

Política Pública de Turismo: Uma análise dos programas e ações de lazer do órgão oficial de turismo na Cidade de São Paulo

Tourism **Public Policy**: An analyze of the leisure programs from the **tourism official organization** in Sao Paulo City

ANA CRISTINA FERNANDES CLEMENTE * [ana.clemente@usp.br]

EDMUR ANTONIO STOPPA ** [stoppa@usp.br]

Resumo | O objetivo deste artigo é apresentar uma análise das políticas públicas de turismo desenvolvidas pela São Paulo Turismo (SPTuris), órgão oficial de turismo e eventos da cidade de São Paulo, maior metrópole e polo econômico do Brasil. O enfoque da análise foram os programas e ações de lazer desenvolvidos, em especial aqueles capazes de estimular não somente o visitante, mas também o morador a conhecer a própria cidade. A discussão centra-se na necessidade de políticas de turismo que despertem um novo olhar do morador sobre sua própria cidade, sendo capaz de gerar vivências que possibilitem o alcance dos níveis mais altos de participação, crítico e criativo. A metodologia utilizada foi o estudo de caso histórico-organizacional da São Paulo Turismo, com a aplicação de entrevistas centradas junto aos gestores da instituição e de entrevistas estruturadas com moradores de São Paulo. Como resultados, identificou-se a necessidade de ações mais representativas, considerando a grandiosidade da cidade de São Paulo, e descentralizadas, com atendimento a regiões mais periféricas do município, assim como a importância de se desenvolver iniciativas que permitam o morador se apropriar dos fixos e fluxos de sua cidade e em superar o desconforto em espaços que, na visão dos moradores, são somente destinados aos turistas.

Palavras-chave | Turismo e lazer, políticas de turismo, participação popular, São Paulo

Abstract | The goal of this article is to present an analysis of the public policies of tourism developed by São Paulo Turismo, official tourism and events organization of the São Paulo city, largest metropolis and economic center of Brazil. The focus of the research was to analyze the leisure programs and activities that not only allow the visitors, but also the residents to know their own city. The discussion focuses on the need for tourism policies that stimulate a new look of the resident in his own city, being able to generate experiences that enable the achievement of higher levels of participation, critical and

* **Mestra** em Turismo pela Universidade de São Paulo. **Docente** da área de Turismo, Eventos, Lazer e Hospitalidade do SENAC SP. **Coordenadora** de Projetos Turísticos da Secretaria de Turismo do Estado de São Paulo.

** **Doutor** em Educação Física pela Universidade Estadual de Campinas. **Docente** dos Programas de Pós-Graduação em Turismo (PPTUR) e Ciências da Atividade Física (PPGCAF), da Universidade de São Paulo. **Líder do Grupo** Interdisciplinar de Estudos em Lazer (GIEL/USP).

creative. The methodology used was a historical-organizational case study of São Paulo Turismo, with the application of focus interviews with the institution's managers and structured interviews with residents of São Paulo. As a result, it was identified the need for more representative policies, considering the greatness of the city of São Paulo, and also decentralized policies, that can serve more remote areas of the municipality, as well as the importance of initiatives to enable the resident to appropriate fixed and flows of their city and overcoming the discomfort in spaces that, in the view of residents are only intended for tourists.

Keywords | Tourism and leisure, policies of tourism, popular participation, São Paulo

1. Introdução

Uma política pública é pautada na concretização de programas e ações que visem o interesse público. Desenvolvida pelo poder público, pela iniciativa privada ou pelo terceiro setor, uma política deve ser pensada de modo amplo, a partir dos múltiplos atores e interesses presentes no contexto social e por meio de um entendimento que envolva os fenômenos estudados e a realidade que eles estão inseridos (Fernandes, 2007).

As políticas públicas de turismo e lazer, dessa maneira, devem ser pensadas a partir das múltiplas características de cada área, bem como na relação entre elas e entre o conjunto de direitos sociais visando à busca da qualidade de vida e da conquista da cidadania.

Quando se fala do Lazer, seu entendimento é muitas vezes pautado em visões funcionalistas, válvula de escape às tensões da vida cotidiana ou de recuperação das forças de trabalho (Marcellino, 2008). O Turismo, enquanto atividade de lazer¹, nessa dinâmica, é desenvolvido como um produto gerador de benefícios econômicos e satisfações genéricas aos viajantes, sem relação com a realidade local que está inserido (Krippendorf, 2001).

A fim de superar tais entraves, pensar o turismo enquanto prática social é uma possibilidade de explorar as potencialidades das comunidades locais (Moesch, 2003), bem como pensar nelas como

sujeito em meio a um cenário de tantas desigualdades, ineficiência de políticas públicas, falta de participação e evidente carência de cidadania, principalmente em países em desenvolvimento, como o Brasil. Com isso, é necessário promover vivências de lazer que permitam a superação desses problemas, pensando na maior participação popular e na mudança da situação social vigente (Marcellino, 2008).

A política de turismo para o morador em sua cidade é uma possibilidade de resgate e construção da história e cultura do local que se vive, mora e trabalha. Consiste na possibilidade de enxergar a própria cidade a partir de um novo olhar, em uma perspectiva mais alegre, viva e positiva (Moesch & Gastal, 2007). Para isso, faz-se necessário reavaliar os próprios centros urbanos, ligados principalmente às questões econômicas.

Com base nessas colocações, esse artigo tem como objetivo analisar as políticas públicas de turismo desenvolvidas pela SPTuris, órgão oficial de turismo e eventos da cidade de São Paulo, com enfoque nos programas e ações de lazer e em seus reflexos aos moradores locais.

A estrutura desse artigo está dividida em três partes: a primeira, de contextualização teórica, destaca conceitos de lazer, turismo, políticas públicas na área e de suas relações com a cidade de São Paulo, na sequência é apresentada a metodologia de pesquisa e depois os resultados obtidos

¹Mesmo conhecendo suas outras possibilidades, de negócios, estudos, saúde, etc

por meio da pesquisa de campo, provenientes da dissertação de mestrado desenvolvida na área.

Embora a pesquisa tenha como espaço de análise a cidade de São Paulo, localizada na região sudeste do Brasil, acredita-se que essa realidade é encontrada em muitas outras localidades, em especial nas grandes metrópoles.

2. Contextualização teórica

As políticas públicas podem ser consideradas mecanismos para a superação de muitos dos problemas que limitam a difusão do turismo e dos demais direitos sociais de forma a tornar as cidades melhores para viver, transformando sujeitos, em busca de maior qualidade de vida e cidadania (Demo, 2008). No entanto, muito ainda deve ser feito para tornar as políticas públicas transformadoras, eficientes e condizentes com as realidades locais.

A importância do morador nesse contexto é vital, não somente em ser beneficiado com ganhos econômicos que o turismo comprovadamente pode gerar (Panosso Netto, 2010), mas também pela necessidade do conhecimento de sua própria cidade, história e cultura. Considerando os órgãos públicos de turismo como responsáveis pela promoção, difusão e estruturação do turismo a fim de atender os interesses e necessidades dos visitantes, entende-se que sua atuação deve beneficiar também o morador em sua própria cidade, pensando em fornecer experiências semelhantes às dos turistas (Moesch & Gastal, 2007).

Mas para isso, os limites dos conceitos de turismo devem ser superados, considerando-o como um dos elementos integrantes do lazer, entendido como uma cultura vivenciada, promotor do divertimento, descanso e desenvolvimento, que possa contribuir com a formação de indivíduos críticos e criativos (Marcellino, 2014; Dumazedier, 2004).

Segundo Moesch (2003), as políticas públi-

cas de turismo devem possibilitar que o morador conheça sua cidade, história e cultura, mas não só isso: devem fazer com que ele seja capaz de enxergá-la com um novo olhar, em uma nova perspectiva, para poder valorizá-la, identificar-se e contribuir com a preservação dos atrativos, da natureza, favorecendo o maior engajamento político e público do morador no espaço.

Com base nesses aspectos, Moesch & Gastal (2007) definem o conceito de turista cidadão como aquele que depois de construir relações de pertencimento com o local onde mora e de se apropriar dos fixos de sua cidade - os edifícios, construções, patrimônios, vias de circulação- é capaz de "[...]vivencia[r] práticas sociais, no seu tempo rotineiro, dentro da sua cidade, de forma não rotineira, onde é provado em relação à cidade" (Moesch & Gastal, 2007, p. 65).

Nesse âmbito, o turista cidadão é aquele que se apropria não somente dos fixos, mas também dos fluxos presentes na cidade, do conjunto de ideias, culturas, sujeitos e de si mesmo. Essa apropriação gera o sentimento de estranhamento dos elementos da cidade quando se deparam com situações diferentes das rotineiras, em lugares que podem fazer parte de sua rotina (Moesch & Gastal, 2007).

Em conjunto a isso, as políticas de turismo devem considerar itens como infraestrutura, promoção, capacitação profissional, democratização das viagens, envolvimento das comunidades locais, redução de preconceitos e valorização cultural (Panosso Netto, 2010; Krippendorf, 2001).

Na cidade de São Paulo, objeto desta pesquisa, as políticas são pautadas no Plano de Turismo Municipal (PLATUM), desenvolvido pela SPTuris em conjunto com o Conselho Municipal de Turismo (COMTUR). A SPTuris passou a atuar como órgão municipal de turismo em 2005, com uma diretoria voltada a elaboração e execução de políticas de turismo pensadas no entretenimento e cultura (SPTURIS, 2015a).

Referente à questão do Lazer, no Estado ele é desenvolvido pela Secretaria de Esporte, Lazer e

Juventude (SELJ) e em nível municipal pela Secretaria de Esporte, Lazer e Recreação (SELR) (São Paulo, 2015d; São Paulo, 2015c; Stoppa et al, 2011).

Dessa maneira, o grande desafio no desenvolvimento de políticas públicas de turismo e lazer ou de qualquer outra área em São Paulo está ligada a sua imensidão e complexidade. São Paulo reúne cerca de 12 milhões de habitantes, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2015) e recebe em torno de 13 milhões de turistas, segundo a SPTuris (2015a), todos os anos em uma área de 1.521,110 km², sendo considerada a maior metrópole da América Sul e a cidade mais populosa do país.

O caráter empresarial da SPTuris muitas vezes concentra suas ações nas regiões ricas da cidade e tal realidade se dá pela importância econômica que o turismo representa no município, em oposição à questão social. Embora a SPTuris trabalhe com ações de lazer, cultura e entretenimento, apresentam como pano de fundo a questão econômica, evidenciada na pouca representatividade das ações e na sua limitação em áreas mais privilegiadas da cidade. Assim, considera-se que dentre as diversas ações identificadas na SPTuris, algumas delas podem ser consideradas exemplo para muitos órgãos públicos, mas o caráter privado da instituição nem sempre é democrático e capaz de atender a todos.

3. Metodologia

O trabalho foi desenvolvido pela combinação de pesquisa bibliográfica, documental e empírica (Severino, 2007), com a realização de estudo de caso histórico-organizacional da SPTuris (Triviños, 2013). As principais técnicas de coleta de dados utilizadas na pesquisa de campo são a aplicação de entrevistas centradas (Thiollent, 1987) com os funcionários responsáveis pelo planejamento das políticas de lazer e de turismo da SPTuris, e en-

trevistas estruturadas (Severino, 2007) com moradores frequentadores das Centrais de Informação Turística (CITs) do município.

As entrevistas centradas (Thiollent, 1987) foram realizadas com cinco gestores da SPTuris, do setor de Turismo, de Eventos e do Observatório de Turismo. Devido ao processo de reestruturação da SPTuris, foi possível entrevistar somente esses gestores, visto que muitos haviam sido demitidos e a equipe estava reduzida.

As entrevistas estruturadas (Triviños, 2013) foram aplicadas com 40 moradores da cidade de São Paulo, frequentadores das CITs. A definição da amostra foi não-probabilística, intencional para os moradores frequentadores das CITs e definida por saturação, quando as respostas dos entrevistados passaram a se repetir sem o surgimento de novos dados (Magnani, 2003).

A SPTuris conta com sete CITs fixas - identificadas como República, Mercado, Olido, Paulista, Tietê, Congonhas, Anhembi - e cinco móveis, cujos serviços são disponibilizados em vans estacionadas em locais variados - no geral ficam no Parque do Ibirapuera, Pátio do Colégio, Prefeitura, etc. Os espaços escolhidos para a pesquisa de campo foram definidos por estarem localizados em equipamentos ou espaços de lazer e/ou presentes em locais com grande concentração de público, especialmente de moradores.

Assim, as centrais escolhidas foram Mercado Municipal, Olido, Paulista, Parque do Ibirapuera, Prefeitura, República e Rodoviária do Tietê.

Ao mesmo tempo da aplicação de entrevistas com os moradores, foi realizada a observação estruturada (Triviños, 2013) da dinâmica das CITs, dado o longo tempo de permanência nesses locais, e também da visita monitorada ao Edifício Matarazzo, e da linha de ônibus turística Circular Turismo. A pesquisa de campo ocorreu no período de dezembro de 2015 a junho de 2016.

4. Resultados

São Paulo, com toda a sua grandeza e complexidade exige políticas públicas amplas, que permitam transformar a realidade da população local e de seus visitantes. As políticas das áreas sociais são necessárias para promover a qualidade de vida dos sujeitos e devem buscar serem democráticas e participativas. Na Diretoria de Turismo e Eventos da SPTuris os principais programas e ações de lazer alvos de análise foram:

I – As CITs: existem no município desde 1983 e têm como objetivo prestar atendimento turístico à população e aos turistas.

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

III – A visita monitorada ao Edifício Matarazzo, sede da Prefeitura: teve início na I Jornada do Patrimônio, realizada em dezembro de 2015, com abertura de mais de 80 espaços históricos para visitação.

IV – A linha de ônibus Circular Turismo SP: teve início em março de 2016 em caráter experimental com um roteiro saindo da Estação da Luz e passando pelo Mercado Municipal, Praça da República, Museu do Futebol, Avenida Paulista, Parque do Ibirapuera, Bairro da Liberdade, *Patteo* do Colégio e *Theatro* Municipal.

Há também um departamento de Eventos e o Observatório de Turismo, que desenvolve boletins, anuários, planos de turismo, pesquisas de demanda, inventarização da oferta turística, etc.

Referente ao estudo das CITs, segundo relatório da instituição, elas receberam em 2015 um total

de 109.361 visitantes. Desse total, 35% eram moradores, superando o público de turistas nacionais e estrangeiros (SPTURIS, 2015b; 2016).

Dessa forma, demonstra-se que grande percentual de frequentadores desses espaços é composto por moradores da capital paulista. Entretanto, eles fazem parte somente da contagem de pessoas e não das pesquisas de perfil, interesses e satisfações aplicadas com os turistas, o que reflete a falta de interesse com as motivações dos moradores.

Avançando nas discussões, a visita ao Edifício Matarazzo, realizada com acompanhamento de um monitor da SPTuris, percorre diversos espaços do prédio. A visita expõe em sua maioria o que o prédio foi historicamente, mas não o que ele é hoje em dia, fato que inibe perceber a real importância do local e sua função como sede do Poder Executivo da maior metrópole da América Latina.

Outro elemento a considerar sobre a visita à Prefeitura é que os espaços utilizados pelos visitantes são diferentes dos funcionários, havendo pouca interação entre eles, o que dificulta captar a realidade, bem como sentir as responsabilidades do local. Poderia ser interessante a presença de um servidor público na visita, relatando, mesmo que em linhas gerais, a experiência no local, ou a distribuição de material explicativo sobre as políticas desenvolvidas e as ações abertas à participação popular, fornecendo uma experiência mais autêntica aos visitantes, como coloca MacCannel (1973), a partir da maior aproximação com a realidade local.

Considera-se que conhecer os prédios públicos, como o da prefeitura, é um dos elementos pertencentes a conhecer a própria cidade, sua história, cultura e tudo que ela tem a oferecer. Para o morador, diferente do turista, o conhecer não se restringe apenas a história, cultura e entretenimento em um espaço de tempo definido, mas também em ter conhecimento dos serviços públicos disponíveis e de qualquer forma de uso dos fixos e fluxos de sua cidade, sejam eles voltados para o lazer e o turismo, mas também para o ensino, saúde, transporte, etc.

A maioria das ações encontradas na SPTuris são bem estruturadas, mas reduzida parte são capazes de atender um grande volume de público, acabando por limitar-se a atender pequenas parcelas populacionais.

São Paulo tem, em média, 30 milhões de pessoas na sua dinâmica espacial (IGBE, 2015). Assim, a tarefa de um órgão público em uma localidade como essa é desafiadora, mas deve ser alvo de atenção e preparação dos órgãos municipais, a fim de suprir as necessidades da demanda existente e, muitas vezes, oprimida.

Ainda nesse tópico de representatividade das ações, as CITs contam com uma grande diversidade de materiais que fazem jus à oferta de atrações da cidade de São Paulo. No Mapa geral produzido pela SPTuris são encontradas 92 opções e os demais mapas têm uma média de cinquenta a sessenta opções, divididos por região ou tema.

Entretanto, faz-se necessário refletir sobre o real acesso da população a esse conhecimento. A tiragem de materiais é bastante reduzida - de acordo com informação descrita nos próprios materiais, foram impressos em 2013 cerca de 337 mil unidades do Mapa Geral (um dos materiais com maior saída). Assim, embora o conteúdo seja existente, a informação deve ser facilitada aos visitantes e moradores.

Algumas instituições também distribuem seus materiais por meio das CITs, com destaque para editoras com publicações culturais, de lazer e entretenimento. No entanto, alguns deles acabam rapidamente, principalmente os que envolvem programação cultural e de eventos, foco dos moradores.

Dessa forma, somando os 38 mil moradores atendidos pelas CITs com uma estimativa de cerca de 4 mil moradores que podem ser atendidos nas visitas à Prefeitura², identifica-se pouca representatividade dessas ações considerando a população paulistana, constituindo-se de menos de 1% do to-

tal populacional.

Em conjunto a tais questões, a centralização dos espaços reflete em uma barreira. As CITs estão nas regiões centrais e mais privilegiadas da cidade. Situação semelhante foi identificada no Circular Turismo SP, com roteiro por atrativos principalmente da região central e sul.

A intervenção das políticas em locais mais periféricos e próximos da população contribuiria com o estímulo de vivências turísticas pelos moradores. Na percepção dos moradores:

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

Em complemento com a resposta acima, é enfatizado também que

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

Dessa maneira, evidencia-se que embora haja conteúdo, este deve ter maior alcance da população, explorando outras possibilidades de divulgação. Tal apontamento é também destacado por Bonalume (2008), quando ressalta que não somente o acesso aos espaços deve ser facilitado, mas também a informação sobre eles.

Analisando os mapas e guias distribuídos nas CITs, identificou-se em média 600 atrativos registrados, dentre eles atrativos culturais, monumentos, comércio e shopping, centros de exposição e ruas de bares, restaurantes e vida noturna.

Assim, percebe-se uma boa distribuição dos

²Estimativa considerando 350 pessoas: valor médio de moradores do mês de dezembro, no período de 12 meses.

atrativos turísticos. Embora a região Central e a Sul registrem um maior número de opções, a aparição da zona Leste como espaço de lazer e de turismo pode ser considerado uma conquista. A informação gera o maior conhecimento dos bairros, o que porventura pode servir como instrumento para estimular o morador a se apropriar da própria cidade e de seus ambientes rotineiros e não rotineiros (Moesch & Gastal, 2007).

Um aspecto a considerar é a reação dos moradores na visitação das CITs, espaços que, na visão deles, é destinada somente aos turistas, ou seja, às pessoas que vêm de fora. Nota-se um 'ar de santuário' por parte dos moradores quando as visitam. Percebe-se que eles se sentem envergonhados de entrar nesses locais (Marcellino; Barbosa & Mariano, 2008).

Constantemente os moradores entravam para pegar os folhetos e saíam rapidamente, sem emitir nenhum som, sem falar com os atendentes, apenas entravam discretamente, retiravam os informativos expostos e saíam em alguns segundos. Nas palavras de alguns dos entrevistados:

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

Outro entrevistado afirma opinião semelhante:

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

Percebe-se que as pessoas têm vergonha de assumir que não conhecem a própria cidade. Embora São Paulo seja uma cidade muito extensa e com vastas opções de lazer e entretenimento, parece ser difícil reconhecer o não conhecimento da própria cidade. Há alguns residentes fiéis que vão com frequência às centrais de informação, mas que con-

tinuam com essa mesma postura, de apenas pegar rapidamente os materiais, sem se sentir à vontade no espaço das CITs.

Em muitos dos casos foi difícil abordar o público de morador visitante nas CITs, pois além de passarem rapidamente por elas, a maioria (tímida ou com pressa para chegar ao trabalho ou em seus compromissos) tinha dificuldades de avaliar a estrutura e o conteúdo desses espaços.

O atendimento se mostrou diferenciado entre turistas e moradores nas CITs. De modo geral, não havia abordagem por parte dos atendentes quando se tratava das pessoas com perfil de morador, ou seja, a pessoa que entra sem cumprimentar a equipe, retirando materiais e saindo rapidamente. Os moradores que entravam e faziam o primeiro contato com os atendentes eram muito bem atendidos, mas não havia iniciativa por parte dos atendentes em recebê-los. Os turistas na maioria das vezes eram abordados com atenção e simpatia.

Seguindo as discussões a respeito dos pontos positivos perguntados aos moradores sobre as CITs, na visão deles está a boa estrutura dos espaços, o atendimento aos turistas, o *design* colorido que transparece energia e alegria e as informações que ajudam a conhecer São Paulo. Os guias e materiais impressos também foram alvo de elogios, bem como a segurança do espaço. Entretanto, muitos colocaram que as CITs são importantes para as pessoas que vêm de fora, que não conhecem a cidade, não se referindo a sua própria utilização do local.

Dentre os aspectos negativos identificados, embora a estrutura das CITs seja boa e organizada, os moradores entrevistados a contrapunham com a estrutura da própria cidade, questionando a falta de manutenção dos espaços públicos, a apropriação dos prédios do Centro Histórico por movimentos sociais, a falta de manutenção e de conservação das ruas, avenidas e praças, bem como a violência e a falta de segurança.

Assim, alguns desses comentários levam a conclusão de que não é possível pensar somente em

canais de informação bem estruturados, quando a cidade não compartilha das mesmas condições. Como afirmam um dos entrevistados:

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

Assim, é necessário avaliar o conteúdo passado dos atrativos turísticos, mas também as formas de acesso a esses espaços, as condições de segurança e o paisagismo ao redor, pautados em uma política de planejamento urbano.

E, ainda, outro item colocado pelos moradores entrevistados é a carência de opções de passeios e roteiros turísticos pela cidade. A linha de ônibus Circular Turismo SP pode interagir com esta demanda de parte da população interessada nas opções que possibilitem o conhecimento da própria cidade. Entretanto, sua tarifa não é democrática: o valor de R\$ 40,00 impõe grande limitação para muitas pessoas economicamente menos favorecidas.

Além disso, identificou-se a carência de funcionários da área de turismo ou lazer atuando nos ônibus, que contam somente com funcionários da área de transporte. Uma política de animação sociocultural (Bernet, 1998) vinculada ao programa é um dos caminhos para estimular o estranhamento da cidade para seu morador.

Dessa maneira, muitas são as questões a se considerar no desenvolvimento das políticas de turismo que permitam beneficiar o morador na própria cidade. A divulgação, a infraestrutura urbana, a qualificação profissional, as alternativas de conhecimento da própria cidade por meio de roteiros turísticos e passeios são algumas das delas.

Além de tais itens, limitadas foram as interações identificadas da SPTuris com demais órgãos municipais de lazer, cultura e educação. A maior aproximação desses órgãos pode proporcionar ações mais democráticas e participativas.

Somado a isso, a percepção desses espaços somente como de destinação dos turistas inibe e gera desconforto a muitos dos moradores, que não se sentem parte integrante das políticas de turismo. A maior representatividade das ações, com maior oferta de políticas e a descentralização das mesmas são alguns dos caminhos para estimular um novo olhar do morador sobre sua cidade.

5. Conclusão

As políticas de turismo desenvolvidas pela SP-Turis são capazes de atender o morador na própria cidade. Ainda assim, muitos desafios devem ser superados de modo a mostrar São Paulo a partir de um novo olhar, em estreitas relações com a cultura, educação e lazer.

O estímulo à participação dos moradores não somente na vivência, mas também no planejamento, pode fazer com que se sintam parte de sua cidade. Mas a difusão de conceitos mais amplos de turismo e lazer deve ser considerados.

Evidente é a demanda espontânea de moradores nas ações e programas desenvolvidos pela SPTuris. Ainda assim, o desconforto e o "ar de santuário" associado às políticas desenvolvidas dificulta a apropriação dos fixos e fluxos da cidade e de promover a valorização e preservação do local que se mora, a fim de conquistar a maior participação e a cidadania.

Superar esses problemas é uma das possibilidades de elaborar políticas de turismo que façam surgir nos moradores o sentimento de busca por uma cidade melhor para viver, mais humana, mais alegre, que respeita as diferenças, os patrimônios e as áreas verdes presentes em seu espaço. O foco das políticas promocionais e de *marketing* em turismo é fazer quem não conhece a cidade a conhecer. Sendo os moradores seres desconhecedores de sua cidade, por que não os inserir?

Referências

- Bernet, J. T. (1998). Conceito, exame e universo da animação sociocultural. In Bernet, J. T. (Ed.), *Animação Sociocultural. Teorias, programas e âmbitos*. (pp. 19-44), Lisboa: Instituto Piaget.
- Bonalume, C. R. (2008). Controle Social das Políticas de Esporte e Lazer In Marcellino, N. C. (Ed.). *Políticas Públicas de Lazer*. (pp. 153-170), Campinas, SP: Alínea.
- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal. Acedido em 28 de março de 2015, em http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao1988.html
- Demo, P. (2008) *Política social, Educação e Cidadania*. (11 ed),. Campinas, SP: Papirus.
- Dumazedier, J. (2004). *Lazer e cultura popular*. São Paulo: Perspectiva.
- Fernandes, A. S. A. (2007). Políticas Públicas: definição evolução e o caso brasileiro na política social. In Dantas, H. & Martins Junior, J. P. (Orgs). *Introdução à política brasileira*. (pp. 203-226), São Paulo: Paulus.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2015). Portal Cidades@. Acedido em 03 de abril de 2016., em <http://www.cidades.ibge.gov.br>
- Krippendorf, J. (2001). *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. (3 ed.), São Paulo: Aleph.
- Maccannell, D. (1973). Staged Authenticity: Arrangements of Social Space in Tourism Settings. *The American Journal of Sociology* (v. 79, nº 03, pp. 589-603). Chicago: The University Of Chicago Press Journals.
- Marcellino, N. C. (2008). Subsídios para uma política de lazer: o papel da administração municipal In Marcellino, N. C. (Ed.). *Políticas Públicas de Lazer*. (pp. 11-16), Campinas: Editora Alínea..
- Marcellino, N. C. (2014). *Lazer e Educação*. (17. Ed). Campinas: Papirus.
- Marcellino, N. C., Barbosa, F. S. & Mariano, S. H. (2008). Espaços e equipamentos de lazer: apontamentos para uma política pública. In Marcellino, N. C. (Ed.). *Políticas Públicas de Lazer*. (pp. 133-152), Campinas: Editora Alínea.
- Moesch, M. M. (2003). Turismo e Lazer: conteúdos de uma única questão. In: Marcellino, N. C. (Ed.). *Formação e Desenvolvimento de Pessoal em Lazer e Esporte*. (pp. 19-30), Campinas: Papirus.
- Moesch, M. M. & Gastal, S. (2007). *Turismo, Políticas Públicas e Cidadania*. São Paulo: Aleph.
- Magnani, J. G. C. (2003). *Festa no Pedaco: cultura popular e lazer na cidade*. (3º ed.). São Paulo: Hucitec/UNESP.
- Panosso Netto, A. (2010). *O que é Turismo*. São Paulo: Brasiliense.
- São Paulo [Estado]. (1989). *Constituição Estadual*. Acedido em 06 de setembro de 2015, em <http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202.nsf/a2dc3f553380ee0f83256cfb00501463/46e2576658b1c52903256d63004f305a?OpenDocument>
- São Paulo Turismo [SPTURIS]. (2014). *A São Paulo Turismo*. Acedido em 05 de junho de 2014, em <http://www.spturis.com/v7/quemsomos-perfil.php>
- São Paulo Turismo [SPTURIS]. (2015a). *PLATUM 2015-2018: Plano de Turismo Municipal*, São Paulo: Cidade de São Paulo. Acedido em 13 de abril de 2016, em <http://imprensa.spturis.com.br>
- São Paulo Turismo [SPTURIS]. (2015b) *Central de Monitoramento do Turismo*. (17º edição). São Paulo: Cidade de São Paulo.
- São Paulo [Cidade]. (2015c). *Secretaria de Esportes, Lazer e Recreação*. Acedido em 08 de setembro de 2015, em <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/esportes>
- São Paulo [Estado]. (2015d). *Secretaria de Esportes, Lazer e Turismo*. Acedido em 08 de setembro de 2015, em <http://www.selj.sp.gov.br>
- São Paulo Turismo [SPTURIS]. (2016). *Atendimentos nas Centrais de Informação Turística*. Acedido em 01 de maio de 2016, em <http://www.observatoriodoturismo.com.br>
- Severino, A. J. (2007). *Metodologia do trabalho científico*. (23ª ed.). São Paulo: Cortez.
- Stoppa, E. A. et. al. (2011). *Gestão de Esporte e de Lazer: análise dos espaços e equipamentos de esporte recreativo e de lazer na Subprefeitura de Ermelino Matarazzo, Zona Leste de São Paulo*. São Paulo: Plêiade.
- Thiollent, M. (1987). *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. (5ª ed.). São Paulo: Polis.
- Triviños, A. N. S. (2013). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. (1ª ed. 22. reimpr.). São Paulo. Atlas.