



Vol. 9, Nº 21 (diciembre / dezembro 2016)

GESTÃO COMPARTILHADA DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO-CULTURAL EM PARATY, PARANAPIACABA E BAIRRO DA LIBERDADE – SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE, TURISMO E STAKEHOLDERS

Aline Codognotto¹
Anderson Kawakami²
Camila Lima³
Elizabeth Kyoko Wada⁴

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Aline Codognotto, Anderson Kawakami, Camila Lima y Elizabeth Kyoko Wada (2016): “Gestão compartilhada do patrimônio histórico-cultural em Paraty, Paranapiacaba e Bairro da Liberdade – serviços de hospitalidade, turismo e stakeholders”, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 21 (diciembre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/21/hospitalidade.html>

Resumo

A preservação do patrimônio histórico-cultural é fundamental para a memória, identidade e criatividade dos povos. Dessa forma, novas iniciativas de gestão desse patrimônio começam a surgir como alternativas de preservação e fomento do turismo. O objetivo geral da pesquisa foi compreender como a gestão compartilhada do patrimônio histórico-cultural da localidade afeta os serviços de hospitalidade e seus respectivos *stakeholders*. Para tanto realizou-se uma pesquisa empírica, com utilização de referencial teórico e entrevistas com gestores e *stakeholders* dos objetos de estudo escolhidos: Paraty (RJ), Paranapiacaba (SP) e Bairro da Liberdade (SP).

Palavras-chave: Hospitalidade. Turismo. *Stakeholders*. Serviços. Patrimônio Histórico-cultural. Gestão Compartilhada.

Abstract

The preservation of cultural heritage is fundamental to the memory, identity, and creativity of peoples. Therefore, new ways of managing this heritage begin to emerge as alternatives for the preservation and promotion of Tourism. The general objective of this research was to understand how the shared management of cultural heritage affects the hospitality services and their respective stakeholders in a destination. To reach the objectives of the study, an empirical research was developed, using theoretical reference and interviews with managers and stakeholders of the chosen study objects: Paraty (RJ), Paranapiacaba (SP) and Bairro da Liberdade (SP).

¹ Graduação em Turismo (Bacharelado) pela Universidade Anhembi Morumbi (UAM – São Paulo). Endereço para correspondência: Rua Carlos Maranesi, 30 (Bairro Parque Anchieta) – CEP 09732-150 – São Bernardo do Campo – SP (Brasil). Telefone: (+55 11 975155602). Email: alinecodognotto@gmail.com

² Graduação em Turismo (Bahcarelado) pela Universidade Anhembi Morumbi (UAM – São Paulo). Endereço para correspondência: Rua Antonio Manuel Canedo, 48 (Bairro Vila Santa Catarina) – CEP 04375-020 – São Paulo – SP (Brasil). Telefone: (+55 11 976802016). Email: andesk10@gmail.com

³ Graduação em Turismo (Bacharelado) pela Universidade Anhembi Morumbi (UAM – São Paulo). Endereço para correspondência: Rua Criseida, 1024 (Bairro JD. Cris) – CEP 052834-040 – São Paulo – SP(Brasil). Telefone: (+55 11 97742-2163). Email: camilalima261@hotmail.com

⁴ Pós-Doutorado em Turismo (UFPR), Doutorado e Mestrado em Ciências da Comunicação (ECA-USP), Especialização em Marketing (EAESP-FGV), Graduação em Relações Públicas (ECA-USP) e em Turismo (UNIBERO). Endereço para correspondência: Rua Casa do Ator, 294 – 7º andar (Bairro Vila Olímpia) – CEP 04546-001 – São Paulo – SP (Brasil). Telefone: (+55 11 3847-3173). Email: ekwada@anhembi.br

Key-words: Hospitality. Tourism. Stakeholders. Services. Cultural Heritage. Shared Management.

Introdução

A compreensão da necessidade de preservação do patrimônio histórico-cultural tem crescido a medida que o mundo se torna globalizado. A palavra patrimônio está historicamente associada à noção de sagrado, de memória do indivíduo e patrimônio comum a um grupo social, que define sua identidade enquanto tal (Babelon e Chastel, 1994). É uma ideia recente na sociedade, que abrange os bens e “tesouros” do passado. Assim, a noção de patrimônio cultural encontra-se vinculada à memória, e passou historicamente "a ser considerado um mediador entre passado e presente, uma âncora capaz de dar uma sensação de continuidade em relação a um passado nacional, de ser um referencial capaz de permitir a identificação de uma nação" (Barreto e Maier, 2004: 10).

Com o advento da Primeira Guerra Mundial percebeu-se a necessidade de zelar pelos monumentos que compõem o patrimônio de cada país e conseqüentemente cada povo. Conceitos racistas que existiam dentro e entre as nações que antes eram considerados aceitáveis foram trazidos à luz e passaram a ser condenados. O patrimônio passou a ser defendido e foi então possível unificar os conceitos de preservação. Nesse contexto, novas formas de gestão do patrimônio surgem atualmente como alternativas para que essa preservação aconteça.

Em um cenário ideal, a elaboração de um Plano Estratégico para as cidades, no caso dos Planos Diretores, contaria com a participação integrada do município, visando não apenas o ordenamento do espaço físico urbano, mas também os interesses sociais da comunidade. (Ultramari e Rezende, 2006).

Percebe-se então que os novos modelos de gestão têm como característica diferencial a participação da comunidade como agente integrante para a ordenação das políticas públicas. No caso do Turismo, as novas formas de gestão que começam a surgir envolvem a participação social como um conjunto de atores sociais locais que auxiliam no planejamento turístico. Na visão de Arantes (2006), a necessidade de desenvolvimento de formas de gestão compartilhada do patrimônio histórico cultural é urgente, pois valoriza sua inserção no dia-a-dia dos cidadãos ao mesmo tempo em que integra responsabilidades entre o poder público e privado.

Com isso percebe-se um envolvimento da comunidade com o desejo de participar num processo onde até então tinha sido excluída, com o propósito de atuar nesse planejamento que afeta diretamente a vida dos moradores. De acordo com Beni (2006), o turismo, para se desenvolver necessita de atitudes e ações de intersectorialidade, ou seja, de ações conjuntas que integrem o governo e o setor privado.

O presente artigo busca compreender de que forma os serviços de hospitalidade e seus *stakeholders* são afetados pela gestão compartilhada do patrimônio histórico cultural. Os novos modelos de gestão propostos colaboram com o crescimento da hospitalidade no destino turístico ao integrar a comunidade receptora de maneira ativa nos processos de decisão, permitindo com isso um novo relacionamento com a cidade e igualmente com os visitantes.

Método

A problemática da pesquisa estabelece-se como a seguinte questão: De que forma a gestão compartilhada do patrimônio histórico cultural da localidade afeta os serviços de hospitalidade e seus respectivos *stakeholders*?

Para responder a este problema foram estabelecidas três proposições como possíveis respostas, que são as seguintes: (P1) O patrimônio histórico-cultural preservado enriquece a noção de identidade e influencia todos os *stakeholders* do destino turístico; (P2) Por meio da

gestão compartilhada do patrimônio histórico-cultural, consegue-se gerar recursos econômicos por meio dos serviços turísticos e fortalecer a imagem do destino; (P3) A comunidade que possui seu patrimônio histórico-cultural preservado por meio da gestão compartilhada tem uma percepção melhor de hospitalidade.

Realizou-se uma pesquisa empírica, qualitativa, de natureza exploratória para cumprir os objetivos acima descritos e analisar o problema de pesquisa. Para tal, realizou-se a elaboração do referencial teórico com levantamento bibliográfico fundamentada em livros, artigos científicos publicados em periódicos e documentos online. Durante essa etapa da pesquisa, as diferentes linhas de discussão sobre o tema da hospitalidade e suas diferentes correntes de pensamento foram abordadas, assim como os conceitos de gestão compartilhada, *stakeholders*, serviços e a relação dos mesmos com o patrimônio histórico-cultural.

A segunda etapa deste estudo deu-se após a elaboração do referencial teórico, com a preparação dos instrumentos da pesquisa de campo. Essa fase foi dividida em três partes, a primeira parte foi realizar a categorização segundo Bardin (1997). A segunda fase, da exploração do material, trata da construção de operações de codificação. Para tal, consideram-se recortes dos textos, classificação e associação de informações em categorias já pré-definidas durante a primeira fase de categorização. Em seguida, a terceira fase, do tratamento dos resultados, inferência e interpretação, trata da assimilação dos conteúdos contidos no material coletado (entrevistas, observação, documentos). Para o desenvolvimento do estudo de campo também foi utilizada a observação assistemática durante a visita aos destinos. De acordo com Gil (2008), a observação assistemática possui uma vantagem em relação a outras técnicas de pesquisa, de que os fatos são percebidos diretamente, sem a necessidade de intermediação, reduzindo a subjetividade em torno da investigação social.

A terceira etapa iniciou-se com o estudo de campo por meio de aplicação de entrevistas semiestruturadas com representantes de gestores do patrimônio histórico-cultural de cada um dos destinos. Os gestores indicaram dois *stakeholders* (grupos 2.1 e 2.2) dos respectivos destinos segundo o método *snowball sampling* (amostragem por bola de neve), com o intuito de entender seu relacionamento com os gestores do patrimônio, assim como sua vivência em hospitalidade e de que maneira os serviços turísticos da localidade são afetados.

Revisão de Literatura

Hospitalidade

Para compreender os processos de troca vivenciados no mercado turístico e de que maneira a gestão compartilhada dos espaços públicos pode afetar os serviços oferecidos nos destinos, é necessário abordarmos o conceito de hospitalidade.

A palavra hospitalidade tem origem no latim, *hospitalitate*, que designa o ato de hospedar, a qualidade de hospitaleiro, e por extensão, o tratamento afetuoso para com o hóspede (Silva, 2014). Para Gotman (1997), a hospitalidade é um processo de acolhimento ao outro, um fenômeno com múltiplas facetas no centro dos problemas sociais. O direito público de ir e vir é uma expressão de hospitalidade e a organização urbana é um dos fatores principais para a recepção adequada dos indivíduos. A cidade que é facilmente legível por meio de uma boa sinalização viária, que se faz entender e é acessível, é caracterizada como hospitaleira. Soma-se a isso, o oferecimento de opções diversas de alimentação, espaços de descanso e que permite aos indivíduos circular em segurança por esse território. (Grinover, 2007)

A dimensão pública da hospitalidade passa por muitas questões e afeta não somente a destinação turística, mas também toda a cidade e o país.

Por seu caráter social, antes de ser algo individual, implica um ordenamento de lugares coletivos, assim como a observação das regras de uso desses lugares. (Grinover, 2007). Dessa maneira, percebe-se que a hospitalidade pública envolve o conceito de organização das paisagens urbanas e lugares públicos. As políticas de planejamento de uso e ocupação de solo são essenciais nesse processo, pois favorecem o equilíbrio ambiental e a qualidade de vida

dos moradores e visitantes. A cidade é o local onde se realizam as maiores trocas, onde se observa a maior movimentação turística e interação entre culturas. É nesse espaço, tão importante para a hospitalidade, que se requer uma atenção especial para as políticas urbanas.

Nas palavras de Caio Luiz de Carvalho (apud Camargo, 2004: 76), “nenhuma cidade pode ser turística se não for prazerosa para seus habitantes”. Percebe-se a importância do desenvolvimento de planos que priorizem as necessidades dos residentes e a organização do território como um todo, enfocando não apenas os estabelecimentos diretamente relacionados com a cadeia turística, mas o município como um todo.

Para o anfitrião que se sente invadido pelo número excessivo de turistas em seu território, falar de hospitalidade soa como uma realidade distante. O planejamento e respeito da capacidade de carga da localidade é um exemplo de uma medida simples que contribui para que esse relacionamento de hostilidade entre moradores e visitantes não se estabeleça desde o início. (Camargo, 2004)

Camargo (2008) destaca ainda que a hospitalidade urbana se divide entre gratuita e paga. Diferenciadas pelo sistema da dádiva e sistema comercial. Ele aponta que o investimento estético de qualquer natureza em ruas, praças, monumentos e suas infraestruturas de recepção e circulação, é uma manifestação regida pelo sistema da dádiva, pois dessa maneira a cidade é embelezada e moradores e visitantes desfrutam dessa dádiva. Por outro lado, a hospitalidade urbana paga diz respeito à hospedagem e alimentação de hotéis e restaurantes, que se impuseram à hospitalidade das casas e merecem uma análise à parte.

Gestão do Espaço Público

O Brasil possui uma democracia recente, marcada por tradição autoritária e desigualdade social. A descentralização vivida a partir de 1985, com a volta das eleições diretas para as capitais, deu aos municípios autonomia em relação à Federação (Fedozzi, 2001).

No entanto, a descentralização político-administrativa não significa necessariamente a democratização, pois os municípios podem reproduzir formas tradicionais de governança, baseadas no padrão patrimonialista (arbitrário e soberano), que prioriza os interesses de indivíduos ao invés de zelar pelo todo (Fedozzi, 2001).

Com a aprovação do Estatuto da cidade, observa-se a o surgimento de uma possível política urbana nacional. Essa nova lei delega a função de definir quais são as funções sociais da cidade e da propriedade urbana para os municípios, com a tendência de descentralização administrativa e política já anunciada na constituição dita municipalista, em 1988.

Pela primeira vez em nossa história tem-se uma regulação federal para a política urbana que define uma concepção de intervenção no território que se afasta das antigas promessas dos Planos Diretores de Desenvolvimento Integrado, que não permitiam a realização do modelo proposto (Rolnik, 2001).

Os Planos Diretores contam com a participação da população e de associações representativas de vários segmentos econômicos e sociais na implementação e gestão das decisões do Plano. Dessa maneira, o Plano passa a ser um espaço de debate dos cidadãos e de definição de opções, conscientes e negociadas, por uma estratégia de intervenção no território. Os municípios têm agora como instrumentos para ouvir diretamente os cidadãos na tomada de decisões, audiências públicas, referendos, plebiscitos e a obrigatoriedade de implementação de orçamentos participativos (Rolnik, 2001).

Essa nova forma de gestão compartilhada visa introduzir novos princípios gerenciais, diferentes dos antigos modelos exercidos pelo poder público onde predominava o modelo burocrático e centralizado. Para Viana (2012), este novo modelo de descentralização representativa resulta em processos participativos locais e/ou regionais para definir as diretrizes políticas em conjunção com a ideia de desenvolvimento endógeno que busca atender às necessidades e demandas da população local pela participação ativa da comunidade envolvida.

Como já citado acima, a capacidade de um espaço urbano oferecer hospitalidade passa pela concepção de proporcionar ao visitante um território ordenado, apreciado pelos próprios moradores, que se entendem como proprietários daquele espaço e tomam posse de seu patrimônio.

Nesse processo de apropriação do espaço pela comunidade, destaca-se a importância do reconhecimento do patrimônio histórico cultural como um bem comum a todos os atores do destino que é capaz de gerar recursos e prestígio para a localidade.

Patrimônio histórico-cultural e turismo

Após a guerra, os países capitalistas desenvolvidos passaram por diversas mudanças sociais que serviram de pano de fundo para um processo de dissolução de conceitos nacionalistas. Dessa forma, obteve-se uma interação muito mais significativa entre as diferentes nações. A diversidade humana passou a ser valorizada e promovida. Como consequência, o patrimônio nacional de cada Estado recebeu atenção ao serem valorizados patrimônios provinciais e de grupos minoritários que haviam sido anteriormente excluídos. (Funari e Pelegrini, 2006)

Somado a isso, a criação da UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) no ano de 1945 tinha como objetivo evitar novos conflitos entre os países e “estabelecer a solidariedade intelectual e moral da humanidade” (UNESCO, 2000). No entanto, a primeira conferência geral tratando do tema do patrimônio mundial, cultural e natural foi realizada apenas em 1972. O grande destaque da conferência foi o surgimento da noção de que os sítios declarados como patrimônio da humanidade pertencem a todos os povos do mundo. No ano de 1976 é criado então o Comitê do Patrimônio Mundial e em 1978 são inscritos os primeiros sítios na Lista do Patrimônio Mundial. (UNESCO, 2000)

Seguindo-se às mudanças propostas nos anos anteriores, a ampliação do conceito e definição de cultura definidos pela UNESCO em 1982 permitiu uma abrangência maior do conceito de patrimônio cultural.

[...] conjunto de características distintas, espirituais e materiais, intelectuais e afetivas, que caracterizam uma sociedade ou um grupo social [...] engloba, além das artes e letras, os modos de viver, os direitos fundamentais dos seres humanos, os sistemas de valor, as tradições e as crenças. (UNESCO PORTUGAL, 2016).

Isso permitiu uma nova percepção sobre o patrimônio, que não se restringia somente aos bens das elites que dominavam os países. Uma nova definição de cultura trouxe a noção de que “o próprio conceito de patrimônio e as ações em sua defesa figuram como construções sociais, historicamente arquitetadas, aptas a promover o sentido de pertencimento dos cidadãos”, conforme Pelegrini (2006: 1) Ainda segundo Pelegrini, a partir daí tornou-se possível um novo olhar em relação aos núcleos históricos como centros “agregadores de bens naturais e culturais diversificados” resultado desses novos modos de análise do patrimônio.

Com a modernização do espaço urbano e a consequente homogeneização das características das cidades e dos modos de vida das populações, originou-se uma conscientização crescente da necessidade de preservação das raízes culturais que tornam cada povo singular.

Movidos por essa necessidade, cidadãos do mundo todo buscam por meio do turismo cultural um contato genuíno com outras culturas de partes do planeta desconhecidas por eles. Conforme Jiménez e Aragão (2014)

El turismo cultural destaca la actividad relacionada con los aspectos culturales de las sociedades, convirtiéndose en un promotor y preservacionista del patrimonio cultural por medio de la apreciación de conocimientos, prácticas y de la memoria local.

Os lugares inscritos na Lista do Patrimônio Mundial possuem um potencial de atratividade turística significativo, diferenciando esses destinos dos demais. Como caracteriza Peixoto (2000), os países que possuem mais bens inscritos na Lista do Patrimônio Mundial reconhecidos pela UNESCO estão simultaneamente entre os principais destinos do turismo internacional. Assim reforça-se a ideia de que esse reconhecimento e preservação do

patrimônio tornou-se uma distinção simbólica para essas cidades e países. Segundo Cedeño; Pennington-Gray; Matthews (2015), o turista que se sente atraído pelos atrativos culturais de um destino optará por visitá-lo ao perceber que um ambiente genuíno é oferecido a ele, onde o visitante possa experimentar história e cultura. É uma parte importante do turismo patrimonial o desenvolvimento da experiência autêntica do folclore local.

Do ponto de vista de Pestana (2016), de um modo geral no Brasil a motivação para a preservação do patrimônio implica uma preocupação econômica, afastando-se dos ideais de resgate da identidade cultural. Segundo o autor, os gestores culturais e agentes públicos responsáveis por organizar esses processos estão direcionados para o desenvolvimento do turismo sem um planejamento eficaz que atenda a preservação desses monumentos, focados unicamente na sustentação econômica. Em relação a isso, Arantes (2006: 429) explica que durante as décadas de 1970 e 1980 o patrimônio ganhou uma inflexão política e ambiental à medida que foi associado à qualidade de vida, mas com o passar dos anos começou a ser reivindicado principalmente por seu valor econômico e “desenvolvimento de produtos com valor cultural agregado”.

Por outro lado, o uso turístico do patrimônio histórico cultural muitas vezes é capaz de gerar recursos econômicos para sua manutenção e por consequência a preservação da memória e identidade de dada comunidade. Para considerar-se adequada a gestão do patrimônio histórico cultural, é importante que o mesmo seja capaz de se reabilitar e enriquecer, de maneira a ser reconhecido e apreciado por todos. Compartilhando da ideia de Rodríguez, Allende e Laucirica (2015), conseguir tornar o uso do patrimônio sustentável depende da colaboração de todos os envolvidos. O ideal é que o patrimônio seja capaz de se sustentar por meio de recursos próprios, ao mesmo tempo em que preserva o meio ambiente. Dessa maneira, além da preservação obtém-se o desenvolvimento econômico e social.

De acordo com Tresserras (2005), o componente cultural entra cada vez mais como um valor agregado na oferta turística de destinos urbanos. Ele defende a ideia de que é possível e desejável transformar um recurso patrimonial em um produto cultural, por meio da acessibilidade do mesmo organizando-se a correta identificação, conceituação, criação e gestão desse produto. E reforça a importância de seguir essas três posturas para a comercialização do produto turístico, apontando as consequências negativas do desrespeito a essas regras - como a falta de acessibilidade, oferta complementar e sinalização, por exemplo. Aponta ainda para a necessidade de promover a acessibilidade cultural de maneira clara, manifestada por meio de uma comunicação eficaz com os visitantes, que permita ao público uma interpretação fácil do patrimônio visitado.

O turismo cultural é um segmento que oferece uma ampla gama de possibilidades para as destinações turísticas. Por meio da gestão adequada do patrimônio histórico-cultural e da criação organizada de produtos culturais, é inevitável a valorização da localidade enquanto destino e a consequente preservação da memória e identidade do seu povo.

Objetos de estudo

Três destinos foram escolhidos para estudo de caso. Os critérios para a escolha dos mesmos estão pautados na atratividade de seu patrimônio histórico-cultural para o turismo. Além disso, foram consideradas as formas de gestão e projetos de parcerias públicas e privadas já efetivadas ou em andamento. Dois deles, Paraty (RJ) e Paranapiacaba (SP), são atualmente candidatos ao título de Patrimônio Mundial pela UNESCO. O terceiro objeto de estudo é o Bairro da Liberdade, em São Paulo, que se tornou um atrativo turístico por meio do esforço conjunto entre a sociedade civil e o governo.

Paraty



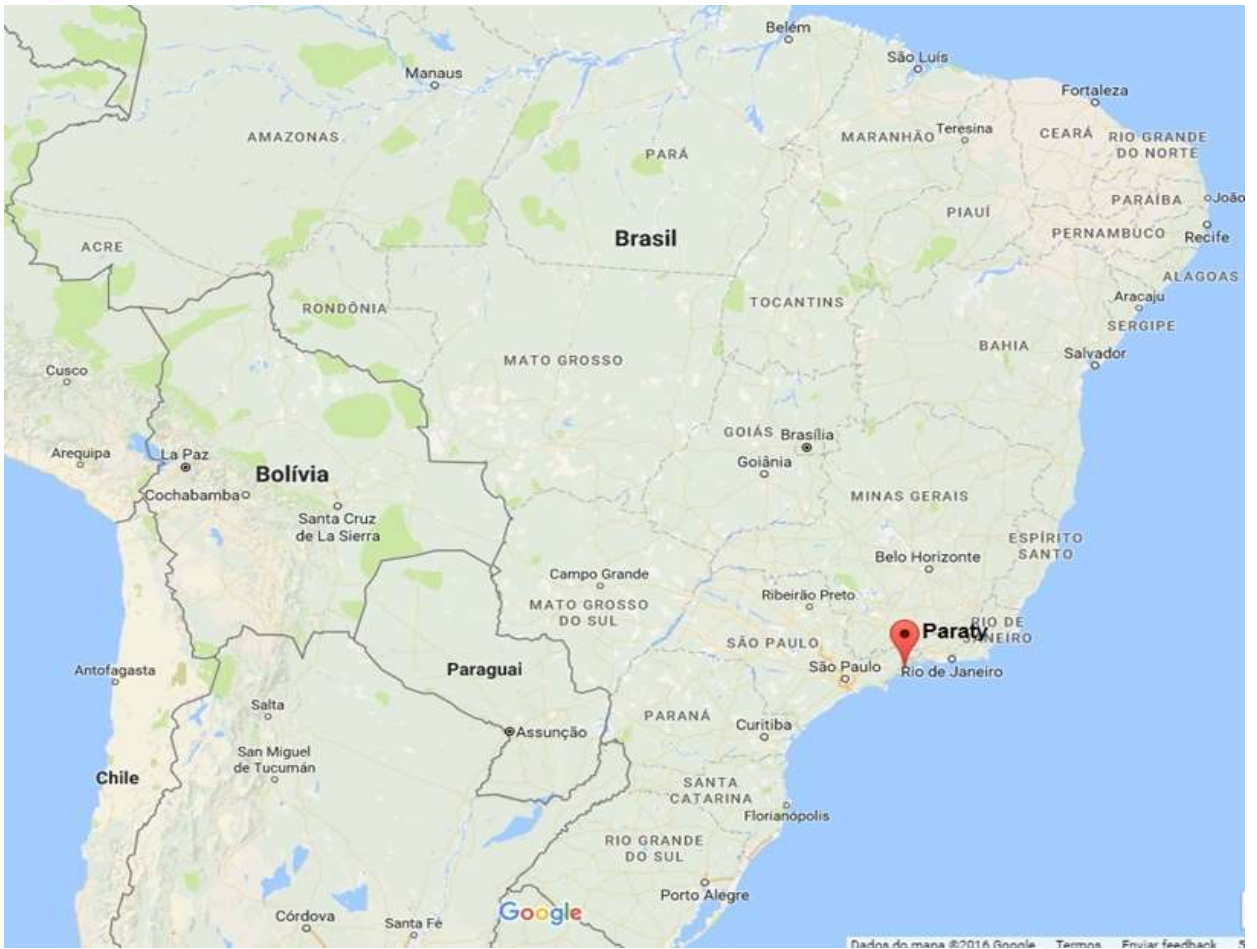
Foto 1. Centro histórico de Paraty

Fonte: <http://demarchesterritorialesdedeveloppementdurable.orgparaty/>

A cidade de Paraty está localizada no litoral sul fluminense, no eixo Rio - São Paulo. É uma cidade histórica fundada pelos portugueses que desenvolveram o comércio ali ao escoar o ouro encontrado nas Minas Gerais. As facilidades geográficas da baía contribuíram para seu crescimento baseado no comércio do porto. A cidade foi perdendo a importância em meados do século XVIII, com a decadência da extração e exportação do ouro. Somente a partir do século XIX a cidade revive, temporariamente, seus dias de glória com o ciclo do café e com a produção de pinga e derivados da cana de açúcar. A abertura de um novo caminho entre Rio e São Paulo em 1870, e a abolição da escravidão em 1888 afetaram a atividade econômica de Paraty, causando um êxodo e isolando a cidade do país por décadas.

Esse isolamento contribuiu para preservar não apenas a estrutura arquitetônica da cidade, como também seus costumes. “O núcleo urbano de Paraty é o mais íntegro conjunto arquitetônico brasileiro representativo da arquitetura portuguesa implantada entre os séculos XVII ao XX” (Barbosa, 2012: 4). A diversidade e tradição cultural de Paraty, foram os principais fatores de sua escolha pelo Ministério do Turismo para o projeto de destinos referência em turismo cultural.

O Grupo Gestor foi criado para impulsionar a candidatura de Paraty a Patrimônio da Humanidade da UNESCO. Era um grupo composto por representantes da cultura, do turismo e da comunidade. Esse grupo era responsável por todas as ações que se seguiram, como a elaboração do dossiê da candidatura, cursos de atendimento para guias, barqueiros, agentes de receptivo e recepcionistas de pousadas, e de gestão de turismo cultural para empresários e produtores culturais.



Mapa do Brasil com a localização de Paraty
Fonte: Google Maps (2016).

Paranapiacaba



Foto 2. Vila de Paranapiacaba

Fonte: ptphoto500x500.mnstatic.com/paranapiacaba

A vila de Paranapiacaba é um distrito de Santo André, São Paulo. Situa-se na Serra do mar. Surgiu a partir de um acampamento de operários que trabalhavam na construção da ferrovia Santos-Jundiaí, por volta do ano 1850. Em 1874 foi construída a primeira estação na vila, a estação Alto da Serra, com o intuito de abrigar os passageiros que tinham que trocar de vagão. Em 1946 a vila começou a entrar em declínio, quando o sistema rodoviário começou a ganhar força e foi enfraquecendo o modelo ferroviário no Brasil e conseqüentemente a vila. Com a substituição do sistema funicular em 1974 pelo Sistema Cremalheira/Aderência, a vila perdeu a sua importância, e muitos ferroviários se aposentaram ou foram demitidos. Após haver passado por um período intenso de degradação, teve, a partir de 1987, seu patrimônio reconhecido pelo Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Arquivístico e Turístico (CONDEPHAAT).

Em 2002 obteve o reconhecimento do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) e, entre 2003 e 2007, foi considerada pelo World Monuments Fund (WMF) como um dos cem patrimônios mundiais em risco. Após os programas de reabilitação, saiu da lista da WMF em 2008, e passou a fazer parte da lista indicada a concorrer ao título de Patrimônio da Humanidade da UNESCO. Em virtude dos recentes investimentos realizados em 2014 para a reabilitação da Vila advindos do PAC-CH (Programa de Aceleração do Crescimento - Cidades Históricas), o destino passou a buscar novamente o reconhecimento como Patrimônio da Humanidade pela UNESCO.



Mapa do Brasil com a localização de Paranapiacaba
Fonte: Google Maps (2016).

Bairro da Liberdade



Foto 3. Festa tradicional no Bairro da Liberdade
Fonte: <http://noticias.r7.com/sao-paulo/noticias/bairro-da-liberdade>

É um bairro turístico na cidade de São Paulo que está localizado na região central da cidade, próxima ao distrito da Sé. Tornou-se um bairro turístico por ser o maior reduto das comunidades orientais em São Paulo. Em 1912, nota-se o começo da instalação dos imigrantes japoneses na Rua Conde de Sarzedas. Eles se sentiram atraídos por essa região pois buscavam aluguéis baratos e uma localização central para que pudessem se locomover com facilidade para seus trabalhos. Aos poucos, os comércios locais foram surgindo à moda japonesa, empórios, restaurantes e lojas foram crescendo formando assim a rua dos japoneses. Na década de 1970, mudanças urbanas foram realizadas e causaram o fechamento de diversos pontos comerciais originais. Uma dessas mudanças foi a realização das obras do metrô. Por conta disso, muitos japoneses decidiram se mudar do bairro, mantendo apenas seus comércios no local. A partir daí a Liberdade passou a abrigar outros imigrantes orientais, principalmente coreanos e chineses. Em 1974 foi fundada a Associação de Confraternização dos Lojistas do Bairro da Liberdade que tinha como objetivo defender os interesses da população do bairro frente as autoridades municipais e estaduais. Em novembro do mesmo ano, a prefeitura caracterizou o bairro como bairro oriental. A partir do ano de 1976 iniciou-se um calendário de atividades desenvolvidas no bairro, criadas pela Associação dos Lojistas. Devido às atividades culturais desenvolvidas no bairro, a Liberdade se tornou atrativa aos turistas.



Mapa do Brasil com a localização do Bairro da Liberdade
Fonte: Google Maps (2016).

Análise e discussão de resultados

As entrevistas realizadas com os gestores do patrimônio histórico-cultural e seus respectivos *stakeholders*, revelaram que os destinos, Paraty e Paranapiacaba, ainda se encontram no processo de conscientização da importância de seu patrimônio. Devido à necessidade de preservação do patrimônio por meio do tombamento e modificação do uso desse patrimônio, os moradores sentem-se muitas vezes desconectados do mesmo.

Essa situação causa no morador a “sensação de não pertencimento por conta de não poder fazer o que ele quiser” (Maluly, G1, 2016). No entanto, os entrevistados do grupo de *stakeholders*, se consideram identificados com o patrimônio e trabalham ativamente para a preservação do mesmo, apesar de não considerarem que ele esteja bem preservado.

Em Paraty, nota-se que os entrevistados se sentiam mais identificados com o patrimônio material por conta da preservação do núcleo histórico por meio do tombamento e melhorias realizadas com o propósito de manter a caracterização da cidade.

Em todos os destinos, percebe-se a necessidade de conscientização da população sobre a importância da preservação. O processo de preservação parece impactar a população de maneira negativa quando mal compreendido, causando o sentimento de exclusão do uso do patrimônio material. Para Pelegrini (2006), a necessidade de preservação do patrimônio garante aos povos a defesa de sua soberania e independência, pois por meio de uma nova compreensão dos processos históricos de seu próprio território, a população sente-se pertencente e desejosa de exercer seus deveres enquanto cidadãos. Conforme explica Silva (2016), observa-se que essa educação não obteve ainda um lugar de destaque nas políticas do Brasil, gerando na população a falta de compreensão da utilidade da preservação dos sítios históricos.

No Bairro da Liberdade, percebe-se que apesar das transformações ocorridas com as modificações urbanas e a vinda de outros imigrantes, o bairro permanece representando a

população japonesa da cidade de São Paulo. Apesar de os eventos serem adaptados ao gosto dos turistas e não serem completamente fiéis aos anteriores, conserva-se o interesse pela cultura japonesa e atrai muitos dos descendentes que aqui se instalaram.

Durante as entrevistas percebeu-se opiniões divergentes entre os gestores dos destinos e seus *stakeholders*. Os gestores relacionam a gestão compartilhada do patrimônio com benefícios econômicos para a cidade e para o setor turístico de modo geral. O gestor de Paraty, assinala a mudança de mentalidade trazida por este novo modelo de gestão, com o qual os moradores começaram a se apropriar de maneira mais efetiva do destino e colaborar para que mudanças acontecessem. Ele conta que houve uma aproximação entre os setores público e privado que possibilitou a criação de um plano de gestão do turismo cultural em Paraty. Para a realização de tal projeto, realizaram-se reuniões mensais com representantes da sociedade civil organizada, do poder público e dos empresários, para discutir as medidas a serem tomadas para a melhoria do destino.

Para a entrevistada do Bairro da Liberdade, a Associação dos Lojistas conseguiu promover melhorias no bairro por meio dessa parceria. No entanto, para alguns *stakeholders*, não foram observadas melhorias econômicas nos destinos. Apesar disso, em todos os destinos nota-se que projetos foram criados e com isso aconteceu um crescimento no setor turístico e na atratividade dos destinos. Paraty obteve um grande desenvolvimento na cidade a criação do plano de destino cultural pelo Grupo Gestor, Paranapiacaba impulsionou o turismo com o Programa Portas Abertas por meio da capacitação da mão de obra local, e o Bairro da Liberdade passou a atrair os turistas após a caracterização do bairro como oriental e por meio dos eventos criados pela Associação dos Lojistas. Trata-se, conforme Kotler e Keller (2006) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), de agregar valor a um serviço por meio da capacitação de serviço e planejamento.

Pode-se inferir que o uso apropriado do patrimônio como atrativo turístico cultural auxilia os municípios em sua capacidade de se firmar como um destino reconhecido. Conforme Arantes (2006), a utilização do patrimônio é capaz de gerar recursos econômicos não apenas para a sua manutenção, mas também para a preservar a memória da comunidade. Ainda para Vaquero e Hernández (1998), o patrimônio que é impulsionado pelos serviços turísticos se sobressai como dimensão cultural, legado histórico e acervo coletivo.

Constata-se que os benefícios gerados por essa gestão foram além de fatores econômicos, pois despertou na população o sentido de apropriação de seu patrimônio. Nesse aspecto, encontra-se respaldo em Brusadin e Silva (2012) que exemplificam o modelo de gestão adotado na Europa como um caso de sucesso, onde a população passou a valorizar sua própria história e legado por meio do seu patrimônio preservado, fato conseguido por meio da gestão compartilhada entre o poder público e a sociedade civil.

Nos destinos estudados, nota-se a insatisfação da comunidade com a atuação do poder público que ainda é insuficiente para preservar os destinos e promover melhorias na qualidade de vida da população. Os entrevistados reclamam da paralização do progresso que ocorreu em ambos os destinos, pois apesar de ter havido benefícios com o novo modelo, o poder público reduziu sua participação, não dando continuidade no processo de preservação e melhoria do patrimônio e, conseqüentemente, do setor turístico.

Dessa forma, verifica-se que o plano original de gestão compartilhada, mesmo que eficaz, não tem sido desenvolvido como proposto. Os *stakeholders* declaram que a atuação dos órgãos públicos é insuficiente para prover avanços nos destinos estudados tanto no setor turístico quanto no que diz respeito aos aportes básicos necessários ao bem-estar da população.

Quanto às relações de hospitalidade, os entrevistados consideram que os habitantes dos destinos estudados são receptivos ao turismo, compreendendo a importância do mesmo para o crescimento econômico e social local. No entanto existem outros fatores relativos ao processo turístico que causam externalidades negativas afetando esse relacionamento com os visitantes. Nesse sentido pode-se trazer o conceito de Gotman (1997), que interpreta a hospitalidade

como um fenômeno multifacetado que se encontra no centro de problemas sociais, pois o ato de receber o outro implica invariavelmente em uma ação transformadora, tanto para quem recebe como para quem é recebido. Por consequência, em todos os destinos verificou-se que o processo turístico gerou mudanças no comportamento da população, na cultura e no relacionamento dos habitantes locais com a mesma.

Em Paraty, o turismo foi responsável tanto pelo crescimento econômico da cidade quanto pelo desvanecimento da cultura, conforme explica o entrevistado Barbosa: “O turismo é essa troca de cultura, essa inter-relação entre quem chega, quem vai e quem fica... isso é perigoso [...] Então começa um choque cultural intenso e até renegar, eu não sou daqui”. (Barbosa, G1, 2016). Essa intervenção foi considerada negativa à medida que afetou o sentido de pertencimento dos habitantes locais em sua própria comunidade.

Ao mesmo tempo, como mencionado anteriormente, todos os entrevistados relacionaram a atividade turística com o fortalecimento do comércio e visibilidade dos destinos. Por mais que a cultura original das localidades estudadas não se encontre em seu estado ótimo de preservação, nota-se a valorização do turismo enquanto atividade comercial, visando atrair o visitante mesmo que às custas da preservação de suas tradições. Nesse sentido, percebe-se congruência com a teoria de Lashley (2000) a respeito da atividade comercial da hospitalidade motivada principalmente pelo lucro e baseada em modelos de negócios. Percebeu-se pelos relatos dos entrevistados que muitas festas originais foram gradualmente substituídas por eventos criados posteriormente com o objetivo de manter ou aumentar o fluxo turístico. Conforme Gotman (1997), essa hospitalidade passa a ser percebida pelo turista como hospitalidade “fake”, algo criado especialmente para agradar o outro, mas que em realidade não é genuíno daquela pessoa/ cultura. Portanto, observa-se que apesar das relações de hospitalidade entre turistas e comunidade serem positivas em todos os destinos estudados, trata-se de uma hospitalidade vinculada à atividade comercial.

Além disso, é interessante notar que a maioria dos relatos dos entrevistados, ao serem questionados sobre as relações de hospitalidade e sobre como veem o turismo, mencionam a falta de infraestruturas, segurança e inovações no local. Tanto em Paraty, como em Paranapiacaba e no Bairro da Liberdade, observa-se que as queixas da população se concentram principalmente na ausência de serviços que fazem a diferença no dia a dia dos moradores.

Constata-se que os destinos estudados não se encontram em um nível de preservação e organização pública adequados ao desenvolvimento propício da atividade turística. Um exemplo disso é o relato do entrevistado Neri, de Paraty, que critica estruturas fundamentais da cidade como o saneamento, abastecimento elétrico e infraestruturas. Confirmando o relato dado por ele, durante a pesquisa de campo presenciamos uma queda de energia que incluiu grande parte do centro histórico durante aproximadamente 30 minutos.

Considerações finais

A presente pesquisa tratou da gestão do patrimônio histórico-cultural, da participação do poder público, privado e da comunidade local nesse processo de gestão e da relação de hospitalidade com os diferentes *stakeholders*.

O objetivo geral dessa pesquisa foi compreender como a gestão compartilhada do patrimônio histórico-cultural da localidade afeta os serviços de hospitalidade e seus respectivos *stakeholders* foi alcançado. A participação da comunidade local, juntamente com o poder público na gestão do patrimônio histórico-cultural contribui para uma melhor qualidade nos serviços de hospitalidades oferecidos e suas relações com os *stakeholders*.

Quanto aos objetivos específicos estabelecidos na pesquisa, todos foram igualmente cumpridos: averiguar se a gestão compartilhada do patrimônio histórico-cultural é capaz de gerar recursos econômicos por intermédio dos serviços turísticos; investigar o enriquecimento da noção de identidade trazido pela preservação do patrimônio histórico cultural e como isso

influencia todos os *stakeholders* do destino turístico e analisar a percepção de hospitalidade nas comunidades que possuem seu patrimônio cultural preservado.

Pode-se inferir que a parceria entre a sociedade civil e o poder público na gestão do patrimônio histórico-cultural é benéfica, pois contribui para o desenvolvimento e crescimento do setor de serviços turísticos. A participação das associações de moradores e comerciantes nos projetos, além dos benefícios econômicos, despertou na população o sentimento de apropriação do patrimônio. Essa identificação com o patrimônio histórico-cultural agrega valor aos serviços turísticos ofertados, gerando recursos econômicos.

Nota-se também que existe ainda a necessidade de conscientização da população, por meio de projetos de educação patrimonial, para que todos entendam sua própria história e se possam engajar-se ativamente no processo de preservação. Dessa forma, percebe-se que a participação dos *stakeholders* é essencial para a organização e planejamento do turismo e indispensável para a compreensão de que a preservação do patrimônio histórico-cultural torna o local único e atrativo.

Quanto às relações de hospitalidade, encontram-se ainda voltadas principalmente a objetivos comerciais visando o turismo como lucro, pois é evidente a insatisfação dos moradores em muitos aspectos do dia a dia na cidade revelando assim as relações complexas do processo turístico.

Como propostas para futuras pesquisas, percebe-se a necessidade de compreender a hospitalidade nas dimensões doméstica e social, além daquela observada na presente pesquisa. Isso possibilitará que as diferentes formas de relacionamento entre anfitrião e visitante sejam analisadas a fim de possibilitar propostas de aumento dos índices de competitividade de cada um dos destinos.

Referências Bibliográficas

ALLENDE, T. D.; RODRÍGUEZ, D. S.C. e LAUCIRICA, A. M. G. (2015) “El turismo cultural desde lo patrimonial para el desarrollo local sostenible”. Em Revista Turydes: Turismo y Desarrollo. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/turydes/19/patrimonio-cultural.html>> Acesso em: 23 novembro 2016

ARANTES, A.A. (2006) “O patrimônio histórico e seus usos: A dimensão urbana”. Em *Habitus*. V. 4, N. 1, p. 42-35. Disponível em: <<http://goo.gl/vL05Q5>> Acesso: em 5 maio 2016

BABELON, J. P. e CHASTEL, A. (2010): “La notion de patrimoine”. Liana Levi, Paris.

BARBOSA, A. (2012) “Paraty: um patrimônio cultural de excelência em turismo”. Disponível em: <<http://goo.gl/dgoSBm>> Acesso em: 13 junho 2016

BARDIN, L. (2011) “Análise de conteúdo”. Edições 70, Lisboa.

BARRETO, M. (2008) “Manual de iniciação ao estudo do turismo”. Papirus, Campinas.

BENI, M.C. (2006) “Política e planejamento do turismo no Brasil”. Aleph, São Paulo.

BRUSADIN, L. B. e SILVA, R. H. T. (2012) “O uso turístico do patrimônio cultural em Ouro Preto” Em Revista Cultural e Turismo, N. 1, p. 69-89. Disponível em: < <https://goo.gl/VZD1Z1> > Acesso em: 16 maio 2016.

CAMARGO, L.O.L. (2004) “Hospitalidade”. Aleph, São Paulo.

CAMARGO, L.O.L. (2008) “A pesquisa em hospitalidade”. Em Revista Hospitalidade, N. 2 p. 15-51. Disponível em: <<http://revihosp.org/hospitalidade/article/view/151>> Acesso em: 6 maio 2016

CEDEÑO, E. M. B.; PENNINGTON-GRAY, L. e MATTHEWS, J. S. (2015) “Preservación del patrimonio cultural para el desarrollo turístico”. Em Revista Turydes: Turismo y Desarrollo.

Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/турыdes/19/patrimonio.html>> Acesso em: 23 novembro 2016

FEDOZZI, L. (2001) “Práticas inovadoras de gestão urbana: o paradigma participativo” Em Revista Paranaense do Desenvolvimento, N. 100, p. 93-107. Disponível em: <<http://www.ipardes.pr.gov.br/ojs/index.php/revistaparanaense/article/view/227/188>> Acesso em: 4 maio 2016

FITZSIMMONS, J. e FITZSIMMONS, M. (2014) “Administração de serviços: operações estratégicas e tecnologia da informação”. AMGH, São Paulo.

FUNARI, P.P. e PELEGRINI, S. C. A. (2006) “Patrimônio histórico e cultural”. Zahar, Rio de Janeiro.

GIL, A.C. (2008) “Métodos e técnicas de pesquisa social”. Atlas, São Paulo.

GOTMAN, A. (1997) “La question de l'hospitalité aujourd'hui”. Em Communications, N. 1, p. 5-19. Disponível em: <http://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1983> Acesso em: 1 maio 2016

GRINOVER, L. (2007) “A hospitalidade a cidade e o turismo”. Aleph, São Paulo.

JIMÉNEZ, C. N. e ARAGÃO, I. R. (2014) “Reflexiones acerca del turismo, sostenibilidad, cultura e identidade em la sociedade”. Em Revista Turydes: Turismo y Desarrollo. Disponível em <<http://www.eumed.net/rev/турыdes/17/identidad-sociedad.html>> Acesso em: 23 novembro 2016

KOTLER, P. e KELLER, K. (2006) “Administração de marketing”. Pearson, São Paulo.

LASHLEY, C. e MORRISON, A. J. (2000) “In search of hospitality” Butterwort Heineman, Oxford.

MATAMALA, J. C.; TRESSERRAS, J. J. El turismo cultural en España como fuente de empleo para los profesionales del patrimonio. PH Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, Andalucía, n.54, p.73-83, 2005. Disponível em: <<http://www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/view/2008#.Vz0WDFkrLIU>> Acesso em: 4 abr. 2016

PEIXOTO, P. (2000) “Patrimônio mundial como fundamento de uma comunidade humana e como recurso das indústrias culturais urbanas”. Disponível em: <<http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/155.pdf>> Acesso em: 16 maio 2016.

PESTANA, T. (2015) “Sobre o tema da gestão do patrimônio cultural” Em Publicações Iphan, N.150812, p. 1-19. Disponível em: <http://portal.iphan.gov.br/uploads/publicacao/150812_Sobre_a_gestao_do_patrimonio_cultural__Til_Pestana__DAF.pdf> Acesso em: 16 maio 2016

REZENDE, D. A. e ULTRAMARI, C. (2006) “Mudanças e continuidades na gestão urbana brasileira”. Em Revista Paranaense de Desenvolvimento, N. 111, p. 19-28. Disponível em: <<http://www.mercator.ufc.br/index.php/mercator/article/viewArticle/799>> Acesso em: 4 maio 2016

ROLNIK, R. (2001) “Estatuto da cidade, novas perspectivas para a reforma urbana”. Em Caderno Polis, N. 4, p. 5-10. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/833/833.pdf>> Acesso em: 5 maio 2016

SILVA, A. M. S. (2014) “Turismo e qualificação profissional: as experiências vivenciadas entre os integrantes da associação de condutores de ecoturismo de Ilha Grande- Piauí Brasil”. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/11773>> Acesso em: 27 abril 2016

UNESCO PORTUGAL (2016) “História da UNESCO”. Disponível em: <<http://www.unescoportugal.mne.pt/pt/a-unesco/sobre-a-unesc/historia>> Acesso em: 18 maio 2016

VIANA, A. (2012) "Desenvolvimento regional do turismo". Disponível em:
<<http://btd.unisc.br/Teses/AndyaraViana.pdf>> Acesso em: 8 maio 2016