

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DOMÉSTICA E HOTELARIA
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA**

RICARDO LUIZ SOUZA

**A PARTICIPAÇÃO SOCIAL DA HOTELARIA DOMICILIAR NO
PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO
TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA NA VILA DE
PARANAPIACABA, SANTO ANDRÉ – SP**

SEROPÉDICA – RIO DE JANEIRO - BRASIL

2017

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DOMÉSTICA E HOTELARIA
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA**

RICARDO LUIZ SOUZA

**A PARTICIPAÇÃO SOCIAL DA HOTELARIA DOMICILIAR NO
PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO
TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA NA VILA DE
PARANAPIACABA, SANTO ANDRÉ – SP**

Profa. Msc. Salomé Lima Ferreira de Almeida

SEROPÉDICA – RIO DE JANEIRO - BRASIL

2017

RICARDO LUIZ SOUZA

**A PARTICIPAÇÃO SOCIAL DA HOTELARIA
DOMICILIAR NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL DO TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA
NA VILA DE PARANAPIACABA, SANTO ANDRÉ – SP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ, especificamente ao Instituto de Ciências Humanas e Sociais – ICHS, setor responsável pelo Departamento de Economia Doméstica e Hotelaria – DEDH, como parte das obrigações necessárias para obtenção do título de bacharel em hotelaria

SEROPÉDICA – RJ

Fevereiro de 2017

RICARDO LUIZ SOUZA

**A PARTICIPAÇÃO SOCIAL DA HOTELARIA DOMICILIAR NO
PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO
TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA NA VILA DE
PARANAPIACABA, SANTO ANDRÉ – SP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
como parte das obrigações necessárias para
obtenção do título de bacharel em hotelaria.

Seropédica, _____ de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Msc. Salomé Lima Ferreira de Almeida

Profa. Msc. Stella Magaly de Andrade Sousa

Prof. Msc. Dan Gabriel D'Onofre

RESUMO

O presente estudo se desenvolveu na Vila de Paranapiacaba, tendo como temática central o turismo de base comunitária. Durante o trabalho de campo realizou-se entrevistas com gestoras de meios de hospedagem comercial domiciliar, conhecidos como “Cama e Café”. Buscou-se compreender de que modo se dá a participação social na região a partir de uma perspectiva local. A análise das entrevistas apresenta indicadores de participação social e sustentabilidade, incluindo, mas não se limitando a, conhecimento sobre a temática, diagnóstico participativo, aplicação de práticas sustentáveis, relações estruturais de poder, nível de cumprimento dos acordos e avaliação geral do processo. Priorizou-se como caminhos metodológicos evidenciar a ligação entre o turismo de base comunitária e o desenvolvimento sustentável, através da revisão bibliográfica de tais conceitos e dos dados coletados em campo. Bem como, explorar as relações desenvolvidas entre anfitriões e turistas nos meios de hospedagem citados, por entender que são ferramentas importantes para o desenvolvimento local. Como ponto de partida, considerou-se importante a origem da Vila Paranapiacaba, que em 2002 foi comprada pela Prefeitura de Santo André, que iniciou um processo de desenvolvimento do turismo de base comunitária apoiado em ideais sustentáveis. O planejamento incluiu a criação de reservas naturais, capacitação dos moradores, promoção de eventos na região e fiscalização de agentes sanitários. Porém com a mudança na gestão municipal o quadro foi alterado. Neste sentido, as reflexões deste trabalho contribuem para se pensar a relação entre a prefeitura e os empreendimentos. Como também, consolida a proposição de que o turismo de base comunitária deve objetivar o empoderamento e a participação social dos atores locais, por meio do incentivo à integração destes na gestão pública.

Palavras-chave: Turismo de Base Comunitária, Desenvolvimento Sustentável, Participação Social, Vila de Paranapiacaba

ABSTRACT

This paper was developed at Paranapiacaba Village, and its main theme is community-based tourism. Its fieldwork was interviews made with managers of domiciliary lodging facilities, known as “Bed and Breakfast”. The objective was to discover how social participation occurs in the region through a local perspective. The analysis of the interviews presents indicators of social participation and sustainability, including, but not limited to, the knowledge about the subjects, participative diagnosis, implementation of sustainable practices, structural relations of power, level of accomplishment of agreements and general evaluation of the process. The methodology path prioritized to evidence the connection between community-based tourism and sustainable development, through a literature review of these subjects and the data collected at fieldwork. It also explores the relations built between hosts and tourists in the referred lodging facilities, for the understanding that those are important tools for local development. As a starting point, it considers the origins of Paranapiacaba Village, which the City Hall of Santo André bought in 2002 and began a community-based tourism development process supported by sustainable ideals. The planning included the creation of natural reserves, professional training of local residents, promotion of events at the region, and was supposed to end with the inspection of the sanitary surveillance. However, the new city administration changed this framework. In that sense, the reflections of this paper contribute to the thinking of relations between the city hall and the entrepreneurships. It also consolidates the proposition that community-based tourism must aim for empowerment and social participation of local agents, by encouraging their integration in public administration.

Key-words: Community-Based Tourism, Sustainable Development, Social Participation, Paranapiacaba Village

LISTA DE IMAGENS

| | |
|-------------------------------------|----|
| Figura 1 – Pirâmide de Carroll..... | 17 |
|-------------------------------------|----|

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 – Mudanças de paradigma para o desenvolvimento sustentável 19

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice 1 – Roteiro de entrevista

Apêndice 2 – Formulário de avaliação por indicadores

Apêndice 3 – Termo de consentimento para participação na pesquisa

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| Introdução | 9 |
| 1 Participação social, desenvolvimento sustentável e hotelaria domiciliar no turismo de base comunitária | 15 |
| 2 Turismo de base comunitária em Paranapiacaba e avaliação da sustentabilidade por indicadores | 30 |
| 3 Percepção das gestoras de meios de hospedagem domiciliar sobre o processo participativo de desenvolvimento do turismo em Paranapiacaba | 37 |
| 3.1 Descrição da amostra estudada..... | 37 |
| 3.2 Conhecimento a respeito da temática..... | 38 |
| 3.2.1 Práticas sustentáveis | 41 |
| 3.3 Engajamento no processo participativo e conflitos entre a prefeitura e os empreendedores turísticos..... | 45 |
| Considerações finais | 60 |
| Referências | 63 |

INTRODUÇÃO

O estudo de caso aqui proposto foi desenvolvido na Vila de Paranapiacaba, localizada entre o Planalto Paulista, a Serra do Mar e o Porto de Santos. O entorno e tecnologias da região foram tombados como patrimônio histórico na instância estadual em 1987, e nas esferas federal e municipal, nos anos de 2002 e 2003. Tal quadro solidificou o potencial turístico da região, devido aos seus atrativos naturais e culturais. Atualmente na Vila, os estabelecimentos Cama e Café são nove, representando cerca de 30% da oferta de leitos na localidade.

Neste contexto, a Prefeitura teve um papel significativo ao implantar um projeto de desenvolvimento das atividades culturais, naturais, de hospedagem e alimentação, através da concessão de incentivos à população na forma de restauração do patrimônio, capacitação dos moradores, fiscalização e descontos para os que se dispusessem a ofertar serviços para visitantes. O plano foi elaborado com ideais de sustentabilidade e promoção do Turismo de Base Comunitária (GRABNER, 2006; FIGUEIREDO, 2010; ALAMINO, 2011).

Tal conceito constituiu o objeto de estudo desta monografia, que teve como objetivo principal a mensuração qualitativa da participação social na região estudada, através da análise por indicadores. E como objetivo secundário, identificar a relação entre o conceito de participação social e o Turismo de Base Comunitária, evidenciando o aspecto da sustentabilidade.

Para se desenvolver este trabalho, partiu-se do pressuposto de que o Turismo de Base Comunitária pode ser aplicado a diversas tipologias turísticas, por não se tratar de um segmento de mercado. Segundo o Ministério do Turismo, sua intenção é construir uma alternativa aos modelos massificados de gestão do turismo, fundamentada, "principalmente, no protagonismo das comunidades locais" (BRASIL, 2008 p. 1). Desse modo, espera-se obter uma distribuição mais igualitária dos benefícios, bem como práticas cooperativas de trabalho. Pautado em iniciativas de participação social e organização local, visa à apropriação, por parte da comunidade local, do papel de planejamento e gestão da atividade, que deve ser adequada às características da localidade,

de modo a evitar impactos negativos no ecossistema (BRASIL, 2008; MALDONADO, 2009; FABRINO, 2013; BURGOS e MERTENS, 2015)

O conceito de desenvolvimento sustentável também foi estruturante para a análise proposta. Ressalta-se que este conceito teve origem nas discussões sobre responsabilidade social, travadas a partir da década de 1950, época em que o Estado era considerado responsável pelas articulações com objetivo de realizar ações sociais. Com o aumento dos desastres ambientais percebido durante as décadas de 1960 e 1970, aprofundou-se o estudo no papel das empresas no desenvolvimento social, e em 1983, foi criada a Comissão Mundial Sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, que apresentou a primeira definição do conceito de desenvolvimento sustentável (TENÓRIO, 2006; JUNQUEIRA et al., 2012).

Com foco na elaboração de estratégias de desenvolvimento aliado à preservação ambiental, a Comissão lança, em 1987, o relatório "Nosso Futuro Comum", que evidencia o papel das instituições e corporações, no sentido de explorar recursos e orientar investimentos de maneira a suprir as necessidades atuais, sem comprometimento das futuras gerações. No início da década de 1990, Carroll propõe uma hierarquização das responsabilidades sociais atribuídas às organizações, cuja base é a viabilidade econômica, e o topo, a contribuição de atividades que promovem qualidade de vida da população local. É também lançada, nessa década, a Agenda 21, instrumento que visa à criação de sociedades sustentáveis por meio de processos participativos, com foco em três aspectos: ambiental, econômico e social. (COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO, 1987; CARROLL, 1991; BORN, 2010; SACOMANO, 2010)

Para o setor turístico, a Agenda 21 recebeu uma adaptação específica, com foco em formas de implantação da atividade que garantam prosperidade econômica sem prejuízo das condições ambientais e sociais. Demonstra-se a proximidade na relação entre turismo e meio ambiente, compreendendo-se que, somente através de uma gestão consciente, o turismo apresenta potencial de desenvolvimento para a localidade, capaz de evoluir em paralelo à conservação ecológica. O conceito de Turismo Sustentável definido pela UNEP em parceria com a OMT considera que a atividade deve atender às necessidades de todos os agentes nela envolvidos, porém manter atenção

constante aos impactos gerados por ocasião de sua execução, evitando prejuízo às necessidades futuras (BARTILOTTI, 1999; BENI, 1999; UNEP e OMT, 2005).

Esse conceito se destaca por gerar contradições entre acadêmicos, no sentido de que a atividade turística, por si só, não é capaz de garantir sustentabilidade a uma região. O termo é, por muitas vezes, confundido com a "sustentabilidade do turismo", que envolve a manutenção da realização da atividade. Ou seja, manter a atividade turística em funcionamento, o que pode gerar, inclusive, problemas de ordem sustentável para o ecossistema como um todo. É importante compreender como o fluxo turístico impacta a realidade local e procurar meios de garantir que a população tenha papel ativo na gestão pública, para garantir que as pretensões sustentáveis possam ser viabilizadas por meio da realização de um processo de desenvolvimento do turismo que seja adequado às necessidades da comunidade. Para isso, as empresas envolvidas no *trade* turístico devem visar à expansão de seus canais comunicativos com a comunidade e instâncias governamentais (LAGE E MILONE, 1998; RUSSO, 2007; ARAÚJO, 2008; KÖRÖSSY, 2008; CANDIOTTO, 2009; PIRES, 2009).

Após serem constatados colapsos advindos da atividade, que ocasionam em perdas na qualidade dos atrativos, contextualiza-se a necessidade de se criar alternativas para a gestão do turismo, por meio da construção de cenários prospectivos. É apresentada a Economia da Experiência, que tem suas bases na indústria do entretenimento, como uma nova concepção para a atividade, e relatada a aplicação do conceito na gestão do Turismo de Base Comunitária da Região Uva e Vinho, no Rio Grande do Sul, baseada em se criar um ciclo de inovações, de modo a garantir a permanência da atividade aliada à preocupação com os aspectos socioculturais e ecológicos. (PINE e GILMORE, 1999; BENI, 2004; ZAOUAL, 2008; BURSZTYN et al., 2009; INSTITUTO MARCA BRASIL, 2009)

Entende-se que as relações interpessoais ocasionadas pela existência da atividade turística são importantes mecanismos de influência no desenvolvimento. O Turismo de Base Comunitária nessas localidades é colocado como um meio de conferir visibilidade aos conflitos locais. A hospedagem comercial domiciliar, também conhecida como Cama e Café,

aparece por possibilitar uma relação direta e próxima entre anfitrião e hóspede. Apesar da versatilidade da tipologia, são listados sacrifícios e características que devem ser consideradas para sua aplicação (BARTHOLO, 2009; BASTELLI, 2009; MAIA, 2013).

Objetivando aprofundar tais questões, a monografia foi dividida em três capítulos. O primeiro capítulo apresenta os conceitos de responsabilidade e participação social, desenvolvimento sustentável e hospedagem domiciliar, como sendo ferramentas fundamentais para se interpretar o turismo de base comunitária na Vila Paranapiacaba.

O segundo capítulo trata de uma abordagem a respeito do turismo na região e apresentação de algumas técnicas para mensuração da sustentabilidade, uma vez que o projeto de desenvolvimento tinha como princípio o fomento ao turismo sustentável. Neste capítulo, evidenciou-se que a localidade foi objeto de um projeto de revitalização para implantação da atividade turística aliada ao desenvolvimento sustentável. Entre os programas criados na execução desse projeto, está o Portas Abertas, que incentivava os moradores a utilizarem suas próprias residências como estabelecimentos de prestação de serviços de hospedagem ou alimentação. Destacou-se a complexidade da implantação da atividade nesse contexto e apresentou um estudo a respeito das técnicas de mensuração dos impactos do turismo no que tange à sustentabilidade (CUNHA e CUNHA, 2005; BARDDAL et al., 2010; ALAMINO, 2011).

No terceiro capítulo, encontra-se a análise do trabalho de campo onde buscou-se mensurar as percepções das gestoras sobre sua participação no turismo de base comunitária. Divide-se entre a apresentação das respondentes, o conhecimento destas sobre os conceitos abordados, aplicação de práticas sustentáveis nos empreendimentos e a percepção das gestoras acerca do processo participativo e da relação com as instituições públicas.

Este capítulo foi construído a partir de dados coletados durante o trabalho de campo, que teve uma abordagem qualitativa, realizado no período de novembro de 2016 a janeiro de 2017. Para a coleta de dados elaborou-se dois instrumentos: o roteiro das entrevistas (Apêndice 1) e o formulário de avaliação por indicadores (Apêndice 2). Como amostragem, foram considerados os nove empreendimentos do segmento "Cama e Café"

presentes na Vila de Paranapiacaba, pertencente ao município de Santo André, no ABC paulista, dos quais seis efetivamente participaram da pesquisa e das entrevistas semiestruturadas. Este número representa dois terços do total de empreendimentos.

As entrevistas foram direcionadas as gestoras dos empreendimentos e foram realizadas nas próprias empresas de Cama e Café, que são, também, residências dos gestores. Uma das entrevistas foi feita com a irmã de um dos gestores, que também possui papel importante na manutenção e gerência do empreendimento hoteleiro. Dos três estabelecimentos não entrevistados, duas gestoras trabalham fora e não dispunham de tempo para realizar a entrevista. Com o restante dos estabelecimentos, não foi possível estabelecer contato presencial ou telefônico.

Através dos instrumentos aplicados, averiguou-se percepções sobre o conceito de Turismo de Base Comunitária, o histórico de desenvolvimento do turismo local, os cursos de capacitação oferecidos pela Prefeitura, a participação nas decisões administrativas locais, o relacionamento com o entorno e os hóspedes, e a situação estrutural do empreendimento e da localidade.

Para analisar o conteúdo das respostas, foram utilizados indicadores para avaliação da qualidade na participação social apresentados por Abelson e Gauvin (2006), que consideram importante, para avaliação da qualidade dos resultados de um processo participativo e para a perspectiva de membros da comunidade, o conhecimento sobre o processo, a priorização de tarefas, o potencial de engajamento civil e político, além da confiança nas instâncias responsáveis pela tomada de decisões.

Também se utilizou de algumas técnicas Propostos por Souza (2008), que adaptou critérios de avaliação elaborados por Anduiza e Maya (2005) e incorporados pelo Observatório Internacional de Democracia Participativa (OIDP, 2006). Anduiza e Maya (2005) enfocam as características do processo participativo e estabelecem indicadores de qualidade na participação social, subdivididos entre os seguintes critérios: quem participa, sobre o que participa, como participa e quais as consequências da participação. Souza (2008), em sua adaptação, inclui mais um critério, direcionado a avaliar a coordenação do processo, aos propostos por Anduiza e Maya.

A inserção no campo se deu, inicialmente, através da verificação junto à Prefeitura de quantos meios de hospedagem existem na região, onde se localizam e os números de telefone. Essa demanda foi prontamente atendida, e foram iniciados os contatos telefônicos com os empreendimentos, com vistas de agendar locais e horários para aplicação das entrevistas, realizadas nos próprios estabelecimentos. Nem todos apresentavam sinalização, entretanto todos ficam em lugares de fácil acesso na Vila. Apenas mulheres responderam, todas apresentaram interesse e não se recusaram a responder qualquer questão, exceto a renda, que uma delas não informou.

Com o quadro apresentado, acredita-se que este trabalho possa contribuir em debates acerca do turismo de base comunitária, no que concerne à participação social, em especial de empreendedores de meios de hospedagem domiciliar. Também são tratadas questões acerca do desenvolvimento sustentável, majoritariamente no âmbito social, que podem acrescentar em discussões sobre o tema. Além disso, expõe-se, parcialmente, a situação do turismo em Paranapiacaba sob a perspectiva da população local, podendo colaborar para estudos realizados na região.

1 PARTICIPAÇÃO SOCIAL, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E HOTELARIA DOMICILIAR NO TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA

Maldonado (2009) entende o turismo comunitário como a organização das empresas locais que prestam serviços turísticos, pautada na gestão participativa e sustentável do patrimônio sociocultural e visando práticas cooperativas de trabalho e a distribuição igualitária dos benefícios. É identificado por sua característica de incentivo à organização e participação social dos agentes locais, que assumem papel ativo no planejamento e administração do turismo, com o objetivo de garantir bem-estar da comunidade (BURGOS e MERTENS, 2015). Segundo o Ministério do Turismo, o Turismo de Base Comunitária:

Busca a construção de um modelo alternativo de desenvolvimento turístico, baseado na autogestão, no associativismo/cooperativismo, na valorização da cultura local e, principalmente, no protagonismo das comunidades locais, visando a apropriação por parte destas dos benefícios advindos do desenvolvimento da atividade turística. (BRASIL, 2008, p. 1)

Zaoual (apud. Irving, 2009) trabalha a valorização da cultura local, através da "Teoria dos Sítios Simbólicos de Pertencimento", e procura ressaltar a importância de se colocar em evidência o lugar, com seu histórico e particularidades, ao se propor um modelo de desenvolvimento econômico apoiado na atividade turística. Irving (2009) acrescenta que a iniciativa dessa proposição deve ser "resultante da inspiração e da motivação real dos grupos humanos que interagem diretamente e cotidianamente no lugar turístico", ou o projeto não tende a se sustentar.

Jacobi (1999) entende a participação como uma ferramenta que fortalece os setores mais excluídos, cujos objetivos devem estar relacionados à promoção de iniciativas que visem interesses coletivos, ampliação da capacidade técnica e integração da comunidade no desenvolvimento de projetos de gestão municipal. Stiglitz (2002) afirma que, para uma transformação efetiva no desenvolvimento de uma sociedade, a abordagem participativa é necessária, uma vez que traz consigo o compromisso, e com ele, os esforços demandados para se obter resultados favoráveis.

Fabrino (2013) destaca que o Turismo de Base Comunitária "não representa mais um segmento de mercado, e sim uma proposta de desenvolvimento para o turismo, apoiado em bases endógenas, que pode ser pensada a partir de diversos segmentos", e coloca o protagonismo comunitário como elemento fundamental para sua aplicação, sustentado nas dimensões ambiental e cultural.

Neste sentido, Rocha e Bursztyn (2005) ressaltam a necessidade de consciência coletiva a respeito dos fatores pertinentes às tomadas de decisão, e citam a atual precariedade nos mecanismos de participação, que se reflete na incapacidade das instituições em representar o interesse comum. Fato que leva a um questionamento da representatividade desses organismos e evidencia a importância da ampliação dos canais participativos. "Numa proposta de desenvolvimento, sob a ótica da sustentabilidade, cada cidadão pode exercer sua autoridade por meio da participação." (ROCHA e BURSZTYN, 2005, p. 48)

A difusão do conceito de desenvolvimento sustentável se deu de forma gradativa, segundo Junqueira et al. (2012), passando de um discurso de poucos para um tema recorrente e amplamente debatido nos meios acadêmico, político e corporativo. Os autores apontam que as questões socioambientais já vêm sendo discutidas desde 1950 no âmbito da "Responsabilidade Social Empresarial". Nessa época, conforme afirma Tenório (2006), os teóricos econômicos acreditavam que as funções de realizar ações sociais, proteger a propriedade e promover a concorrência pertenciam ao Estado, e o autor ressaltava que era vigente um sistema no qual predominavam empresas pequenas, cujo poder individual não era capaz de transformar o mercado. Com o avanço das técnicas produtivas e o emprego da "administração científica" idealizada por Taylor, Ford e Fayol, essas dinâmicas se alteraram, criando um ritmo de produção industrializada e massiva, voltada ao interesse de investidores e acionistas, que ocasionou em perda na qualidade de vida da população em geral e consequente reivindicação de direitos trabalhistas (TENÓRIO, 2006).

A partir da década de 1960, a percepção da relação entre os desequilíbrios socioambientais e a ação empresarial aumenta, o que leva a um aprofundamento no estudo do papel das corporações no desenvolvimento

social (JUNQUEIRA et al., 2012). Também nessa década, de acordo com Rocha e Bursztyn (2005), são apresentados os conceitos de participação social e descentralização do poder público, como formas de unir os interesses e necessidades da comunidade às demandas corporativas e governamentais.

Junqueira et al. (2012) afirmam, ainda, que o número de vítimas de desastres ambientais dobrou a cada ano entre as décadas de 1960 e 1970, e que a realização da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano foi um importante marco, pois contribuiu para que as questões sociais fossem vinculadas às ecológicas nas estratégias de desenvolvimento internacional, além de aproximá-las ainda mais às discussões sobre responsabilidade social. Em 1983, foi criada a Comissão Mundial Sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, incumbida de elaborar estratégias de desenvolvimento com consciência ambiental, que apresentou, em 1987, o relatório “Nosso Futuro Comum”, contendo a primeira definição de desenvolvimento sustentável (JUNQUEIRA et al., 2012):

Um processo de mudança no qual a exploração dos recursos, a orientação dos investimentos, os rumos do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional estão de acordo com as necessidades atuais e futuras. (COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO, 1987, p. 10)

No âmbito da atuação corporativa, Carroll (1991) propõe uma pirâmide, que divide as dimensões de responsabilidade social de acordo com a seguinte hierarquia:

Figura 1: Pirâmide de Carroll



Fonte: Pedreira, 2007

A partir deste modelo, a lucratividade se coloca como a responsabilidade base das organizações, posto que elas devem gerar bens e serviços aos consumidores e trazer lucro aceitável aos seus investidores. Em seguida, estão as responsabilidades legais, explicitando que a empresa, além de produzir renda aos acionistas, deve agir em conformidade com os regulamentos e legislações vigentes, promovendo operações justas tanto para o consumidor quanto para os funcionários e concorrentes, o que é normalmente refletido em um “código de ética”. A segunda camada da pirâmide retrata as responsabilidades éticas, não regulamentadas por órgãos fiscais, porém relativas a expectativas locais de atuação da corporação, além do que é definido em lei, inclusive em âmbito moral. No topo da pirâmide estão as responsabilidades discricionárias ou filantrópicas, descritas como o engajamento em ações e programas de bem-estar social, contribuições para educação, artes e instituições de apoio às comunidades. Essas diferem das responsabilidades éticas por não serem esperadas pela sociedade, mas sim desejadas. São consideradas ações voluntárias, que podem aumentar o engajamento local e ajudar a manter a prosperidade da organização. (CARROLL, 1991)

A década de 1990 teve como marco, no âmbito das discussões sobre alternativas para o desenvolvimento, a criação da Agenda 21, cujo ponto de partida foi dado na Eco-92 – Conferência das Nações Unidas, que lançou o conceito de eco eficiência e buscou institucionalizar o compromisso das empresas e líderes mundiais com a sustentabilidade (JUNQUEIRA et al., 2012). Segundo Born (2010), a Agenda 21 é um processo e instrumento de planejamento que busca construir sociedades sustentáveis e, em âmbito local, devem ser realizadas por meio de processos participativos. Sacomano (2010) acrescenta que é caracterizada pela interação dos três pilares propostos por Elkington (1998), ao tratar da sustentabilidade no campo corporativo com o conceito de *Tripple Bottom Line*, ou “Tripé da Sustentabilidade”:

- Econômico: geração de lucro e manutenção das necessidades organizacionais;
- Ambiental: redução de impactos no ecossistema local e priorização de estratégias que minimizem o consumo energético;

- Social: garantir equilíbrio na distribuição de recursos e qualidade de vida aos atores sociais envolvidos direta e indiretamente com a organização.

Dentro de cada aspecto, explicitam-se sete diretrizes que devem sofrer mudanças de paradigma no âmbito organizacional, conforme exposto a seguir:

Quadro 1: Mudanças de paradigma para o desenvolvimento sustentável

| Diretriz | Velho paradigma | Novo paradigma |
|------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| <i>Mercado</i> | Submissão | Competição |
| <i>Valores</i> | Rígidos | Flexíveis |
| <i>Transparência</i> | Fechada | Aberta |
| <i>Tecnologia do ciclo de vida</i> | Produto | Função |
| <i>Parcerias</i> | Subversão | Simbiose |
| <i>Tempo</i> | Amplio | Longo |
| <i>Governança corporativa</i> | Exclusiva | Inclusiva |

Fonte: Elkington, 2004

Elkington (2004) afirma que essas revoluções são condições para a transição ao capitalismo sustentável, e destaca que, pelos efeitos da globalização, os negócios terão mais poder administrativo do que governos e ONGs, o que coloca as corporações no papel central de atuação para efetivar propostas de desenvolvimento sustentável, tarefa complexa e, por vezes, considerada impossível. O mercado deixa sua posição de submissão às limitações da demanda e assume caráter competitivo, tanto em âmbito doméstico quanto internacional. Esses “terremotos econômicos”, conforme denomina o autor, transformarão o mundo todo, criando um ambiente instável capaz de derrubar mercados inteiros, e demandarão das empresas maior conhecimento das situações e fatores que desencadeiam esse processo para, com base nos aspectos do “tripé da sustentabilidade”, poderem manter sua sobrevivência.

Sachs (2002), também abrangendo, mas não se limitando à atuação das corporações, divide a sustentabilidade em oito aspectos distintos: social, cultural, ecológico, ambiental, territorial, econômico, político nacional e político internacional. O autor estabelece critérios dentro de cada aspecto, que envolvem, entre outros, a preservação dos recursos naturais, a capacidade de modernização, a superação de desigualdades inter-regionais, a autonomia da

população, a igualdade no acesso aos serviços, a distribuição igualitária de renda e um patamar razoável de homogeneidade social. Acselrad (2001), ao apontar certa imprecisão e falta de hegemonia no conceito de sustentabilidade, devido principalmente ao fato de se tratar de um princípio em evolução, afirma que se faz necessário comparar dois períodos distintos – passado/presente e presente/futuro – e confrontar as expectativas com os resultados, para se definir a legitimidade ou não das pretensões sustentáveis dos agentes proponentes de tais práticas. Neste trabalho, será considerada como base a aplicação da sustentabilidade pautada no *Tripple Bottom Line*, entretanto, acredita-se que os critérios de Sachs e seu olhar mais complexo para o tema devem ser levados em conta nas discussões que serão realizadas na pesquisa de campo.

No aspecto econômico, observa-se diferenças entre as definições de Elkington (1997), exposta acima, e os critérios propostos por Sachs (2002), que dizem respeito ao desenvolvimento equilibrado entre os setores, inserção na economia internacional e autonomia para pesquisas científicas e tecnológicas. A dimensão social, que mais sofreu alterações teóricas durante as últimas décadas, segundo Foladori (2002) apresenta uma das polêmicas mais marcantes que envolvem o conceito de sustentabilidade. O autor destaca que a distinção entre as sustentabilidades social e ecológica é complexa, uma vez que as instituições internacionais, como bancos mundiais e a ONU, não consideravam disparidades sociais nos problemas de ordem sustentável, a menos que vinculadas à desastres ecológicos, até o final da década de 1990.

Foladori (2002) também introduz o debate da participação dentro da sustentabilidade social, ressaltando-a como "elemento decisivo na potenciação dos esforços produtivos", essencial para o realinhamento do poder político em favor das necessidades locais. Retrata que, desde a década de 1980, ONGs, agências e instituições internacionais consideram a participação como necessária aos programas de desenvolvimento, inicialmente de forma informativa, até evoluir ao que hoje se conhece como "empoderamento". Kleba e Wendausen (2009) fazem ressalvas, e afirmam que não se pode fornecer o empoderamento, mas sim meios para que as pessoas e grupos empoderem a si próprios. "Profissionais ou agentes externos podem catalisar ações ou auxiliar na criação de espaços que favoreçam e sustentem processos de

empoderamento" (KLEBA e WENDAUSEN, 2009, p. 735), através dos quais a comunidade renuncia ao seu estado de dependência e passa a exercer papel ativo na gestão social.

Para o setor turístico, a Agenda 21 recebeu uma adaptação específica, elaborada em parceria pela OMT (Organização Mundial do Turismo), o Conselho da Terra e o Conselho de Viagens e Turismo, com foco nas formas de implantação do turismo, de modo a garantir a prosperidade econômica sem prejuízo das condições ambientais e sociais (BARTILOTTI, 1999). Segundo Bartilotti, a motivação para esse fato é a de que “o setor de Viagens e Turismo tem na natureza e na cultura os alicerces do seu negócio”, o que demonstra como a relação entre turismo e meio ambiente é próxima.

Beni (1999) afirma que somente através de uma gestão consciente dos recursos e manutenção de um equilíbrio sustentável entre o crescimento da atividade turística e a preservação dos valores naturais e culturais, o turismo apresenta potencial de desenvolvimento para a localidade, capaz de evoluir paralelamente à conservação ambiental. Foi definido, pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP) e pela OMT, o conceito de turismo sustentável como o “turismo que considera plenamente seus impactos econômicos, sociais e ambientais atuais e futuros, atendendo às necessidades de visitantes, indústria, meio ambiente e sociedades anfitriãs” (UNEP e OMT, 2005 p. 12).

Candiotto (2009) relata que, desde a década de 1970, os debates teóricos sobre turismo manifestam a preocupação acadêmica com os impactos advindos do crescimento da demanda por atividades de lazer e do aumento do tempo livre. O autor ressalta, entretanto, que essa preocupação não repercutiu nas decisões dos agentes encarregados do desenvolvimento do turismo, que visavam a obtenção de lucro aos investidores (BUTLER, 1998 apud. CANDIOTTO, 2009). Em 1980, de acordo com Brito (2000), a OMT realizou a primeira Conferência de Manila, tentativa de reinvenção das práticas turísticas, objetivando o máximo aproveitamento do potencial dos atrativos, simultaneamente e através da proteção e preservação dos recursos naturais e culturais. A autora destaca que, após a realização da conferência, multiplicaram-se os encontros científicos para elaboração de documentos oficiais, como códigos de conduta. Na década de 1990, a OMT declara que:

O planejamento do turismo deve ter como meta a criação de benefícios socioeconômicos para a sociedade, mas, ao mesmo tempo, deve manter a sustentabilidade do setor turístico através da conservação do meio ambiente e da cultura local. (OMT, 1996 apud. CANDIOTTO, 2009 p. 49)

Existem dois discursos predominantes, de acordo com Araújo (2008), a respeito das implicações ambientais e socioeconômicas do turismo. O primeiro, formado principalmente por agências de financiamento, políticos e representantes de empresas privadas, que acredita que a atividade turística pode contribuir para a melhor distribuição da renda e gerar benefícios com a criação de novos postos de trabalho. E de outro lado, ONGs, representantes de comunidades e acadêmicos criticam os impactos do turismo nas regiões receptoras e questionam a legitimidade dos interesses corporativos e institucionais no turismo dito sustentável.

Vários ramos da economia sofrem impactos advindos do consumo turístico, que pode gerar custos e benefícios para as sociedades receptoras, conforme Lage e Milone (1998), que explanam que ao mesmo tempo em que trazem divisas e geração de empregos à região, os atores locais também tem acesso a novos padrões de consumo e cresce a demanda por importações, além de decorrentes taxas e arrecadações tributárias, o que pode causar um efeito adverso e incorrer em prejuízos para a comunidade. Ressalta-se que é necessária a delimitação das atividades e da exploração de recursos, de modo a preservar a autonomia da comunidade e dos visitantes, ao mesmo tempo em que sejam postuladas interrogações acerca do acesso a áreas naturais e do cumprimento das normas “que visam à ética dos usos e costumes imanentes de cada localidade turística” (RUSSO, 2007 p. 98).

Lage e Milone (1998) acrescentam, ainda, que o governo local deve ter objetivos definidos quanto ao desenvolvimento turístico, tendo delineadas a importância do turismo para a região e qual o papel das instituições públicas. Pontuam, contudo, que isso não se reflete na realidade da maioria dos países, e o setor público acaba atuando sem o cuidado adequado, para implementar o desenvolvimento turístico o mais rapidamente possível, enquanto deve ter como bases o planejamento que objetiva a minimização da perda de receitas e a redução das importações (LAGE e MILONE, 1998). Segundo Candiotto (2009), contudo, não é prudente afirmar que órgãos governamentais usam o

turismo alternativo para alcançar o desenvolvimento sustentável, sobretudo em países cuja economia é pautada nas bases do desenvolvimento produtivista e do capitalismo neoliberal.

Verifica-se que turistas mais atraídos a regiões isoladas pela possibilidade de conhecer lugares exóticos do que pela preocupação com os impactos ambientais e sociais do turismo, e quem mais se preocupa com a difusão do conceito de turismo sustentável são as empresas envolvidas diretamente no *trade* turístico, que visam diminuir as intervenções estatais e convencer os governos e a mídia de que são capazes de se autorregular (CANDIOTTO, 2009). Rocha e Bursztyn (2005) chamam atenção para o fato de que esse desequilíbrio nas forças de poder reflete em reduzidas instâncias de diálogo e mecanismos participativos, essenciais à integração e cooperação dos atores locais, condicionando o hábito de buscar vantagens pessoais ou de grupos. Em outras palavras, a indústria do turismo tomaria para si a responsabilidade administrativa pelo desenvolvimento sustentável, o que não está totalmente ao seu alcance.

Conforme explicado através do artigo “Traditions of Sustainability in Tourism Studies” (JARKKO SAARINEN, 2006 apud PIRES, 2009), “são identificadas três tradições nos estudos de sustentabilidade no turismo” (PIRES, 2009 p. 96). A primeira, baseada em “Recursos”, compreende os impactos da atividade turística nos recursos primordialmente materiais, e objetiva estabelecer um limite de mensuração do crescimento, de maneira que não permita ultrapassar a capacidade de determinado ambiente. São apontados os conflitos com a segunda tradição, pautada nas “Atividades”, que, por sua vez, visa o atendimento dos interesses econômicos, dando espaço a conceitos como o “ciclo de vida” do produto turístico, proposto por Butler (1980 apud PIRES, 2009). Nesta tradição, considera-se que o turismo, ainda que em segmentos de menor escala, é insustentável intrinsecamente, uma vez que atingiria um pico de visitantes e seu crescimento se estagnaria, a menos que houvesse uma reformulação nas atividades que permitisse uma nova forma de desenvolvimento.

Por fim, a terceira tradição é fundada na “Comunidade”, considerando que os limites com base em atividades não foram alcançados, fato demonstrado através do contínuo crescimento do turismo, e a capacidade

baseada em recursos era ignorada com frequência (PIRES, 2009). Nela, segundo Pires (2009), o ponto central são os benefícios que podem ser gerados pela atividade turística à comunidade local, e é evidenciada a importância da participação e negociação com os agentes envolvidos. Entende-se, portanto, que a atuação das empresas do *trade* turístico se mostra limitada no que tange ao desenvolvimento sustentável de uma região, necessitando abertura ao diálogo com as instâncias comunitárias e governamentais, visando bem-estar social, distribuição e geração de benefícios, além de preservação dos recursos ambientais.

Também é questionado o conceito de turismo sustentável exposto pela OMT, que se mostra mais preocupada com a dimensão econômica da sustentabilidade, pautada na "manutenção da dinâmica de funcionamento do setor turístico, caracterizada pela concentração da riqueza e pela segregação sócio-espacial" (CANDIOTTO, 2009). Nesse sentido, Körössy (2008) apresenta distinção entre os conceitos "turismo sustentável", que envolve o planejamento das atividades turísticas para contribuir com o desenvolvimento local, e "sustentabilidade do turismo", associada à continuidade e manutenção das atividades do setor turístico. Hanai e Espíndola (2011) ressaltam que o êxito da efetivação um projeto turístico que objetive contribuir para o desenvolvimento sustentável depende, sobretudo, da participação ativa da comunidade e dos saberes locais. Para os autores, além do engajamento local, é necessário compromisso institucional em incentivar a influência dos residentes na gestão e garantir a justa distribuição dos benefícios.

De acordo com Zaoual (2008), o chamado "turismo de massa" tem apresentado colapsos advindos da degradação dos sítios turísticos que, ao exceder os limites de sua capacidade de carga¹, começam a presenciar perdas na qualidade dos atrativos naturais e culturais, e conseqüente diminuição da demanda, afastando investimentos, o que evidencia a necessidade de se pensar o turismo a partir de uma perspectiva de pluralidade e harmonização das diversidades. Nesse sentido, Bursztyn, Bartholo e Delamaro (2009)

¹Swarbrooke (2000a) expõe o conceito de capacidade de carga como uma ferramenta administrativa que consiste em estabelecer um número máximo de turistas que uma região pode receber. O autor retrata, ainda, subdivisões, como a capacidade ambiental, ou número de turistas que podem ser recebidos sem prejuízo dos recursos naturais, e a de capacidade infra estrutural, que representa a quantidade de visitantes que não incapacita as redes de esgoto, estradas, aeroportos, energia etc.

apresentam caminhos e relatam experiências do desenvolvimento turístico no Brasil, e consideram que, cada vez mais, o planejamento turístico massificado e desvinculado da comunidade tem cedido espaço a uma abordagem situada, com base em diálogos e parcerias entre investidores e atores locais. Afirmam os autores que:

O esforço na promoção de ações situacionalmente respaldadas é fundamental para ampliar a possibilidade de se obter melhores resultados e maiores benefícios para as comunidades locais. As políticas públicas de promoção do turismo não podem se limitar, por exemplo, ao papel de aumentar o fluxo de viajantes em determinada região ou contribuir para a atração de divisas externas para o país. O cumprimento destes objetivos só se reverterá em êxito caso o incremento da visitação contribua na melhoria de qualidade de vida das populações receptoras. A compreensão de quais os fins e os meios no processo de desenvolvimento é central na formulação de políticas que busquem o bem-estar dos cidadãos. (BURSZTY, BARTHOLO, DELAMARO, 2009, p. 88)

Posto que o planejamento massificado tem perdido sua popularidade no turismo, existe a necessidade de construir alternativas para esse modelo de gestão. Segundo Beni (2004, p. 301) "a construção de cenários prospectivos, nos quais realmente se manifestam transformações importantes e que não têm, necessariamente, antecedentes diretos no tempo, é uma tarefa imprescindível para as organizações atuais". O autor destaca, ainda, as tendências de deslocamento do fluxo do turístico, migrando cada vez mais dos centros urbanos para áreas rurais e costeiras, e a importância de que o clima e valores organizacionais estimulem a aprendizagem contínua.

De acordo com Rolla (2003), o conceito de economia da experiência traz uma nova perspectiva, ao reformular a concepção do modo de se pensar as transações, nas quais o verdadeiro produto não é bem ou serviço oferecido, mas sim o cliente. O consumidor se comporta, não como plateia, mas como um personagem ativo, o que demanda que seja considerado como elemento central do gerenciamento. "Ele é o produto, a matéria-prima e o próprio diretor ou roteirista da empresa. Ele provoca as transformações necessárias nas corporações. Não é uma musa, mas ator" (ROLLA, 2003 p. 166).

Esta abordagem é proposta, academicamente, por Pine e Gilmore (1998), que afirmam que a experiência se apresenta como uma quarta oferta econômica. Embora muitos economistas costumassem abarcá-la na categoria dos serviços, os autores consideram que:

Uma experiência ocorre quando uma companhia usa, intencionalmente, os serviços como palco e os produtos como acessórios, para engajar o consumidor de forma a criar um evento memorável. Commodities são fungíveis, bens são tangíveis, serviços são intangíveis, e experiências, memoráveis. (PINE e GILMORE, 1998 p. 98)

Introduzem, então, o conceito de “Economia da Experiência”, abordado no livro homônimo, no qual expõem que suas origens são intrínsecas, ainda que não limitadas, ao mercado do entretenimento, apontando a produtora Walt Disney e seu fundador como elementos importantes para a expansão do conceito, e cita empreendimentos que vem agregando características "experienciais", como a casa de shows Hard Rock Cafe e a loja de roupas e artigos esportivos Niketown (PINE & GILMORE, 1999). Beni (2004) afirma que a economia da experiência representa uma nova concepção para turismo, pois evita a comodidade de vender apenas a imagem da região, e tem efeitos no aspecto psicossocial e imaginário dos turistas, contribuindo para a concepção de cada destino como único.

Também é importante ressaltar que a autenticidade da experiência, ou seja, a materialização dos desejos do imaginário do turista “só se legitima quando transmitida pela cultura viva da comunidade receptora” (BENI, 2004 p. 305). O Instituto Marca Brasil, apoiado no caminho criativo seguido pela Região Uva e Vinho, no Rio Grande do Sul, propõe a marca do "Projeto Economia da Experiência", cujo princípio essencial é a gestão do turismo baseada em um ciclo evolutivo de inovações, a fim de evitar que os produtos não apresentem “capacidade de desenvolvimento pela ausência de diferencial e clareza da proposta de valor ao consumidor” (INSTITUTO MARCA BRASIL, 2009).

Segundo Maia (2013), as interações sociais são um objeto de estudo cada vez mais presente em investigações associadas a “contextos e produtos culturais, processos de identificação e elaborações ou disputas de memória”, e que, no turismo, as interfaces entre essas interações e a hospitalidade são evidenciadas. Bartholo (2009) afirma que a mobilização dos atores locais, por meio da hospitalidade, permite influenciar nos rumos do desenvolvimento do turismo da localidade, e que este se estabelece com o sentido de facilitar a abertura de canais de interlocução através das relações interpessoais. Para o autor, o Turismo de Base Comunitária “não é afirmado como elemento

identitário no movimento de resistência das comunidades, e sim um meio para dar visibilidade aos conflitos dos modos de vida tradicionais com a chegada da modernidade” (BARTHOLO, 2009). Maia (2013) destaca a presença da hospedagem comercial domiciliar, por apresentar uma relação estreita e direta entre hóspede e anfitrião, e afirma, através de Camargo (2003 apud. MAIA, 2013), que a categoria está situada entre os domínios privado e comercial da hospitalidade².

Cardoso e Alves (2010) apresentam a hospedagem domiciliar como uma adaptação brasileira do sistema de hospedagem *Bed & Breakfast* (Cama e Café), cujas origens remetem à Irlanda, e explicitam que se caracteriza pela oferta de um quarto e café da manhã na residência do próprio anfitrião. Segundo Bastelli (2009), empreendedores de vários perfis podem abrir um empreendimento de Cama e Café, porém o autor aponta algumas características fundamentais, como o interesse em apresentar aspectos culturais e arquitetônicos da região aos turistas, além de preparo para lidar com o público e ciência de que pode haver sacrifícios na vida particular e da família do anfitrião. Na Vila de Paranapiacaba, região estudada neste trabalho, os estabelecimentos Cama e Café são dez, representando quase 47% da oferta de leitos na localidade.

Segundo informado pela Secretaria de Cultura do município de Santo André, a inclusão social e sustentabilidade foram levados em consideração para o planejamento turístico em Paranapiacaba, e houve capacitação dos moradores e adequações na infraestrutura local e, apesar de não haver legislação específica para os aspectos relativos ao desenvolvimento sustentável, a Lei Municipal nº 9018/2007, que regulamenta o zoneamento da região, estabelece algumas diretrizes nesse sentido, entre elas o incremento e qualificação da oferta hoteleira. Garcia (2014) aponta algumas características consideradas por Moscado (1996 apud. PIMENTEL, 2007) como principais ao se tratar de sustentabilidade nos meios de hospedagem: moradores locais serem os proprietários, incentivar práticas sustentáveis aos hóspedes, não

²Lashley (2004) relaciona a oferta de hospitalidade com os domínios social, privado e comercial. Enquanto o domínio social considera o cenário e impactos sobre a produção e consumo de alimentos, bebidas e acomodações, o domínio comercial trata das atividades econômicas que abrangem sua oferta e o domínio privado envolve a dinâmica da relação entre o hóspede e o anfitrião no âmbito doméstico.

impactar negativamente outras atividades econômicas, garantir outras oportunidades de negócio para a comunidade, possuir infraestrutura de pequena escala, oferecer experiências de qualidade, ter unidades habitacionais espalhadas pela região, não apenas nos entornos dos atrativos, e ser viável do ponto de vista financeiro.

Araújo e Gelbcke (apud. GARCIA, 2014) compreendem que o esforço sustentável para o desenvolvimento dos meios de hospedagem proporciona o ingresso, de forma autônoma, de grupos menos favorecidos no setor turístico. Pimentel (2009) vincula a hospedagem domiciliar com o conceito de dádiva, proposto por Mauss (2003), que estabelece a troca como elemento essencial das relações interpessoais, e ressalta que essas trocas podem ser de ordem econômica e material, mas também, e sobretudo, de caráter espiritual, sugerindo um sentido implícito (ainda que não obrigatório) de retribuição.

Amabilidades, banquetes, ritos, serviços militares, mulheres, crianças, danças, festas, feiras, dos quais o mercado é apenas um dos momentos, e nos quais a circulação de riquezas não é senão um dos termos de um contrato bem mais geral e bem mais permanente. (MAUSS, 2003 apud. PIMENTEL, 2009)

Uma abordagem histórica da hospedagem domiciliar no Brasil pode ser encontrada em Pimentel (2009), que sinaliza que ainda não há "regulamentação jurídica ou definição oficial desenvolvida pelo governo federal que possa balizar uma conceituação". A situação organizativa varia entre formal (completamente regulamentada), semi-formal (com apoio de instituições) e completamente informal, e há casos de associativismo estabelecido entre empresas, associativismo em construção por iniciativa local ou institucional, e ainda localidades em que não existe associativismo.

A Vila de Paranapiacaba, conforme citado, possui 10 (dez) empreendimentos Cama e Café, registrados pela Prefeitura do Município de Santo André, cuja Secretaria de Cultura e Turismo detém poder administrativo sobre a região. A seguir, serão expostas as condições do ambiente turístico de Paranapiacaba, e analisadas com maior profundidade as diretrizes e capacitações que envolveram o desenvolvimento local no sentido da sustentabilidade. Os conceitos discutidos até o momento serão retomados na elaboração de roteiros para entrevistas com gestores de meios de hospedagem

Cama e Café e indicadores de análise, procurando compreender se há aplicabilidade desses conceitos, além de como, e se o turismo vem contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região.

2 TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA EM PARANAPIACABA E AVALIAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE POR INDICADORES

Após um longo período de degradação ambiental e abandono, foi comprada do governo federal, após encerramento do contrato de posse da empresa São Paulo Railway, pela Prefeitura de Santo André, a Vila de Paranapiacaba. Tombada como patrimônio público em 2002 pelo IPHAN, a região passou por um processo de revitalização apoiado no turismo, "a única aposta tida como certa para, principalmente, o ingresso de divisas no local" (GRABNER, 2006 p. 88).

O processo consistiu na criação de uma unidade de conservação denominada Parque Natural Municipal Nascentes de Paranapiacaba, com "4 milhões de m² de área de patrimônio natural" (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2013, p. 1), além do Programa de Fomento das Atividades Turísticas, com a elaboração de um calendário de eventos culturais, programa de divulgação e gerência turística especializada (CASTILHO, 2006). De acordo com Castilho (2006), percebeu-se atrativos para os segmentos de turismo ecológico e cultural, e potencial para receber visitantes em festivais, eventos e exposições.

Segundo Alamino (2011), o projeto de revitalização da Vila de Paranapiacaba teve suas bases no turismo sustentável, e, para tanto, contou com a elaboração do documento Plano Patrimônio, que estabelecia programas e concedia descontos em taxas de uso das casas para que os moradores aderissem a eles. Entre os programas implantados, estão o de Monitores Ambientais, para o acompanhamento de turistas pelas trilhas realizadas nas áreas de preservação ambiental, o Programa Atelier Residência, que incentiva artesãos e artistas manuais a expor e vender seus produtos em suas casas, e o Programa Portas Abertas, no qual as pessoas utilizam suas residências como estabelecimentos de serviços turísticos (ALAMINO, 2011). A autora ainda relata que o "Portas Abertas" deu início a dois subprogramas, o "Forno e Fogão", de serviços gastronômicos, e o "Bed & Breakfast" para a oferta de hospedagem, cujos gestores foram entrevistados durante a execução deste trabalho.

Figueiredo (2010) afirma que o programa de desenvolvimento econômico teve como objetivo promover o turismo de base comunitária. A ideia é que fosse empregado em etapas, que envolveram restauração do patrimônio cultural, qualificação dos empreendimentos e organização das atividades urbanas, finalizando com a formalização e regulação dos estabelecimentos, através de adequação a exigências de órgãos como a Vigilância Sanitária e o Código de Obras Municipal (FIGUEIREDO, 2010). A última etapa não foi concluída, devido à alteração da administração municipal e extinção da Subprefeitura em 2008, conforme relata a autora.

Cunha e Cunha (2005) ressaltam, entretanto, que um modelo de desenvolvimento como este, com base no turismo sustentável, deve levar em conta dimensões bastante complexas que envolvem os aspectos de sustentabilidade ambiental, econômica, sociocultural e política, incluindo capacidade de carga do ecossistema, investimentos constantes de iniciativa pública e privada, manutenção dos valores e da diversidade cultural, além de fortalecimento de mecanismos democráticos. Os autores também ressaltam a escassez de estudos que mensuram os impactos do turismo na sociedade em âmbito geral, pois a maioria concentra seus esforços em avaliar impactos nos índices de emprego e renda.

Nesse contexto, Barddal, Alberton e Campos (2010) apresentam diferentes técnicas de mensuração do impacto da atividade turística nos aspectos econômico, ambiental e sociocultural, também destacando a ausência de métodos que apresentem uma visão holística desses impactos. Expõem, ainda, o Programa de Certificação em Turismo Sustentável, parceria entre o Instituto de Hospitalidade e o Conselho Brasileiro para o Turismo Sustentável, que, apesar de não se tratar de uma metodologia, a partir de 2003, "editou a Norma NIH – 54 e contou com ampla participação de toda sociedade para a sua construção" (BARDDAL, ALBERTON, CAMPOS, 2010 p. 152). A norma determina alguns requisitos a serem seguidos por empreendimentos turísticos em aspectos ambientais, que incluem medidas para o consumo de energia, reutilização de resíduos, preservação de recursos, entre outros, e também em aspectos econômicos, como a satisfação dos clientes, e socioculturais, como participação e apoio em programas de saúde e educação e promover a interação com a comunidade local (INSTITUTO DE HOSPITALIDADE, 2004).

Angelo (2011) retrata que poucos moradores se sentem verdadeiramente inseridos na atividade turística e apresentam consciência de sua importância como patrimônio cultural da Vila de Paranapiacaba. A autora diz que empreendedores turísticos, como donos de restaurantes e meios de hospedagem, demonstram preocupação com a conservação e os aspectos físicos, deixados de lado por moradores que não são ligados à atividade. Entretanto, ainda de acordo com Angelo (2011), esses empreendedores se preocupam com a preservação estritamente em termos econômicos, por vezes submetendo o patrimônio a reformas que o descaracterizam, em vistas de ampliar a estrutura receptiva.

Em 2013, de acordo com Flamínio e Lobo (2015), o perfil dos turistas em Paranapiacaba durante fins de semana era composto, em sua maioria, por jovens e adultos entre 19 e 34 anos (55%), com escolaridade superior completa ou cursando (42%) e renda entre R\$ 1.361,00 e R\$2.720,00 por mês (28%). Os autores relatam que apenas 8% dos visitantes declarou utilizar o serviço de hospedagem, devido principalmente ao fato de que a maioria vem de cidades próximas e tem mais interesse em viagens de excursão, costumando retornar no mesmo dia. Destacam, ainda, que a falta de conectividade na região interfere negativamente na demanda dos empreendimentos hoteleiros locais, "dado que a captação de turistas por meio intrapessoal é muito maior que aquela feita diretamente a partir dos atrativos e do próprio município" (FLAMÍNIO E LOBO, 2010 p. 305).

Moretto Neto (2005) destaca a ausência de atores externos ao poder público e a comunidade local para impulsionar o desenvolvimento, e Fugita (2012) relata a insatisfação de parte da comunidade com as políticas implantadas pela Prefeitura, o que evidencia a necessidade de maior atenção ao modo como se é colocada a participação comunitária. A autora diz que a Economia Criativa torna possível a criação de uma reação socioeconômica que traga benefícios tanto à comunidade, quanto para os turistas e a prefeitura, porém ressalta que alguns ajustes são necessários:

Foi notado que alguns moradores se mostram insatisfeitos com os planejamentos implantados, e outros já se mostram mais otimistas, o que leva a refletir sobre questões de políticas assistencialistas à população. Muitos esperam que o próprio governo resolva todos os problemas da sociedade em políticas de intervenção total do Estado.

Porém, o que se espera de uma boa administração é que ela crie ferramentas e condições para que a própria população possa resolver problemas de âmbito coletivo. (FUGITA, 2012 p. 15)

É o que Pires et al. (2013) também indicam, ao afirmar a necessidade de uma organização supra empresarial, com o objetivo de incentivar o desenvolvimento tecnológico no sentido de expandir a comunicação com a demanda turística, de modo a atrair mais visitantes e incrementar os eventos na região. Os autores entrevistaram agentes de diversos setores ligados ao turismo da região, além de coletarem informações estatísticas junto a órgãos institucionais, e afirmaram que, apesar das potenciais vantagens para atratividade turística, como a localização privilegiada e abundância de recursos naturais, seriam necessárias uma série de ações externas à comunidade para dar suporte a essa organização. Essas ações abrangem a infraestrutura urbana e rodoviária, além de meios de transporte, e os autores consideram que a governança não vinha dando o suporte adequado a essas melhorias, e que, naquelas condições, as expectativas de desenvolvimento eram distantes, "continuando a localidade a sobreviver apenas como um local de eventos turísticos isolados e esparsos" (PIRES et al., 2013 p. 183).

De acordo com a Secretaria de Cultura e Turismo de Santo André, os meios de hospedagem em Paranapiacaba não são submetidos a uma legislação específica (OLIVEIRA, 2016). Entretanto, a Lei Municipal nº 9018/2007, cujo objetivo geral é "preservar e valorizar a paisagem cultural da Vila", estabelece diretrizes de ocupação do solo e utilização de recursos de modo a manter os aspectos culturais e ambientais da localidade, delimitando zonas com potencial para urbanização e áreas que devem ser mantidas sem interferência, além de delegar responsabilidades, como a fiscalização do cumprimento das normas e da integridade da paisagem cultural, e a criação de planos de ação específicos para os diferentes setores econômicos, entre eles o Plano de Desenvolvimento Turístico Sustentável, incumbido de definir o segmento, público alvo e estratégia de divulgação, e também promover a qualificação dos empreendimentos voltados ao segmento, incluindo-se aí restaurantes, meios de hospedagem e atrativos como museus e parques, além de realizar estudos de impacto ambiental e cultural (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2007).

Com relação aos meios de hospedagem, o Ministério do Turismo (BRASIL, 2011) apresenta a matriz SBClass, que estabelece alguns requisitos técnicos para classificá-los e aprimorar canais de divulgação. Existe uma categoria que abrange as empresas de hospedagem comercial domiciliar (Cama e Café), e uma subcategoria referente a aspectos de sustentabilidade, que inclui, além de aspectos como os citados anteriormente na Norma NIH - 54, o monitoramento das expectativas dos hóspedes, medidas para sensibilização dos hóspedes à sustentabilidade e valorização da cultura local como obrigatórios a todas as categorias (1 a 4 estrelas) para empresas do segmento (BRASIL, 2011), e também algumas medidas elegíveis, como o apoio formal a atividades socioculturais, tratamento de efluentes e minimização de ruídos.

Atualmente, existem 16 meios de hospedagem na região de Paranapiacaba, registrados no guia de serviços da prefeitura, dos quais 9 são cama e café, 5 são pousadas e os demais são uma hospedaria e um chalé, que oferecem, respectivamente, 70, 88, 32 e 8 leitos, totalizando 241, segundo informações recebidas pela Secretaria de Cultura e Turismo, que também afirma que esse número não tem sido suficiente durante altas temporadas, mas permanece ocioso na maior parte do ano. Todos os estabelecimentos turísticos são geridos por empreendedores locais que receberam incentivo e capacitação da Prefeitura (OLIVEIRA, 2016).

Conforme relata Stigliano (2009), a maior parte dos turistas - cerca de 100.000 visitantes no período analisado - frequenta a Vila apenas durante o Festival de Inverno, realizado anualmente nos meses de julho e agosto. O que se reflete, segundo o autor, em falhas na estrutura receptiva, inclusive meios de hospedagem, sobre os quais há pressão para adequações nas instalações, que os moradores não realizam e justificam com a falta de demanda durante o resto do ano.

Sancho (2001 apud. BARDDAL, ALBERTON, CAMPOS, 2010) afirma que os custos gerados para manutenção da estrutura do turismo, por consequência da sazonalidade na atividade, podem impactar negativamente na sustentabilidade econômica da região, e aponta que investir no desenvolvimento da atividade pode privar outros segmentos de mão de obra e

investimentos, além de aumentar a inflação devido ao crescimento da demanda por produtos externos, que pode ou não estar relacionado com o turismo.

As relações estabelecidas culturalmente em comunidades turísticas são trabalhadas por Barretto (2007), que chama atenção para os possíveis conflitos que podem surgir com o advento da atividade, tanto externos, dos turistas com a comunidade local ou o *trade* turístico, por exemplo, que a autora associa a conceitos como xenofobia e colonialismo cultural, quanto internos, da comunidade local entre si ou com o *trade*, sobre os quais é apresentada uma reflexão acerca da heterogeneidade que os caracteriza. A autora afirma, a respeito das relações entre visitantes e visitados, que:

Muitas vezes, inventam-se comunidades, tanto turísticas quanto locais, entendendo por comunidade imaginada uma comunidade que não se forma com a interação face a face de seus membros, mas no plano das ideias ou das afinidades. (BARRETTO, 2007 p. 55).

Barretto (2007) ressalta, ainda, que o estudo dessas relações é simplificado em comunidades pequenas, visto que geralmente seus membros possuem interesses comuns, e complexo em grandes cidades. Tal fato representa uma contradição na região estudada neste trabalho, que se trata de uma vila afastada de grandes centros e com poucos habitantes, porém pertencente a um município da Região Metropolitana de São Paulo.

Nesse contexto, Pires (2009) aponta estudiosos que consideram que "o turismo depende fundamentalmente de um sistema político e da distribuição do poder dentro da sociedade" (p. 91) para que possa ser considerado sustentável, evidenciando a importância da dimensão política da sustentabilidade, e destacando conceitos como democratização, inclusão e participação social. De acordo com Candiotto (2009), para integrar os princípios da sustentabilidade ao setor, não se pode pensar o turismo como a solução definitiva dos problemas de uma localidade. Adverte-se que a aplicação de princípios de desenvolvimento sustentável ao turismo pode gerar falsas expectativas, e afirma-se, ainda, que é necessário questionar, com base nos potenciais impactos gerados pela atividade, se deve ser ou não implantada, além de elaborar meios de provocar mudanças no comportamento dos turistas, fato pouco trabalhado pelos autores da área (CANDIOTTO, 2009 p. 54)

Em 2016, foi convocada uma nova reunião com os moradores e agentes interessados, que visa discutir a estruturação do documento que cria um Plano de Ação de Turismo para Paranapiacaba, conforme aponta o site oficial da prefeitura do município. (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2016a). A partir das discussões realizadas na Conferência Municipal de Turismo de Santo André, foram elaboradas propostas para a Vila de Paranapiacaba, entre as quais estão o estímulo à participação dos moradores nas atividades turísticas, a criação de um sistema de informações integrado dos serviços oferecidos, melhorias na sinalização e infraestrutura, reativação do programa de qualificação com novos cursos, desenvolvimento de estudos sobre a capacidade de carga da região e o perfil dos turistas, e outras, que envolvem aprimorar mecanismos de fiscalização, facilitar o acesso à informação e incrementar a divulgação dos atrativos (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2016b).

A seguir, será apresentada a visão dos empreendedores locais do segmento Cama e Café, responsável pela maior oferta de leitos em Paranapiacaba, acerca de sua participação na administração pública e percepções sobre o desenvolvimento sustentável da atividade turística na região. Para análise, serão utilizados indicadores de sustentabilidade e participação social, construídos a partir da bibliografia analisada.

3 PERCEPÇÃO DAS GESTORAS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DOMICILIAR SOBRE O PROCESSO PARTICIPATIVO DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM PARANAPIACABA

3.1 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA ESTUDADA

Quanto à escolaridade, três entrevistadas declaram possuir primeiro grau, uma tem o segundo grau incompleto, outra completo, e uma possui ensino superior incompleto. Com relação à proporção das receitas na renda familiar, cinco entrevistadas relataram que a hospedagem representa um complemento e afirmaram exercer outra atividade para poder garantir seu sustento. Dois gestores também trabalham em atrativos turísticos locais, como atendimento em museu e monitoramento em trilhas. Somente uma das entrevistadas declarou ter a hospedagem como principal fonte de renda.

Dos seis investigados, cinco deles oferecem hospedagem desde o início da implantação do turismo na Vila, em 2002. Todas as entrevistadas declararam não haver funcionários contratados nos empreendimentos. A renda da população estudada varia de um a três salários mínimos, sendo que apenas uma entrevistada possui a renda mais alta, dois possuem renda de um salário mínimo, e outras duas recebem entre um e dois salários mínimos. Uma das entrevistadas preferiu não informar sua renda.

3.2 CONHECIMENTO A RESPEITO DA TEMÁTICA

Abelson e Gauvin (2006) destacam o conhecimento sobre o tema em debate, junto às questões locais de interesse público que o envolvem, como importante aspecto na avaliação da qualidade de um processo participativo. Nesse sentido, foi solicitado às entrevistadas que explicassem um pouco sobre o surgimento do turismo na região de Paranapiacaba. Souza (2008) ressalta, ainda, que a clareza nos objetivos por parte de gestores e participantes é um indicador essencial para avaliar a organização do processo, no sentido de criar limites, de modo a prevenir expectativas fora do alcance da realidade vivenciada.

Foi exposto pelas entrevistadas que o turismo teve início na Vila de Paranapiacaba no ano de 2002, com o início do Festival de Inverno e a implantação do programa Portas Abertas.

O turismo sempre teve, mas surgiu mesmo em 2002, quando a Prefeitura veio para cá e trouxe o Portas Abertas, com B&B e restaurante nas casas. (Entrevista 5 - 24/01/2017)

O turismo começou pelo festival de inverno, que foi começando a atrair turistas. Mas antigamente era muito melhor, eles faziam no clube, vinham empresas e alugavam o espaço para fazer shows. Já no ano passado, não teve nada lá, devido às obras. Não teve muito patrocínio. (Entrevista 4 - 24/01/2017)

A época que eu entrei no turismo foi quando lançaram o Portas Abertas, eu já morava nesta casa. Estava desempregada, e aí resolvi arrumar aqui para adequar a esse projeto. Era mais porque estava desempregada, mesmo. Mas hoje em dia está bem fraco, não sei se o pessoal está sem dinheiro. (Entrevista 6 - 24/01/2017)

Segundo as respostas obtidas, a implantação foi feita pela Prefeitura de Santo André. Através desse programa, a Prefeitura auxiliava na divulgação e produção do evento anual, que durava três finais de semana, entre os meses de julho e agosto, desde a implantação do programa Portas Abertas, e ocorre até hoje, porém com duração reduzida.

Para os moradores, foram oferecidos cursos de capacitação, ministrados em parceria com o Sistema S³. Eram disponibilizados materiais didáticos, além de aulas teóricas e práticas relacionadas a serviços turísticos. Diversos cursos

³Conjunto de entidades corporativas dedicadas ao treinamento profissional, assistência social, consultoria, pesquisa e assistência técnica. Inclui as instituições SENAI, SESI, SENAC, SESC, SEBRAE, SENAR, SEST, SENAT E SESCOOP (BRASIL, s/d).

foram aplicados, em diferentes áreas do conhecimento, como de hotelaria, cozinha, reciclagem de alimentos e de eletricitista. Os moradores se inscreviam nas modalidades em que tinham interesse e contavam com o traslado realizado pela prefeitura, quando o curso ocorria em cidades distantes.

[O prefeito] trouxe esse projeto para o morador abrir as portas da casa, para receber o turista e dormir, ou para servir almoço. Cada um optou por uma escolha. Algo que foi ideia deles, autorizado por eles. Não é algo que podemos chegar e abrir sem autorização. Mas foi muito bom, é que agora ele não concorreu. Os Festivais de Inverno eram muito melhores que os atuais. (Entrevista 2 - 16/11/2016)

Além dos cursos, destacou-se as vistorias realizadas nos estabelecimentos, que eram acompanhadas de avaliações de desempenho profissional e estrutura física.

Nos oito primeiros anos, tudo que era feito para o turismo daqui eles ajudaram. Fizeram cursos para os monitores, para os jovens, para a gente, muita gente vivia só com a renda das pousadas. Então ajudou muito, foi excelente. Eles davam curso, vinham aqui fiscalizar, a gente até recebia advertência se tivesse alguma coisa errada. (Entrevista 1 - 16/11/2016)

Tivemos [cursos de capacitação], todo mundo que começou no início teve. Aulas do SEBRAE, tudo isso. Mas no começo, agora, quem abre não recebe mais. E tinham avaliação, mesmo que você não comparecesse às aulas, vinham os professores fazer a vistoria. Assim você mantinha o controle. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

No entanto, questionou-se a falta de atualizações nos materiais, tendo em vista que há quase dez anos não recebem qualquer tipo de curso ou avaliação/vistoria da Prefeitura. Uma entrevistada revela a existência de "cursos de como receber os turistas, capacitação. Mas também foi quando entrei, depois não teve mais nada. Foi um curso bem básico, acho que deveria ter um por ano, para a gente se atualizar." (Entrevista 6 - 24/01/2017)

Acrescentam-se os indicadores de "Planejamento e recursos" e "Transversalidade" expostos por Souza (2008), que permitem a previsão de dificuldades, organização do processo participativo, maior transparência, menos resistência na implantação dos resultados. Nota-se que houve esforço e receptividade no sentido de preparar a população para exercer a atividade turística, integrando diversos setores e delimitando o curso das atividades, o que denota, parcialmente, qualidade na participação.

Nesta etapa da análise, no entanto, ainda é considerada a proposição avaliativa de Abelson e Gauvin (2006) acerca do conhecimento dos

participantes e gestores a respeito da temática. Conforme aponta Figueiredo (2015), a respeito do caso estudado, os investimentos na capacitação profissional multidisciplinar e no planejamento participativo, político e territorial não podem prescindir da fiscalização, uma vez que ela garante a continuidade das capacitações e disciplina as atividades pautadas nos interesses definidos conjuntamente no processo participativo.

Durante a aplicação das entrevistas, observou-se que nenhuma das respondentes demonstrou conhecimento aprofundado sobre o conceito de Turismo de Base Comunitária, definido na academia, e tampouco souberam formular uma definição própria do termo ao serem solicitadas. Mas, no momento em que se apresentou algumas características⁴ descritas na revisão bibliográfica deste trabalho, concordaram que essa tipologia de administração é aplicável à realidade local, uma vez que a ideia de transformação da localidade em um polo turístico se deu a partir da organização dos moradores locais. Também estão de acordo que o processo iniciado tinha apoio do poder público e que a participação da população da Vila na gestão era uma das principais características do projeto.

A falta de informação prévia sobre o conceito de Turismo de Base pode estar relacionada com a extinção da Subprefeitura, responsável pela comunicação entre os moradores da Vila e a Prefeitura Municipal, que trouxe consigo a exclusão também dos cursos de capacitação turística. Notou-se que a transição entre os governos se deu nos anos de 2008 e 2009, precisamente quando o conceito começou a ganhar visibilidade acadêmica no Brasil. Entre as propostas elaboradas na Conferência Municipal de Turismo em 2016, estão a reativação do programa de qualificação, a regulamentação das atividades e implantação de mecanismos de fiscalização (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2016b). Percebe-se que a situação exposta nos capítulos anteriores persiste na localidade, apesar das medidas tomadas pela Prefeitura no sentido de realização de conferências e elaboração do Plano Municipal.

⁴ Foi descrito às entrevistadas que o Turismo de Base Comunitária acontece quando a iniciativa de realização da atividade turística parte dos moradores locais, e, na maioria dos casos, quando a execução é feita com apoio do poder público e sem a implantação de grandes redes hoteleiras, voltado a experiências que aproximem a atividade turística dos demais setores da comunidade.

3.2.1 PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS

Entende-se que as perspectivas sobre o turismo sustentável estão incorporadas no Turismo de Base Comunitária, uma vez que sua concepção se fundamenta na idealização de um modelo de desenvolvimento alternativo ao turismo convencional, pautado em princípios e valores éticos procedentes da comunidade local. Entretanto, não se pode afirmar que a implantação do Turismo de Base tem como consequência direta a aplicação de práticas voltadas à sustentabilidade (FABRINO, 2013).

Nesse sentido, serão considerados alguns indicadores elaborados por Peres e Rezende (2011) baseados em critérios definidos com base em literatura sobre o tema, incluindo o Programa de Certificação em Turismo sustentável, citado no capítulo anterior deste trabalho, para se verificar de que maneira as características do turismo sustentável se manifestam na Vila de Paranapiacaba. Também será utilizada a matriz SBClass (BRASIL, 2011) que apresenta critérios de Sustentabilidade para empreendimentos Cama e Café, focada nos processos operacionais, como medidas para economia de água e energia, coleta seletiva e medidas para valorização e suporte à cultura local.

Ressalta-se que foi feita uma adaptação com base no objeto de estudo, limitando-se à exclusão de determinados quesitos. Indicadores de sustentabilidade que envolvem políticas referentes a funcionários, sensibilização de hóspedes para a sustentabilidade, utilização de fontes alternativas de energia e controle do volume de resíduos, não foram considerados, uma vez que em nenhum dos empreendimentos há contratação de funcionários, não foram demonstradas práticas de sensibilização por nenhuma das respondentes e tampouco o uso de fontes alternativas ou sistema de medição de resíduos.

A ausência de atualização nos treinamentos e de fiscalização na região se reflete, também, nas questões de ordem sustentável. Na aplicação do questionário feito com base na matriz SBClass e nos indicadores de Perez e Resende (2011), verificou-se, no aspecto ambiental, que há pouca preocupação dos empreendedores com medidas para reduzir a geração de

resíduos e o consumo de água e energia, ao passo que em apenas um estabelecimento é feito o controle dos gastos com água e energia elétrica.

Como medidas para redução no consumo de energia, foi citada apenas a utilização de lâmpadas fluorescentes ou LED, por quatro dos seis entrevistados. Quatro gestores afirmaram participar da coleta seletiva na região, separando o lixo reciclável do orgânico. No âmbito econômico da sustentabilidade, somente duas entrevistadas revelaram manter um sistema formal de avaliação da satisfação dos hóspedes, e outras duas declararam não manter registro da ocupação.

No aspecto da sustentabilidade social, foi perguntando, nas entrevistas, se os gestores faziam divulgação de eventos e atrativos na Vila, atendendo ao indicador proposto pela SBClass (BRASIL, 2011) que coloca como mandatária a adoção de "Medidas permanentes para valorizar a cultura local" e também proposto por Perez e Resende (2011), como "Incentivo à valorização, preservação e promoção das tradições e da cultura local". As entrevistadas declararam que todos os gestores dos empreendimentos pesquisados realizam essa divulgação.

No entanto, em nenhuma das respostas declarou-se prestar apoio formal e permanente a atividades socioculturais da Vila. O relacionamento com o entorno é percebido como positivo por todas as entrevistadas, pois declaram não haver incômodo de ambas as partes. No entanto, afirmaram não realizar ações coletivas na vizinhança ou propor eventos e atividades nos locais de convívio público.

Limitam-se a indicações quando não há vagas ou serviços disponíveis, conforme indica uma das entrevistadas: "Muitas hospedagens ficam vazias, eu recebo ligações de [meios de] hospedagem para enviar hóspedes para eles. Aí quando me ligam e não tenho vaga, eu dou o número. Dou o apoio nesse sentido." (Entrevista 2 - 16/11/2016)

Evidenciou-se que é realizada, também, a divulgação das atrações e eventos locais aos hóspedes, e que esta tem receptividade que atende, parcialmente, à expectativa das gestoras. Em algumas entrevistas ficou nítido que a divulgação dos atrativos se dá em conversas pessoais com os turistas, havendo uma troca entre histórias contadas pelo hóspedes e histórias dos locais visitados, contadas pelos empreendedores.

Esses cartazes – pendurados nas paredes do estabelecimento, com fotografias históricas da Vila – ficavam nos postes nas primeiras edições do Festival de Inverno. Foram vários para reciclagem, aí eu peguei essas partes e coloquei aí. E também posso falar a história através dessas fotos. (Entrevista 2 - 16/11/2016)

Três entrevistadas declararam utilizar a internet para divulgar os atrativos, e afirmam que também há retorno. Neste caso, o hóspede é direcionado a buscar informações em websites da Prefeitura, que assume a função de divulgar datas de atividades culturais e nomes de artistas. Mas há casos em que o empreendimento repassa as informações dos atrativos via e-mail.

A gente divulga o que a gente sabe, a parte histórica é só com monitores. E sobre os festivais os turistas pegam na internet, porque nós não temos material para trabalhar. Antigamente soltavam os papéis para a gente trabalhar, hoje nem nas placas dá para se ver mais o que está escrito. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Deve-se considerar também o "grau de abertura do processo", indicador proposto Souza (2008). Nele, admite-se a plausibilidade de existência de etapas do processo participativo que sejam restritas a determinados participantes, diante da capacidade de operar os mecanismos necessários para execução. Uma das entrevistadas aponta a diferença sentida pelos hóspedes entre os materiais divulgados no website da Prefeitura e a realidade percebida na região.

Aqui tinha que melhorar com a linha de ônibus. Porque o turista quer vir e quebra o ônibus, aí fica difícil. Aqui já não tem um açougue, um mercado, não tem nada. E nosso transporte ainda é precário. Então o que tinha que melhorar era isso. Porque, de resto, é bom morar aqui, é tranquilo. Tem que melhorar o museu, as trilhas, que muitos estão fechados. Muitos turistas reclamam que viram uma coisa na internet, chegam aqui, é outra. Aí como você segura um turista por dois, três dias? À noite, não tem um restaurante aberto. Aos sábados, um barzinho fica aberto até duas horas da manhã, mas só isso... (Entrevista 6 - 24/01/2017)

De acordo com Bursztyn e Bartholo (2012), o aumento no uso da internet e a popularização dos smartphones vem acompanhado de uma tendência, em especial por parte de estrangeiros, a maior procura pelas iniciativas de Turismo de Base Comunitária. Os autores destacam, entretanto, que as comunidades precisam estar preparadas para receber essa demanda, tanto na interação presencial quanto no momento de contatos virtuais. Conforme relata Fabrino (2013), muitas vezes, nas situações de turismo comunitário, a retórica da participação desconsidera as desigualdades

estruturais a nível local. A seguir, apresenta-se alguns conflitos advindos das relações de poder em Paranapiacaba.

3.3 ENGAJAMENTO NO PROCESSO PARTICIPATIVO E CONFLITOS ENTRE A PREFEITURA E OS EMPREENDEDORES TURÍSTICOS

Há um clima de descontentamento geral, em especial com as últimas gestões públicas, que suprimiram os benefícios à região, tais como cursos de capacitação aos empreendedores turísticos, limpeza e manutenção das ruas, divulgação dos eventos locais e até mesmo a realização de reuniões com os moradores. Os dados coletados indicaram uma forte atuação da Prefeitura nas ações locais no início da implantação do projeto, porém relatam que, hoje, a vila está abandonada.

Ainda que o último prefeito⁵ tenha retomado a agenda cultural, realizado conferências e iniciado obras de restauração na localidade, percebem pouca atuação e apontam a lentidão nas obras de restauro, que estão em andamento há cerca de dois anos.

Anduiza e Maya (2005) apresentam um indicador importante na mensuração da aceitação de um tema presente em um processo participativo, o valor subjetivo que cada participante atribui a esse tema, também destacado por Souza (2008), a relevância do assunto para os membros da população envolvida no processo.

Considera-se que um processo participativo bem-sucedido deve incentivar o fortalecimento de relações sociais entre os participantes, além de estar fundamentado na lógica do consenso e aceitação da metodologia do processo (SOUZA, 2008). Uma das empreendedoras revelou que o sistema de hospedagem domiciliar não é a forma como gostaria de trabalhar.

Trabalhei durante 8 anos numa pousada grande, então já tenho experiência no ramo, mas é ruim trabalhar dentro da sua casa. Tira a sua privacidade e a dos hóspedes, pedi um lugar para trabalhar e outro para morar, estou esperando. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Outra respondente relatou que disponibiliza sua casa para o programa há 10 anos, porém, antes disso, já trabalhava com turismo na região, no restaurante de seu pai, e a outra pessoa que residia no local também participava do sistema Cama e Café. Também revelou estar “pensando em fechar, porque quase não tem movimento. Não é todo mundo quer ficar em

⁵Eleito pelo mesmo partido que administrava a cidade durante a implantação do projeto.

B&B, o pessoal quer privacidade, muitas vezes querem quarto com suíte, e isso não tem." (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Foi solicitado que explicassem algumas experiências vivenciadas com os hóspedes, no sentido de compreender melhor como se dá a relação entre hóspedes e anfitriões. Uma das experiências relatadas envolveu hóspedes que, ao retornarem à noite para o estabelecimento, começaram uma discussão agressiva, gerando barulho: "Disse, de canto, que tinha mais gente no lugar, se tivesse que lavar roupa suja, lavasse lá fora ou na casa deles, porque aqui é uma residência, tem outras pessoas." (Entrevista 4 - 24/01/2017)

As entrevistadas declararam que são raros os problemas de convívio, limitando-se a casos isolados, e todas enfatizaram os vínculos de amizade criados com os hóspedes, que frequentemente retornam aos estabelecimentos, procurando manter contato. Destacam que o respeito à privacidade é fundamental.

Vários hóspedes são amigos. E eles que me procuram, porque eu não posso incomodar o hóspede com 'conversinhas'. Se eles me procurarem e perguntarem, aí é onde vai embora. Aí vai para o quarto, daqui a pouco conversa de novo, eu já vejo que gosta de dialogar, e então divulgo os atrativos da Vila. (Entrevista 2 - 16/11/2016)

Segundo Barreto (2007), os modelos turísticos que incentivam a convivência entre os visitantes e anfitriões, diretamente na casa dos últimos, como é o caso da hospedagem domiciliar, apresentam uma convivência superficial. Conforme afirma a autora, o turista ainda percebe a comunidade local como algo exótico, cuja intimidade e valores muitas vezes não são respeitados. Lage e Milone (1998) acrescentam, ainda, que os anfitriões, também por muitas vezes, identificam nos turistas um comportamento indulgente, uma vez que acreditam que o visitante, liberado de suas obrigações cotidianas, já não respeita as regras da própria sociedade, e muito menos da comunidade receptora.

Nesse sentido, a qualidade da participação pode ser verificada, também, através do aprimoramento conceitual de um tema específico pela população (SOUZA, 2008). Swarbrooke (2000b) apresenta o conceito de *antimarketing*, que consiste, em certos casos, na negação de serviços a turistas indesejados, como algo relevante, com muitas ressalvas, para o âmbito sustentável da atividade turística, devendo ser utilizado para criar "um turismo mais correto em

relação ao meio ambiente e, ao mesmo tempo, socialmente igualitário e economicamente viável" (SWARBROOKE, 2000b p. 20). Algumas entrevistadas revelaram situações extremas em que foram tomadas medidas que estão relacionadas ao conceito de *antimarketing*, e declararam que o resultado percebido foi positivo.

Tinha um hóspede que sempre voltava, mas aí ele começou a me cantar. E aí começou a vir aqui quando meu marido não estava, pedia para se hospedar. Sempre que ele vinha, eu chamava meu pai e meu irmão para dormir comigo. Aí começou a ficar incômodo, e não aluguei mais para ele. Mas foi só esse caso, a maioria dos hóspedes se tornam amigos. (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Teve um grupo de umas cinco meninas que trouxeram bebida e queriam fazer bagunça. Eu percebi que algumas eram menores de idade, aí falei que não aceitava bebidas aqui. Foi só isso, nunca mais tive problema. Mas também não alugo mais para grupos, somente casais. (Entrevista 6 - 24/01/2017)

O autor ressalta, contudo, os riscos de aplicação deste conceito sem um estudo prévio da capacidade de carga da região (SWARBROOKE, 2000b), o que atualmente representa uma proposta para a região de Paranapiacaba, listada no documento produzido durante a Conferência Municipal de Turismo (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2016b).

Hanai e Espindola (2011) destacam que a ausência de compreensão sobre o fenômeno turístico por parte da comunidade local pode ocasionar desinteresse, frustrações, resistência ao desenvolvimento do turismo, falta de preparo e desconsideração dos interesses comunitários. Apesar de declararem que o uso do *antimarketing* nos conflitos trouxe resultados positivos, a apropriação de tais técnicas sem o planejamento e estudo adequados pode afastar turistas necessários para a sobrevivência da atividade na região.

Abelson e Gauvin (2006) consideram como indicador de qualidade em um processo participativo, a importância da capacidade dos participantes de percepção dos problemas envolvidos no processo e sua relevância, de modo a estabelecer a prioridade adequada para as resoluções desses problemas. A esse indicador, acrescentam-se a "Clareza de objetivos" e "Relevância", critérios elaborados por Souza (2008) e já introduzidos anteriormente neste trabalho.

Aqui é difícil a locomoção. Bem agora, no feriado, os ônibus entraram em greve. Tem dias que os ônibus quebram e não chegam aqui. Nós compramos um carro e fomos roubados na entrada de Campo Grande. Não só eu, outros empreendedores também. É um lugar que

tem vantagens e desvantagens, porque é um lugar tranquilo, que não tem violência. (Entrevista 2 - 16/11/2016)

A situação das empresas de transporte foi citada por três empreendedoras. Uma delas citou que, entre setembro e novembro de 2016, foram realizadas nove greves na empresa de transporte, comprometendo o acesso à Vila, que estava sendo oferecido por moradores locais em seus carros particulares. Destaca-se a insatisfação, tanto com a estrutura dos veículos, quanto com as interrupções de circulação, causadas pelas paralisações.

Além do conhecimento histórico e conceitual sobre o tema de que se trata o processo de participação, Souza (2008) apresenta o indicador de "Diagnóstico participativo", esse aponta o nível de informação acerca do estado atual em que se encontra a questão debatida e a capacidade dos participantes de influenciar nas decisões. Nesse sentido, a fala das respondentes é fundamental para gerar uma avaliação da movimentação turística e da atuação governamental na região.

Antigamente não era assim, sempre tinha reunião, vistoria. Tinha que trabalhar direitinho, manter tudo limpo e organizado. Eu mantive isso, porque ainda recebo os hóspedes. Se eles vêm aqui, tem que estar arrumado. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Agora está fraco porque a Vila está abandonada, os turistas chegam, veem a vila desse jeito e vão embora. Estão reclamando muito desse descaso e, com isso, não estão querendo vir. Quando vêm, falam para a gente que a população tem que se juntar e lutar. (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Observa-se que há uma falha no acesso às informações, questão basilar para Souza (2008) podendo comprometer a tomada de decisão e opinião dos membros quando se vislumbra um processo participativo. A Prefeitura do Município de Santo André, conforme relatado, realizou uma conferência em 11 de agosto de 2016 (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2016b) que gerou propostas de ação para a Vila de Paranapiacaba (Anexo 1).

Quatro das entrevistadas declararam não ter tido acesso a essas propostas, e outras duas destacaram que há muito tempo a Prefeitura não tem atuado na região. Apesar de relatarem que as mesmas propostas vêm sendo feitas pelos moradores, afirmam que as reformas realizadas atualmente apresentam atrasos consideráveis em sua conclusão. De acordo com o que foi

informado, as obras de restauro das atrações turísticas da Vila estão em andamento desde o ano de 2015. A lentidão, segundo as empreendedoras, tem afastado turistas.

Está fraco o movimento. Por falta de eventos, atrativos, o museu Castelinho fechado. No museu da Ferrovia, às vezes não tem gente para atender. Tem pouca opção de atração turística. Mas com essa nova direção, quem sabe? Se ele se empenhar no turismo aqui com a gente, pode melhorar. (Entrevista 2 - 16/11/2016)

Está muito parado, você vê a cidade abandonada. Sem zelo, sem cuidado. Como você vai receber um turista numa situação dessas? Tem casas caindo. Esse restauro está demorando, está muito lento. Decaiu muito o movimento. No início, era muito procurado. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Maldonado reconhece que a autogestão do turismo implica na participação popular nas fases de planejamento, prestação de serviços, promoção e venda do produto e gestão. Adverte, porém, que isso não elimina a necessidade de atuação do governo e ONGs, no sentido da formação, investimentos em infraestrutura e reforço na promoção do destino. Fugita (2012) ressalta a necessidade de se criar ferramentas que contribuam com a autonomia dos atores locais em Parapaiacaba.

Pode-se apontar, portanto, que a presença das gestoras nos processos de informação, deliberação e decisão são fatores essenciais para mensuração da qualidade da participação social (ANDUIZA e MAYA, 2005). Assim, as falas evidenciam a importância do engajamento político e civil dos participantes que atuam nos meios de hospedagem.

Souza (2008), com base nas proposições de Anduiza e Maya, subdivide a avaliação da presença entre a quantidade de participantes e a diversidade. As respostas obtidas para esta etapa da análise também remetem aos indicadores propostos pelo autor no âmbito de "planejamento e recursos", especialmente no que diz respeito à organização da participação e à garantia de mais transparência no processo (SOUZA, 2008).

A Prefeitura não vem realizando reuniões com moradores na região, conforme relatos de três entrevistadas, que demonstram preocupação. Uma delas ressalta as políticas de preços cobrados pelos estabelecimentos, que apresentam instabilidade decorrente da pouca realização de ações em conjunto: "Ultimamente não estamos tendo reunião. Já há muito tempo.

Quando começamos, tínhamos sempre reunião, a gente se unia para ter uma média de preços, hoje deve estar tudo diferente." (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Outra teme pela movimentação dos turistas, pois afirma que "perdemos bastante turista com essa queda da Vila." (Entrevista 4 - 24/01/2017). Já outra, entende que os conflitos entre os envolvidos se evidenciam pela ausência de ações oficiais:

Muito raro ter reunião, não tem frequência. Ano passado até vieram, mas só por causa de política. Agora é muito difícil. Quando tem, só entre as panelinhas. Nem o pessoal que é envolvido com turismo fica sabendo. Tem um grupo dos empreendedores aqui da região, mas nem todos estão no grupo. Você vê por aí... (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Relembra-se, aqui, o indicador de "relevância" de Souza (2008), trabalhado anteriormente ao se tratar dos valores subjetivos que os participantes atribuem ao tema em questão. É importante ressaltar, também, o indicador relacionado ao "grau de participação", no qual explica que existem várias formas de estar inserido no processo participativo. Nesse sentido, uma entrevistada, apesar de não participar de reuniões, declarou estar informada acerca da agenda cultural e institucional.

Já houve algumas reuniões, e confesso que não fui. Esse ano teve uma, eles sempre informam. Sempre tem vários eventos no ano, no mês de abril tem o Cambuci, este fim de semana tem a corrida. Tem carnaval, festival de inverno, convenção das bruxas, exibição de curta metragem. E temos acesso a essas informações. Elas saem na internet, e a Prefeitura manda e-mails para a gente. (Entrevista 2 - 16/11/2016)

Tal olhar evidencia a existência da integração ao sistema participativo, elemento essencial, de acordo com Irving (2009), para se manter a sustentabilidade e ética de um destino turístico. Assim, os níveis de protagonismo social se tornam mais evidentes quando há alto grau de envolvimento local e estratégias de participação desenvolvidas no planejamento e na implantação dos projetos. Ressaltando, contudo, que esses processos tendem a ser lentos e exigem altos investimentos em capacitação e metodologias participativas. Uma entrevistada revelou não ter interesse em participar das reuniões de planejamento

Se tem alguma coisa ou não, nem faço questão de me envolver. Se tivesse alguma coisa melhor organizada pela prefeitura, até participaria, mas não tenho interesse. Gostaria de reuniões para

resolver esses problemas de transporte. Agora, como mudou a prefeitura, não sabemos como vai ficar. (Entrevista 6 - 24/01/2017)

Essa fala se aproxima da ideia de duplicação de esforços e sobreposição de ações, que devem ser evitadas com o objetivo de impedir que o potencial participativo seja saturado, de acordo com Souza (2008). Entende-se como essa duplicação, ou sobreposição, a participação dos moradores em reuniões realizadas em âmbito local para o planejamento turístico tendo em vista as questões estruturais que precisam ser resolvidas antes de se considerar estratégias de promoção. Percebe-se que, sem o apoio governamental, as reuniões não surtem efeitos, o que denota relação entre a qualidade dos processos participativos e a confiança da população nas instituições responsáveis pelas tomadas de decisão (ABELSON e GAUVIN, 2006).

Relaciona-se esse aspecto aos indicadores de Anduiza e Maya (2005) que abrangem a existência de avaliação pública do processo participativo e de políticas de transparência e prestação de contas, inseridos, respectivamente nos critérios "como se participa" e "consequências da participação". Souza (2008) acrescenta a "capacidade propositiva", ou seja, a possibilidade de influenciar no processo, na forma de elaboração de propostas e sugestões. Segundo o autor, essa abertura favorece a ampliação dos direitos de cidadania da comunidade.

As entrevistadas revelaram, no entanto, que esses indicadores apresentam baixos níveis em Paranapiacaba. O projeto contribuiu para geração de expectativas que não se concretizaram e as instituições demonstram possuir poucos canais acessíveis de comunicação.

A Vila era bem cuidada, mas hoje, descaso total. O prefeito que veio fazer o projeto em 2002 queria transformar a Vila em Campos do Jordão. Agora vai vir o próximo, quem sabe melhora. Se tem uma coisa que eu sei é cobrar, eu tenho boca grande para falar. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Tínhamos reuniões todo mês com a Subprefeitura, e a gente falava o que a gente queria. Às vezes concordavam com alguma coisa, aceitavam, outras vezes discordavam, e, entre altos e baixos, íamos conseguindo. De uns tempos para cá isso acabou, depois que mudou o partido. (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Também se destacou a ausência de ações da Prefeitura no sentido de captar e divulgar eventos e atrativos para atrair visitantes.

Está precisando, assim, de uns lugares com música ao vivo, shows. De vez em quando tem o evento das bruxas, o festival de inverno, mas deveria ter uma vez por mês um evento mais forte, para chamar as pessoas aqui. E quem tem que trazer os eventos é a prefeitura. (Entrevista 1 - 16/11/2016)

Inserir-se aqui mais um indicador relacionado à iniciativa das instituições públicas (SOUZA, 2008), no sentido de verificar a legitimidade de suas decisões perante a comunidade, condição ideal, segundo o autor, para que os resultados do processo sejam implementados.

São considerados também mais dois indicadores. O primeiro é o "grau de abertura do processo", que admite a existência de fases que não incluam a participação de toda a população, diante da capacidade operativa. É o caso da divulgação e produção de grandes eventos na Vila, cujos residentes não dispõem dos meios necessários para executar. O segundo é o de representatividade. De acordo com Souza (2008), a legitimidade do processo se dá a medida que os participantes se apoderam e compartilham discursos dos coletivos aos quais pertencem, fato percebido na convergência de ideias e traduzido por meio de ações realizadas na localidade.

Na conferência realizada pela Prefeitura de Santo André (2016), foram elaboradas algumas propostas para o Festival de Inverno em Paranapiacaba, que seguem listados:

- Fomentar o uso de transporte público;
- Estabelecer parceria com CPTM para viabilizar a chegada de trens;
- Fortalecer as relações com as empresas do entorno;
- Viabilizar áreas de estacionamentos públicos;
- Incentivar o turista a circular pela vila com pequenas atrações espalhadas;
- Voltar a ser três finais de semana como sempre foi antes;
- Dimensionar o festival de inverno de acordo com a capacidade da vila.

Apesar de terem citado essas propostas nas entrevistas como fatores importantes para o Festival, confirmando em parte a representatividade do discurso das instituições no que concerne a esse evento, as gestoras apresentaram críticas à atuação da administração pública no Festival de Inverno. Marco anual do turismo na Vila, o festival é o que mais atrai visitantes

à região, seguido pelo Carnaval e a Convenção de Bruxas e Magos, eventos que, segundo as entrevistadas, atraem um grande público, porém o número não é comparável ao do Festival.

Nos últimos anos, a duração foi reduzida para dois, às vezes um final de semana. Na edição de 2016, relatam duas entrevistadas, não houve sequer divulgação das atrações ou captação de patrocinadores para o Festival de Inverno. Duas ainda ressaltaram falhas nos canais comunicativos.

Ninguém esperava que fosse acontecer. Foi muito fraco, quase não teve atração, patrocínio ou divulgação. Nem chegaram a fazer a interdição da estrada [para limitar o acesso de carros], porque não tinha movimento. Só teve um palco pequeno. O turismo deu uma caída boa. Aqui já teve Festival de Inverno que as pousadas não estavam dando conta. (Entrevista 4 - 24/01/2017)

Você tem que trabalhar com pechincha, falta divulgação. No início a gente tinha, na época do Festival de Inverno, Convenção das Bruxas, tinha faixas nas cidades fora daqui. Hoje, falta divulgação e também informação. Tem um evento e a Prefeitura não comunica. Acham que você só vai saber se tiver internet, não é por aí, eles precisam mandar um ofício para te comunicar também. Porque se acaba a luz, ou não tem acesso, você fica sem saber. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Acho que a prefeitura ajudou muito no começo e a gente aproveitou. Eles disseram: a gente vai ajudar no começo. E ajudaram mesmo, com toda a parte que ninguém pode reclamar. Eles entregavam ofício, avisando quando seriam as reuniões. Você chegava, lia e já sabia quando ia ter reunião, porque tinha direto. Hoje não tem mais isso, não sei se enviam por e-mail, mas não tenho acesso. Se o pessoal das outras pousadas disser que teve, fui eu não fiquei sabendo. Se foi por e-mail, eu não sei. (Entrevista 1 - 16/11/2016)

As reuniões referentes ao planejamento turístico da região não têm frequência definidas, e são realizadas mediante envio de comunicado eletrônico, ao qual uma das entrevistadas declarou não possuir acesso. Nesse sentido, considera-se importante frisar o indicador de "Métodos e técnicas para o diálogo" proposto por Souza (2008). Nele, o autor declara que devem ser empregadas técnicas adequadas ao perfil do público que se pretende atingir no processo participativo.

Outro indicador importante é a "capacidade de intervenção do órgão responsável", definido pela competência das instituições envolvidas de influenciar nas questões abordadas. As entrevistadas demonstram conhecimento das responsabilidades de fiscalização e incentivo dos órgãos públicos, tendo uma delas citado a importância dessa atuação.

Também com essa verba que o governo cedeu, estão fazendo restauro nas casas e nos galpões. Estava precisando, o pessoal vem aqui e vê as casas todas caíndo. Tem pessoas com condições de resolver, mas muita gente não pode arcar com esses custos. (Entrevista 1 - 16/11/2016)

Porém questionam a ausência de agentes provenientes desses organismos, pois existem ações que só podem ser efetivadas mediante sua participação. Para algumas gestoras, a centralidade do Estado sobre todo esse processo se intensifica pelo fato de suas casas terem sido tombadas como patrimônio da cidade, o que gera uma dependência e retira toda autonomia das empreendedoras.

Aí a gente quer fazer reformas e a Prefeitura não deixa. Se quer pintar as portas, tem que pedir autorização, eles têm que escolher a cor. Vamos ver com essa nova gestão se vai ter alguma melhora. Porque aqui tem tudo para dar certo, mas a população e a prefeitura não ajudam. (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Essa ausência é percebida pelas entrevistadas como prejudicial ao desenvolvimento turístico da região, pois muitos problemas ficam sem solução.

Acho que deveria ter mais presença deles aqui, principalmente na fiscalização. Porque muitas vezes, os hóspedes têm algo para reclamar, fica naquele disse-me-disse, uma situação ruim para a gente, e acaba que não resolve nada. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Dessa forma, problemas que poderiam ser resolvidos em âmbito local se tornam pendências que não podem ser concluídas sem a ação das instituições. Conforme indicam Kleba e Wendausen (2009), o empoderamento dos atores sociais advém de uma maior capacidade de participação, porém também depende fundamentalmente da distribuição de poder que existe nesses espaços. Ressaltam, ainda, a necessidade da criação de formas mais horizontalizadas de se lidar com o objeto institucional, em âmbito geral.

Foi perguntado às gestoras se é possível dar sugestões no planejamento turístico, e se são contempladas na execução dos projetos. Os indicadores utilizados para a análise estão inseridos no critério avaliativo de consequências do processo participativo, propostos por Anduiza e Maya (2005), mais especificamente nas subcategorias referentes ao "nível de cumprimento dos acordos e decisões" e "avaliação positiva do processo".

A partir das respostas obtidas, verificou-se pouco entusiasmo acerca dos benefícios advindos da participação, baixa confiança e alto grau de

dependência de instituições públicas, além de relações sociais enfraquecidas entre os envolvidos no processo.

Com apoio dos indicadores de "resultados" e "implementação dos resultados", que mensuram o tratamento dado aos resultados após o processo de participação, apresentam-se as respostas a esse questionamento. Ressalta-se a necessidade da obtenção de resultados correspondentes a objetivos determinados no planejamento do processo participativo.

Quando há retorno percebido pelos participantes, confere-se transparência às ações, o que também colabora com a legitimidade e confiança depositadas no processo (SOUZA, 2008). A maior parte das entrevistadas, todavia, demonstrou insatisfação com a última gestão.

Com a prefeitura é mais difícil, até mesmo alguns turistas dizem que levaram projetos, e que foram recusados. E a população não se junta. Se o pessoal se unisse, teríamos ônibus decente, padaria, posto de saúde. O que tem é bom, com médico 24 horas, mas não tem farmácia. Muita coisa não se consegue aqui. (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Também se ressalta necessidade de mais eventos: "No momento, está parado. Acho que, talvez, mais para frente, as coisas começam a andar. Eu acho que precisa de mais divulgação, mais eventos." (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Duas delas percebem essa necessidade, porém relatam não se sentirem tão prejudicadas com a falta de divulgação e que o lucro com a hospedagem se manteve. Mas algumas se utilizam de outras estratégias, buscando mais autonomia: "Eu faço parte de um sistema *online*, é mais fácil. Eles mesmo locam para mim e fazem a divulgação. Então, a maioria dos hóspedes que tenho é por lá." (Entrevista 6 - 24/01/2017)

Outra, apesar de, durante a entrevista, reconhecer necessidade de melhoras nos agentes públicos, acredita que a atuação foi positiva: "Sou daqui desde quando não tinha nem turista. Era maravilhoso, também. Depois que privatizou, teve que mudar. Mas ficou bom, porque ia ficar abandonado se não tivesse." (Entrevista 1 - 16/11/2016)

No entanto, Abelson e Gauvin (2006) ressaltam que a avaliação das consequências, ou resultados, não pode ser substituída por uma avaliação do processo. Segundo os autores, um processo bem avaliado pode nem sempre

trazer bons resultados, e vice-versa. Apontam também que os agentes responsáveis pela tomada de decisão podem desconsiderar a avaliação dos participantes, e questionam a legitimidade intrínseca atribuída a deliberações democráticas, pois afirmam que não é provado que sempre terão o melhor resultado.

Fazem parte das propostas apresentadas na Conferência Municipal de Turismo (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ, 2016b), a atualização do calendário de eventos na Vila de Paranapiacaba, que inclui o mapeamento de datas significativas para antigos moradores, a retomada de duas festividades que já aconteciam, Festa dos Ferroviários e Festa da Padroeira, além da realização de editais públicos para eventos com os moradores, garantindo que consigam ter acesso a essas informações. As entrevistadas questionam, entretanto, a legitimidade dos órgãos institucionais, tendo em vista que as ideias não são materializadas: "Até escutam, mas fica no ar. Entra aqui, sai ali, não tem resultado." (Entrevista 2 - 16/11/2016)

Duas empreendedoras, que afirmaram comparecer às reuniões de planejamento, relatam que há pouco espaço para que os moradores se manifestem, tendo uma delas revelado, inclusive, que há acordos feitos nessas reuniões que não são cumpridos pela prefeitura e parte da população. Acredita, também, que os conflitos entre moradores são uma razão significativa pela qual muitos não comparecem às reuniões.

Onde hoje existe um estabelecimento, eles iam fazer uma praça. Era o que estava no projeto, a dona ficaria com o galpão atrás desse espaço. De repente, ela pegou tudo para ela ali, e cadê a praça? Os banquinhos para as pessoas ficarem com a família, conversarem, na entrada da Vila. Tem as reuniões, e geralmente vai pouca gente. Mas eles nem sempre colocam em prática, só prometem. Por isso que o pessoal fica desanimado de ir para as reuniões (Entrevista 4 - 24/01/2017)

É o que Foladori (2002) destaca, ao afirmar que a governança local pode acabar assumindo o papel de facilitadora do mercado. Rocha e Burstyn (2005) acrescentam que a fragilidade do setor público pode torná-lo vulnerável a manipulações e pressão política das elites.

O fato ganha mais notoriedade a partir das falas de outras duas entrevistadas: "Eu não me envolvo muito por causa disso. Eles se juntam para

brigar, mas não para brigar pela Vila. Se unem só com partido, ficam brigando por causa de um e outro. E aí não vai para a frente." (Entrevista 5 - 24/01/2017)

Uma das respondentes demonstra preocupação com o futuro da região.

Em uma gestão, nem contabilizavam os turistas, aí veio outro prefeito e ficou praticamente igual, não faz nada, só tem os dados. Agora vamos ver o próximo, quem sabe ele faça alguma coisa, porque Paranapiacaba está morrendo, está pedindo socorro. (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Rocha e Bursztyn (2005) evidenciam a necessidade de implantação de práticas descentralizadoras em processos participativos, pois, conforme demonstra Foladori (2002), o empoderamento e a governança, por si só, não são capazes de alterar as relações de produção. Ou seja, promover a redistribuição das riquezas. Irving (2009) acredita que, como a população local vivencia a realidade imediata, sua participação é imprescindível no sentido de identificar problemas, avaliar alternativas e desenvolver estratégias de promoção e valorização do patrimônio.

Considera-se que a qualificação do processo se dá, também, por meio do aumento da capacidade participativa, verificado no aprimoramento conceitual ou apropriação de práticas participativas, e da geração de cultura participativa, percebida através da ampliação de motivação para participar (SOUZA, 2008).

Ainda com base no indicador de "avaliação positiva do processo" (ANDUIZA E MAYA, 2005), foram questionadas as expectativas das entrevistadas com relação ao turismo da região. Segundo Kleba e Wendausen (2009), a consistência de um processo de empoderamento é garantida através da interdependência entre as mudanças que ocorrem a nível individual, coletivo e estrutural. As respostas revelam pouca apropriação de práticas participativas, ao passo que se verifica dependência das instâncias governamentais, e uma cultura participativa escassa, uma vez que é mencionado pouco interesse na participação em reuniões ou atividades coletivas, remetendo a outras respostas já citadas.

Uma delas, que revelou não ter interesse no processo participativo, reafirmou seu desconhecimento de quaisquer propostas para a região: "Se tem alguma ideia, alguma coisa, nem fico sabendo, porque não participo." (Entrevista 6 - 24/01/2017). Duas condicionam o desenvolvimento à atuação

das instituições públicas "Vai depender dos restauros, se é que vai acabar. Está muito lento." (Entrevista 4 - 24/01/2017). "Agora estamos aguardando o restauro daqui. Vamos ter que sair da casa, e já tenho vagas fechadas em maio. Não sei como vai ficar nosso trabalho, ainda não foi discutido." (Entrevista 3 - 16/11/2016)

Uma delas destaca o potencial dos atrativos locais, e outra considera que a população é quem acabou assumindo o controle da gestão. Ambas demonstram consciência da importância da presença dos organismos público, porém compartilham da opinião de que as características da localidade são o principal atrativo para os turistas.

Depende da atuação do governo, não da gente. Tomara que melhorem aqui. Apesar de que, se Paranapiacaba inteira ficar em ruínas, ainda vem gente. Por causa da curiosidade das pessoas, é próximo de São Paulo, não gasta tanto. Então, se melhorasse, seria bom. (Entrevista 2 - 16/11/2016)

A gente ficou com esperança que, quando o partido voltasse, fizesse alguma coisa. Mas deu aquele primeiro tempo... no começo fez, depois, nos três anos, ficou do jeito que está hoje. A gente que comanda, a gente sabe como funciona. Temos que ir dando o nosso jeito. (Entrevista 1 - 16/11/2016)

Por fim, uma das entrevistadas enfatizou a necessidade de união entre os moradores, relatando que o nível atual de participação é insuficiente para gerar as mudanças esperadas.

O pessoal tem que lutar mais, mas não se une. A gente fala, vamos fazer um abaixo-assinado e brigar, mas no dia de se juntar e ir lá fazer o protesto, aparece dois, três. Aí fica esses dois, três, contra todo mundo. (Entrevista 5 - 24/01/2017)

A análise da presença no processo participativo mostra falhas nas instituições, aliada à falta de interesse de parte dos participantes. A partir dos relatos da maioria das entrevistadas, compreende-se que o baixo comparecimento é reflexo da ausência de frequência definida das reuniões, conflitos entre moradores, pouca consideração das opiniões manifestadas e o não cumprimento de acordos estabelecidos. Existe potencial de engajamento civil e político, porém, assim como a percepção de mudanças palpáveis a partir dos processos participativos, é manifestado por menos da metade das respondentes.

As lacunas de participação levam à percepção de baixa confiança nas instituições públicas. Os mecanismos de comunicação demonstram ser pouco

acessíveis às entrevistadas, e ausência de fiscalização e capacitação se destaca nas respostas. Verifica-se certa representatividade, expressa na reverberação de ideias propostas pela Prefeitura e medidas consideradas necessárias pelas entrevistadas na realização do Festival de Inverno. Porém, é muito enfatizada a ausência de atuação dos órgãos representativos, no sentido de tomar providências com relação à manutenção do patrimônio e fiscalização dos empreendimentos, o que associam à perda de movimentação turística percebida na região.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificou-se que poucas gestoras de hospedagem domiciliar se sentem inseridos na atividade turística, e parte da população investigada se mostrou insatisfeita com a atuação da Prefeitura. Neste sentido, essa amostra considerou a importância de um sistema político influente para o êxito da atividade turística em conjunto com o desenvolvimento sustentável.

Os dados apontam que, em Paranapiacaba, não existe legislação específica para meios de hospedagem, e a regulamentação é feita através de uma Lei de Zoneamento que estabelece diretrizes de ocupação do espaço, uso do solo e materiais específicos para construção. Também foi realizada, em 2016, uma conferência pela Prefeitura, que apresentou propostas para a região.

A avaliação do processo participativo na perspectiva de gestoras de meios de hospedagem domiciliar na Vila de Paranapiacaba revelou que o início do turismo na região é associado ao início do Festival de Inverno e a implantação de um programa pela prefeitura, em parceria com instituições, que incentivava os moradores a prestar serviços turísticos. Esse incentivo era realizado por meio da oferta de cursos e descontos em reformas e taxas de moradia, aliados à vistoria dos estabelecimentos por agentes públicos. No entanto, decorridos oito anos de implantação, o programa foi suspenso, após a extinção da Subprefeitura responsável pela região.

A ausência do poder público levou às gestoras de Cama e Café a um estilo de trabalho desprovido de fiscalização oficial e atualização dos treinamentos. A análise de indicadores de sustentabilidade revelou que poucas práticas são adotadas nos empreendimentos verificados no que concerne às variáveis relacionadas ao tema. A relevância atribuída aos problemas da localidade, com foco em priorizar soluções, apresenta ideias conflitantes, ao passo que três entrevistadas citam os problemas com as empresas de transporte, e outras três destacam a falta de divulgação dos eventos; a responsabilidade pela resolução, contudo, é unânime, uma vez que todas destacaram a ausência dos órgãos públicos. Duas delas acrescentam, ainda, a falta de união dos moradores.

É questionada a representatividade dos mecanismos participativos, e verificado que a participação deve objetivar o desenvolvimento de projetos que busquem, através da ampliação da capacidade técnica e integração da comunidade, fomentar o empoderamento de seus membros. Ressalta-se que esse fomento deve ser realizado, principalmente, por meio do auxílio na elaboração de meios e espaços que favoreçam a consciência coletiva das decisões e circunstâncias adjacentes.

Além da baixa confiança nas instituições, verificou-se alta dependência delas por parte da população entrevistada. Centralizam-se na administração municipal diversas funções, como a divulgação de serviços e atrativos turísticos, captação de patrocinadores, produção de eventos, além da realização de mais reuniões com vistas a resolver as questões estruturais, como transporte público e manutenção das ruas. Como se entende que o Turismo de Base Comunitária tem como princípio fundamental incentivar o empoderamento dos atores locais, percebe-se uma descaracterização da atividade na região, cuja população se vê submetida aos interesses governamentais.

Com relação às consequências do processo, a avaliação revela que as expectativas para o turismo na região são incertas. Metade das entrevistadas demonstra pouca preocupação e certa estabilidade na procura pelo seu estabelecimento, porém também aparentam consciência da importância de melhorias estruturais na região. Todas as entrevistadas revelam confiança no potencial dos atrativos da Vila, mas é questionada a fraca atuação governamental e a legitimidade dos mecanismos participativos. Apenas uma das entrevistadas declarou intenção de fechar o estabelecimento, e outra demonstra desconforto com relação à sua privacidade, trabalhando em casa.

Considera-se que a amostra definida para esta análise foi suficiente para uma avaliação parcial da qualidade do processo de participação social inserido no plano de desenvolvimento sustentável do Turismo de Base Comunitária na Vila de Paranapiacaba. Envolvendo cerca de um terço do total de gestores de empreendimentos que oferecem o serviço de hospedagem, o presente estudo não permite, todavia, uma análise completa do setor hoteleiro na região, limitando-se à perspectiva de empreendedoras de meios de hospedagem comercial domiciliar, conhecido como Cama e Café.

Por fim, ressalta-se a escassez de referencial teórico sobre a gestão de processos participativos no Turismo de Base Comunitária, e também de estudos com foco no desenvolvimento sustentável aplicado a meios de hospedagem domiciliar. É evidenciada a importância de políticas públicas de incentivo ao turismo que prezem pela manutenção dos espaços destinados à realização da atividade, e que priorizem o envolvimento e participação efetiva dos membros da comunidade. O compromisso com o desenvolvimento da atividade turística envolve medidas permanentes de atualização das técnicas e frequente monitoramento dos impactos.

REFERÊNCIAS

- ABELSON, J.; GAUVIN, F.-P. **Assessing the impacts of public participation: concepts, evidence and policy implications**. Ottawa, Canada: Canadian Policy Research Networks, 2006.
- ACSELRAD, H. Sentidos da sustentabilidade urbana. **A duração das cidades: sustentabilidade e risco nas políticas urbanas**, Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- ALAMINO, C. A. M. **Vila de Paranapiacaba**: paradoxos de um patrimônio histórico e um ponto turístico. Anais do XXVI Simpósio Nacional de História. São Paulo: [s.n.]. 2011.
- ANDUIZA, E.; MAYA, S. **La qualitat en la participació**: una propsta d'indicadors. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 2005.
- ANGELO, L. A. **Preservação do Patrimônio Cultural na Vila de Parapiacaba, Santo André - SP**. Rosana: UNESP, 2011.
- ARAÚJO, L. M. Análise de stakeholders para o turismo sustentável. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 91-99, 2008. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Lindemberg_Araujo/publication/242153831_Analise_de_stakeholders_para_o_turismo_sustentvel/links/55bffe7108aec0e5f4476ce1.pdf>. Acesso em: 16 set 2016.
- BARDDAL, R.; ALBERTON, A.; CAMPOS, L. M. S. As dimensões e métodos de mensuração da sustentabilidade e o turismo: uma discussão teórica. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 138-155, ago 2010.
- BARRETTO, M. **Cultura e Turismo**: discussões contemporâneas. Campinas: Papyrus, 2007.
- BARTHOLO, R. Sobre o sentido da proximidade: implicações para um turismo situado de base comunitária. In: BRASIL, M. D. T. **Turismo de Base Comunitária**: diversidade de olhares e experiências brasileiras. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009. p. 45-54.
- BARTILOTTI, T. C. Agenda 21 para a indústria de viagem e turismo. **Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 1, n. 1, 1999. Disponível em: <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/about/contact>>. Acesso em: 13 out 2016.
- BASTELLI, V. **Relações interpessoais de hospitalidade nos bed and breakfasts**. São Paulo: Faculdade SENAC de Turismo e Hotelaria, 2009.
- BENI, M. C. Política e Estratégia do Desenvolvimento Regional: Planejamento Integrado e Sustentável do Turismo. **Turismo em Análise**, p. 7-17, 1999.
- BENI, M. C. Turismo: da economia de serviços à economia da experiência. **Turismo - Visão e Ação**, v. 6, n. 3, p. 295-305, 2004.
- BORN, R. H. Agenda 21: Não basta planejar, é preciso realizar. Mas, sobretudo, avaliar os passos dados. **Fichário do Educador Ambiental**, Brasília, v. 12, p. 5-6, out-nov 2010.

BRASIL, M. D. T. **Edital de Chamada Pública de Projetos Mtur/nº 001/2008 - Seleção de propostas de projetos para apoio às iniciativas de Turismo de Base Comunitária**. Brasília: Ministério do Turismo, 2008.

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO. Portaria Ministerial MTur 100/2011. **Matrizes de classificação de meios de hospedagem**, 2011. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadRegulamento.action;jsessionid=A04B2B1C17431E3AD9DEA6D5FF105EEA?tipo=4>>. Acesso em: 20 out 2016.

BRITO, B. R. O turista e o viajante: contributos para a conceptualização do turismo alternativo e responsável. **IV Congresso Português de Sociologia**, 2000. Disponível em:

<http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32651262/turista_e_o_viajante.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1476392547&Signature=1OyCShCK9kkyTIAN11s4WBFqb98%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTurista_e_o_viajante.pdf>. Acesso em: 13 out 2016.

BURGOS, A.; MERTENS, F. Os desafios do turismo no contexto da sustentabilidade: as contribuições do turismo de base comunitária. **Pasos**, v. 13, n. 1, p. 57-70, 2015.

BURSZTYN, I.; BARTHOLO, R. O processo de comercialização do turismo de base comunitária no Brasil: desafios, potencialidades e perspectivas. **Sustentabilidade em Debate**, Brasília, jun 2012. 97-116.

BURSZTYN, I.; BARTHOLO, R.; DELAMARO, M. Turismo para quem? Sobre caminhos de desenvolvimento e alternativas para o turismo no Brasil. In: BRASIL, M. D. T. **Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009. p. 76-91.

CANDIOTTO, L. Z. P. Considerações sobre o conceito de turismo sustentável. **Revsita Formação**, São Paulo, v. 1, n. 16, p. 48-59, 2009. Disponível em: <<http://revista.fct.unesp.br/index.php/formacao/article/view/861/885>>. Acesso em: 12 ago 2016.

CARDOSO, R. S.; ALVES, T. J. C. **Hospedagem Domiciliar: uma discussão sob a ótica de moradores e turistas na cidade de Caracaraí, Roraima**. Caracará: Universidade Estadual de Roraima, 2010.

CARROLL, A. B. The Pyramid of Corporate Social Responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business Horizons**, jul-ago 1991.

CASTILHO, A. L. H. D. Sobre o percurso das propostas da atividade turística na Vila de Paranapiacaba – Santo André. **II Colóquio [Inter] Nacional sobre o comércio e cidade: uma relação de origem**, 2006.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso Futuro Comum**. Oslo, Noruega: [s.n.], 1987. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>>.

CUNHA, S. K.; CUNHA, J. C. Competitividade e Sustentabilidade de um Cluster de Turismo: uma Proposta de Modelo Sistêmico de Medida do Impacto do Turismo no Desenvolvimento Local. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 9, n. spe2, 2005.

ELKINGTON, J. **Cannibals with forks: the tripple bottom line of 21st century business**. EUA: New Society Publishers, 1998.

ELKINGTON, J. Enter the tripple bottom line. In: HENRIQUES, A.; RICHARDSON, J. **The Tripple Bottom Line: Does it All Add Up?** Londres: Earthscan, 2004. p. 1-16.

FABRINO, N. H. **Turismo de Base Comunitária: Dos conceitos às práticas e das práticas aos conceitos**. Brasília: UnB, 2013.

FIGUEIREDO, V. G. B. **Paranapiacaba: um caso de preservação sustentável da paisagem cultural**. Conferência Internacional sobre Patrimônio e Desenvolvimento Regional. Campinas: [s.n.]. 2010.

FIGUEIREDO, V. G. B. Gestão sustentável da paisagem cultural: legados e lições da experiência de Paranapiacaba. **Revista CPC**, São Paulo, abr 2015. 29-55.

FLAMINIO, G. C.; LOBO, H. A. S. Perfil, Expectativas de Consumo e Satisfação dos Visitantes de Fim de Semana da Vila Histórica de Paranapiacaba - Santo André, SP. **Turismo em Análise**, p. p. 282-307, vol. 26, n. 2, 2015.

FOLADORI, G. Avanços e limites da sustentabilidade social. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, Curitiba, n. 102, p. 103-113, jan-jun 2002.

FUGITA, S. **Turismo Cultura: Um estudo de caso sobre a economia criativa na Vila de Paranapiacaba**. São Paulo: USP, 2012.

GARCIA, A. P. M. **Os desafios do planejamento da comunicação para implementação de um programa de hospedagem alternativa: um estudo de caso do projeto "Cama e Café" de Brasília**. Brasília: UniCEUB, 2014.

GRABNER, R. M. **A Revitalização da Vila Ferroviária de Paranapiacaba: Reflexões Sobre o Turismo e a Hospitalidade**. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2006.

HANAI, F. Y.; ESPÍNDOLA, E. L. G. Programa de Sensibilização Sustentável do Turismo: uma proposta para envolvimento e participação de comunidades locais. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 4-24, abr 2011.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. NIH 54: 2004. **Norma nacional para meios de hospedagem: requisitos para a sustentabilidade**, Salvador, 2004. Disponível em: <[http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/467524C358E0487D832575E0006C5CBA/\\$File/NT00041A3E.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/467524C358E0487D832575E0006C5CBA/$File/NT00041A3E.pdf)>. Acesso em: 20 out 2016.

INSTITUTO MARCA BRASIL. **Tour da experiência: cartilha completa**. Brasília: IMB, 2009.

IRVING, M. A. Reinventando a refl exão sobre turismo de base comunitária: inovar é possível? In: BRASIL, M. D. T. **Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009. p. p. 108-121.

JACOBI, P. Poder local, políticas sociais e sustentabilidade. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 31-48, 1999.

JUNQUEIRA, L. P.; PINHEIRO, F. P.; MAIOR, J. C. S. **Sustentabilidade: a produção científica brasileira entre os anos de 2000 e 2009**. São Paulo: PUC, 2012.

KLEBA, M. E.; WENDAUSEN, A. Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. **Saúde e Soceidade**, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 733-743, 2009.

KÖRÖSSY, N. Do “turismo predatório” ao “turismo sustentável”: uma revisão sobre a origem e a consolidação do discurso da sustentabilidade na atividade turística. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 2, p. 56-68, 2008.

LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. Impactos socioeconômicos do turismo. **Revista da Administração**, São Paulo, v. 33, n. 4, p. 30-44, out-dez 1998.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

MAIA, R. L. G. S. "É pago, mas é em casa": sociodramaturgia goffmaniana em investigações interdisciplinares de hospedagens comerciais domiciliares. **Competência**, v. 6, n. 2, p. 29-45, 2013.

MALDONADO, C. O turismo rural comunitário na América Latina: gênese, características e políticas. In: BRASIL, M. D. T. **Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Rio de Janeiro: Nova Letra, 2009. p. 25-44.

MAUSS, M. Ensaio sobre a dádiva. In: MAUSS, M. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac & Naify, 2003.

MORETTO NETO, M. **Protagonismo Comunitário em Paranapiacaba: O impacto das ações governamentais no desenvolvimento sócio-econômico da Vila de Parapiacaba no período de 2001 a 2004**. São Caetano do Sul: Universidade Municipal de São Caetano do Sul, 2005.

OBSERVATÓRIO INTERNACIONAL DE DEMOCRACIA PARTICIPATIVA. **Guía práctica: evaluación de procesos participativos**. Barcelona: [s.n.], 2006.

OLIVEIRA, G. M. S. C. **Movimentação turística na Vila de Paranapiacaba** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <rlsouza.q@gmail.com> em 16 set 2016.

PEDREIRA, I. M. S. **Percepções dos dirigentes do setor turístico do município de Blumenau (SC) sobre responsabilidade social e sustentabilidade**. Balneário Camboriú: UNIVALI, 2007.

PERES, M. R.; REZENDE, D. C. Gestão da sustentabilidade no segmento hoteleiro: estudo dos meios de hospedagem de Monte Verde, MG. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 11, ago 2011, p. 234-252.

PIMENTEL, A. B. **Hospedagem domiciliar na cidade do Rio de Janeiro: o espaço de encontro entre turistas e anfitriões**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2007.

PIMENTEL, A. B. Dádiva e hospitalidade no sistema de hospedagem domiciliar. In: BRASIL, M. D. T. **Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras**. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009. p. 216-239.

PINE, B. J.; GILMORE, J. H. Welcome to the Experience Economy. **Harvard Business Review**, p. 97-105, 1998.

- PINE, B. J.; GILMORE, J. H. **The Experience Economy**. Boston: Harvard, 1999.
- PIRES, G. M. D. et al. Proposta de avaliação estratégica de clusters turísticos: o caso de Paranapiacaba - SP. **Cultur**, p. 157-186, n. 2, 2013.
- PIRES, M. S. **Turismo e Pós-modernidade: Teoria, Cultura e Sustentabilidade**. Brasília: UnB, 2009.
- PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ. Vila de Paranapiacaba. **Prefeitura de Santo André**, 29 Abril 2013. Disponível em: <<http://www2.santoandre.sp.gov.br/index.php/paranapiacaba>>.
- PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ. Plano de Ação de Turismo para Paranapiacaba tem novo encontro. **Prefeitura de Santo André**, 2016a. Disponível em: <<http://www2.santoandre.sp.gov.br/index.php/noticias/item/10639-plano-de-acao-de-turismo-para-paranapiacaba-tem-novo-encontro>>. Acesso em: 12 ago 2016.
- PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ. Secretaria de Cultura e Turismo. **Conferência Municipal de Turismo 2015/2016**, 2016b. Disponível em: <http://www2.santoandre.sp.gov.br/images/Resultado_Confer%C3%Aancia_Aberta_para_Consulta.pdf>. Acesso em: 1 nov 2016.
- PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ. **Plano municipal de turismo de Santo André: atrativos de Paranapiacaba**. Conferência Municipal de Turismo. Santo André: [s.n.]. 2016c. p. 56-72.
- PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ. Lei nº 9018, de 21 de Dezembro de 2007. **Regulamenta a zona especial de interesse do patrimônio de Paranapiacaba, no município de Santo André e dá outras providências**. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/santo-andre/lei-ordinaria/2007/901/9018/lei-ordinaria-n-9018-2007-regulamenta-a-zona-especial-de-interesse-do-patrimonio-de-paranapiacaba-no-municipio-de-santo-andre-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 13 out 2016.
- ROCHA, J. D.; BURSZTYN, M. A. A importância da participação social na sustentabilidade do desenvolvimento local. **INTERAÇÕES**, Campo Grande, v. 7, n. 11, p. 45-52, set 2005.
- ROLLA, M. M. Economia da experiência. **ECO-PÓS UFRJ**, Rio de Janeiro, p. 165-167, 2003.
- RUSSO, C. R. Sustentabilidade e turismo: um debate sobre as possibilidades do desenvolvimento do turismo sustentável. **Gaia Scientia**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 95-102, 2007.
- SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.
- SACOMANO, A. R. **Responsabilidade social como elemento para a sustentabilidade, a qualidade de produtos e serviços e a qualidade de vida**. São Paulo: Universidade Paulista, 2010.
- SOUZA, C. H. L. **Partilha de poder decisório em processos participativos nacionais**. Brasília: UnB, 2008.
- STIGLIANO, B. V. **Participação comunitária e sustentabilidade socioambiental do turismo na vila ferroviária de Paranapiacaba, SP**. São Paulo: Universidade de São

Paulo, 2009. Tese (Doutorado em Ciência Ambiental) – Programa de Pós-graduação em Ciência Ambiental (PROCAM).

STIGLITZ, J. E. Participation and development: perspectives from the comprehensive development paradigm. **Review of Development Economics**, EUA, v. 6, n. 2, p. 163-168, 2002.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: conceitos e impacto ambiental**. São Paulo: Aleph, 2000a.

SWARBROOKE, J. **Turismo sustentável: gestão e marketing**. São Paulo: Aleph, v. 4, 2000b.

TENÓRIO, F. G. (org.) **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

UNEP E OMT. **Making tourism more sustainable: A guide for policy makers**. [S.l.]: [s.n.], 2005.

ZAOUAL, H. Do turismo de massa ao turismo situado: quais as transições? **Caderno Virtual de Turismo**, p. vol. 8, n. 2, 2008.

APÊNDICE 1 - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM GESTORES DE EMPRESAS DO SEGMENTO “CAMA E CAFÉ”

1. O que você entende por turismo de base?
2. Fale um pouco sobre a história do turismo de base em Paranapiacaba.
3. Avalie a situação atual da região e do seu estabelecimento, comparada à época da implantação.
4. Quais suas expectativas para o turismo na região? E por quê?
5. Você recebeu cursos de capacitação para gerenciar seu empreendimento? Quem elaborou essa capacitação e com qual objetivo?
6. Descreva e avalie o conteúdo destes cursos.
7. Com relação ao planejamento turístico da região, você tem acesso aos documentos elaborados?
8. Participou na elaboração desses documentos? Se sim, para você qual foi o significado desta participação?
9. Como ocorrem as reuniões de planejamento (local, periodicidade, temas abordados, quem participa)? Avalie a situação das reuniões de planejamento.
10. As ideias são contempladas na execução dos projetos?
11. Seu estabelecimento acompanhou o desenvolvimento da região?
12. Há quanto tempo gerencia o empreendimento?
13. É a principal fonte de renda da família ou um complemento? Qual esta renda?
14. Existem funcionários contratados? Como é o dia a dia com seus funcionários?
15. Quais foram as situações mais difíceis de serem resolvidas com os hóspedes e por quê? Se tivesse que dar uma nota de zero a 10 em relação ao relacionamento com o hóspede, que nota daria e por quê?
16. Há alguma atividade desenvolvida com o entorno? Quais são as ações promovidas no ou com o entorno? Isto se deu como e por quê?
17. Você costuma divulgar informações a respeito da região para os hóspedes? Existe receptividade? Acha que esta receptividade, atende suas expectativas?

APÊNDICE 2 – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO POR INDICADORES

Participação social

Quem participa

Total dos participantes sobre a população de referência (cama e café/meios de hospedagem)

Participantes com ensino superior

Sobre o que participa

Conhecimento a respeito do tema

Valor subjetivo atribuído à relevância do tema

Presença no processo de informação, deliberação e decisão

Como participa

Existência de rejeição explícita de um ou mais partidos políticos no campo de referência relevante para o processo participativo

Existência de avaliação pública do processo participativo

Confiança nos responsáveis pela tomada de decisão

Consequências da participação

Nível de cumprimento dos acordos e decisões feitos no processo

Existência de políticas de transparência e prestação de contas

Avaliação positiva do processo

Sustentabilidade

Ambiental

Controle no consumo de:

Energia

Água

Resíduos

Medidas de redução no consumo de:

Energia

Água

Resíduos

Coleta seletiva

Sociocultural

Apoio permanente a atividades culturais

Econômica

Controle da taxa de ocupação

Sistema de avaliação da satisfação dos hóspedes

APÊNDICE 3 – TERMO DE CONSENTIMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

A participação social da hotelaria no processo de desenvolvimento sustentável do turismo de base comunitária na Vila de Paranapiacaba, Santo André - SP.

(De acordo com a Resolução 196 de 10/10/1996 do Conselho Nacional de Saúde)

Eu,

livremente participo da pesquisa: “A participação social da hotelaria no processo de desenvolvimento sustentável do turismo de base comunitária na Vila de Paranapiacaba, Santo André - SP” sob a responsabilidade de Ricardo Luiz Souza, com orientação da Profa. Salomé L. F. de Almeida, do Departamento de Economia Doméstica e Hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ

Estou ciente do que se segue:

Objetivo da pesquisa: Investigar o grau de contribuição dos meios de hospedagem para o desenvolvimento econômico, ambiental e social do patrimônio investigado, nos limites da sustentabilidade.

Participação: Responder às perguntas feitas pelo entrevistador com relação aos aspectos sustentáveis do estabelecimento.

Riscos: Não há riscos previstos para a integridade física, mental ou moral dos entrevistados.

Benefícios: As informações obtidas neste estudo poderão ser utilizadas para a construção de um debate sobre a temática no âmbito da Hotelaria.

Privacidade: Os nomes dos entrevistados, assim como os demais dados, serão confidenciais. Os resultados coletivos serão codificados e divulgados em relatórios e publicações científicas.

Assinatura: _____