lógica, as empresas com capital público são mais flexíveis, evitando burocracias das administrações diretas. Entretanto, quando as empresas não são vinculadas ou não tem atuação muito próximas de órgãos da administração direta, pode-se perder o caráter público tão necessário às organizações públicas e o sentimento e importância de atender a população de forma democrática, a partir de seus interesses e necessidades.

Embora a São Paulo Turismo desenvolva diversas políticas de atendimento ao público, seja de moradores ou de turistas, existe um caráter empresarial nos departamentos

¹² Setor responsável pela participação em feiras e eventos de turismo e o desenvolvimento dos materiais promocionais em conjunto com as demais coordenadorias da Diretoria de Turismo e Entretenimento.

que influenciam as políticas desenvolvidas. Embora no discurso dos gestores seja possível identificar sua importância social e cultural, muitas das ações têm foco econômico, atendendo, em sua maioria, as regiões da cidade mais ricas e o público mais elitizado.

O grande desafio está na reflexão sobre o modelo ideal de órgão público. É necessário absorver a agilidade da iniciativa privada, reduzindo o número de processos exigidos para o andamento das ações, bem como superar as ineficiências do setor público, ligadas à qualificação profissional da equipe e à falta de transparência e de ações mais representativas, orientadas pelos interesses sociais, condizentes com as realidades locais, com o contexto político, cultural e econômico em que se vive.

A São Paulo Turismo apresenta uma série de ações focadas no desenvolvimento turístico, no aumento de fluxo de turistas (principalmente estrangeiros) e vem apresentando resultados positivos nesse aspecto. Ainda assim, sua atuação deve ser mais ampla, atingindo maiores parcelas da população local e de turistas. Sabe-se que as agendas governamentais têm, em sua maioria, o interesse econômico ou político-partidário em ênfase, o que deve ser superado na busca por políticas sociais mais participativas e democráticas.

Considerando uma metrópole como São Paulo, toda sua complexidade, interações sociais, facetas e volume populacional, sua análise, por mais breve que seja, deve ser considerada. Por isso, ela será tema das próximas páginas.

4.2. A cidade de São Paulo e suas facetas

São Paulo é a cidade brasileira onde tudo acontece. É a capital da cultura, da criatividade, da novidade, do entretenimento e da diversidade que encanta a todos. O grande número de atrativos culturais espalhados pela cidade, área revitalizadas, encontros sociais em eventos de ruas, parques e praças, megaeventos, shows, exposição e tantos outros fazem a efervescência da cidade, que apaixona seus moradores e seduz seus visitantes [...]. (SPTURIS, 2015b, p. 38).

Somado aos elementos destacados no trecho acima, 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 km² (IBGE, 2015; SPTURIS, 2015b), 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.

Ainda assim, carece de um atendimento mais democrático e igualitário, tendo em vista que as regiões mais centrais e privilegiadas desfrutam de maiores opções, enquanto os

bairros mais afastados são verdadeiros bolsões de pobreza, sem boas condições de vida e de acesso aos serviços públicos.

Abaixo se destacam as qualidades da capital paulista, principalmente no que se refere à sua oferta de serviços e equipamentos, itens que demonstram sua importância e riqueza cultural e econômica (SPTURIS, 2015b):

- O Estado de São Paulo é gerador de 33% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil, enquanto que a cidade de São Paulo representa 23% desse montante, o que resulta em 70% do PIB do Estado de São Paulo (IBGE, 2015);

- Possui mais de 280 salas de cinema;
- 101 museus;
- 10 estádios de futebol;
- Sede de grandes templos e diversas religiões: Solo Sagrado e Templo de Salomão, por exemplo;

- Mais de 100 peças teatrais em exibição por semana, 600 espetáculos por ano, em mais de 160 teatros;

- Sede de uma das maiores paradas do orgulho LGBT do mundo e da maior Marcha para Jesus do país;

- 4º melhor vida noturna do planeta;
- 111 parques e áreas verdes;
- 220 km de ciclovias e 120 km de ciclofaixas;
- 68 escolas de samba;
- Mais de 50 tipos de culinária;
- 871 feiras livres por semana;
- 700 pontos de *foodtruck*;
- Maior zona de comércio popular do país;
- 59 ruas de comércio especializadas;
- 53 shopping centers;
- 60 hospitais habilitados para transplantes;
- 9 mil clínicas em mais de 50 especialidades;
- 50 *spas*;
- Melhores universidades e centros de pesquisa do país;
- Mais de 115 espaços culturais, como centros culturais, fábricas de cultura, unidades do Sesc, entre outros equipamentos;

- Palco de grandes shows de bandas internacionais;
- Recebe exposições nacionais e internacionais que atraem visitantes de todo o país;
- Recebeu a Copa do Mundo Fifa de futebol (2012) e sediou partidas de futebol dos Jogos Olímpicos (2016).

Tais elementos destacam quanta coisa a cidade de São Paulo tem a oferecer no plano cultural. Em contrapartida, São Paulo está nos holofotes, não somente por ser exemplo na diversidade e qualidade da sua oferta de produtos e serviços, mas também em questões negativas, que são enfrentadas em muitas das grandes metrópoles:

- Paulistanos perdem 103 horas por ano nos congestionamentos (UOL, 2016);
- São Paulo possui mais de 2,3 milhões de pessoas vivendo em favelas (IBGE, 2010);
- Possui a 8ª maior favela do país: Paraisópolis, com cerca de 42 mil pessoas (IBGE, 2010);
- Possui 15 mil pessoas vivendo em situação de rua, 52% na região da Sé (BERGAMINI JR; VIZONI, 2015);
- Estava no ranking de cidades mais poluídas do mundo (RIO E SÃO, 2011);
- Possui níveis de poluição do ar acima do ideal exigido pela Organização Mundial da Saúde (LEITE, 2015);
- Possui 10ª maior densidade demográfica do país, atrás de outras cidades paulistas como Diadema, Osasco e Taboão da Serra (ELIAS, 2011);
- Considerada cidade com maior índice de perturbações mentais, como ansiedade, mudanças comportamentais e abuso de substâncias químicas do país (SÃO PAULO, 2013);
- 50% da população espera mais de seis meses para atendimento no SUS (GRILLO, 2014);
- Possui uma das maiores Cracolândias (área com grande concentração de dependentes de droga) do país (ALBUQUERQUE, 2009);
- Evidente falta de segurança nos espaços urbanos e nas áreas de lazer (ÁREA DE LAZER?, 2016);
- 2ª cidade brasileira mais cara de se viver, atrás do Rio de Janeiro (VEJA AS 10, 2014);
- É crescente o número de roubos e outros tipos de violência em São Paulo (RESK, 2016);

- 56% da população paulistana (desconsiderando público sem rendimentos, como crianças e terceira idade) ganha até dois salários mínimos (SÃO PAULO, 2010a);
- 7% da população paulistana (desconsiderando público sem rendimentos, como crianças e terceira idade) ganha mais de 10 salários mínimos (SÃO PAULO, 2010a).

Mesmo questionando-se a autenticidade dos dados apontados acima, obtidos em sua maioria nas mídias jornalísticas sem aprofundamento de suas fontes, o objetivo foi ilustrar que, embora São Paulo seja referência em muitos segmentos, ainda enfrenta problemas e desafios que recaem na gestão pública. Tais notícias formam as opiniões e o imaginário da população, seus medos e paixões, devendo ser consideradas nas análises desenvolvidas, levando em conta principalmente o contexto vivido na sociedade atual, em que tudo se transforma em distração e consumo.

Mesmo com grande riqueza de serviços e produtos, estes não são de fácil acesso a todos. De uma população de cerca de 12 milhões de habitantes, 52% vivem nos bairros mais pobres e afastados das regiões centrais e dos polos de poder, fator que impede uma valorização da própria cidade (SÃO PAULO, 2010b).

Não se pode deixar de lado que na Região Metropolitana de São Paulo¹³, somando a capital, (SÃO PAULO, 2016) a população chega a 21 milhões de habitantes (IBGE, 2015). Esse montante é dependente dos mesmos serviços públicos, políticas e interações no espaço urbano, o que gera desigualdades, conflitos de interesse, pobreza, superlotação, alta densidade populacional nos conglomerados urbanos, entre outros problemas.

São Paulo precisa ser vista como local de alegria, de prazer, de conquista de melhores condições de vida. Mas, para isso, as políticas públicas são imprescindíveis, bem como a participação popular, que deve ser chave na orientação dos programas e ações desenvolvidas, denunciando problemas sociais presentes na sociedade.

Isto posto, a análise e discussão dos dados a seguir se baseará na soma das respostas dos cinco gestores da SPTuris entrevistados, com os 40 moradores entrevistados, frequentadores das Centrais de Informação Turística. A observação da dinâmica das CITs também foi considerada, visto que o grande tempo de permanência nesses locais permitiu

¹³ Composta por 39 municípios: Caieiras, Cajamar, Francisco Morato, Franco da Rocha e Mairiporã, Arujá, Biritiba-Mirim, Ferraz de Vasconcelos, Guararema, Guarulhos, Itaquaquecetuba, Mogi das Cruzes, Poá, Salesópolis, Santa Isabel e Suzano, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul, Cotia, Embu, Embu-Guaçu, Itapeverica da Serra, Juquitiba, São Lourenço da Serra, Taboão da Serra e Vargem Grande Paulista, Barueri, Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Osasco, Pirapora do Bom Jesus e Santana de Parnaíba.

levantar elementos difíceis de pontuar apenas com as entrevistas e a pesquisa bibliográfica. A observação das ações na visita monitorada à Prefeitura de São Paulo e a realização do passeio da linha de ônibus turística também foram alvo de análises.

4.3. Apresentação e discussão dos dados coletados na pesquisa de campo

São, São Paulo quanta dor
São, São Paulo meu amor

Santo Antônio foi demitido
Dos Ministros de cupido
Armados da eletrônica
Casam pela TV
Crescem flores de concreto
Céu aberto ninguém vê
Em Brasília é veraneio
No Rio é banho de mar
O país todo de férias
Aqui é só trabalhar
Porém com todo defeito
Te carrego no meu peito

Tom Zé - São, São Paulo

Não existe amor em SP

Criolo - Não existe amor em SP

Nós somos a cidade [...] A cidade pode ser julgada e entendida apenas em relação àquilo que eu, você, nós e [...] eles desejamos [...].

Harvey, 2013, p. 27

As canções e citações acima, somadas ao exposto até aqui, demonstram o quanto é necessário trabalhar para superar muitas ideias pré-concebidas sobre a cidade de São Paulo. Fazer os moradores se apropriarem dela é um dos caminhos para melhorar o local em que se vive, buscar a participação crítica e criativa dos sujeitos em seu espaço e a denúncia dos problemas vivenciados no cotidiano.

Apropriar-se dos fixos e fluxos, combater o desconhecimento da própria cidade, o esvaziamento dos espaços públicos, a falta de vínculos afetivos com a própria cidade e promover um estranhamento, possibilidade de enxergar São Paulo de maneira alegre, positiva e rica em história, cultura, arte, natureza e turismo, é um dos grandes desafios que deve unir esforços da população, dos governos, das empresas e do terceiro setor.

Como afirma Harvey (2013, p. 27), “nós somos a cidade!”. Assim, são as pessoas que criam e pertencem à cidade – não o contrário. Elas não são como peças do quebra-cabeça

dessa grande metrópole, meros instrumentos de controle e alienação, mas sim atores na construção dela, de suas relações, paixões, desencontros e rebeldias.

A democracia, a cidadania, a participação, a importância do morador conhecer sua cidade, o contexto atual do desenvolvimento das políticas e o papel empenhado pelos governos são alguns dos elementos considerados nas análises. De modo geral, entende-se que as políticas de lazer promovidas pela São Paulo Turismo são bem desenvolvidas, com temas amplos, ligados à pesquisa, promoção, cultura, entretenimento, eventos e informação, mas a grande questão está em para quem elas são realmente destinadas e se em uma cidade como São Paulo conseguem ser representativas e democráticas.

4.3.1. Análise dos dados coletados

São Paulo, com toda a sua grandeza e complexidade, exige políticas públicas amplas, que permitam transformar a realidade da população local e de seus visitantes. As políticas das áreas sociais são necessárias para promover a qualidade de vida dos sujeitos e devem buscar serem democráticas e participativas.

Os programas e ações de lazer desenvolvidos pela São Paulo Turismo devem concretizar o bem-estar de seus cidadãos, fato que é destacado em sua missão, possibilitando acesso aos direitos e aos serviços públicos de turismo e de lazer na cidade de São Paulo.

Na Diretoria de Turismo e Eventos¹⁴ da São Paulo Turismo os principais programas e ações de lazer identificadas e que foram alvos de análise são:

1 – 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 (museus, parques, centros culturais), programação de teatros, exposições, shows e apresentações artísticas, guias culturais, mapas, sugestões de passeios e roteiros turísticos, entre outras informações e materiais que são distribuídos gratuitamente.

2 – A produção dos materiais promocionais: mapas, guias e folheteria sobre a cidade, produzidos com conteúdo próprio, coletado e inventariado pela São Paulo Turismo, em parceria com outras secretarias, associações e demais instituições da área.

¹⁴ Com a reestruturação da empresa, a Diretoria de Turismo e Entretenimento mudou sua terminologia e se juntou à Diretoria de Eventos, tornando-se Diretoria de Turismo e Eventos. Na prática, as áreas continuam atuando separadamente e por isso serão estudadas de forma separada.

3 – O portal cidadedesapaulo.com: canal de informação *online*, com vasto conteúdo para turistas, moradores, profissionais de área, imprensa etc.

4 – 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. São grupos de até 10 pessoas, com saídas regulares, de segunda-feira a sábado.

5 – 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. O ingresso tem o custo de R\$ 40,00, válido por 24 horas. As saídas funcionam de segunda-feira a sábado, às 9h, 12h40 e 16h; e aos domingos (sem passagem pela Av. Paulista), às 10h, 11h40, 13h20; 15h30 e 17h10, da Estação da Luz, sendo permitido embarcar e desembarcar em qualquer um dos pontos quantas vezes quiser.

6 – O Polo de Ecoturismo de São Paulo: localizado nos distritos de Parelheiros, Marsilac e Ilha do Bororé, criado devido à implantação da Lei Municipal nº 15.953, de 7 de janeiro de 2014, com foco no desenvolvimento econômico e social das localidades por meio do turismo. Nos distritos podem-se encontrar duas aldeias indígenas (Krukutu e Tenondé-Porã) e três bacias hidrográficas (Capivari, Guarapiranga e Billings). O Polo possui quilômetros de Mata Atlântica intocados, com uma a área que ocupa quase 25% da cidade de São Paulo. Dentre as ações desenvolvidas estão o Plano Municipal de Turismo, o Posto de Atendimento do Turismo (PAT), *site*, materiais promocionais, roteiros turísticos, dentre outras atividades.

7 – O Projeto “Pode entrar que a casa é sua”: com início em novembro de 2015, permite a entrada gratuita nos atrativos turísticos da cidade pelos profissionais que ajudam no turismo, como guardas municipais, taxistas, motoristas, cobradores de ônibus etc.

Na **área de Eventos** foi analisado como as ações se processam para execução dos eventos na capital paulista; no **Observatório de Turismo** analisou-se como são desenvolvidas as pesquisas, boletins, anuários e planos de turismo.

De modo geral, observou-se que há uma carência de programas participativos que envolvam a população e a sociedade civil no processo de planejamento e nas decisões, com sugestões de atrativos, eventos, formas de divulgação, entre outros. Com o COMTUR inoperante devido à falta de recursos do FUTUR, as estratégias de participação estão mais

enfraquecidas, como foi colocado por uma das entrevistadas da Diretoria de Eventos e Turismo.

Exceção se faz ao Plano Municipal de Turismo que está sendo desenvolvido em Parelheiros, Marsilac e na Ilha de Bororé. Tal ação vem de um esforço antigo, desde o programa de desenvolvimento turístico dos bairros realizado pelo SEBRAE, em 2009, até a aprovação do Projeto de Lei, que impôs maiores atenções ao fomento desses locais (SÃO PAULO, 2014b).

Desde 2003 há ações de sensibilização da população no desenvolvimento e estruturação de roteiros turísticos na região (SEBRAE, 2009). Atualmente os roteiros e opções de passeios já estão bem estruturados. Há um Posto de Atendimento ao Turista (PAT), com a equipe da SPTuris atuando nele desde fevereiro de 2016. Anteriormente o PAT era administrado pela subprefeitura de Parelheiros e por entidades do bairro, mas não tinha horários fixos de funcionamento, nem um padrão de atendimento. Nele, além de indicações de roteiros, abriga conteúdo de agências de receptivo locais, guias de turismo, recomendações de bares, lanchonetes, restaurantes, mercados e também dicas do que conhecer, como a Área de Proteção Ambiental – (APA) Bororé-Colônia e a APA Capivari-Monos.

Atualmente as subprefeituras de Parelheiros e da Capela do Socorro, integrantes dessa política, somam mais de 700 mil habitantes (SÃO PAULO, 2010b). São bairros considerados pobres economicamente, mas com grande riqueza de belezas naturais, história e cultura. A lei prevê a busca de incentivos fiscais e investimentos, bem como um planejamento sustentável gerido por um Conselho Gestor participativo e democrático, com a presença da comunidade local e dos órgãos públicos relacionados.

A ação é desenvolvida pela Secretaria do Governo Municipal; Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras; Subprefeitura de Parelheiros; Subprefeitura da Capela do Socorro; Secretaria Municipal de Transportes; Companhia de Engenharia de Tráfego (CET); São Paulo Transportes – SPTrans; Secretaria Municipal de Segurança Urbana; Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente; Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo; Supervisão Geral de Abastecimento (ABAST); Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano; Secretaria Municipal de Cultura; Conselho Gestor do Polo de Ecoturismo de São Paulo (Congetur); Associação de Micropousadas, Turismo, Eventos, Comércio e Indústrias de Parelheiros (AMTECI); além da participação dos moradores dos bairros.

Antes da aprovação da Lei que criou o Polo de Ecoturismo, de acordo como os gestores entrevistados, tais bairros eram beneficiados com as políticas do município como um todo, até surgir o interesse, dada a complexidade e as singularidades envolvidas nessas localidades, do desenvolvimento de um Plano Diretor específico do bairro e consequente Plano Municipal de Turismo.

O Polo de Ecoturismo de São Paulo, em Parelheiros e Marsilac, conta com envolvimento da população nas decisões, mas apresenta um foco bastante econômico, com estímulo de visitação aos estabelecimentos comerciais do bairro pelos turistas e a geração de emprego e renda aos moradores (MOESCH, 2003). Essa perspectiva reflete uma visão utilitarista, destacada por Krippendorf (2001) e Marcellino (2008) considerando o turismo, enquanto atividade de lazer, como forma de resolver os problemas vividos nesses bairros.

Tal consideração é evidenciada devido a problemas sociais identificados nas localidades. Em matéria do jornal O Globo, com base em uma pesquisa da entidade Rede Nossa São Paulo, o distrito de Marsilac destaca-se por ter a maior taxa de homicídios da capital paulista - são cerca de 28 mortes por 10 mil habitantes (GRANJEIRA, 2015).

Assim, é necessário ampliar o conceito de turismo utilizado, buscando contribuir com a minimização das barreiras socioculturais e dos impactos encontrados na área de turismo em suas relações com o lazer, a partir de um olhar mais amplo, que o trabalhe enquanto prática social, cultural e democrática.

Ainda a respeito da participação, encontra-se uma participação indireta em algumas das ações da SPTuris por meio da aplicação das pesquisas de satisfação na Visita Monitorada à Prefeitura e nas pesquisas de demanda do Observatório de Turismo. 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 tabela 3.

Tabela 3 - 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, 2015c; 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, os moradores fazem parte somente da contagem de pessoas e não das pesquisas de perfil, interesses e satisfações aplicadas nas CITs. Entende-se que devem ser expandidas as atenções aos moradores, não somente pela grande frequência desse público nesses espaços, mas pela importância de estimulá-los a conhecer a própria cidade.

De modo geral, percebe-se uma falta de incentivo bilateral na participação em ações que incentivem o conhecimento da própria cidade por seus residentes. A empresa oficial de turismo não gera muitas alternativas de participação, mas a população também não busca essa participação. Para Demo (1988a), esse envolvimento deve ser conquistado e, de acordo com os entrevistados nas CITs, alguns reconhecem que há muita informação e opções de passeios, mas que poucos moradores as buscam e a maioria se mantém com suas opções rotineiras, principalmente a televisão e a internet, ou reclama de não ter tempo para buscar novas opções, como um dos entrevistados afirmou sobre conhecer opções de passeios por São Paulo:

Não [conheço], mas porque não procuro saber [...] (entrevistado 8)

Outro dos entrevistados destaca sobre ter conhecimento de passeios:

Sim, sei que tem, mas poucos frequentam, muitos não conhecem, não vão atrás [...] (entrevistado 1)

Certamente a conquista da participação necessita de instrumentos para tal, como políticas de estímulo e ações que integrem a população nos processos de planejamento e gestão, bem como de políticas pensadas na reordenação do tempo e na superação das barreiras socioculturais, facilitando, assim, a participação dos sujeitos.

Entretanto, como colocado por Demo (1988a), muitas vezes as pessoas ficam com receio de participar e buscar mudanças na ordem social vigente, bem como há falta de estímulo à essa participação por parte dos governos, que receiam greves e manifestações públicas. Tal perspectiva deve ser superada na busca de ações mais próximas das realidades locais.

Algumas ações de participação de pequeno porte foram realizadas em gestões anteriores para estimular a valorização da própria cidade. É o caso do Mapa das Sensações, de 2010, quando foi aberto voto popular para as pessoas indicarem os atrativos que gostavam em São Paulo. A adesão do público foi grande e essas sugestões geraram um mapa com as principais localidades da cidade.

Outra opção foi a participação na elaboração do Guia Ponto a Ponto. Segundo gestor do Observatório do Turismo, muitos dos atrativos que constam nesse guia partiram de sugestões do público, que enviou as opções à São Paulo Turismo, formando o guia, que não tem mais tiragens impressas no momento, mas está disponível online.

Avançando nas discussões, a visita ao Edifício Matarazzo, sede da Prefeitura, realizada com acompanhamento de um monitor da SPTuris, percorre diversos espaços do prédio: os monumentos da fachada, o *hall* de entrada, uma sala onde é transmitido um vídeo sobre a família Matarazzo e o terraço, um mirante que permite ter uma vista do centro e da capital paulista. A visita tem duração de uma hora, é interessante, mas expõe em sua maioria o que o prédio foi historicamente, não o que ele é hoje em dia, o que inibe perceber a 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, de acordo com a observação, 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. Há intenção de abrir para visitação aos sábados o andar do gabinete e a sala do prefeito, o que permitiria um contato maior com a o Executivo. Ainda assim, 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.

Segundo Murta & Goodey (2002) e Moesch & Gastal (2007), a abertura dos espaços públicos podem gerar valores de preservação e valorização, despertando maior sentimento de patriotismo e de pertencimento junto a eles, o que de fato foi possibilitado, mesmo que de forma tímida, com a abertura do edifício à visitação.

O que se observa é que a credibilidade nos governos está enfraquecida, especialmente no contexto atual de investigações de corrupção, fraudes, de falta de transparência e da identificação de ineficiências políticas. Sente-se um desapontamento com a gestão pública como um todo, o que reflete na percepção das pessoas a respeito das políticas vigentes. Não se cria muita expectativa na visita monitorada à sede da Prefeitura, por exemplo, e quando há um mínimo de bom atendimento e de organização, as pessoas se surpreendem e tecem recorrentes elogios, como se fosse um favor prestado e não um direito de todos.

Tal lógica deve ser superada e as pessoas devem se sentir parte integrante da gestão pública e pertencentes daquele espaço. Essa visita é um dos primeiros passos de muitos que devem estar por vir e caminhar em conjunto com a melhoria dos demais serviços públicos, buscando a conquista da participação e da democracia.

Conhecer os prédios públicos, como o da prefeitura, é um dos elementos pertencentes a conhecer a própria cidade, sua história, cultura e tudo que ela tem a oferecer. Para o morador, diferente do turista, o conhecer não se restringe apenas a história, cultura e entretenimento em um espaço de tempo definido, 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.

Segundo relatório do Observatório de Turismo, cerca de 81% dos visitantes do Edifício Matarazzo no mês de dezembro de 2015 eram residentes, os demais turistas nacionais e estrangeiros. Tal dado, em conjunto com o apontado anteriormente na tabela 3, referente ao público das CITs, reflete o colocado por Allis (2016) a respeito dos usos e apropriações espontâneas dos moradores pelas políticas de turismo, apontando para a evidente necessidade de possibilidades de ações que estimulem o conhecimento de sua própria cidade.

Ainda assim, somando os 38 mil moradores atendidos pelas CITs com uma estimativa de cerca de 4 mil moradores que podem ser atendidos nas visitas à Prefeitura¹⁵, 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

¹⁵ Estimativa considerando 350 pessoas. Valor médio de moradores do mês de dezembro, no período de 12 meses.

uma alternativa de as tornarem mais democráticas e permitirem a construção de novos valores sociais da população com seu local de moradia.

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. No entanto, 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.

Situação semelhante foi pontuada no capítulo anterior, em programas como o Mogi para Mogianos, Fortaleza a Pé, linhas de ônibus em Porto Alegre e em Curitiba, no qual se carece se ações mais representativas. Sem dúvida, dada a grandeza de São Paulo em comparação às demais cidades do país, tais problemas são otimizados e as desigualdades sociais e carência de políticas democráticas se tornam mais visíveis.

Nessa discussão, Marcellino (2008) destaca a importância do desenvolvimento de políticas focadas, a partir da análise de situação, pensadas para um público ou um conteúdo cultural específico, em conjunção com políticas gerais, de qualidade de vida, saúde, educação, que podem atender qualquer tipo de público ou conteúdo que precise suprir determinada necessidade por meio de ações que envolvam diversos órgãos do executivo local.

Um projeto que encerrou suas atividades, mas foi alvo de questionamento dos entrevistados nas CITs foi o Turismetrô, que se constituiu de roteiros turísticos realizados de metrô e à pé em bairros da cidade, principalmente Centro, Paulista e Luz, com acompanhamento de guia de turismo e monitor. Com base nas pesquisas do órgão, o grau de satisfação das pessoas foi de 98%. Ainda assim, foram atendidos em média somente 6 mil pessoas por ano (SPTURIS, 2010).

São Paulo tem 12 milhões de habitantes, somados a 13 milhões de turistas e mais 9 milhões de pessoas em sua região metropolitana, como colocado anteriormente (SPTURIS, 2015b; IGBE, 2015), somando, em média, 30 milhões de pessoas na dinâmica espacial da capital paulista. A tarefa de um órgão público em uma localidade como essa é desafiadora, mas deve ser alvo de atenção e preparação das pastas, empresas e autarquias municipais, a fim de suprir as necessidades da demanda existente e, muitas vezes, oprimida.

Uma das prioridades identificadas nas ações da SPTuris e na missão da empresa é a cultura. Segundo a visão dos gestores da área de turismo, as ações visam quebrar a imagem de

trabalho e negócios que a cidade possui, incentivando a cultura, o lazer e o entretenimento (SPTURIS, 2010).

Nas Centrais de Informação Turística, o conteúdo tem foco cultural, com materiais promocionais da São Paulo Turismo e de diversas instituições ligadas ao lazer e à cultura, com indicações de centros culturais, parques, museus, teatros, bem como programação de eventos, shows, peças de teatro, exposições de arte, opções gastronômicas, de compras e de atividades gratuitas e promocionais, conforme abaixo:

Tabela 4 - Materiais promocionais SPTuris

Material SPTuris
Mapa Geral de São Paulo
Mapa Centro e Bom Retiro
Mapa Paulista e Ibirapuera
Mapa Santana, Pacaembu e Higienópolis
Mapa Pinheiros e Vila Madalena
Mapa Ipiranga e Vila Mariana
Mapa Morumbi, Butantã e USP
Guia da Cidade
Guia Fique mais um dia
Guia Independência do Brasil
Guia Futebol
Guia Mirantes
Guia Arte Urbana
Guia Arquitetura pelo centro histórico
Guia Cidade Criativa
Guia Roteiro Afro
Guia o Café e a história da cidade
Guia Zona Leste
Guia São Paulo <i>Geek</i>
Guia Viva tudo isso
Centrais de Informação Turística
Circular Turismo SP
Acontece em São Paulo

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Há uma grande diversidade de materiais que fazem jus à oferta de atrações da cidade de São Paulo. No Mapa geral são encontradas 92 opções e os demais mapas têm uma média de 50 a 60 opções, 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.

Ainda assim, faz-se necessário refletir sobre o 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 337 mil unidades do Mapa Geral. 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. Abaixo alguns destaques:

Tabela 5 - Materiais promocionais de outras instituições

Material	Instituição
Caminhada Noturna	APFEL
CCBB (Centro Cultural Banco do Brasil)	Banco do Brasil
Cemitério da Consolação	Memoriall
Centro Cultural Itaú	Centro Cultural Itaú
Divirta-se - O Estado de São Paulo	O Estado de São Paulo
Em Cartaz	Secretaria Municipal da Cultural
Escape 60'	Escape 60'
Estado de SP	APRECESP
Guia da Vila Madalena 2015	Página Editora
Guia das Artes	Própria
Guia de Teatro	Calendoscópio Comunicação
Guia do Ciclista	SPTuris
Guia SP Folha	Folha de São Paulo
Hamelete O Cordel	Teatro Eva Wilma
Instituto Butantan	Instituto Butantan
Jardim Botânico	Jardim Botânico
Mercadão	Mercado Municipal
MIS - Museu de Imagem e Som	MIS
Parque do Ibirapuera	Secretaria Municipal do Meio Ambiente
Periferia	Ação Educativa
Revista Folha de S. Paulo	Folha de São Paulo
SESC - Guia de Verão	SESC
Teatro Aliança	Teatro Aliança

Fonte: Elaboração própria, 2016.

Os materiais mais procurados pelos moradores são os ligados à programação cultural e de eventos, principalmente o Guia Folha SP, o Divirta-se e o Em Cartaz. Os materiais do SESC e do CCBB também têm bastante procura devido às atividades gratuitas ou de baixo

custo promovidas. A reclamação de alguns dos entrevistados se referiu ao atraso na chegada de alguns desses materiais às CITs ou que alguns deles acabam rapidamente.

O Guia Folha SP e o Divirta-se chegam às CITs uma semana depois da publicação, pois na primeira semana são comercializados com os jornais das editoras e, assim, algumas atividades já aconteceram antes mesmo de chegarem às centrais de informação. De acordo com fala de alguns entrevistados

A revista Folha chega depois para cá, antes ela fica nas bancas, daí algumas coisas da programação já passaram [...] (entrevistado 12)

Outra fala, afirma que

[...] o conteúdo de algumas revistas é um pouco 'caduco', não é sempre atual. As revistas como Folha chegam depois. Acho que podiam tentar fazer acordos com as empresas das revistas, editoras, para o material ser atual, não deixar só o que sobrou [...] (entrevistado 18)

Outro ponto mencionado foi que, em janeiro, o Guia Em Cartaz não é produzido, o que foi alvo de críticas durante a pesquisa, especialmente por ser mês de férias e muitas pessoas vão em busca do que fazer nesse período.

O Guia Folha SP é o mais completo, com informações da programação de cinema, shows, teatros, exposições, atividades com criança, passeios, restaurantes, vida noturna, entre outros. Já o Divirta-se tem foco em dicas gastronômicas, com grande variedade de opções de bares e restaurante, tendo também dicas de teatro, exposições, shows e passeios. Destaque nessa publicação é uma coluna chamada *Paulistanices*, que apresenta curiosidades sobre a cidade, como obras de arte expostas em estações de trem e metrô, história das ruas e avenidas. O Guia Em Cartaz traz a programação principalmente dos equipamentos de lazer públicos, como o Cine Olido, a Biblioteca Pública Álvares de Azevedo, o Centro Cultural São Paulo, entre outros espaços que têm em sua maioria atividades gratuitas e de baixo custo.

Um problema destacado é de que as CITs estão concentradas 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 – Portão 10, 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.

De acordo com os gestores da área de turismo, a localização das CITs foi definida a partir de pontos com maior fluxo de pessoas e de turistas. Já os locais de visitação da linha de ônibus foram definidos com base nas pesquisas aplicadas com os turistas nas Centrais de Informação Turística e demais pesquisas de demanda realizadas pelo Observatório do Turismo. Considerando que essas pesquisas privilegiam somente os turistas, os moradores acabam não sendo inseridos nas análises e, conseqüentemente, nas ações desenvolvidas.

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 o Parque Ecológico do Tietê, o Parque do Carmo, praças e clubes públicos, estações de metrô ou trem, terminais de ônibus, ruas de comércio etc, bem como ampliar a oferta de transporte público para outros bairros da cidade.

Nas entrevistas realizadas com os moradores frequentadores desses espaços é importante destacar algumas falas que demonstram a demanda por tais espaços em regiões mais afastadas dos centros de poder e capital:

[...] 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).

Como ponto negativo é destacado que

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

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 Bonalume (2008) e por Marcellino, Barbosa e Mariano (2008a), 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.

A importância da descentralização das ações se dá principalmente porque constatou que a maior frequência de moradores nas CITs é de pessoas que transitam rotineiramente

nestes locais ou entram por curiosidade. Do total de moradores entrevistados nas CITs, 47% já conheciam o espaço pela proximidade com a residência, o trabalho ou por utilizarem as áreas de lazer onde as CITs estão localizadas (no caso do Parque Mário Covas, na Avenida Paulista, e da Galeria Olido). Outros 43% dos entrevistados tomaram conhecimento destes equipamentos passando em frente e entrando, na maioria das vezes, por curiosidade. Os demais receberam indicações de banca de jornal ou de estabelecimentos comerciais próximos às CITs, ao solicitar indicações de ruas, endereços ou opções de passeios.

Assim, nota-se que o conhecimento desses espaços é bastante espontâneo tendo em vista que não possuem ações de marketing consolidadas e estruturadas que motivem os moradores a visitarem-nas, fato que pode ser mudado, a partir do desenvolvimento de ações que estimulem o acesso.

Além de CITs melhores distribuídas pelo território da cidade, a divulgação em estações e vagões de metrô e trem; em banners nos ônibus municipais e intermunicipais; e publicações promocionais, principalmente aqueles que possuem diversos canais de distribuição, como o Guia da Folha e o Divirta-se, são algumas possibilidades. Espaços e equipamentos de lazer também são importantes locais que poderiam ser trabalhadas maiores ações promocionais.

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, conforme tabela 6 abaixo:

Tabela 6 - Total de opções de atrativos por região

Região	Opções
Centro e Bom Retiro	147
Paulista e Ibirapuera	87
Santana, Pacaembu e Higienópolis	81
Pinheiros e Vila Madalena	68
Ipiranga e Vila Mariana	40
Morumbi, Butantã e USP	76
Zona Leste	48
Polo de Ecoturismo	10

Fonte: elaboração própria, 2016.

Assim, 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; ARAÚJO; ISAYAMA, 2009).

Entretanto, mesmo possuindo informação, sua difusão é essencial. A divulgação deve vir acompanhada de maior capacidade para atender o público e a tiragem dos materiais deve ser maior, mais representativa, pensando-se no aumento do público que as ações promocionais poderão gerar.

Em conjunto a isso, CITs instaladas em locais mais periféricos demandarão materiais relacionados e estas regiões, bem como outra programação cultural, opções de passeios e atrativos turísticos para além do Centro. Alguns guias, como o chamado Agenda Cultural da Periferia e o Em Cartaz são distribuídos nas CITs e contam com opções mais descentralizadas. Desse modo, os programas e ações desenvolvidos devem considerar a informação existente, os canais de divulgação e alcance dessa informação e sua estruturação em guias e materiais com tiragem representativa.

Os guias da zona Leste e os materiais dessas regiões mais periféricas têm uma tiragem menor nas CITs atuais, visto que elas estão mais centralizadas e possuem mais conteúdo dos locais que se inserem. Nesse sentido, a descentralização das CITs implica também na descentralização de seu conteúdo e de sua informação.

A respeito das informações mais buscadas pelos moradores nas CITs, o recorde na programação cultural da cidade, com destaque para alguns dos guias mencionados acima: Guia da Folha, Divirta-Se e Em Cartaz. Outras informações buscadas são dicas de peças de teatro, shows, exposições de arte, parques, pontos turísticos, entre outros, conforme tabela 7:

Tabela 7 - Informações mais buscadas nas CITs

Programação Cultural	quantidade
Guia da Folha, Divirta-Se e Em Cartaz	5
Passeios	5
Locais para levar parentes de fora	5
Teatro	4
Endereços e direções	3
Novidades	3
Shows	3

(continua)

(continuação)

Programação Cultural	quantidade
Parques	3
Cinema	3
Eventos	3
Atividades gratuitas	3
Exposições	2
Culinária	1
Circular Turismo SP	1
Vida Noturna	1
Pontos turísticos	1
História	1
SESC	1
CCBB	1

Fonte: elaboração própria, 2016.

A programação cultural, conjunto de materiais sobre eventos, exposições e demais atividades similares e que acontecem gratuitamente, era o mais buscado, ainda assim, havia aqueles que buscavam materiais específicos ou que, a partir da interação com demais pessoas visitando a CIT e visualizando opções em outros materiais expostos, também os pegavam. Dessa maneira, notou-se que poucas eram as pessoas que procuravam por passeios, roteiros turísticos e locais históricos e culturais para visitar, focando-se nas atividades do momento.

Nessa colocação, 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, 2008a). Constantemente os moradores entravam para pegar os folhetos e saíam rapidamente, sem emitir nenhum som, sem falar com os atendentes, apenas entravam discretamente, retiravam os informativos expostos e saíam em alguns segundos. Em certos casos, não chegavam nem a entrar: apenas pegavam os materiais expostos na parte externa das CITs que possuem essa opção¹⁶.

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:

¹⁶ É o caso da CIT República e CIT Paulista.

[...] 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 vergonha de assumir que não conhecem a própria cidade. Embora São Paulo seja uma cidade muito 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.

Essa 'ar de santuário' pode ser decorrente do próprio entendimento de turismo que é difundido na sociedade, pensado apenas em passeios que envolvam longos deslocamentos, para locais diferentes dos habituais, desconsiderando a vivência turística na própria cidade. A superação dessa visão para a de que o morador também seja beneficiado pelas políticas de turismo pode ajudar na minimização dessa barreira de acesso que gera desconforto em muitos moradores que visitavam as CITs.

A maioria dos entrevistados (37,5%) não costuma ir com frequência às CITs, vão quando querem alguma informação específica ou estão de passagem pelo local; 27,5% costumam ir semanalmente e 25% entraram pela primeira vez; 10%, têm hábito de frequentar mensalmente esses espaços.

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) tinham dificuldades 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.

Exceção se faz presente na CIT República, em que os moradores costumam ir atrás de direções, endereços e informações de ruas e avenidas, não tendo tanto foco na programação cultural. Assim, verificou-se que a postura dos moradores e também dos atendentes era diferente em relação aos demais CITs. Os primeiros entravam perguntando de maneira assertiva pelo endereço pretendido e os segundos estavam preparados para responder.

O estereótipo de que as Centrais de Informações Turísticas são espaços destinados exclusivamente para turistas deve ser superado, e uma opção seria mudar o nome para

Centrais de Informação Cultural (ou de Lazer e Turismo), de modo a estimular o morador a sentir-se parte dela.

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. Mas 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. Na fala de um dos entrevistados

[...] o atendimento podia ser melhor, ninguém veio me atender [...]
(entrevistado 8).

As CITs da Praça da República (figura 1), da Galeria Olido e da Avenida Paulista apresentaram maior visitação de moradores em relação às demais, respectivamente. De modo geral, não foi observada grande movimentação nesses espaços, tanto de turistas quanto de moradores. Foi possível identificar picos de demanda em certos períodos, como horário do almoço, na maioria das instalações, que chegavam a ter filas de espera para atendimento, conforme figura abaixo:

Figura 1 - CIT República

Foto: Ana Cristina Clemente

Mas, no geral, constatou-se que o espaço poderia ser mais otimizado. Para ilustrar, abaixo dados do total de visitantes por CIT no mês de março e o total do primeiro trimestre de 2016:

Tabela 8- Público das CITs - Primeiro Trimestre 2016

ATENDIMENTOS POR CENTRAL DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA - MARÇO 2016

	Aeroporto de Congonhas	Avenida Paulista	Galeria Olido	Mercado Municipal	Praça da República	Terminal Tietê	Móvel	Palácio das Convenções
Turistas internacionais	186	457	111	298	630	876	381	6
Turistas nacionais	749	199	83	492	349	599	483	8
Estado de São Paulo	34	33	6	79	96	188	153	3
Outras unidades da Federação	715	166	77	413	253	411	330	5
População de São Paulo	125	158	173	232	1541	142	447	23
Total de pessoas atendidas	1060	814	367	1022	2520	1617	1311	37

ATENDIMENTOS MENSAIS - 2016

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Turistas internacionais	3622	3420	2945	-	-	-
Turistas nacionais	3382	2168	2962	-	-	-
Estado de São Paulo	801	451	592	-	-	-
Outras unidades da Federação	2581	1717	2370	-	-	-
População de São Paulo	4923	3691	2841	-	-	-
Total de pessoas atendidas	11927	9279	8748	-	-	-

Fonte: Observatório do Turismo/ SPTuris (SPTURIS, 2016)

A estrutura de atendimento é variada. Em algumas das CITs, como da Paulista (figura 2), do Tietê, Olido e República, há um espaço de em média 4m x 6m, com mesa, cadeiras para o público e área de exposição dos folhetos. Nas CITs móveis, no Ibirapuera (figura 3) e Prefeitura, há uma mesa com os folhetos instalada na calçada das ruas e um 'porta-folhetos', no qual o atendimento é feito pelos atendentes em pé ou na mesa, na área externa da van. No Mercado Municipal há um balcão para atendimento. Nele há passagem mais frequente de

peças que pegam os materiais, mas não fazem nenhum tipo de abordagem aos funcionários, cenário que apresenta variações quando se fala do público de visitantes ou de pessoas que buscam informações específicas, como localização de hotel, endereços, linhas de metro, etc. (figura 4).

Figura 2 - CIT Paulista

Foto: Ana Cristina Clemente

Figura 3 - CIT Móvel - Parque do Ibirapuera

Foto: Ana Cristina Clemente

Figura 4 - CIT Mercado Municipal

Foto: Ana Cristina Clemente

Na maioria das vezes as Centrais contavam com dois funcionários prestando atendimento. Quase a totalidade dos atendentes tem formação acadêmica completa ou estão cursando turismo e áreas afins. As formas de contratação são variadas, com concursados de carreira, alguns destes com cerca de cinco anos de trabalho nesses espaços. Dentre as outras formas de ingresso há processos seletivos para contratação temporária ou efetivos e também para estagiários com carga horária de 6 horas.

Do montante dos entrevistados, 98% considera que as CITs são locais que possibilitam o conhecimento da própria cidade, principalmente devido ao material distribuído. Algumas falas dos entrevistados sobre esse tema apontam essa situação:

Sim, [as CITs] ajudam a conhecer São Paulo com mapas, guias de turismo, etc. (entrevistado 5)

Outro dos entrevistados diz que as CITs ajudam

[...] muito, totalmente, toda informação é útil e ajuda (entrevistado 9)

Em mais uma fala é dito que

Sim, a programação e as atividades que eles fornecem como os materiais daqui ajudam a conhecer a cidade sim

Outros 2% dos entrevistados afirmaram que não conseguiram avaliar se as CITs ajudam a conhecer a cidade, pois era a primeira vez que tinham entrado nelas, ou que ficaram pouco tempo, e ainda, havia aqueles que entravam para passar o tempo ou perguntar algo

específico, muitas vezes sem relação com turismo e lazer, como sobre cursos, ruas, órgãos públicos próximos ao local, etc.

Observou-se que o maior público de moradores que visita as CITs é composta de adultos ou idosos. Alguns inclusive destacaram a importância das centrais para as pessoas que não tem acesso a internet, principalmente os mais idosos. Um destes idosos destaca que

Sem isso [a CIT], é complicado, não tenho internet e não teria como ter acesso a essas informações que eles passam aqui, aos folhetos e guias disponíveis. (entrevistado 14)

Outro público presente é o de jovens, principalmente aqueles recém-chegados à capital paulista ou que estão de passagem e entram por curiosidade. Os demais públicos de jovens são mais raros, e isso pode se dar, possivelmente, pela maior facilidade de acesso à internet pelos jovens e adolescentes, antenados por meio de *smartphones*, *tablets* e computadores e pela busca dessas informações nesses locais.

Uma situação que ocorria, mesmo que em menor frequência, era de moradores buscando informações turísticas para se preparar para receber visitas de familiares e amigos. Tal fato demonstra o desconhecimento da cidade pelo morador, que em momentos de receber turistas vão à busca de informações sobre programação cultural e atrativos turísticos.

Referente aos canais de comunicação *online*, vale destacar o *site* oficial de turismo da SPTuris - cidadedesaopaulo.com -, que conta com grande riqueza de informações. A respeito de opções sobre, por exemplo, o que visitar, fazer, comer, comprar, os pontos turísticos divulgados totalizam 130 sugestões, sendo que cada ponto pode contar com um ou mais atrativos. Além disso, há divulgação de roteiros temáticos, que contam também com versão impressa em pequenas tiragens, entregues nas CITs.

A SPTuris também divulga notícias com opções de passeios. Uma delas foi a “15 lugares paulistanos gratuitos e imperdíveis”, com foco na divulgação de atividades gratuitas pela cidade de São Paulo¹⁷ (IHA, 2015) e outra sobre “30 passeios imperdíveis por São Paulo”, com dicas de atividades tradicionais, como comer o sanduíche de mortadela do Mercado Municipal, visitar o MASP e apreciar a vista da torre do Banespa (NATAL, 2014)¹⁸.

¹⁷ IHA, M. 15 lugares gratuitos pela cidade de São Paulo. São Paulo Turismo [SPTURIS]. Disponível em <<http://www.cidadedesaopaulo.com/sp/br/noticias/4783-15-lugares-paulistanos-gratuitos-e-imperdiveis->>. Acesso em 20 mai. 2016.

¹⁸ NATAL, L. 30 passeios imperdíveis por São Paulo. Disponível em <<http://www.cidadedesaopaulo.com/sp/br/o-que-visitar/234-30-programas-imperdiveis-em-sao-paulo->>. Acesso em 20 mai. 2016.

Há também roteiros promovidos por associações e instituições que visam a promoção do turismo na cidade de São Paulo e são descritos no site da SPTuris e divulgados nas CITs. Tais ações apontam para o discutido no subcapítulo 3.3. deste trabalho, a respeito de outras instituições que desenvolvem políticas públicas, considerando não somente o Estado como único a desenvolver tais ações, mas também a iniciativa privada, o terceiro setor e a própria sociedade civil.

Nesse cenário, destaca-se o *Free Walking Tour*, roteiro turístico realizado pelo Centro, região da Avenida Paulista e Vila Madalena, orientado por um guia de turismo em inglês; e o *Paseos a Pie São Paulo*, que possui roteiros no Centro, região da Avenida Paulista, Vila Madalena e Luz, com guiamento em espanhol. Ambos seguem exemplos de outros países e são gratuitos, mas atendem especialmente o público estrangeiro. Os outros roteiros identificados são o Caminhos do Triângulo, com roteiros temáticos (igrejas, destaques, café, espaços culturais etc), e a Caminhada Noturna, ambos realizados no Centro Histórico de São Paulo. Há também o *Bike Tour SP*, desenvolvido em diversos bairros da cidade, principalmente aqueles equipados com ciclovias.

Este último, o *Bike Tour SP*, é realizado desde 2013 e foi idealizado por dois empresários inspirados em ações da Europa. Basicamente, consiste em roteiros de bicicleta percorrendo diversos bairros da cidade. Segundo site do projeto (biketours.com.br), desde seu início foram atendidas 13 mil pessoas, sendo a maioria composta por público de moradores. A ação é gratuita e são fornecidos os equipamentos necessários ao público gratuitamente (bicicleta, capacete e áudio com informações dos atrativos). Os roteiros têm acompanhamento de um ou dois monitores e são realizados no Centro Velho, Centro Novo (Luz, Mercado), Paulista, Faria Lima, Parque do Ibirapuera, Berrini e *Market Place* e Vila Madalena.

Outras iniciativas que podem estimular o morador a conhecer a própria cidade são alguns sites, como Veja SP, Guia da Semana, Catraca Livre Viagem, Uol Viagens, Buzzfeed entre outros, com notícias e conteúdos que apresentem dicas de passeios de baixo custo e gratuitos, recomendações para os paulistanos e sugestões de atrativos, bares, restaurantes, parques etc. (FARIA, 2016; TOURAIS, 2016; DEZ LUGARES, 2015; VIEIRA, 2016, REDE CATRACA, 2016). Há também sites mais informais, como o Buzzfeed (2015), um blog de postagens com entonação humorística e irônica que faz publicações referente às opções de passeios, mas também aos comportamentos dos paulistanos, ideias pré-concebidas e estereótipos sobre a cidade e seus espaços de lazer e cultura.

Como apontado por alguns autores, como Correia (2012) e Dagnino (2004), alguns cuidados são necessários com a descentralização das políticas públicas, de modo a servir como forma de suprir as carências populares deixadas de lado pelo Estado, sem absorver suas deficiências nas ações da iniciativa privada e do terceiro setor.

De modo geral, a maioria dos roteiros desenvolvidos por outras instituições e as publicações dos *sites* divulgam os atrativos das regiões mais centrais e privilegiadas da cidade, como a Paulista e do Centro Histórico, com destaque para o MASP, o Parque do Ibirapuera, os prédios e construções históricas do centro, etc., havendo em menor escala iniciativas que fogem do óbvio, desvendando bairros, museus e equipamentos não tão conhecidos.

Segundo entrevistado do Observatório do Turismo, os atrativos mais buscados e mais divulgados pela SPTuris são a Avenida Paulista, o Parque do Ibirapuera e o Mercado Municipal. Os três lugares contam com CITs e materiais promocionais completos, como mapas e guias. Mas cabe aqui uma reflexão: ais espaços, embora sejam estruturados e com grande riqueza histórica, natural e cultural, são os mais procurados pois são os mais divulgados. Nas palavras de um dos entrevistados:

[...] falta expor mais o que São Paulo tem. A divulgação fica restrita ao MASP, Mercado e não há acesso ao que podemos fazer. (entrevistado 23)

A maioria dos moradores quando questionados sobre as opções de passeios e roteiros turísticos que conhecem mencionaram o Centro Histórico, a Avenida Paulista e o Parque do Ibirapuera, respectivamente. Dois dos mais mencionados estão na lista dos mais divulgados pela São Paulo Turismo, bem como constam na maioria dos *sites* e publicações sobre o turismo na cidade de São Paulo e nos roteiros desenvolvidos.

Outras pessoas destacaram o Bom Retiro (Museu da Língua Portuguesa, Pinacoteca e Sala São Paulo), o Centro Cultural Banco do Brasil, as unidades do SESC e o Parque Villa-Lobos. Poucas aparições surgiram também mencionando a Vila Madalena, o Parque do Carmo, o Parque da Água Branca, o *Bike Tour SP*, entre outras sugestões, conforme tabela 9 abaixo:

Tabela 9 - Opções de passeios e roteiros turísticos em São Paulo

Roteiros, atrativos e passeios	Total de pessoas
Centro Velho (Catedral da Sé, <i>Patteo do Colegio</i> , Largo São Bento)	9
Parque do Ibirapuera	8
Avenida Paulista e MASP	7
SESC	6
Bom Retiro e Luz (Museu da Língua Portuguesa, Sala São Paulo, Pinacoteca)	5
Centro Cultural Banco do Brasil	5
Parque Villa-Lobos	5
<i>Bike Tour</i> SP	2
Centro Cultural Vergueiro	2
Mercado Municipal	2
Vila Madalena	2
Biblioteca em São Matheus	1
Circular Turismo SP	1
Caminhada Noturna	1
Galeria Olido	1
Instituto Tomie Ohtake	1
Museu da Imigração	1
Museu do Ipiranga	1
Museu do Futebol	1
Museu de Arte Sacra	1
Parque do Carmo	1
Parque da Água Branca	1
Pico do Jaraguá	1
Praça da República	1
Rua 25 de março	1
Shopping Iguatemi	1
Sítio Morrinhos	1

Fonte: Dados coletados na pesquisa de campo, 2016.

As ações de promoção destacam-se por divulgar o que a cidade tem para oferecer, assim como, de certa maneira, moldam e formam a opinião e os desejos das pessoas. O Parque do Ibirapuera é um equipamento de lazer imprescindível à cidade, mas os demais parques municipais e estaduais - como o Ecológico do Tietê, o Parque do Carmo e o Villa-Lobos -, não deixam a desejar.

Um apontamento deve ser considerado a respeito das respostas dos entrevistados nesse tópico, pois foi possível observar que as pessoas não mencionavam as opções de passeios e roteiros turísticos que realizam, mas os que são promovidos e famosos. Quando perguntados sobre frequentar esses espaços, muitos deram respostas negativas e mencionaram

timidamente a carência de vivências de lazer nesses moldes de conhecimento da própria cidade, restringindo-se a opções em seus lares, encontros familiares, opções no próprio bairro para caminhadas, bares etc.

Valorizando a própria cidade e o próprio bairro, essa concepção pode mudar, fazendo os moradores mencionarem não apenas o que ouviram falar sem que tenham tido a oportunidade de conhecer, mas as opções que conhecem e que sentem orgulho de promover, de utilizar e de experienciar. E, ainda, lançar questionamento sobre as desigualdades de acesso a opções de lazer e cultura, considerando a centralização dos espaços e equipamentos de lazer, a falta de tempo, de recursos financeiros etc.

Seguindo as discussões a respeito dos pontos positivos perguntados aos entrevistados sobre as Centrais de Informação Turística, 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 as CITs são importantes para as pessoas que vêm de fora, que não conhecem a cidade, devido ao atendimento e os materiais impressos em diferentes idiomas. Tal percepção aponta para o mencionado anteriormente, sobre os moradores não reconhecerem que esses espaços podem ser utilizados por eles.

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:

Ótima, bom para os turistas, as atendentes falam bilíngüe. Informações maravilhosas. (entrevistado 12)

Dentre os aspectos negativos identificados, vale mencionar que, embora a estrutura das CITs seja muito boa e organizada, as pessoas a contrapõem 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.

Referente à apropriação dos imóveis do centro e de outras regiões, questão complexa e de difícil resolução, o Plano Diretor de São Paulo prevê a utilização dos prédios abandonados e sem função social¹⁹ para habitação popular ou outras atividades (SÃO PAULO, 2014). Entretanto, mínimas são as apropriações que passam pela liberação da Prefeitura. A maioria dos locais é apropriado por movimentos sociais, sem consentimento do órgão público responsável ou mesmo do proprietário do imóvel, caracterizando-se como invasões, fato que gera reclamações dos moradores dos bairros onde ocorrem tais atos, como foi evidenciado nas entrevistas realizadas por Gonçalves (2014).

Segundo matéria do G1, nove prédios da capital foram apropriados pela Frente de Luta pela Moradia (FLM) em 2016. Em algumas situações, a Prefeitura, depois das apropriações, cedeu a propriedade a tais movimentos, considerando as circunstâncias e autorização do proprietário (MOVIMENTOS, 2015). Na Rua das Palmeiras, centro de São Paulo, por exemplo, o prédio que foi sede do antigo Hotel Lorde, depois de 8 anos abandonado, foi apropriado pelo FLM em 2012 para abrigar cerca de 400 famílias, mas somente em 2015 os direitos legais foram transferidos pela Prefeitura aos moradores do local (COMCAT, 2015). Essa transferência nem sempre ocorre, uma vez que geralmente ordens judiciais de reintegração de posse são deferidas em benefício do proprietário dos imóveis e a desocupação é organizada e realizada pela prefeitura em conjunto com demais órgão competentes.

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 afirma um 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)

¹⁹ A obrigatoriedade de propriedade apresentar uma função social é disposta no artigo 182 da CF88.

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).

Assim, é 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.

Bairros como a Luz e a Sé, embora com rico potencial turístico por suas construções históricas e arquitetônicas, enfrentam - como muitas regiões centrais de várias cidades no Brasil e no mundo - problemas de conservação e de segurança.

A região da chamada Cracolândia, na Luz²⁰, contrasta com a Sala São Paulo, espaço nobre de concertos e orquestras. Considerar essas desigualdades é fator fundamental no desenvolvimento de políticas públicas de turismo, pois são impactos diretos nas vivências de lazer dos turistas e dos moradores e são questões históricas em que as soluções fazem parte de um processo lento, infelizmente.

Dentre outros aspectos negativos colocados estão a existência de poucas centrais de informação na cidade e a necessidade de mais conteúdo sobre outras regiões, bem como de cidades do interior e litoral do Estado. Neste último item, identificou-se em algumas CITs materiais de outras cidades paulistas, mas não foram em todas. Alguns poucos moradores reclamaram do atendimento, alegando que alguns atendentes não cumprimentam nem abordam as pessoas.

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 que estimulem essa visitação. O Turismetrô foi uma iniciativa neste sentido, mas que, na visão dos gestores, deixou de ser realizada devido a projetos da iniciativa privada já mencionados anteriormente, como o *Free Walking Tour*, o *Bike Tour SP* e a Caminhada Noturna. Entretanto, nestes programas há sempre limitações: o primeiro coloca a necessidade de conhecimento de outro idioma; para participar do segundo é necessário saber andar de

²⁰ A Luz caracteriza-se como um bairro da região central da cidade de São Paulo que enfrenta diversos problemas de violência, usuários de drogas e prostituição.

bicicleta; e o terceiro exige condições de deslocamento próprias, pois desconsidera as distâncias da cidade e as limitações do transporte público noturno, tendo em vista que as atividades acontecem às 20 horas das quintas-feiras.

Assim, vale a sugestão para o desenvolvimento de mais opções de passeios e roteiros pela cidade. A linha de ônibus Circular Turismo SP, projeto recém-inaugurado da SPTuris, pode interagir com esta demanda de parte da população interessada nas opções que possibilitem o conhecimento da própria cidade, história e cultura.

Entretanto, sua tarifa não é democrática: o valor de R\$ 40,00 impõe grande limitação para muitas pessoas economicamente menos favorecidas. A SPTuris informou que a definição das tarifas partiu da SPTrans, sendo um preço acessível comparado aos demais serviços de receptivo disponíveis na cidade. No entanto, essa visão privilegia somente os turistas, principalmente estrangeiros, para usufruto do programa. Na observação 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 econômico elevado.

O projeto, segundo suas gestoras, vem de um esforço antigo da instituição e desde 2011 são realizadas reuniões e discussões para implantação. A ação foi idealizada pela SPTuris em conjunto com a São Paulo Transportes (SPTrans), órgão vinculado à Secretaria Municipal de Transportes. Entretanto, atualmente é operacionalizada exclusivamente pela SPTrans, tendo a SPTuris atuação somente em questões de divulgação, com criação do folheto promocional, atualização do *site* e linha de atendimento telefônico para esclarecimento de dúvidas. Inicialmente, a SPTuris sugeriu os atrativos do roteiro bem como a dinâmica pensada, que foi ajustada pela SPTrans com base em questões viárias e de viabilidade de circulação do ônibus.

O ônibus é dirigido somente por motoristas mulheres e conta com um cobrador que comercializa os ingressos, mas não há guias de turismo atuando no programa. Isso foi identificado como um problema, pois a única orientação é o conteúdo do folheto ou os áudios disparados sobre os atrativos. O programa está em caráter experimental e, segundo gestores, deve passar por melhorias.

Nesse sentido, 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 animação sociocultural vinculada ao programa é 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. Ainda que nos ônibus exista um

guia impresso bastante completo e um bom atendimento, é necessária qualificação profissional que estimule a maior participação popular, a autonomia dos sujeitos na sociedade, como afirma Bernet (1998), e o exercício da cidadania por meio das vivências de lazer (LINHALES, 1999).

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 pode 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.

Entretanto, não somente na linha de ônibus percebe-se a falta de uma política de animação sociocultural, mas também nas Centrais de Informação Turística, no qual os atendentes devem trabalhar nessa perspectiva, de modo a despertar o estranhamento dos moradores sobre a própria cidade, na busca de novos valores e novos olhares sobre ela.

Os guias de turismo, os monitores dos atrativos turísticos e atendentes de canais de informação atuando a partir de uma política de animação sociocultural devem possibilitar a mudança da opinião das pessoas, colocando-se não apenas como transmissores de informação, mas de valores que podem construir uma cidade melhor de se viver, mais democrática, mais humana e mais justa.

Complementando as discussões de carência de opções de passeios na própria cidade, percebe-se que mesmo se houvessem essas ações, o acesso a informações sobre os locais para os moradores é deficitário. De acordo com as entrevistas, constatou-se pouco conhecimento dos moradores sobre a SPTuris. Aproximadamente 85% desconhecem a existência da empresa e dos programas e ações desenvolvidos por ela. Nesse montante estão também as pessoas que, embora já tenham participado de alguma atividade do órgão, não sabiam que era dele. Os 12% que conheciam a SPTuris era por meio de comerciais de televisão, propagandas *online* ou em eventos, entretanto não souberam dizer o que ela desenvolvia. Pequenas menções (3%) surgiram falando sobre o Parque Anhembi e o Turisometrô e também confusões com outros órgãos de turismo, como a Secretaria Estadual de Turismo ou a Secretaria Estadual de Esporte, Lazer e Juventude.

Dentre os pontos para melhorar nas CITs, os moradores entrevistados citaram a divulgação e a localização de algumas das CITs já existentes, que ficam muito escondidas, como a da Galeria Olido, da Avenida Paulista e da Rodoviária do Tietê.

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, que tem possibilidade de atender a todos. Entretanto, a maioria considera que há falta de divulgação dessas possibilidades, pois, embora a cidade possua rica oferta de opções, não há conhecimento sobre elas. Nas respostas houve destaque para as unidades do SESC como forma de caracterizar a cidade como democrática, considerado um dos equipamentos de lazer e de turismo capazes de atender a todos, com bom preço e programação variada para crianças, jovens, adultos e terceira idade.

Segundo números do SESC, ao todo são 1.903.906 matriculados e mais de 22 milhões de pessoas estiveram nas unidades da entidade distribuídas no Estado de São Paulo, participando de atividades como as peças de teatro, shows, bibliotecas, seminários, exposições, oficinas, sessões de cinema, torneios, campeonatos²¹, o que aponta para sua representatividade no plano cultural (SESC, 2015).

Ainda assim, houve aqueles que discordaram da possibilidade da capital paulista atender a todos, considerando que a maioria das atividades é custosa, pois não bastaria que os museus, shows, parques etc sejam gratuitos ou baratos, tendo em vista que há despesas com transporte, alimentação e outros itens. Nas palavras de um dos entrevistados:

Não, é caro. A comida, o transporte não é acessível para a população. Qualquer coisa tem custo, zona azul cinco reais, aluguel de bike cinco reais. Se tiver família o gasto é maior. (entrevistado 29)

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. Tais itens refletem as barreiras socioculturais e os impactos presentes no turismo, principalmente os de natureza social, cultural e econômica.

²¹ SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO [SESC]. Sobre o SESC: Nossos Números, 2015. Disponível em <<http://www.sescsp.org.br/pt/sobre-o-sesc/nossos-numeros/2015/listagem-completa>>. Acesso em 29 mai. 2016.

A qualificação profissional, nessa lógica, deve ser capaz de formar profissionais críticos e criativos, com conhecimentos multidisciplinares, com gosto pelo que faz, sensibilidade, capacidade de buscar a mudança na sociedade atual, na superação das injustiças sociais, na garantia da democracia, no respeito as diferenças e na busca da qualidade de vida e do bem-estar. Embora o cenário seja desafiador, o profissional que atua na área de lazer e de turismo tem vital importância no crescimento e valorização da área (MOESCH, 2003).

No que se refere às ações da área de eventos, a SPTuris presta serviços para organização dos eventos na capital paulista, como o Réveillon, o Carnaval, a Virada Cultural, Virada Esportiva, Natal Iluminado etc. A área trabalha em um caráter empresarial, sendo contratada pelas secretarias e demais órgãos públicos da cidade para o desenvolvimento dos eventos. Não há recursos próprios nem autonomia para realização desses eventos em prol dos interesses sociais. Isso fica a critério das instituições que fazem a contratação.

Nesse sentido, sua função está na execução dos eventos desenvolvidos, com ações de planejamento ligadas somente à sua operacionalização. De acordo com uma das entrevistadas:

[...] colocam a cidade em movimento, estimulam a cultura, a arte, o esporte e também estimulam o conhecimento da cidade. (entrevistada da Diretoria de Eventos)

O leque de atuação da SPTuris é amplo, com eventos descentralizados, que vão desde pequenas ações de bairro (como inaugurações e atividades de lazer) até eventos de grande porte (como a Virada Cultural, o Réveillon e Natal Iluminado). Tais eventos contam com chamamentos públicos para busca de patrocinadores o que, segundo a entrevistada, é uma estratégia de redução do uso dos recursos públicos nos eventos, assim como o estabelecimento de parcerias que possam melhorar a qualidade do serviço ofertado.

Esses grandes eventos chegam a atender mais de quatro milhões de pessoas. Apesar de representativos gera a reflexão sobre a real apropriação dos moradores das atividades e dos espaços inseridos na programação desses eventos. Assim é necessário um equilíbrio entre a representatividade das ações com a qualidade das atividades desenvolvidas e dos impactos que podem gerar. A Virada Cultural 2015, por exemplo, contou com mais de 1.500 atrações e 69 palcos, com investimento de R\$ 14 milhões. Essa edição teve como novidade a descentralização das atividades, com programação nas periferias e em bairros mais afastados do Centro (PESSOA, 2015).

Tal evento é relevante para a promoção da cultura e do lazer no município, ainda assim, reflete-se até que ponto os aspectos positivos superam os negativos. Em certos casos é

mais viável e eficiente a realização de diversos eventos, em datas e bairros diferentes, sem a necessidade de um grande evento. Violência, arrastão, abuso de drogas, ocorrências policiais, atendimentos médicos, lixo, venda de produtos ilegais e tumultos, são alguns dos problemas identificados em eventos de grandes proporções (CASTRO, 2015).

Dando continuidade nas discussões referentes à representatividade dos programas e ações desenvolvidos, é necessário levar em conta a falta de prioridade destinada à área de turismo e também de lazer em relação às demais esferas da vida. O orçamento destas áreas é restrito, gerando políticas restritas, feitas para constar em relatórios, nas agendas governamentais e nas campanhas eleitorais, sem uma preocupação com a população local, conforme se evidencia a tabela 10:

Tabela 10 - Orçamento Gestão Pública 2015-2016 - Representação do órgão no orçamento geral

1. Administração direta e indireta	2016	Percentual de representatividade (%)
1.1. Prefeitura Municipal de São Paulo	R\$ 54.407.300.347,00	
1.1.2. São Paulo Turismo	R\$ 321.527.474,00	0,59%
1.1.2.1. Fundo Municipal de Turismo	R\$ 1.000,00	0.00%
1.1.3. Secretaria de Cultura	R\$ 501.025.834,00	0,97%
1.1.4. Secretaria de Esporte, Recreação e Lazer	R\$ 586.006.560,00	1,07%
1.2. Governo do Estado de São Paulo	R\$ 207.169.365.868,00	
1.2.1. Secretaria de Turismo	R\$ 418.739.927,00	0,20%
1.2.1.1. Companhia Paulista de Eventos e Turismo	Órgão extinto	
1.2.1.2. DADE	R\$ 382.228.847,00	91,28%
1.2.2. Secretaria de Cultura	R\$ 822.585.818,00	0,40%
1.2.3. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	R\$ 211.884.753,00	0,10%
1.3. Governo Federal	R\$ 2.935.837.934.039,00	
1.3.1. Ministério do Turismo	R\$ 851.210.552,00	0,02%
1.3.1.1. EMBRATUR	R\$ 114.438.275,00	13,44%
1.3.2. Ministério da Cultura	R\$ 2.342.928.819,00	0,08%
1.3.3. Ministério do Esporte	R\$ 1.746.903.414,00	0,05%

Fonte: SÃO PAULO, 2014c; SÃO PAULO, 2015d; SÃO PAULO, 2015e; SÃO PAULO, 2016b; BRASIL, 2015b; BRASIL, 2016.

Tais valores servem para ilustrar, de maneira geral, a atenção destinada a cada uma das áreas a partir dos diferentes níveis de governo. No município de São Paulo, o turismo representa 0,59% do orçamento total; cultura 0,97%; o esporte, lazer e recreação 1,07%; somadas, as três rubricas representam cerca de 3% do orçamento municipal. No Estado de São Paulo, o turismo corresponde a 0,2% do orçamento público, que somado à cultura e ao esporte chegam a 0,7% do total. Em nível federal as atenções são um pouco menores: e o turismo tem 0,02% da parcela do orçamento; o esporte e a cultura são ligeiramente mais representativos, com 0,05% e 0,08%, respectivamente.

É inegável que outras áreas, como Educação e Saúde, devam ter mais investimentos públicos. Entretanto, é necessário garantir a eficiência das políticas de turismo desenvolvidas e considerar para quem elas são desenvolvidas. Na São Paulo Turismo o foco está nos turistas, principalmente estrangeiros, e turistas nacionais e moradores de classes econômicas mais privilegiadas. Ainda que existam outros perfis de público, as atenções acabam sendo dirigidas a estes, devido à centralização dos programas e ações, bem como dos canais de divulgação limitados.

Tais posturas são reflexos dos conceitos de turismo promovidos nos planos de turismo e nas legislações nacionais vigentes a partir de uma lógica econômica, de geração de riquezas e capital. A maioria das pesquisas e planos de turismo desenvolvidos apresentam os resultados econômicos gerados, de arrecadação de ISS, ocupação hoteleira, total de público, mas são poucos os impactos sociais e culturais avaliados.

As atenções às áreas de lazer, turismo, eventos, esporte e cultura permanecem limitadas mesmo depois de serem colocadas nas constituições e leis orgânicas como direito a ser assegurado à população. É necessário considerá-las como prioritárias para os governos, com orçamentos representativos que gerem ações representativas, com maior abrangência de públicos e regiões.

Uma alternativa a essas questões é a promoção de ações intersetoriais, que possibilitem união de equipe técnica, orçamentos e medidas dos órgãos públicos, como secretarias e diretorias, na busca de ações participativas e democráticas. A atuação da SPTuris conta com atividades integradas entre os órgãos. Os materiais promocionais, em alguns casos, são disponibilizados por outras secretarias, como de Cultura e do Verde e Meio Ambiente. Há encontros e ações de promoção e de qualificação profissional em conjunto com a Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo e associações da área, e também convênios

com o Ministério do Turismo, para instalação de placas de sinalização turística e também da contratação das vans das Centrais de Informação Turística móveis.

Entretanto, as ações são pequenas, com seção de materiais ou equipamentos, sem a real troca de informação e conhecimento. O Polo de Ecoturismo de Parelheiros é a ação que promove maior integração entre os órgãos, mas quem fica a frente é a Subprefeitura; na linha de ônibus turística as ações acabam sendo desenvolvidas pela SPTrans. Assim, há pouca integração entre os órgãos.

As ações intersetoriais entre secretarias devem promover a integração, a troca de conhecimento, ideais e problemas sociais identificados, a fim da conquista de soluções mais realistas e próximas às necessidades da população, mas na prática acabam por resultar na competição entre os órgãos: qual irá conquistar maior visibilidade e consequente importância na gestão, podendo até conquistar maior orçamento e maiores benefícios. Menicucci (2006) coloca que os interesses políticos estão muito presentes no desenvolvimento das políticas públicas, entretanto os interesses sociais a quem são destinadas as ações não podem ficar de lado.

Considerando essas colocações, a possibilidade das Centrais de Informação Turística estimularem o conhecimento da própria cidade por meio dos materiais distribuídos foi considerado um fator positivo. Considera-se que a visita à Prefeitura e o Circular Turismo SP também cumprem esse papel por meio das ações desempenhadas. No entanto, é necessário trabalhar para conquistar maior representatividade das ações, com capacidade de atendimento a um público maior, com a distribuição de quantidades maiores de material nas CITs e com o desenvolvimento de políticas descentralizadas.

Outro ponto a considerar é a necessidade de superar a discrepância entre a boa estrutura das CITs e a má estrutura da própria cidade. Nesse aspecto, entende-se que as políticas de turismo desenvolvidas devem ter articulação direta com áreas ligadas ao planejamento urbano, na busca de melhorias de segurança, limpeza e paisagismo da cidade. Além disso, as formas de acesso a essa oferta devem ser facilitadas por meio de, entre outras coisas, roteiros turísticos estruturados e mais democráticos, pensados também no morador e nas possibilidades de incentivar seu novo olhar sobre o local de moradia, apresentando novas interpretações dos patrimônios e dos espaços públicos de São Paulo.

Embora a maioria considere que a cidade é democrática devido a numerosas opções de lazer e entretenimento, identifica-se a necessidade de superar a barreira de acesso à informação sobre essa oferta existente, bem como da elaboração de instrumentos mais

participativos e mais democráticos para transmissão desse conteúdo aos moradores e turistas , a partir das opiniões de ambos os públicos.

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 das cidades 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.

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.

Somado a tais aspectos, o caráter empresarial da SPTuris denota um entendimento principalmente econômico do turismo (mesmo identificando-se ações sociais, como a visita a Prefeitura) que influencia os locais que serão envolvidos nas ações, bem como o público a ser atendido.

Esses itens, aliados aos problemas da gestão pública, como a descontinuidade da gestão, o corte dos funcionários e a reestruturação indefinida da instituição afetam diretamente o plano de ações desenvolvido. De uma gestão a outra pode haver troca de valores, de diretrizes e de foco das políticas públicas desenvolvidas.

A gestão atual lançou dois dos programas que estão em vigor – a linha de ônibus e a visita monitorada no Edifício Matarazzo. Entretanto, não manteve a equipe responsável pelas ações de promoção, no qual se inseria a produção e criação dos materiais promocionais utilizados principalmente nas CITs. Assim, os materiais já feitos estão sendo utilizados, mas há uma limitação no desenvolvimento de novos.

Superar esses problemas elencados 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?

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode parecer ingênuo, mas a diferença está nas pequenas coisas; em olhar e pensar de forma não habitual os problemas vividos no cotidiano, como destaca a epígrafe inicial desse trabalho. As mudanças fazem parte de um processo, que se constrói em longo prazo e permite alcançar resultados positivos, com novos valores e novas possibilidades.

As políticas públicas devem possibilitar essa mudança, transformar os sujeitos em seres mais participativos, engajados na conquista pela melhor qualidade de vida e pela cidadania. No lazer, no turismo e nos demais direitos sociais se enfrentam conflitos políticos, ineficiências de gestão, falta de transparência e carência de democracia, que tem efeito direto no dia a dia das pessoas.

Não é somente no senso comum que se encontram pensamentos restritos, mas também nos altos escalões dos governos, nas grandes companhias e multinacionais e também nos intelectuais da academia e das artes. Isso é efeito do poder, das disputas por capital e da lógica de consumo e produção em vigor.

Superar tais questões não é fácil e é por isso que fazer política exige complexidade. Atender um sem prejudicar ou deixar faltar ao outro é um dos desafios das políticas sociais, possibilitando reduzir as desigualdades e otimizar o bem-estar social.

Vale destacar que essa pesquisa começou a ser construída com o trabalho de conclusão de curso realizada na Graduação em Lazer e Turismo, da EACH USP, e de lá para cá pode-se afirmar que avanços consideráveis foram identificados nos programas e ações analisados e mesmo nos profissionais atuantes, embora muito ainda possa ser ampliado. A problemática do morador pouco era considerada, mas na fase atual pode-se considerar pelo menos nos discursos e em parte das ações que há uma preocupação com a população local.

Em relação ao objetivo geral da pesquisa, é possível apontar que a partir da análise realizada das políticas de turismo da empresa São Paulo Turismo, órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo, foram identificadas iniciativas capazes de estimular o morador a conhecer a própria cidade. Entretanto, uma série de desafios foram sinalizados em vista a tornar tais políticas mais democráticas e de modo a contribuir com o maior conhecimento, vivência e participação do morador na própria cidade.

A respeito dos objetivos específicos da pesquisa, considera-se que dentre os diversos programas e ações de lazer identificados na SPTuris, alguns deles podem ser considerados exemplo para muitos órgãos públicos. No entanto, o caráter privado da instituição por vezes a

afasta dos interesses públicos e de uma maior representatividade das ações, não sendo sempre democrática e capaz de atender a todos.

Foram encontradas ações bem planejadas e organizadas, ainda assim, poucas delas participativas, que resultam em uma população receosa de fazer parte dos programas e ações realizados. As Centrais de Informação Turística são espaços pensados aos turistas, o que inibe os moradores de sentirem-se parte delas. Preserva-se um ‘ar de santuário’ a muitos desses espaços, que deve ser superado, popularizando as ações promocionais e diversificando os conteúdos abordados.

Além disso, as CITs são importante ferramenta de promoção e conhecimento da própria cidade, mas é necessário insistir na necessidade desses espaços e de seus materiais promocionais serem pensados para locais mais afastados do Centro e dos bairros economicamente mais privilegiados, fornecendo acesso também à população das regiões mais periféricas, mas com igual riqueza histórica e cultural.

A visita à Prefeitura estimula o patriotismo e a preservação do patrimônio, mas deve buscar ser mais autêntica, vinculada às realidades vividas. O Polo de Ecoturismo de Parelheiros mostra que as ações participativas e com diversos órgãos integrados no seu desenvolvimento são possíveis; ainda assim, é necessário repensar os conceitos de turismo que regem suas atividades, sendo os aspectos econômicos apenas um dos elementos importantes da gestão.

Opções de passeios e roteiros turísticos foram um dos desejos mencionados pelos moradores como formas de estímulo ao conhecimento da própria cidade, sendo necessário ampliar o leque de atividades desempenhadas nessa área, principalmente as gratuitas ou de baixo custo, a fim de torná-las mais democráticas e garantir a qualidade de vida do morador.

A linha Circular Turismo SP pode suprir essa demanda, com seu ônibus de turismo de dois andares que desperta bastante atenção do público. No entanto, seu custo elevado torna a ação direcionada a turistas, principalmente estrangeiros, limitando a vivência dos moradores a respeito da própria cidade. Fornecer descontos a eles é uma possibilidade de estimular sua participação, fato que ocorre com alguns atrativos turísticos e roteiros do país. Mesmo assim, reforça-se a necessidade de repensar o valor cobrado, para atender não somente os moradores, mas também turistas nacionais de um nível de renda relativamente menor.

Somado a tudo isso, o ponto chave recai na representatividade das ações, que devem buscar um alcance maior de público, considerando a grandeza da cidade de São Paulo e as desigualdades tão evidentes em seu espaço. Espera-se ações pensadas para um público maior.

Para isso, não somente o orçamento público precisa ser proporcional, mas a eficiência e a otimização das ações desenvolvidas devem ser consideradas.

Aspiram-se políticas que estimulem os moradores a se apropriar da própria cidade e alcançar a autonomia e a autopromoção. À primeira vista, considerar os moradores como um dos públicos alvo das políticas de turismo é um desafio que contraria os conceitos usuais de turismo, que estabelecem limites que não condizem com a realidade em que vivem.

Mudar essa concepção exige políticas de turismo transformadoras, mas também uma equipe técnica qualificada, que trabalhe a partir da perspectiva de animação sociocultural, buscando melhores condições de vida através do estímulo da participação popular e da cidadania.

Em relação ao objetivo específico colocado a respeito da prioridade das ações, nota-se grande atenção à promoção da cultura, da arte e das formas de entretenimento que a cidade oferece, principalmente no conteúdo disponibilizado pelas CITs. Entretanto, reflete-se para quem são destinadas essas ações, visto que o foco está em regiões da cidade e públicos de turistas e moradores economicamente mais ricos. Assim, a cultura e o lazer têm como pano de fundo a questão econômica, evidenciando o que foi colocado no referencial teórico sobre a prevalência de interesses econômicos em políticas da área de turismo.

Dessa forma, embora existam ações que atendam os moradores e os estimulem a conhecer a própria cidade, história e cultura, tais iniciativas poderiam ser mais democráticas, desenvolvidas para maiores parcelas da população. Deveriam ser consideradas como prioridade na gestão. Considerando que a cidade boa para o turista é aquela boa para o morador, é necessário maior esforço para desenvolver políticas que façam os moradores se apropriarem de sua cidade, fato que é existente, mas ainda é tímido na gestão atual.

Além disso, foi identificada como necessidade que uma das prioridades sejam as ações com foco na promoção da cidade de São Paulo, com as CITs, os materiais promocionais e *site* da instituição. Todavia, os moradores reclamam das próprias condições de limpeza, segurança, violência, dos custos de deslocamento, alimentação e visitação de atrativos e equipamentos de lazer encontrados na cidade. Assim, para além da promoção é necessário desenvolver estratégias de preservação e manutenção dos espaços urbanos.

A superação das barreiras socioculturais colocadas acima, em conjunto com o fator da renda econômica, da estrutura das cidades, do acesso aos espaços e equipamentos de lazer, bem como da informação sobre eles são questões que devem ser consideradas no desenvolvimento das políticas de turismo.

Para isso, uma das possibilidades está na articulação com outros órgãos municipais, estaduais e federais, assim como a iniciativa privada, o terceiro setor e a sociedade civil. Essa comunhão de esforços permite trabalhar em ações interdisciplinares e transversais, que possibilitem a troca de recursos financeiros, ideias e equipe técnica. Na SPTuris poucas foram as relações de governança identificadas em ações que permitam beneficiar o morador a conhecer a própria cidade. A maioria constitui-se de transferência de recursos por meio de celebração de convênios ou ações promocionais para os profissionais da área de turismo.

A maior atuação do COMTUR, bem como de ações mais próximas dos moradores, que permitam sua participação e engajamento podem constituir-se de ferramentas que tornem as cidades locais mais agradáveis e hospitaleiras a seus moradores.

A integração entre os diversos órgãos e as parcelas da sociedade permite superar a sobreposição de ações, que pode ocorrer devido ao desenvolvimento de forma desconectada. As relações de governança articuladas, além de evitar múltiplos órgãos ou entidades desenvolvendo a mesma coisa, também possibilitam a difusão de valores alinhados e harmoniosos, proporcionando à população clareza sobre seus objetivos e planos de ação.

Mesmo ressaltando essas questões, a representatividade das ações, colocada dentre os objetivos específicos da pesquisa, continua sendo o fator mais relevante. Embora as propostas das políticas da SPTuris sejam essenciais e elogiadas pelo público participante, identifica-se a dificuldade de atendimento a públicos ampliados, com exceções aos eventos de grande porte executados pela instituição.

Vale mencionar que os eventos, embora sejam representativos e atendam grande público, muitas vezes não possibilitam que o morador se aproprie de sua cidade e desperte novos olhares sobre sua realidade, a fim de superar o paradigma construído sobre a cidade apenas como local de trabalho e de sobrevivência.

A notória carência de participação dos moradores na própria cidade, no local em que se vive, inibe também a apropriação dos seus fixos e fluxos, sua cultura e história, suas construções e ambientes dos mais variados. As grandes cidades, como São Paulo, foram crescendo rapidamente, muitas regiões sem planejamento, onde a demanda superava a oferta de espaços e serviços públicos. E mais, os arranha-céus e grandes avenidas atraem mais atenções de investimentos públicos e privados do que a construção e manutenção de espaços de lazer, de esporte, educação e cultura.

Esse ideal não permitiu que os moradores estranhassem e sentissem parte do próprio local que moram; não tiveram tempo para isso e continuam sem esse tempo, resultado da

carência de políticas pública na área, das barreiras socioculturais e das atenções limitadas relacionadas a isso. Nessa lógica, destaca-se a importância do morador conhecer a própria cidade, enxergá-la a partir de um novo olhar, em uma perspectiva mais positiva e assim, despertar valores de preservação, alegria e prazer em vivenciar a própria cidade.

As políticas de turismo podem promover a cidade para seus visitantes, de modo a destacar suas qualidades, seus atrativos, eventos e formas de entretenimento, retratada nos parques, nos museus, nas paisagens urbanas, nos passeios e na interação com a população local. Visto o pouco conhecimento dos moradores pela cidade que moram, bem como a importância das políticas como ações que visam atender o interesse público, as políticas de turismo são importante ferramenta de promoção da cidade ao seu morador. Em São Paulo, tal realidade ainda está em construção, com propostas e ideias atuais e bem organizadas.

Por fim, a proposta foi de mostrar um novo olhar sobre um problema que afeta a maioria das pessoas que vivem nos centros urbanos: a despreocupação com a apropriação das cidades pelo morador é fator que inibe práticas de cidadania e de participação, o que deve ser superado, pois a participação, como afirma Demo (1988a), deve ser conquistada, a partir do esforço popular, da denuncia dos problemas vivenciados no cotidiano estressante e alienante, na busca pela participação crítica e criativa dos sujeitos da sociedade atual e na mudança da ordem social vigente.

Sendo assim, as políticas de turismo e eventos da SPTuris são relevantes, mas devem buscar atender parcelas maiores da população e de visitantes, com políticas democráticas, em estreitas relações com a educação, a cultura e o lazer. O caminho é longo, mas o desejo de mudança, de uma sociedade mais alegre e uma cidade melhor de se viver são sem limites.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. Descentralização e Coordenação Federativa no Brasil: Lições dos anos FHC. In: ABRUCIO, F. L.; LOUREIRO, M. R. G. (Org.). **O Estado numa era de reformas: os anos FHC - parte 2**. Brasília: 2002, v., p. 1 - 107.

ALBUQUERQUE, F. Em São Paulo, área decadente abriga maior cracolândia do país há 20 anos. **Agência Brasil**, 13 mar. 2009. Disponível em <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2009-03-12/em-sao-paulo-area-decadente-abriga-maior-cracolandia-do-pais-ha-20-anos>>. Acesso em 05 abr. 2016.

ALLIS, T. Viajantes, visitantes, turistas... Em busca de conceitos em um mundo urbano. **Caderno Virtual de Turismo**. Edição Especial: Hospitalidade e políticas públicas em turismo. Rio de Janeiro, v. 14, supl.1, pp23-38, nov. 2014, 2014.

ALLIS, T.; VARGAS, H. C. Turismo Urbano em São Paulo: reflexões teóricas e apontamentos empíricos. **Revista Turismo em Análise**, Brasil, v. 26, n. 3, p. 496-517, dec. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/87898>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

ARAGÃO, I. R.; CARVALHO, K. D. Turismo, Cultura e Memória: um estudo sobre dois patrimônios culturais do Brasil. **Revista Turismo em Análise**, vol. 24, n. 3, dezembro 2013.

ARAÚJO, M.; ISAYAMA, H. F. As fronteiras entre turismo e lazer. Seminário “O Lazer em Debate”, 10, 2009, Belo Horizonte, MG. **Coletânea do X Seminário “O lazer em debate”**. Belo Horizonte: UFMG/DEF/CELAR, 2009, p. 145-150.

ÁREA DE LAZER? Visitantes reclamam da falta de segurança em parques de São Paulo. **R7 - Portal Record**, fev. 2016. Disponível em <<http://noticias.r7.com/sp-no-ar/videos/area-de-lazer-visitantes-reclamam-da-falta-de-seguranca-em-parques-de-sao-paulo-22012016>>. Acesso em 04 abr. 2016.

ARRETCHE, M. Mitos da descentralização: mais democracia e eficiência nas políticas públicas? **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. v.11, n.31, São Paulo, jun. 1996. Disponível em <http://portal.anpocs.org/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=206:rbc3-31&catid=69:rbc3&Itemid=399>. Acesso em 30 abr. 2014.

AVRITZER, L. **Sociedade Civil e Participação Social no Brasil**. Texto preparado para a coordenação da área social do projeto Brasil em três tempos, s. d. Disponível em <http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/10915_Cached.pdf>. Acesso em 5 out. 2014.

BARBOSA, F. S.; CAMPAGNA, J. Animação Sociocultural e o segmento do idoso: reflexões e sugestões In MARCELLINO, N. C. **Lazer e Recreação: Repertório de Atividades por Fases da Vida**. 2 ed. Campinas, SP: Papirus, 2006, pp. 147-156.

BARROS, R. P. de; CARVALHO, M. de. **Desafios para a Política Social Brasileira**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2003.

BENI, M. C. **Análise do desempenho do sistema nacional de turismo instituído na administração pública**. Livre Docência. São Paulo: Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, 1991.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 10 ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004.

BERNET, J. T. Conceito, exame e universo da animação sociocultural. In Trilla, J. (Coord.), **Animação Sociocultural**. Teorias, programas e âmbitos. Lisboa: Instituto Piaget, 1998, pp. 19 – 44.

BERGAMINI JR, G.; VIZONI, A. Em quatro anos, sobe 10% número de moradores de rua em São Paulo. **Folha de São Paulo**, 08 mai. 2015. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2015/05/1626597-em-quatro-anos-sobe-10-numero-de-moradores-de-rua-em-sao-paulo.shtml>>. Acesso em 04 abr. 2016.

BONALUME, C. R. **Controle Social das Políticas de Esporte e Lazer** In MARCELLINO, N. C. (org.). Políticas Públicas de Lazer. Campinas, SP: Alínea, 2008.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da Republica Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em < http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao1988.html> Acesso em 28 mar. 2015.

BRASIL. LEI Nº 11.771, de 17 de setembro 2008, 2008. **Política Nacional do Brasil**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm>. Acesso em 11 jun. 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2013-2016**, 2013. Disponível em <www.turismo.gov.br/images/pdf/plano_nacional_2013.pdf>. Acesso em 19 out. 2014.

BRASIL. **Secretarias de Turismo dos Estados, 2014**. Disponível em <<http://www.turismo.gov.br/turismo/geral/secretarias>>. Acesso em 19 out. 2014, 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Pronatec - Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego**, 2014b. Disponível em <<http://pronatec.turismo.gov.br/index.html>>. Acesso em 18 out. 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Planos Nacionais**, 2014c. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/03planos_nacionais.html>. Acesso em 19 out. 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cadastur**, 2015a. Disponível em <<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/index.action#>>. Acesso em 07 jun. 2015.

BRASIL. Lei nº 13.115 de 20 de abril de 2015. **Orçamento da União - Exercício Financeiro 2016**. Governo Federal, 2015b.

BRASIL. Lei nº 13.255 de 14 de janeiro de 2016. **Orçamento da União - Exercício Financeiro 2016**. Governo Federal, 2016.

BRASIL. Ministério do Esporte. **Programa Esporte e Lazer da Cidade (PELC). Diretrizes 2016**. Disponível em <http://www.esporte.gov.br/arquivos/snelis/2016/Diretrizes/Diretriz_PELC_2016_atualizada.pdf>. Acesso em 02 nov. 2016, 2016b.

BRASIL. Ministério do Esporte. **Programa Vida Saudável. Diretrizes 2016**. Disponível em <http://www.esporte.gov.br/arquivos/snelis/2016/Diretrizes/Diretriz_Vida_Saudavel_2016_atualizada.pdf>. Acesso em 02 nov. 2016, 2016c.

BRASÍLIA. **Projeto Turismo Cidadão, 2014**. Disponível em <<http://www.setur.df.gov.br/visite-brasilia/programa-turismo-cidadao.html>>. Acesso em 19 out. 2014.

BRENNER, A. K.; DAYRELL, J.; CARRANO, P. Cultura do lazer e do tempo livre dos jovens brasileiros. In: ABRAMO, H. W.; BRANCO, P. P. (Org.). **Retrato da juventude brasileira: análise de uma pesquisa nacional**. São Paulo: Instituto Cidadania/Editora Fundação Perseu Abramo, 2005. p. 175-214.

BRESSER PEREIRA, L. C. **A Reforma do Aparelho do Estado e a Constituição Brasileira**. Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado, Brasília, jan. 1995a. Disponível em <http://www.bresserpereira.org.br/papers/1995/98.ReformaAparelhoEstado_Constituicao.pdf>. Acesso em 05 out. 2014.

BRESSER PEREIRA, L. C. **Estado, aparelho do Estado e sociedade civil**. Textos para discussão, nº 4, Brasília: ENAP, 1995b. Disponível em <http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1603>. Acesso em 01 mai 2014.

BRUHNS, H. Explorando o Lazer moderno. **Movimento**, Porto Alegre, v. 10, n. 2, p.93-104, mai/ago de 2004.

BUZZFEED. 21 Postagens do BuzzFeed que só interessam a paulistas. **BuzzFeed**, 21 jan. 2015. Disponível em <<http://lucasconrado.blogspot.com.br/2015/01/21-postagens-do-buzzfeed-que-so.html>>. Acesso em 10 mai. 2016.

CAMARGO, L. O. L.. **O que é Lazer?** 3ª. ed., São Paulo: Brasiliense, 1992.

CAMARGO, L. O. L. **Educação para o lazer**. São Paulo: Moderna, 1998.

CANCLINI, N. G. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. 4º ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1999.

CARVALHO, C. L. de. **Políticas Públicas no Turismo Brasileiro: a cidade de São Paulo e a construção de sua identidade turística**. 2009. 253f. Tese (Doutorado em Ciências da

Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

CASTRO, M. de. Virada Cultural 2015 teve 73 ocorrências no centro de São Paulo, diz PM. **Portal UOL**, 21 jun. 2015. Disponível em <<http://entretenimento.uol.com.br/noticias/redacao/2015/06/21/virada-cultural-2015-teve-73-ocorrencias-no-centro-de-sao-paulo-diz-pm.htm>>. Acesso em 14 mai. 2016.

CHAUÍ, M. S. **Cultuar ou cultivar**. Teoria e Debate, nº 8, p. 50-56, out/ nov/ dez, 1989. Disponível em <<http://www.teoriaedebate.org.br/materias/cultura/cultuar-ou-cultivar?page=full>>. Acesso em 20 mar. 2014.

COHEN, E.; COHEN, S. A. Current Sociological Theories and Issues in Tourism. **Annals of Tourism Research**, Vol. 39, No. 4, pp. 2177–2202, 2012.

COMUNIDADES CATALISADORAS [COMCAT]. **De Hotel de Luz a Moradia Cooperativa: A Ocupação do Lord Palace Hotel em São Paulo**. Disponível em <<http://rioonwatch.org.br/?p=20321>>. Acesso em 04 nov. 2016.

CORREIA, J. C. A. **O Mapa do “Terceiro Setor” nas Políticas de Esporte e Lazer**, 2012.

CRUZ, P. M. Democracia e Cidadania. **Revista Argumenta**, Jacarezinho - PR, n. 4, p. 41-58, Jan. 2013. Disponível em <<http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/30>>. Acesso em: 05 Out. 2014.

CURITIBA. Instituto Municipal de Turismo de Curitiba (Curitiba Turismo). **Linha Turismo**, 2014. Disponível em <<http://www.turismo.curitiba.pr.gov.br/conteudo/linha-turismo/10>>. Acesso em 19 out. 2014.

DAGNINO, E. Sociedade civil, participação e cidadania: de que estamos falando? In MATO, E. D. (Coord.). **Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización**. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela, 2004, pp. 95-110.

DEMO, P. **Participação é conquista**. 5º ed. São Paulo: Cortez, 1988a.

DEMO, P. **Pobreza Política**. São Paulo: Cortez/ Autores Associados, 1988b.

DEMO, P. **Política social, Educação e Cidadania**. 11 ed. Campinas, SP: Papirus, 2008.

DEZ LUGARES não tão óbvios que todo paulistano tem que conhecer. **Veja São Paulo**, 24 abr. 2015. Disponível em <<http://vejasp.abril.com.br/materia/dez-lugares-nao-ao-obvios-que-todo-paulistano-tem-que-conhecer>>. Acesso em 01 mai. 2016.

DOXEY, G.V. A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inferences In **Travel and Tourism Research Associations Sixth Annual Conference Proceedings**, pp. 195–98, San Diego, September, 1975.

DUMAZEDIER, J. **Valores e conteúdos culturais do lazer**. São Paulo: SESC, 1980.

DUMAZEDIER, J. **Lazer e cultura popular**. São Paulo: Perspectiva: 2004.

ELIAS, G. S. São Paulo concentra maiores densidades demográficas do país, menores estão no Amazonas, **Portal UOL**, 29 abr. 2011. Disponível em <<http://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2011/04/29/sao-paulo-concentra-maiores-densidades-demograficas-do-pais-menores-estao-no-amazonas.htm>>. Acesso em 04 abr. 2016.

FARIA, L. 15 passeios gratuitos ou baratos para conhecer São Paulo. **Veja São Paulo**, 15 jan. 2016. Disponível em <http://vejasp.abril.com.br/materia/programas-sao-paulo-sem-gastar>. Acesso em 14 abr. 2016.

FERNANDES, A. S. A.. Políticas Públicas: definição evolução e o caso brasileiro na política social. In: DANTAS, H. e MARTINS JUNIOR, J. P. (Orgs). **Introdução à política brasileira**. São Paulo: Paulus. 2007.

FORTALEZA A PÉ já levou mais de 60 mil pessoas para conhecer a cidade. **O Povo Online**. Disponível em <<http://www.opovo.com.br/app/opovo/fortaleza/2012/04/14/noticiasjornalfortaleza,2820647/fortaleza-a-pe-ja-levou-60-mil-pessoas-para-conhecer-a-cidade.shtml>>. Acesso em 19 out. 2014.

GOMES, C. L. **Lazer, trabalho e educação: relações históricas, questões contemporâneas**. 2 ed., Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.

GOMES, C. L. Lazer: Necessidade Humana e Dimensão Cultural. **Revista Brasileira de Estudos do Lazer**. v. 1, n. 1, p. 3-20, jan./abr. 2014.

GOMES, C.; PINHEIRO, M.; LACERDA, L. Fundamentos políticos de inclusão social. In: GOMES, C.; PINHEIRO, M.; LACERDA, L. **Lazer, turismo e inclusão social: Intervenção com idosos**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010, p. 43-69.

GONÇALVES, E. O raio-x dos movimentos sem teto. **Portal Revista Veja**, 2014 Disponível em <<http://veja.abril.com.br/politica/o-raio-x-dos-movimentos-sem-teto-e-dos-sem-teto-do-pt/>>. Acesso em 04 nov. 2016.

GRABURN, N. H. H. The Eskimos and 'Airport Art'. **Trans-Action**, v. 4, n. 10, pp. 28-33, 1967.

GRANJEIRA, J. Marsilac é o bairro com mais homicídios, diz estudo. **Jornal O Globo**. 2015. Disponível em <<http://oglobo.globo.com/brasil/marsilac-o-bairro-de-sp-com-mais-homicidios-diz-estudo-16201952>>. Acesso em 08 mai. 2016.

GRILLO, F. Metade da população espera até seis meses para marcar uma consulta no SUS, revela pesquisa. **R7 – Portal Record**, 12 ago. 2014. Disponível em <<http://noticias.r7.com/saude/metade-da-populacao-espera-ate-seis-meses-para-marcara-uma-consulta-no-sus-revela-pesquisa-12082014>>. Acesso em 06 abr. 2016.

HARVEY, D. A Liberdade da Cidade In: MARICATO, E. et. al. **Cidades Rebeldes: Passe Livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil**. 1 ed. São Paulo: Boitempo: Carta Maior, 2013, pp. 27-34.

HÖFLING, E. de M. **Estado e políticas públicas sociais**. Cadernos CEDES. Campinas, vol. 21, nº. 55, 2001.

IHA, M. 15 lugares gratuitos pela cidade de São Paulo. **São Paulo Turismo [SPTURIS]**. Disponível em <<http://www.cidadedesapaulo.com/sp/br/noticias/4783-15-lugares-paulistanos-gratuitos-e-imperdiveis->>. Acesso em 20 mai. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA [IBGE]. Aglomerados Subnormais: Informações Territoriais. **Censo Demográfico**, 2010. Disponível em <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/552/cd_2010_agrn_if.pdf>. Acesso em 04 abr. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA [IBGE]. **Portal Cidades@**, 2015. Disponível em <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=355030&search=sao-paulo|sao-paulo>>. Acesso em 03 abr. 2016.

ISAYAMA, H. F (Org.). **Lazer em Estudo: Currículo e Formação Profissional**. Campinas, SP: Papirus, 2010.

JAPIASSÚ, H; MARCONDES, D. **Dicionário Básico de Filosofia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 1996.

KISSLER, L. HEIDEMANN, F.G. **Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade?** Revista de Administração Pública, vol. 40, n. 3. Rio de Janeiro, mai/jun, 2006.

KÖHLER, A. F. Autenticidade: origens e bases da discussão em turismo. **Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica**, v. 11, nº 3, p. 282-303, set/dez. 2009. Disponível em <www.univali.br/revistaturismo>. Acesso em 07 set. 2011.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. 3 ed. São Paulo: Aleph, 2001.

LEITE, M. Nível de poluição do ar está acima do ideal em São Paulo e Rio. **Folha de São Paulo [FOLHA]**, 2015. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2015/10/1689708-nivel-de-poluicao-do-ar-esta-acima-do-ideal-em-sao-paulo-e-no-rio.shtml>>. Acesso em 26 abr. 2016.

LINHALES, M. A. Lazer, cidadania e qualidade de vida: reflexões acerca da possibilidade da liberdade e da ação política. **Revista Licere**. Belo Horizonte, v.2, n.1, p. 19-30, 1999.

LUMERTZ, J.; GOMES, M. S.; GAYER, P.; MICHELIN, R. Interfaces entre fenômeno turístico, lazer e inclusão: por uma experiência turística dos residentes em seu espaço urbano.

RevLista Virtual Partes. Publicado em 21 abr. 2006. Disponível em <<http://www.partes.com.br/turismo/interfaces.asp>>. Acesso em 08 set. 2011

MACCANNELL, D. Staged Authenticity: Arrangements of Social Space in Tourism Settings. **The American Journal of Sociology**, v. 79, nº 03, nov. 1973, pp. 589-603.

MACEDO, C. C. Algumas observações sobre a questão da cultura do povo. In: VALLE, E. e QUEIROZ, J. (Org.). **A cultura do povo**. 3º ed. São Paulo: Cortez, 1984, cap. 2, p. 34-39.

MAGNANI, J. G. C. **Festa no Pedaco: cultura popular e lazer na cidade**. 3º ed. São Paulo: Hucitec/ UNESP, 2003.

MARCELLINO, N. C. **Lazer e Humanização**. 3ª ed. Campinas, SP: Papyrus, 1983.

MARCELLINO, N. C. **Estudos do Lazer: uma introdução**. 4. ed., Campinas: Autores Associados, 2006.

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

MARCELLINO, N. C. Política de Lazer: mercadores ou educadores? Os cínicos bobos da corte IN: MARCELLINO, N. C. (Org.). **Políticas Públicas de Lazer**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2008b, p. 21-42.

MARCELLINO, N. C. Pressupostos de Ação Comunitária: estruturas e canais de participação IN: MARCELLINO, N. C. (Org.). **Políticas Públicas de Lazer**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2008c, p. 17-20.

MARCELLINO, N. C. **Lazer e Educação**. 17b. ed. Campinas: Papyrus Editora, 2014.

MARCELLINO, N. C.; BARBOSA, F. S.; MARIANO, S. H. Espaços e equipamentos de lazer: apontamentos para uma política pública IN: MARCELLINO, N. C. (Org.). **Políticas Públicas de Lazer**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2008a, p. 133-152.

MARCELLINO, N. C.; BARBOSA, F. S.; MARIANO, S. H. A cidade e o acesso aos espaços e equipamentos de lazer. **Revista Impulso**. Piracicaba, v. 17, n. 44, p. 55-88, 2008b.

MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARIANO, S. H.; MARCELLINO, N. C. Equipamentos de lazer em cidades pequenas da região metropolitana. **Revista Motriz**, Rio Claro, v. 14, n. 2, p. 168-178, abr./jun. 2008.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, Classe Social e Status**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967.

MELO, V. A.; ALVES JUNIOR, E. D. **Introdução ao Lazer**. 2º ed. São Paulo: Manole, 2012.

MENICUCCI, T. Políticas públicas de lazer: questões analíticas e desafios políticos. In: ISAYAMA, H.; LINHALES, M. A (Org.). **Sobre Lazer e Política: maneiras de ver, maneiras de fazer**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006, p. 136-164.

MOESCH, M. M. 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, 2003, p. 19-30.

MOESCH, M. M. A origem do conhecimento, o lugar da experiência e da razão na gênese do conhecimento do Turismo. **5º Congresso Latino-americano de Investigação Turística**, 2012, p. 1-15.

MOESCH, M. M., GASTAL, S. **Turismo, Políticas Públicas e Cidadania**. São Paulo: Aleph, 2007.

MOGI DAS CRUZES. Prefeitura Municipal. **Mogi para Mogianos, 2014**. Disponível em <www.mogidascruzes.sp.gov.br/turismo>. Acesso em 19 out. 2014.

MOLINA, S. **Turismo e Ecologia**. Bauru: EDUSC, 2001.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 4 ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

MOVIMENTOS por moradia ocupam imóveis do centro de São Paulo. **Portal Globo G1**, 2015. Disponível em <<http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2015/04/movimentos-por-moradia-ocupam-imoveis-em-sao-paulo.html>>. Acesso em 04. nov. 2016.

MURPHY, P. E. Turismo e desenvolvimento sustentado. In THEOBALD, W. F. **Turismo Global** (Org.). São Paulo: Editora Senac, 2001, p 187-203.

MURTA, S. M.; GOODEY, Interpretação do Patrimônio para visitantes: um quadro conceitual In MURTA, S. M.; ALBANO, C. (Org.). **Interpretação do Patrimônio**. Belo Horizonte: UFMG, 2002, p. 13-48.

NATAL, L. 30 passeios imperdíveis por São Paulo. **São Paulo Turismo [SPTURIS]**. Disponível em <<http://www.cidadedesapaulo.com/sp/br/o-que-visitar/234-30-programas-imperdiveis-em-sao-paulo>>. Acesso em 20 mai. 2016.

NOGUEIRA, M. A. A Dimensão Política da Descentralização Participativa. **São Paulo em Perspectiva**, n.11, v. 3, 1997, pp 8-19.

NOGUERO, F. T. El concepto de turismo según la OMT In NECHAR, M. C.; PANOSSO NETTO, A. **Epistemología del Turismo: Estudios Críticos**. México: Trilhas, 2010.

OLIVEIRA, G. J. de. **Governança, governabilidade e accountability**: qualidade na Administração Pública. Administração Pública para Concursos. Curitiba: IESDE, 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO [OMT]. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

OLIVEIRA, B. A. de; HÚNGARO, E. M. H. O crescimento do terceiro setor no campo do esporte e lazer: apontamentos críticos. **Congresso Internacional de Ciências do Esporte: Política Científica e Produção do Conhecimento em Educação Física**, 2007, Recife. Anais. Recife. Disponível em: <<http://www.cbce.org.br/cd/resumos/273.pdf>>. Acesso em 15 fev. 2014.

PANOSSO NETTO, A. **O que é Turismo**. São Paulo: Brasiliense, 2010.

PANOSSO NETTO, A.; LOHMANN, G. **Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas**. 1º reimpressão. São Paulo: Aleph, 2011.

PESSOA, G. S. Orçamento de 2015 da Virada Cultural é de R\$ 14 milhões. **Folha de São Paulo [FOLHA]**, 12 jun. 2015. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/2015/06/1641029-orcamento-de-2015-da-virada-cultural-e-de-r-14-milhoes.shtml>>. Acesso em 13 mai. 2016.

PIRES, J. C. S; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro 40(1):81-105, Jan./Fev. 2006. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n1/v40n1a05.pdf>>. Acesso em 05 out. 2014.

PORTO ALEGRE. Portal de Turismo de Porto Alegre. **Linha Turismo**. Disponível em <http://www.portoalegre.travel/site/linha_turismo.php?idIndice=32&bitPesquisa=1>. Acesso em 19 out. 2014, 2014.

POWER, T. J.; JAMISON, G. D. Desconfiança política na América Latina. **Opinião Pública**. 2005, vol.11, n.1, pp. 64-93.

REDE CATRACA. 20 programas para curtir São Paulo. **Catraca Livre Viagem**, 21 jan. 2016. Disponível em <<https://viagem.catracalivre.com.br/geral/roteiro-viagem/indicacao/20-sugestoes-de-programas-para-curtir-sao-paulo/>>. Acesso em 10 mai. 2016.

REQUIXA, R. **O Lazer no Brasil**. São Paulo: Brasiliense, 1977.

REQUIXA, R. **Sugestão de Diretrizes para um Política Nacional de Lazer**. São Paulo: SESC, 1980, 103 p. (Biblioteca Científica do SESC – Série Lazer, 2).

RESK, F. Casos de latrocínio, roubo, estupro e furto aumentam em SP. **Portal Estadão**, 24 fev. 2016. Disponível em <<http://exame.abril.com.br/brasil/noticias/casos-de-latrocinio-roubo-estupro-e-furto-aumentam-no-estado-de-sao-paulo>>. Acesso em 07 abr. 2016.

RIO E SÃO Paulo estão entre as cidades mais poluídas do mundo. **Folha de São Paulo [FOLHA]**. 26 set. 2011. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2011/09/981088-rio-e-sao-paulo-estao-entre-as-cidades-mais-poluidas-do-mundo-diz-oms.shtm>>. Acesso em 05 abr. 2016.

ROLNIK, R. O lazer humaniza o espaço urbano. In: SESC SP (Org.). **Lazer numa sociedade globalizada**. São Paulo: SESC São Paulo/World Leisure, 2000.

ROSA, M. F.; FALCONER, A. P. **Desafios da Parceria Governo Terceiro Setor**. Primeiro Encontro da Rede de Pesquisas sobre o Terceiro Setor na América Latina e Caribe – ISTR. Escola de Serviço Social da UFRJ, 1998. Disponível em <<http://empreende.org.br/pdf/ONG's,%20OSCIPI'S%20e%20Terceiro%20Setor/Desafios%20da%20Parceria%20Governo%20Terceiro%20Setor.pdf>> Acesso em 15 fev. 2014.

SÃO PAULO [Cidade]. Lei nº 8.180, de 17 de dezembro de 1974. Autoriza a Prefeitura do Município de São Paulo a participar, como acionista majoritária da Anhembi S/A. **Câmara Municipal**, 1974. Disponível em < <http://www.radarmunicipal.com.br/legislacao/lei-8180>>. Acesso em 15 abr. 2016.

SÃO PAULO [Estado]. **Constituição Estadual (1989)**. Governo de São Paulo. Disponível em <<http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/a2dc3f553380ee0f83256cfb00501463/46e2576658b1c52903256d63004f305a?OpenDocument>>. Acesso em 06 set. 2015.

SÃO PAULO [Cidade]. **Lei Orgânica do Município de São Paulo, 1990**. Disponível em <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/educacao/cme/LOM.pdf>>. Acesso em 06 set. 2015.

SÃO PAULO [Cidade]. Prefeitura Municipal. **Demografia - População Recenseada e Taxas de Crescimento**, 2010a. Disponível em <<http://infocidade.prefeitura.sp.gov.br/index.php?cat=7&titulo=Demografia>>. Acesso em 10 abr. 2016.

SÃO PAULO [Cidade]. Prefeitura Municipal. **Dados Demográficos dos Distritos pertencentes as Subprefeituras**, 2010b. Disponível em <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/subprefeituras/dados_demograficos/index.php?p=12758>. Acesso em 15 abr. 2016.

SÃO PAULO é a cidade com maior índice de perturbações mentais no mundo. **R7 – Portal Record**. 10 jul. 2013. Disponível em <http://spressosp.com.br/2013/07/10/sao-paulo-e-a-cidade-com-maior-indice-de-perturbacoes-mentais-no-mundo/>>. Acesso em 05 abr. 2016.

SÃO PAULO [Estado]. **Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo**, 2014a. Disponível em <www.turismo.sp.gov.br>. Acesso em 18 out. 2014.

SÃO PAULO [Cidade]. Lei municipal nº 15.953 de 07 de janeiro de 2014: Polo de Ecoturismo Parelheiros, Marsilac e Ilha do Bororé. **Prefeitura Municipal**, 2014b. Disponível em <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadlem/secretarias/negocios_juridicos/cadlem/integra.asp?alt=08012014L%20159530000>. Acesso em 24 abr. 2016.

SÃO PAULO [Cidade]. Parecer nº 1575/2014 da Comissão de Finanças e Orçamento sobre o Projeto de Lei nº 467/2014 - Orçamento 2015. **Câmara Municipal de São Paulo**, 2014c.

SÃO PAULO [Cidade]. **Secretaria de Esportes, Lazer e Recreação**, 2015a. Disponível em <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/esportes/>>. Acesso em 08 set. 2015.

SÃO PAULO [Estado]. **Secretaria de Esportes, Lazer e Turismo**, 2015b. Disponível em <<http://www.selj.sp.gov.br/>>. Acesso em 08 set. 2015.

SÃO PAULO [Cidade]. **Turismo terá status de secretaria na Prefeitura**, 2015c. Disponível em <<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/comunicacao/noticias/?p=157950>> Acesso em 05 set. 2015.

SÃO PAULO [Cidade]. Projeto de Lei nº 538/2015. Orçamento 2016. **Câmara Municipal de São Paulo**, 2015d. Disponível em <<http://www.camara.sp.gov.br/orcamento2016/>>. Acesso em 15 mar. 2016.

SÃO PAULO [Estado]. Governo do Estado de São Paulo. Secretaria de Planejamento e Gestão. **Orçamento 2015**. 2015e. Disponível em <http://www.planejamento.sp.gov.br/noti_anexo/files/orcamento/orcamento2015.pdf>. Acesso em 15 mar. 2016.

SÃO PAULO [Estado]. **Subsecretaria de Assuntos Metropolitanos**. Região Metropolitana de São Paulo, 2016a. Disponível em <<http://www.sdmropolitano.sp.gov.br/portalsdm/sao-paulo.jsp>>. Acesso em 10 abr. 2016.

SÃO PAULO [Estado]. Orçamento 2016. Secretaria de Planejamento e Gestão, **Governo do Estado de São Paulo**, 2016b. Disponível em <http://www.planejamento.sp.gov.br/noti_anexo/files/orcamento/Lei_16083_de_28_12_2015.pdf>. Acesso em 15 mar. 2016.

SÃO PAULO TURISMO [SPTURIS]. **Como São Paulo se tornou um destino turístico de sucesso**, 2008b. Disponível em <http://www.spturis.com/download/arquivos/info_evolucao_turismo_08.pdf>. Acesso em 02 nov. 2011.

SÃO PAULO TURISMO [SPTURIS]. **PLATUM 2011-2014** – Plano de Turismo Municipal da cidade de São Paulo, 2010. Disponível em <<http://www.observatoriodoturismo.com.br/platum/>>. Acesso em 15 mar. 2016.

SÃO PAULO TURISMO [SPTURIS]. **A São Paulo Turismo**, 2014. Disponível em <<http://www.spturis.com/v7/quemsomos-perfil.php>>. Acesso em 05 jun. 2014.

SÃO PAULO TURISMO [SPTURIS]. **Quem somos**, 2015a. Disponível em <<http://www.spturis.com/v7/quemsomos-perfil.php>>. Acesso em 05 set. 2015.

SÃO PAULO TURISMO [SPTURIS]. **PLATUM 2015-2018**: Plano de Turismo Municipal, Cidade de São Paulo, 2015b. Disponível em <<http://imprensa.spturis.com.br/wp-content/uploads/downloads/2015/06/platum-2015-2018.pdf>>. Acesso em 13 abr. 2016.

SÃO PAULO TURISMO [SPTURIS]. **Central de Monitoramento do Turismo – Cidade de São Paulo**. 17ª edição, dez. 2015, 2015c. Disponível em <http://www.observatoriodoturismo.com.br/pdf/central_dez_2015.pdf>. Acesso em 01 mai. 2016.

SÃO PAULO TURISMO [SPTURIS]. **Atendimentos nas Centrais de Informação Turística (CITs)**, mar. 2016. Disponível em

<<http://www.observatoriodoturismo.com.br/centrais-de-informacao-turistica-cits/>>. Acesso em 01 mai. 2016.

SCHWARTZ, G. M. O conteúdo virtual: contemporizando Dumazedier. **Licere**, Belo Horizonte, v.2, n.6, p.23-31, 2003.

SCHWARTZ, G. M.; MOREIRA, J. C. C. O ambiente virtual e o lazer. In: MARCELLINO, N. C. (Org.). **Lazer e Cultura**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2007. Cap. 8, p. 149-170.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D. de; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**. Ano 1, nº 1, julho 2009. Disponível em <http://www.rbhcs.com/index_arquivos/Artigo.Pesquisa%20documental.pdf>. Acesso em 01 fev. 2016.

SANTOS, M. **O Espaço do Cidadão**. 7 ed. São Paulo: EDUSP - Editora Universidade de São Paulo, 2007a.

SANTOS, M. **Pensando o Espaço do Homem**. 5 ed. 1 reimpr. São Paulo: EDUSP - Editora Universidade de São Paulo, 2007b.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS [SEBRAE]. **Roteiros Turísticos da Região Sul da Cidade de São Paulo**, 2009. Disponível em <<http://www.spturis.com/ecoturismo/Default.html>>. Acesso em 28 out. 2011.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO [SESC]. **Sobre o SESC: Nossos Números**, 2015. Disponível em <<http://www.sescsp.org.br/pt/sobre-o-sesc/nossos-numeros/2015/listagem-completa>>. Acesso em 29 mai. 2016.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, D. A. M. da; MARCELLINO, N. C. Considerações sobre o Lazer na Infância In MARCELLINO, N. C. (Org.). **Lazer e Recreação: Repertório de Atividades por Fases da Vida**. 2 ed. Campinas, SP: Papirus, 2006, pp. 15-22.

SOLHA, K. T. **Órgãos públicos estaduais de turismo e o desenvolvimento do turismo no Brasil**. 2004, 168f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação, Turismo e Lazer) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

STOPPA, E. A. **“Tá ligado mano”: o hip-hop como lazer e busca da cidadania**. 2005. 143f. Tese (Doutorado em Educação Física) - Faculdade de Educação Física. Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2005.

STOPPA, E. A. et. al. **Gestão de Esporte e de Lazer: análise dos espaços e equipamentos de esporte recreativo e de lazer na Subprefeitura de Ermelino Matarazzo, Zona Leste de São Paulo**. São Paulo: Plêiade, 2011.

TANZI, V. El papel del Estado e la calidad del sector público. **Revista de la Cepal** 71, ago. 2000, p. 7-22.

TOURAI, N. 10 passeios que todo paulistano ama fazer em São Paulo. **Guia da Semana**, 21 jan. 2016. Disponível em <<http://www.guiadasemana.com.br/turismo/noticia/10-passeios-que-todo-paulistano-ama-fazer-em-sao-paulo>>. Acesso em 14 abr. 2016.

THIOLLENT, M. **Crítica metodológica, investigação social e enquete operária**. 5ª ed., São Paulo: Polis, 1987.

TRIBE, J. The indiscipline of tourism. **Annals of Tourism Research**, Vol. 24, No. 3, pp. 638-657, 1997.

TRIGO, L. G. G. **Entretenimento**: uma crítica aberta. 2º ed. São Paulo: Senac, 2003.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. 1ª ed. 22. reimpr. São Paulo. Atlas, 2013.

UOL - Portal. **De Olho no Trânsito, 2016**. Disponível em <<http://jc.ne10.uol.com.br/blogs/deolhonotransito/2016/03/22/a-8a-pior-do-mundo-e-a-3a-do-brasil-essa-e-a-posicao-do-recife-no-ranking-das-cidades-que-tem-o-pior-transito/>>. Acesso em 04 abr. 2016.

URRY, J. **O Olhar do Turista**: Lazer e Viagens nas sociedades contemporâneas. 3ª ed. São Paulo: Studio Nobel: SESC, 2001.

VEJA AS 10 cidades mais caras para viver no Brasil e no mundo. **Folha de São Paulo [FOLHA]**. 08 dez. 2014. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/asmais/2014/12/1557488-veja-as-10-cidades-mais-caras-para-viver-no-brasil-e-no-mundo.shtml>>. Acesso em 06 abr. 2016.

VIEIRA, L. **Cidadania e Globalização**. 9º ed. Rio de Janeiro: Record, 2009.

VIEIRA, L. 10 lugares para se sentir um verdadeiro paulistano, **Guia da Semana**, 09 fev. 2016. Disponível em <<http://www.guiadasemana.com.br/turismo/noticia/lugares-para-se-sentir-um-verdadeiro-paulistano>>. Acesso em 15 abr. 2016.

WEARING, S.; NEIL, J. **Ecoturismo**: impactos, potencialidades e possibilidades. Barueri, SP: São Paulo, 2001.

ZANCHETTA, D. Prefeitura de SP pede reintegração de três prédios no centro. **Portal Estadão São Paulo**, 2014. Disponível em <<http://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,prefeitura-de-sp-pede-reintegracao-de-tres-predios-no-centro,1562464>>. Acesso em 04 nov. 2016.

APÊNDICES

APÊNDICE A - CATEGORIAS DE ANÁLISE

PESQUISA: Política Pública de Turismo: programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo

RESPONSÁVEL: Ana Cristina Fernandes Clemente

ORIENTADOR: Prof. Dr. Edmur Antonio Stoppa

1) **Lazer, participação popular e cidadania**

O lazer, entendido de modo amplo, deve buscar promover a participação crítica e criativa dos sujeitos na sociedade, sendo esta uma forma de estimular o exercício da cidadania. Essa perspectiva está associada a mudança da ordem social vigente, que por sua vez, pode gerar a transformação de valores sociais e culturais.

2) **Lazer e cultura**

O lazer constitui-se em tempo e espaço de produção e valorização cultural das múltiplas gerações, perfis e formações. É necessário valorizar a produção cultural da criança, as identidades juvenis e os modos de ver e fazer dos adultos e idosos. Em conjunto a esses elementos, é importante avaliar os conteúdos da cultura de massa, democratizar a cultura erudita e difundir a cultura popular. A cultura vista para além de festas e espetáculos permite as pessoas desenvolverem um sentimento de pertencimento junto ao local de vive, estreitando suas relações com a própria cidade.

3) **Turismo e sua dimensão social**

O turismo, enquanto atividade de lazer, destaca-se por sua variedade de aspectos sociais e culturais, que quando pensado de modo sustentável, responsável e harmonioso pode proporcionar benefícios a comunidade local, não somente ganhos com econômicos, mas com riqueza de vivências de lazer em sua própria cidade.

4) **Espaços e equipamentos de lazer e de turismo**

As cidades se desenvolveram com enfoque no trabalho e na circulação, sem considerável importância atribuída ao lazer, que se consolidou em uma lógica de mercado. É necessário

democratizar o espaço, difundir a desconcentração de equipamentos em áreas mais privilegiadas dos centros urbanos e superar os males da especulação imobiliária e da privatização dos espaços. Nessa dinâmica, é vital identificar equipamentos de rico valor a comunidade local, bem como desenvolver ações em equipamentos não específicos de lazer. Outro elemento de destaque é quebrar o “ar de santuário” em muitas atrações turísticas, que servem para atender também os moradores.

5) **Políticas de Lazer e Turismo**

As políticas de lazer e de turismo devem estar ligadas à diversificação de conteúdos culturais, à superação de entendimentos funcionalistas e mercadológicos do lazer, bem como as barreiras socioculturais, assegurando o lazer enquanto direito constitucional. Mais do que garantir a manutenção social e o controle do Estado, as políticas devem estar centradas na participação popular, na cidadania, na democracia e na igualdade, tendo como enfoque a realidade local.

6) **Possibilidade do morador conhecer sua cidade**

Considerando que uma política pública de turismo só será boa para o turista na medida em que conseguir atender também o morador, elas devem constituir-se em possibilidades de despertar neste último o sentimento de pertencimento com sua cidade, de identificação e de vontade de preservar e valorizar o que possui, estimulando novos olhares sobre seu local de moradia, trabalho e lazer.

7) **Órgãos municipal e estadual de turismo em São Paulo**

Enquanto órgão público de turismo é necessário promover ações de crescimento do fluxo turístico, mas também de proporcionar vivências de lazer ao morador em sua própria cidade, por meio de roteiros turísticos, canais de informação, eventos e atividades efetivas de acesso a grande parcela da população. Considerando que o município de São Paulo possui uma população de mais de 12 milhões de habitantes as ações devem ser representativas, ligadas à cultura e à educação, atuando em conjunto com órgãos de outras áreas do social e com outras esferas de governo, federal e estadual. Para análise serão considerados também os problemas estruturais da Gestão Pública, como a falta de transparência, de eficiência, a limitação de recursos etc.

APÊNDICE B - Roteiro para entrevista centrada (THIOLLENT, 1987) com profissionais ligados à SPTuris.

PESQUISA: Política Pública de Turismo: programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo na cidade de São Paulo

RESPONSÁVEL: Ana Cristina Fernandes Clemente

ORIENTADOR: Prof. Dr. Edmur Antonio Stoppa

Local:	
Data:	Horário:
Nome do Entrevistado:	
Cargo:	Escolaridade:
Área de atuação na empresa:	

1) A relação da dimensão social do Turismo com os programas e ações da SPTuris

O turismo, enquanto atividade de lazer, destaca-se por sua variedade de aspectos sociais e culturais, que quando pensado de modo sustentável, responsável e harmonioso pode proporcionar benefícios a comunidade local, não somente com ganhos econômicos (também importantes), mas com riqueza de vivências de lazer aos turistas e moradores.

2) A gestão do turismo do órgão oficial de turismo em São Paulo

Enquanto órgão público de turismo é necessário promover ações de crescimento do fluxo turístico e desenvolvimento econômico, mas também de proporcionar vivências de lazer ao morador em sua própria cidade, por meio de roteiros turísticos, canais de informação, eventos e atividades efetivas, de acesso à grande parcela da população. Essas ações podem ser pensadas em conjunto com órgãos de outras áreas do social e com outras esferas de governo, federal e estadual. Para análise serão considerados também os problemas estruturais da Gestão Pública, como a falta de transparência, de eficiência, a limitação de recursos, da formação da equipe técnica etc.

3) Políticas de Lazer e Turismo da SPTuris

As políticas de lazer e de turismo devem estar ligadas à diversificação de conteúdos culturais (sociais, intelectuais, físico esportivos, manuais, artísticos e turísticos), à superação de entendimentos funcionalistas e mercadológicos do lazer e do turismo, bem como às barreiras socioculturais (violência, nível de instrução, renda econômica, preconceitos), assegurando o lazer enquanto direito constitucional. Mais do que garantir a manutenção social e o controle do Estado, as políticas devem estar centradas na participação popular, na cidadania, na democracia e na igualdade, tendo como enfoque a realidade local.

4) Programas e ações da SPTuris que possibilitem o morador conhecer sua cidade

Considerando que uma política pública de turismo só será boa para o turista na medida em que conseguir atender também o morador, elas devem constituir-se em possibilidades de despertar o sentimento de pertencimento com sua cidade, de identificação e de vontade de preservar e valorizar o que possui, estimulando novos olhares sobre seu local de moradia, trabalho e lazer.

5) O uso, a promoção e a estruturação dos espaços e equipamentos de lazer e de turismo da SPTuris

As cidades se desenvolveram com enfoque no trabalho e na circulação, sem considerável importância atribuída ao lazer, que se consolidou em uma lógica de mercado. É necessário democratizar o espaço, difundir a desconcentração de equipamentos em áreas mais privilegiadas dos centros urbanos e superar os males da especulação imobiliária e da privatização dos espaços. Nessa dinâmica, é vital identificar equipamentos de rico valor a comunidade local. Outro elemento de destaque é quebrar o “ar de santuário” (inibição diante de atrativos como museus e teatros) em muitas atrações turísticas. Ações ligadas a promoção, as possibilidades de utilização e a melhoria da estrutura dos equipamentos de lazer, como museus e parques, devem ser levadas em consideração.

6) Lazer, participação popular e cidadania nas ações da SPTuris

O Lazer, entendido de modo amplo, deve buscar promover a participação crítica e criativa dos sujeitos na sociedade, sendo esta uma forma de estimular o exercício da cidadania. Essa perspectiva está associada a mudança da ordem social vigente, que por sua vez, pode gerar a

transformação de valores sociais e culturais. Essa dinâmica é aplicada tanto a turistas quanto aos moradores da capital paulista.

7) Lazer, turismo e cultura nas ações da SPTuris

O lazer e o turismo (este entendido enquanto vivência de lazer), constituem-se em tempo e espaço de produção e valorização cultural das múltiplas gerações, perfis e formações. É necessário valorizar a produção cultural da criança, as identidades juvenis e os modos de ver e fazer dos adultos e idosos. Em conjunto a esses elementos, é importante avaliar os conteúdos da cultura de massa, democratizar a cultura erudita e difundir a cultura popular. A cultura vista para além de festas e espetáculos permite às pessoas desenvolverem um sentimento de pertencimento junto ao local em que vivem, estreitando suas relações com a própria cidade.

APÊNDICE C - Roteiro para entrevista estruturada (SEVERINO, 2007) com moradores da cidade de São Paulo.

PESQUISA: Política Pública de Turismo: programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo na cidade de São Paulo

RESPONSÁVEL: Ana Cristina Fernandes Clemente

ORIENTADOR: Prof. Dr. Edmur Antonio Stoppa

Local _____ Data: _____ Horário: _____

Idade: ____ Sexo: F () M () Ocupação: _____

1. Como ficou sabendo dessa Central de Informação Turística?
2. O que estava buscando? Encontrou o que procurava?
3. Com que frequência vem à Central de Informação Turística?
() Primeira Vez () Semanalmente () Quinzenalmente () Mensalmente () Não costuma frequentar
4. As informações obtidas no espaço ajudam a conhecer São Paulo? Se sim, como? Se não, por quê?
5. Existem pontos positivos em relação ao local? Se sim, quais seriam? Se não, por quê?
6. Existem pontos negativos em relação ao local? Se sim, quais seriam? Se não, por quê?
7. Teria sugestões para melhorar o espaço e as informações ofertadas? Se sim, quais? Se não, por quê?
8. Conhece opções de passeios e roteiros turísticos pela sua cidade? Se sim, quais? Se não, por quê?
9. Para você, os passeios e roteiros turísticos na cidade atendem diferentes faixas etárias, bem como diferentes classes econômicas? Se sim, como? Se não, por quê?
10. Que avaliação você faz da cidade de São Paulo em relação às opções de passeios e de roteiros turísticos? Justifique.
() Excelente () Bom () Regular () Ruim
11. Você conhece o órgão municipal de turismo da cidade de São Paulo, responsável em planejar as opções turísticas? Se sim, o que acha das ações desenvolvidas? Se não, por quê?
12. Em caso afirmativo à questão 11. A política pública desenvolvida pelo órgão procura facilitar/ ajudar ao morador de São Paulo a desenvolver atividades que levem a conhecer e valorizar a sua cidade? Se sim, como? Se não, por quê?

APÊNDICE D - Solicitação de autorização para realização de pesquisa na SPTuris

À São Paulo Turismo - SPTuris
Em mãos

Saudações.

Ref.- Projeto de Pesquisa - Política Pública de Turismo: análise dos programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo

O objetivo deste é apresentar a V.Sa. **Ana Cristina Fernandes Clemente**, aluna do curso de Pós Graduação em Turismo, Nível Mestrado, da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH), da Universidade de São Paulo (USP) que vem desenvolvendo o projeto de pesquisa em epígrafe (cópia em anexo), sob minha orientação.

A referida aluna está entrando em contato para viabilizar a realização de parte da pesquisa na São Paulo Turismo e, para tanto, necessita de autorização, por escrito, de V.Sa. A efetivação da pesquisa implicará na presença da referida aluna no local para observar e conversar com os profissionais, uma vez que as técnicas previstas são a observação estruturada e a aplicação de formulários de entrevista. Em conjunto, está a análise documental das publicações, anuários, materiais promocionais e demais formas de divulgação (como sites e eventos) promovidas pelo órgão.

Maiores detalhes sobre os procedimentos poderão ser obtidos a qualquer momento em contato telefônico ou via email.

Fica a critério de V.Sa. a autorização, ou não, da divulgação do nome da São Paulo Turismo, por ocasião da publicação da Dissertação referente a pesquisa, bem como a coleta de imagens para ilustração do relatório final.

No aguardo da manifestação de V. Sa., subscrevo-me,

Atenciosamente.

Prof. Dr. Edmur Antonio Stoppa
Orientador

Endereço para contato
Universidade de São Paulo - Escola de Artes, Ciências e Humanidades
Av. Arlindo Bettio, 1000 - CEP 03828-000 - Ermelino Matarazzo
fone 96564658/30918870 - email: stoppa@usp.br

APÊNDICE E - Autorização SPTuris

OFÍCIO DTE nº 188/15

São Paulo, 29 de Junho de 2015.

Ref.: Política Pública de Turismo: programas e ações de lazer dos órgãos públicos municipal e estadual de turismo em São Paulo.

Prezado Professor Dr. Edmur,

Conforme solicitado em sua carta datada de 23/06/2015, autorizamos a aluna Ana Cristina Clemente, do curso de Mestrado em Turismo, a efetuar reuniões com nossa equipe, cujos profissionais estão capacitados para contribuir com a pesquisa que a mesma está desenvolvendo sobre o tema em referência.

Ressalto, porém que estas reuniões deverão ser agendadas com a Sra. Janete Novaes, através do e-mail janete@spturis.com, para adequação da agenda de atividade dos envolvidos.

Atenciosamente,

Luciane Leite

Diretora de Turismo e Entretenimento

Ao Ilmo. Prof. Dr.
Edmur Antonio Stoppa
Orientador
Escola de Artes, Ciências e Humanidades
USP Leste
Av. Arlindo Bettio, 1000 – CEP: 03828-000 – Ermelino Matarazzo

Av. Olavo Fontoura, 1209 - Portão 31
São Paulo SP Brasil 02012-021
Fone 55 11 2226 0600
Fax 55 11 2226 0616

APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(a) senhor(a) (você) está sendo convidado(a) para participar, como voluntário (a), em um projeto de pesquisa intitulado “Política Pública de Turismo: programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo”. Sua participação é importante, porém, o(a) senhor(a) (você) não deve participar contra a sua vontade. Após ser esclarecido (a) sobre as informações abaixo descritas, no caso de aceitar fazer parte do estudo, queira assinar ao final este documento que se encontra formulado em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável. Em caso de dúvida o(a) senhor(a) (você) pode entrar em contato com o orientador Responsável Prof. Edmur Antonio Stoppa nos telefones (11) 996564658, para obter maiores esclarecimentos em qualquer momento, seja antes ou durante a realização da pesquisa.

Esta pesquisa é um estudo de mestrado em desenvolvimento na Universidade de São Paulo que aborda o desenvolvimento da política públicas de turismo e suas relações com a área do lazer na São Paulo Turismo S.A. O objetivo é analisar as políticas públicas de turismo e entender seus reflexos para os moradores locais, principalmente nas vivências de lazer que privilegiem o conhecimento da própria cidade.

As entrevistas serão registradas em um questionário e posteriormente citadas no corpo do trabalho, portanto, solicitamos sua autorização para a divulgação do conteúdo de sua entrevista, que muito contribuirá para a realização deste trabalho. Caso o(a) senhor(a) (você) concorde em participar do estudo, seu nome e identidade serão mantidos em sigilo. Não se espera riscos previsíveis para a participação na pesquisa. Entretanto serão tomados todos os cuidados no sentido de se evitar qualquer tipo de exposição desnecessária na condução da pesquisa. Informo que não haverá ressarcimento para o sujeito, pois não haverá gastos decorrentes da pesquisa para os entrevistados e que os resultados serão utilizados apenas para os fins dessa pesquisa.

Informo ainda que o(a) senhor(a) (você) terá liberdade para se recusar a participar da pesquisa, podendo, inclusive, retirar-se da mesma em qualquer etapa e isso não trará prejuízo ao seu atendimento e/ou tratamento usual.

Nome e assinatura da Pesquisadora Responsável:

Consentimento da participação da pessoa como sujeito no projeto “Política Pública de Turismo: programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo”

Eu, _____, RG. _____ abaixo assinado, concordo voluntariamente em participar deste estudo, como sujeito da pesquisa. Declaro ainda que fui devidamente informado e esclarecido pelo Pesquisador/a sobre a pesquisa e os procedimentos nela envolvidos. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade ou interrupção de minha participação e que todas as informações obtidas serão mantidas sob sigilo. Havendo a necessidade de maiores explicações éticas, divulgamos os dados da Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP. Av. Arlindo Bettio, 1000 – Ermelino Matarazzo - telefone (11) 30918870.

Local e data _____

Endereço RG _____

Assinatura _____