

## HOSPITALIDADE NOS TERMINAIS DE DESEMBARQUE DA GRANDE SÃO PAULO

Douglas Dias<sup>1</sup>  
Universidade de São Paulo – USP

**Resumo:** A hospitalidade pública, como definida por Lucio Grinover, defende o uso do espaço através da replicação dos princípios de legibilidade, identidade e acessibilidade. Este trabalho traz o resultado da observação orientada realizada em quatro terminais de desembarque presentes na grande São Paulo. Esta observação teve como referencial teórico os estudos sobre hospitalidade. Buscou analisar como os usuários são recebidos e acolhidos em terminais. A hipótese inicial foi a de que tais espaços são pensados na lógica de transporte para escoamento e não como local de recebimento de pessoas, com necessidades de comunicação e relações sociais mais amplas do que as mercadorias. Apresenta os resultados da observação orientada realizada como trabalho de campo e traz algumas indicações das possíveis melhorias aos espaços estudados.

**Palavras-chave:** Hospitalidade, Hospitalidade Pública, Terminais de desembarque, São Paulo.

### 1. INTRODUÇÃO

É sempre bom ser bem recebido ao chegar. Ao entrar em casa, o cachorro que abana o rabo. Ao visitar um amigo, o café fresco que é passado. Ao entrar numa cidade a placa de boas vindas fala muito da cultura local. Curioso é lembrar algumas cidades numa hora dessas e pensar o quanto os primeiros instantes foram decisivos para o decorrer da viagem. As condições do banheiro no terminal rodoviário, o sorriso do taxista e suas conversas sempre tão pertinentes, a sinalização de onde encontrar o destino final naquele lugar. Orientado, seguro e alimentado todo e qualquer cidadão pode perceber melhor o novo espaço em que se insere.

Na cidade em que se vive a situação não é diferente. Afinal, um banco na fila do ônibus, a cordialidade de um cobrador, a paciência de um motorista com um idoso ou

---

<sup>1</sup> Bacharel em Lazer e Turismo pela Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo. Especialista em gestão empresarial pela FATEC São Paulo. E-mail: dougdias@usp.br.

deficiente. Parece que tudo isso colabora mesmo para um dia melhor. Ou pior... O que faz o momento são as circunstâncias.

Nas páginas que se seguem estão descritas as etapas de um trabalho que buscou identificar as formas que o segmento de transporte (não) adota para estruturar os cenários de receptividade e hospitalidade. Mais precisamente, observar de que forma as pessoas são recebidas na grande São Paulo. O que está presente nos terminais de desembarque, pontos nevrálgicos do fluxo de recebimento de pessoas e como essas inferências se relacionam com cada um dos usuários desses espaços?

Sentir a cidade; amá-la de forma despreziosa, mas envolvente. Assim é o abraço de uma metrópole. É muito braço, muita gente e uma individualidade ímpar na escolha de onde se colocar entre os demais.

Como objeto de estudo deste trabalho, optou-se apenas por um dos locais de uso público na cidade: os terminais de desembarque. Foram observados o terminal rodoviário do Tietê, o terminal urbano de ônibus Parque Dom Pedro II, a estação de trem e metrô Luz e o aeroporto internacional de Guarulhos, governador André Franco Montoro. Através do tripé da hospitalidade – legibilidade, identidade e acessibilidade - teorizado por Grinover (2007. p.135-148), pretende-se pela observação orientada checar o uso dos elementos de hospitalidade pública nos terminais urbanos.

Este trabalho supõe que há falhas na aplicação dos conceitos de hospitalidade nos espaços de desembarque de passageiros em São Paulo. Turistas e moradores são condicionados a momentos desgastantes, seja pelo atraso em um voo, pela falta de banheiros públicos, ou pela ausência de uma entrada para deficientes. Outra suposta falha na composição desses espaços, diz respeito ao fato de a identidade de São Paulo ou até mesmo do Brasil estar presente nestes espaços. É possível sentir-se em nosso território ao pisar neles? Os terminais de desembarque devem ser estruturados pela lógica de transporte de pessoas e não de materiais. Os “transportadores de passageiros em geral devem se preocupar em como melhorar o atendimento na prestação de seus serviços e com a qualidade da experiência da viagem, não só para seus passageiros, mas também para turistas que se utilizam de seus serviços de transporte” (GALVÃO, 2005. p.124).

## **2. METODOLOGIA**

A observação sistemática foi a técnica escolhida para a análise dos espaços de desembarque na grande São Paulo. De forma sensorial, esta abordagem permite ao observador

captar algumas referências do que se busca estudar, bem como perceber a interação do meio com os usuários.

Observar não é apenas ver. A validade (será que se está observando aquilo que de fato se deseja observar?) e a confiabilidade, ou fidedignidade (será que sucessivas observações do mesmo fato ou situação oferecem resultados semelhantes?), poderão ser atingidas se a observação for, rigorosamente, controlada e sistemática. Implica em um planejamento cuidadoso do trabalho e preparação do observador. O plano delimitará o fenômeno a ser estudado, indicará o que se deve observar, as maneiras de se observar, a duração, a periodicidade, modo de registros e controles para a garantia da vitalidade e confiabilidade (MARTINS, 2006. p. 24).

Foram dedicadas algumas horas para a observação em cada um dos espaços visitados, baseada na teoria apresentada pelo prof. Dr. Lucio Grinover que pauta nos itens de: identidade, acessibilidade e legibilidade. De que forma esses elementos foram apresentados na disposição dos espaços analisados? A sistemática de observação focou principalmente a estrutura física local, as placas de sinalização e identificação, os canais disponíveis para obtenção de informações, a oferta de serviços de hospitalidade (alimentação, higiene e hospedagem), bem como a presença de pessoal para auxiliar usuários em trânsito no local ou no encontro do destino final de seu deslocamento. As observações foram realizadas em dias alternados.

Outra fonte de obtenção de dados foi o contato com assessorias de comunicação dos terminais. Por intermédio delas, foi possível apontar o número de usuários dos terminais, sobretudo daqueles que não dispunham desta informação em sua página da internet.

### **3. A CIDADE DE SÃO PAULO PARA VIAJANTES E MORADORES**

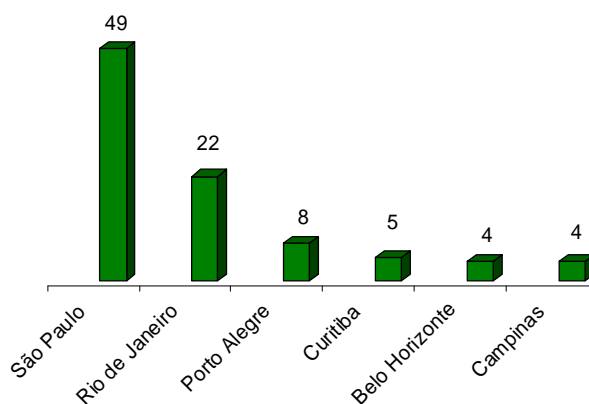
Cidade de São Paulo, a capital cosmopolita da América Latina. Lugar das manifestações de vanguarda, da urbanidade, da megalópole viva. Palco dos importantes acontecimentos da história do país, desde recepção da Família Real Portuguesa na era colonial, a Proclamação da Independência do Brasil, a Revolução Constitucionalista de 1932, as Diretas Já. Une-se a isso a importância econômica da cidade, seu grau de cidade mundial, com alto nível de sofisticação em tecnologia e serviços.

Para Sênia Bastos, a história da hospitalidade na cidade é marcada por traços do comportamento social que demonstram o desinteresse por receber. Em seu artigo sobre história e hospitalidade no século XIX ela afirma que “os paulistanos tinham aversão aos estrangeiros, pouca disponibilidade de leitos, em locais mal-estruturados, nos quais os

hóspedes eram malvistas, bem como aqueles que por ali circulassem em busca de repasto” (BASTOS, 2003. p. 75). Esta passagem da autora mostra que além de não haver o interesse em receber, aqueles que se dispunham a abrir espaços para recepção de estrangeiros, o faziam de forma precária e preconceituosa.

A capital paulista é cenário dos contrastes, da miscelânea brasileira e do país em desenvolvimento. Em pesquisa realizada no ano de 2007 pelo órgão oficial do turismo no município, a São Paulo Turismo, constatou-se que metade dos visitantes que chegam à paulicéia são motivados por interesses em negócios e trabalho, seguido de 35% que buscam o lazer e a oferta cultural e 15% divididos entre interesses de compras, saúde, educação e demais motivações de viagem. O gráfico a seguir mostra a importância da cidade, no cenário brasileiro, como receptora de pessoas que participam de eventos, congressos, simpósios e outros encontros profissionais.

Figura 1  
Distribuição dos turistas estrangeiros de negócios no Brasil  
Percentual de recepção de turistas internacionais de negócios por cidade



Fonte: Revista Exame – anuário do turismo 2007.

A população atual de São Paulo é de cerca de 18 milhões de pessoas, com necessidades diferentes de infra-estrutura e serviços. Se de um lado da cidade é o estacionamento VIP que se torna imprescindível, no outro extremo é sem dúvida, o ponto de parada de ônibus com cobertura para dias de chuva que fará a diferença quando se pensar em planejamento do espaço.

Um destino turístico se faz não só por sua infra-estrutura de acesso, mas também por sua identidade e pela oferta de atrativos. Na cidade, a relação com o urbano se funde para

compor uma atmosfera viva, que traduz o movimento sócio-econômico da unidade geográfica em que se dão as relações humanas dos moradores.

[...] se por cidade entender-se o espaço físico e as inter-relações socioeconômicas ali efetuadas, o urbano poderá implicar um modo de vida, uma sensibilidade e uma cultura (Harvey 1980, p. 265) vivenciados como imaginário. O urbano nasceu na cidade, mas espalhou-se para além dos seus limites, de maneira que, hoje, para lá da cidade, ainda é cidade (Argan 1992, p. 222). Mas seria uma ilusão pós-moderna pensar que o urbano pode viver sem a cidade como suporte físico de experiências e fazeres: como o pastoral estaria para o campo, assim o urbano está para a cidade, alimentado por visões de realidades urbanas densas (GASTAL, 2006, p. 51).

São os lugares que dão à cidade sua identidade. Os lugares de viver, de trabalhar, de curtir a noite, o dia, a paisagem natural, os eventos que ocupam espaços com vida e novos significantes. Na supermodernidade, estes mesmos lugares convivem com os não-lugares, e conflitam com os indivíduos e as relações humanas que travam em uma determinada cidade:

Se um lugar pode ser definido como identitário, relacional e histórico, um espaço que não pode se definir nem como identitário; nem como relacional, nem como histórico definirá um não-lugar. A hipótese aqui defendida é a de que a supermodernidade é produtora de não-lugares, isto é, de espaços que não são em si lugares antropológicos e que, contrariamente à modernidade baudelairiana, não integram os lugares antigos: estes, repertoriados, classificados e promovidos a “lugares de memória”, ocupam aí um lugar circunscrito específico (AUGÉ, 1994, p.73)

É preciso repensar os locais públicos como elementos comunicantes, direcionados não só para sua funcionalidade, mas também para a transmissão de diferenciais locais ou culturais que transmitam aos usuários (sejam passageiros, clientes, turistas ou moradores) mensagens agradáveis, sobretudo de que há uma boa receptividade e hospitalidade por parte do estabelecimento. A São Paulo Turismo (SPTuris), em levantamento publicado no ano de 2007, apresenta alguns dados da infra-estrutura do município, como forma de evidenciar o grande potencial para o desenvolvimento das atividades turísticas. Os números da cidade impressionam pela sua oferta de serviços e atrativos para receber pessoas.

**Tabela 1**  
Resumo dos atrativos, equipamentos e serviços da cidade de São Paulo

Infra-estrutura da cidade de São Paulo		
Tipo de Equipamento	Quantidade	Fonte
Ruas de Comércio	59 ruas e 51 tipos de comércio especializados	SPTuris: 2006
Hospitais	60 Hospitais particulares e 40 públicos	SPTuris: 2006
Museus	88 Museus	SPTuris: 2006
Casas de Espetáculo	7 casas de espetáculo com capacidade mínima para 300 pessoas	SPTuris: 2006
Parques e Áreas Verdes	53 parques e áreas verdes	SPTuris: 2006
Aeroportos	3 aeroportos	INFRAERO
Metrô	54 estações, 4 linhas, 117 trens, 57,6 km de linhas	Metrô SP: 2006
Trem	270 km de linha de trem	PMSP: 2006
Ônibus	19 terminais de ônibus com 990 linhas e 2.507.174.899 passageiros transportados em 2005	SPTrans: 2006
Universidades	105 faculdades, 28 Universidades e 23 Centros de Educação Tecnológica	MEC: 2006
Restaurantes	12,5 mil restaurantes	Abresi
Bares	15 mil bares	Abresi
Centros Culturais	39 locais	SPTuris: 2006
Hotéis e Uhs	410 hotéis com 112,31 Uhs em média	SPTuris: 2006
Agências de Receptivo	40 agências cadastradas	SPTuris: 2006
Locadoras de Automóvel	62.000 veículos disponíveis para locação	ABL: 2006
Feiras	75% das feiras brasileiras acontecem em São Paulo	SPC&VB
Eventos	90.000 eventos por ano	SPC&VB

Fonte: São Paulo Turismo s/a - 2007

#### **4. A HOSPITALIDADE PÚBLICA**

A receptividade do turismo se dá pela relação entre o visitante e o visitado. Em qualquer destino de viagens no mundo, a partir do desembarque em um novo território, o cidadão é submetido a uma série de relações com o local visitado. A cultura local é percebida pelo idioma, pela postura de relacionamento que se estabelece entre o estrangeiro e o morador, e também pela percepção que este usuário de serviços tem de cada espaço que visita.

Mario Carlos Beni defende o turismo como uma das formas de comunicação pessoal que acarreta benesses aos entes envolvidos – viajante e morador. Ele postula que entre os subsistemas que compõem o universo do turismo é no âmbito cultural que estas relações se expressam e de certa forma, se contrapõem aos meios de comunicação de massa:

“Em um sistema cultural modelado principalmente pelos meios de comunicação de massa, o Turismo representa um tipo de ação pessoal que enriquece os conhecimentos, uma reação contra a cultura massificada e uma oportunidade para atingir um meio verbal de comunicação, observado entre os turistas que dialogam.” (BENI, 2003.p. 89)

Nesta pesquisa, todos os tipos de turistas fazem parte do objeto da análise. Afinal, todos aqueles que utilizam os terminais para deslocamento são potenciais usuários dos serviços de hospitalidade, independente do tempo em que ficarão no destino. De uma ou outra forma, demandam informações, serviços de alimentação, higiene pessoal, além da necessidade por um espaço confortável e que satisfaça suas necessidades.

Analisar a hospitalidade é focar a observação em relacionamentos que se pautem pela regra de Mauss. Em seu *Ensaio sobre a Dádiva*, publicado pela primeira vez em 1924, ele defende que o relacionamento humano está ligado a uma tríade que demonstra receptividade e gratidão. Para ele, “a dádiva não é um ato isolado, eis sua grande descoberta. Inscreve-se num processo que compreende três momentos que se repetem indefinidamente: dar, receber e retribuir.” (CAMARGO, 2005. p.15) Esse movimento do relacionamento humano é que pauta os ritos de hospitalidade em toda a sociedade ocidental.

“Os espaços públicos, notadamente a cidade, também exercitam cotidianamente a hospitalidade expressa no direito de ir-e-vir. O estudo dessa dimensão reclama o concurso das ciências do urbanismo. Uma cidade tem seus rituais de recepção, sendo a sinalização viária e o uso do solo os principais códigos. Uma cidade que se lê rapidamente é mais acolhedora do que uma cidade que se furta impiedosamente ao olhar e ao passeio do visitante.” (CAMARGO, 2005. p. 56-57)

As riquezas vistas pelo turista na cidade fazem parte do cotidiano do morador. É importante, ainda de que respeitando a compreensão de cada indivíduo, que os moradores compreendem o valor de sua cultura, sua própria rua, no bairro, nos lugares em que se desenvolveram seus laços de convívio social. “Hospitalidade que não deve ser exercida apenas em relação a quem vem de fora, mas também para com os próprios moradores do local, aqueles que são vizinhos de rua e de outros bairros” (GASTAL e MOESCH, 2007. p.10), complementam as autoras.

O movimento das grandes cidades, reconhecidamente importantes centros de emissão e recepção de turistas é dinâmico e sempre exponencial. Todo o planejamento e consolidação de obras e ações voltadas para o transporte necessita de foco na qualidade, durabilidade e funcionalidade, ação que deve estar diretamente ligada à satisfação e a boa receptividade dos usuários.

“(...) a cidade que é emissora e receptora, porta de entrada e de saída dos fluxos de pessoas de diferentes países que acontecem pelas mais variadas razões, desde a consagração do direito de ir e vir interno às nações, quando é incondicional e entre as nações, quando esse é regulado por tratados específicos. (...) Seria um truísmo, dentro dos padrões capitalistas vigentes, afirmar que os turistas são mais bem tratados que os migrantes. O problema da hospitalidade como fato a ser pesquisado mostra que isso acontece” (CAMARGO, 2007. p. 04)

A cidade hospitaleira deve investir em ações que demonstrem a preocupação com a ocupação humana do espaço. As áreas de trabalho e de lazer devem ser disponibilizadas com a preocupação de atender às demandas da comunidade residente, sem esquecer que este universo também mutante, muitas vezes crescente e principalmente híbrido.

“Há cidades que oferecem espontaneamente informações que permitem ao estrangeiro orientar-se imediatamente sem dificuldades; são aquelas cidades que, por isso mesmo, procuram se identificar e ser identificadas. É o que poderia ser chamado de hospitalidade “informada”, “oferecida” pelas autoridades políticas e administrativas e também, de certa forma, pelos habitantes, fontes de conhecimentos para os estrangeiros” (GRINOVER, 2003. p. 02)

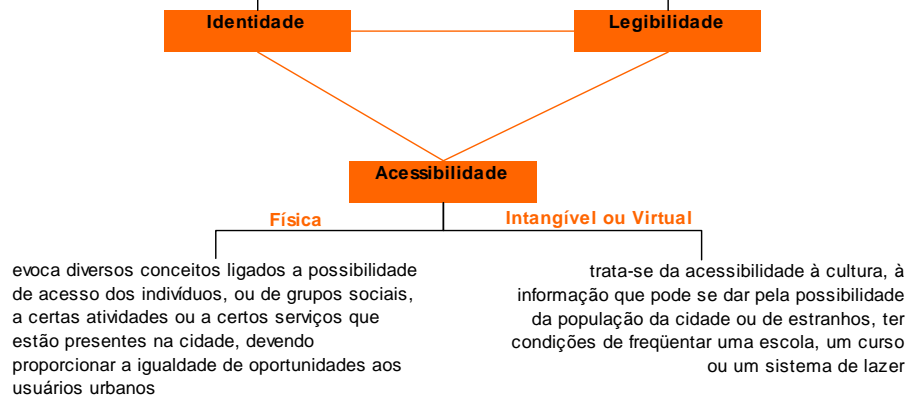
Lúcio Grinover, arquiteto e professor titular da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (FAU-USP), defende a teoria de que as cidades devem ser pensadas como fontes de três princípios básicos de hospitalidade: a acessibilidade, a legibilidade e a identidade. A figura a seguir mostra as definições dadas pelo autor para estes princípios. Inserindo o enfoque deste tripé conceitual nos espaços de desembarque e terminais urbanos da cidade, percebe-se que algumas variáveis podem ser acompanhadas para averiguar o cumprimento dos ritos da hospitalidade entre os indivíduos envolvidos. Aproximar a teoria de Grinover à disposição dos terminais urbanos de transporte da cidade foi a proposta desta pesquisa.

Figura 2  
Tripé da hospitalidade pública.



superposição dessas imagens, uso-edifício-paisagem, determina uma outra imagem, a "imagem simbólica", talvez a mais permanente, composta a partir do todo, ou de uma parte, ou até mesmo da caracterização das outras imagens

qualidade visual de uma cidade, de um território, examinada por meio de estudos da imagem mental que dela fazem, antes de qualquer outro, seus habitantes



Fonte: GRINOVER, 2007

## 5. OS TERMINAIS DE DESEMBARQUE

Entende-se que num terminal as relações de prestação de serviços públicos e hospitalidade acontecem a todo instante, de forma indiscriminada: o tratamento aos turistas e moradores locais é igualitária, ao menos na teoria. Todos os que se utilizam do transporte público e dos meios privados de transporte estão condicionados aos encontros em terminais de embarque e desembarque.

[...] o terminal é o lugar no qual se tem acesso aos meios de transporte. O mesmo também pode funcionar como forma de transferência de um modo de transporte para outro ou mesmo entre veículos do mesmo modo (passageiros em trânsito). Quanto mais interligado for um determinado terminal, maior possibilidade de escolha seus usuários encontrarão para chegarem ou partirem de suas viagens (aeroportos e rodoviárias interligadas a metrô, estações ferroviárias com acesso a ônibus, etc). Atualmente, muitos terminais de transporte estão ampliando suas atividades para o comércio e a oferta de serviços para passageiros e outros clientes potenciais (hotéis, centros de convenções, restaurantes, cinemas, centro de exposições, etc (LOHMANN, 2002. p. 30).

A definição dada por LOHMANN para terminais deixa clara a importância que os serviços de hospitalidade devem ter nestes espaços. Soma-se a esses serviços, a necessidade por estabelecimentos que ofereçam serviços de higiene e também de informação, além da presença de traços da cultura local onde os viajantes tenham acesso, como forma de enaltecer a identidade cultural da cidade ou do destino turístico.

O antropólogo Marc Augé apresenta em seus estudos da supermodernidade, uma nova forma de se perceber os terminais de desembarque. Para ele, as relações de comunicação entre as pessoas nos terminais, sejam elas turistas ou moradores, é responsável por certo complemento à cultura do lugar. De certa forma, as conversas e as trocas culturais travadas entre os interlocutores geram novas inferências ao sujeito. Ele defende que:

Os não-lugares, contudo, são a medida da época; medida quantificável e que se poderia tomar somando, mediante algumas conversões entre superfície, volume e distância, as vias aéreas, ferroviárias, rodoviárias e os domicílios móveis considerados “meios de transporte” (aviões, trens, ônibus), os aeroportos, as estações e as estações aeroespaciais, as grandes cadeias de hotéis, os parques de lazer, e as grandes superfícies da distribuição, a meada complexa, enfim, redes a cabo ou sem fio, que mobilizam o espaço extraterrestre para uma comunicação tão estranha que muitas vezes só põe o indivíduo em contato com uma outra imagem de si mesmo (AUGÉ, 1994. p. 74)

Repensar o espaço e os não-lugares como mediadores de relações humanas é ler mensagens comunicadas a todo instante. Tomar os terminais de passageiros como exemplos desses fluxos de relações e informações é perceber o que está além do estacionamento de veículos e a sinalização para seu tráfego. Pessoas que aguardam alguém de seu convívio social, familiar, profissional durante minutos ou até mesmo horas. Pessoas que chegam a um destino desconhecido, que estão a caminho de um objetivo e que precisam de muito mais do que o esclarecimento pelo local de parada de seu meio de transporte.

Avaliar como os portões de entrada de turistas e os canais de movimentação de moradores são dispostos e se utilizam princípios hospitaleiros é uma forma de compreender melhor a relação destes espaços com seus usuários. O primeiro contato dos viajantes com a cidade e o destino, se dá, na maioria das vezes no próprio aeroporto, ou terminal rodoviário. Compreender que desde este primeiro instante de contato há a necessidade de fazer com que o indivíduo se sinta acolhido e bem recebido é uma postura a ser pensada pelos gestores desses espaços.

Bem como os aeroportos, as estações ferroviárias, os terminais rodoviários e os terminais urbanos de ônibus talvez possam ser pensados como empreendimentos que prestam serviço para as empresas de transporte, mas principalmente para o usuário, o indivíduo. Este passageiro busca segurança, conforto e qualidade em serviços de apoio. A inclusão social deve ser pensada também nestes espaços, bem como a adaptação do local para receber portadores de diferentes necessidades: sejam elas de mobilidade, de visão, de audição, de aculturação, barreiras do idioma, etc.

O projeto dos terminais e as atrações que eles oferecem dependem diretamente do tipo de viagem e do meio de transporte envolvido, bem como do tempo de espera do terminal. [...] O requisito básico é a existência de toaletes e a venda de lanches rápidos, embora o longo período de permanência do passageiro como cliente cativo crie oportunidades de varejo que os terminais de aeroportos buscam explorar completamente, sendo que até 60% da renda dos aeroportos podem ser oriundas dessas atividades. [...] Os terminais ferroviários centrais das principais linhas interurbanas também procuram explorar as oportunidades de varejo (estações de Liverpool Street e Victoria Station, em Londres) (COOPER, 2007. p. 458).

## 6. OS TERMINAIS DE DESEMBARQUE DE SÃO PAULO

As formas de se locomover na cidade transformam a rotina dos moradores. Muito mais do que pensar o trânsito de mercadorias, observar de que forma esses trajetos influenciam na qualidade de vida da população é uma necessidade para qualquer implementação no transporte público.

Em São Paulo, é sabido o esforço do poder público por reabitar o centro no final dos anos 1990 e início dos anos 2000, devolvendo a ele seu aspecto de bairro de moradia e não somente de lugar de desenvolvimento da vida profissional. O que se vê é um conglomerado de pessoas na periferia, nos conjuntos habitacionais distantes do centro geográfico e financeiro, mas que não possuem tantas alternativas de transporte para efetuar seu fluxo diário na metrópole.

Tabela 2  
Número de passageiros recebidos nos terminais de São Paulo

Terminal de Desembarque	Número de passageiros	Fonte
Aeroporto Internacional de Guarulhos	10.234.036/ mês	<a href="http://www.infraero.gov.br">www.infraero.gov.br</a>
Terminal Rodoviário Tietê	30 mil/ mês	Assessoria de imprensa
Estação Luz de Trem e metrô	235 mil/ dia	<a href="http://www.cptm.com.br">www.cptm.com.br</a>
Terminal Parque Dom Pedro II	200 mil/dia	Assessoria de Marketing

Os fatores que influenciam o entorno dos terminais não são objeto de estudo deste trabalho. A observação da dinâmica interna de cada um dos espaços analisados é que deve ser tomada como prioridade. A seguir, uma breve apresentação desses terminais:

- **Aeroporto Internacional André Franco Montoro:** O principal portão de entrada de estrangeiros no país. O aeroporto internacional de Guarulhos opera com dois terminais com capacidade para movimentar 17 milhões de passageiros ao ano. São 44 empresas aéreas nacionais e internacionais, regulares, cargueiras e *charters* que utilizam 260 balcões de *check-in*. Mais de 40 diferentes modelos de aeronaves utilizam as duas pistas do aeroporto, uma com 3.700 metros e outra de 3 mil metros de extensão, que recebem, em média diária, 475 operações de pouso e decolagem .

- **Terminal Rodoviário Tietê:** O terminal rodoviário foi inaugurado em 09 de maio de 1982. Sua área total construída é de aproximadamente 54.500m<sup>2</sup>. Possui 65 empresas de ônibus que prestam serviço, levando e trazendo passageiros entre 1010 cidades, distribuídas em 23 estados brasileiros. No território internacional, atende quatro diferentes países, tendo como viagem mais longa a que vai até Santiago do Chile, com 3.883km percorridos. Sua estrutura de apoio conta com nove elevadores, seis escadas rolantes, 17 bebedouros, 96 telefones públicos, 962 bancos de espera, 900 táxis, 53 lojas, 11 quiosques comerciais, 21 áreas de alimentação, um totem de informações e serviço de internet sem fio. O balcão de informações funciona 24 horas, oferecendo comodidade e segurança aos usuários.

- **Estação Ferroviária Luz:** Outra importante alternativa de mobilidade na grande São Paulo são os trens metropolitanos. Diariamente, milhares de pessoas se utilizam deste meio de transporte. As estações ferroviárias são hoje um reflexo do atendimento, ainda que primário, das necessidades de bem-estar de seus usuários. Hoje é possível embarcar na estação para cinco diferentes destinos. A partir dela, chega-se à linha 1-Azul do Metrô, às linhas de trens 7-Rubi (Luz-Jundiaí), 10-Turquesa (Luz-Rio Grande da Serra), 11-Coral (Luz-Estudantes). Estes serviços estão disponíveis diariamente das 04:00 à 0:00 e a linha de metrô funciona das 4:40 às 00:30. Está em construção a nova linha de metrô 4-Amarela (Luz-Vila Sônia). Há também ônibus municipais que fazem ponto final nas imediações da estação.

- **Terminal Urbano Parque Dom Pedro II:** Inaugurado em 1996, o Terminal Parque Dom Pedro II recebe mais de 200 mil passageiros em suas 24 horas de operação diárias. Acrescente a este fluxo de pessoas às filas do horário de pico, o trânsito da região central e o tempo necessário para o embarque seguro. É o terminal mais próximo do marco zero da cidade, por isso acessado por usuários de todas as regiões da cidade. Está localizado na avenida Exterior, s/nº. É o terminal mais próximo do centro geográfico da

cidade (marco zero) e também de importantes atrativos turísticos como a Praça da Sé, o Pátio do Colégio, a rua 25 de Março e o Mercado Municipal.

## **7. RESULTADOS: A ÓTICA DO BACHAREL EM LAZER E TURISMO**

As tarefas de campo foram realizadas no mês de julho de 2008, período de alta temporada para turistas, devido às férias de meio de ano. Os resultados obtidos serão relatados a seguir, de forma resumida pela Tabela 3 na página a seguir.

Ao final das observações, um ponto comum, que pode ser tratado como a ponta do iceberg dessas observações, traz preocupações. Trata-se do uso de uma simples mensagem. Esta não foi observada em nenhum dos espaços. A ausência deste posicionamento por parte do terminal de desembarque, talvez reflita como sua gestão é pensada. Talvez seja apenas um detalhe pouco relevante ou mesmo uma etiqueta em desuso. O fato é que em nenhum dos locais visitados leu-se ou ouviu-se a mensagem de “Boas vindas”. Nenhuma placa, nenhum aviso sonoro, nenhum funcionário para transmitir a idéia mais simples e básica da hospitalidade: a mensagem de bem-receber.

Tabela 3  
Comparação dos terminais de desembarque da Grande São Paulo

**Tabela comparativa - resumo das características da hospitalidade pública**

Terminal	Acessibilidade		Legibilidade	Identidade
	Física	Virtual		
Aeroporto Internacional André Franco Montoro - Guarulhos	Ótimo acesso dos usuários aos serviços de alimentação, higiene e hospedagem. Necessita de pequenas melhoras nos casos de pessoas com necessidades especiais.	Não aplicável a este espaço.	As placas indicam a direção das asas a se tomar e utilizam de símbolos internacionais para auxiliar a compreensão. Necessita de pequenas melhoras nos casos de pessoas com necessidades especiais.	Não há nenhum tipo de comunicação que remeta a elementos da cultura ou história brasileira ou paulista no local.
Terminal Rodoviário Tietê	Ótimo acesso dos usuários aos serviços de alimentação e higiene. Não possui serviço de hospedagem. Necessita de pequenas melhoras nos casos de pessoas com necessidades especiais.	Não aplicável a este espaço.	As placas indicam a direção dos serviços no terminal, mas estão grafadas somente em português e não se utilizam de símbolos internacionais. Não se utiliza de avisos sonoros, o que dificulta o entendimento de portadores de necessidades especiais.	Não há nenhum tipo de comunicação que remeta a elementos da cultura ou história brasileira ou paulista no local.
Estação Ferroviária Luz	Ótimo acesso dos usuários aos serviços de alimentação, que estão na plataforma de desembarque. Os serviços de higiene estão mais distantes, próximos da saída da estação. Necessita de melhoras para portadores de necessidades especiais.	Não aplicável a este espaço.	Há poucas placas indicando as ruas e os atrativos ao redor da estação. Não há informações em outros idiomas e não se utilizam de símbolos internacionais. Faz uso de avisos sonoros.	Há elementos da história da cidade - utensílios de trabalho, engrenagens e telas com símbolos do trabalho - o que auxilia na percepção da identidade paulistana.
Terminal Urbano Parque Dom Pedro II	Ótimo acesso dos usuários aos serviços de alimentação e higiene. Não possui serviço de hospedagem. Necessita de pequenas melhoras nos casos de pessoas com necessidades especiais. Não oferece nenhuma área para descanso com assentos.	Não aplicável a este espaço.	Há poucas placas indicando as ruas e os atrativos ao redor da estação. Não há informações em outros idiomas e não se utilizam de símbolos internacionais. Faz uso de avisos sonoros.	Não há nenhum tipo de comunicação que remeta a elementos da cultura ou história brasileira ou paulista no local.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Bem-receber. A dádiva de Mauss, aplicada, replicada e ampliada. Receber em casa, no hotel, no restaurante... Como ampliar isso para uma cidade complexa, viva, grande e receptora de tantas pessoas como São Paulo? Os gestores públicos devem estar atentos à concepção de uso dos espaços públicos para atender a demandas díspares e fazer com que as práticas da hospitalidade estejam presentes e sejam reconhecidas por todos aqueles que usam os locais e serviços públicos da metrópole.

Os terminais de desembarque são parte do primeiro contato direto dos turistas com a cultura local e o destino turístico. Constituir terminais capazes de bem receber, acolher, dar segurança e informação aos usuários é o desafio para a gestão de cidades que se preocupam com os fluxos de pessoas que nelas se desenvolvem.

A função do terminal de desembarque é a de receber pessoas e não a de transportar objetos e corpos. Está muito além: exige um atendimento eficiente e cordial da equipe de apoio às operações, a oferta de locais para descanso e alimentação, sanitários em condições de uso, acesso à portadores de necessidades especiais, informações sobre o destino (seja a cidade como um todo ou seus arredores), a presença de traços da cultura local.

Os terminais – não-lugares- analisados se mostraram gigantes na capacidade, mas ainda frágeis mortais em seu relacionamento com os usuários. O elementar, o que é considerado inicial na transmissão de uma postura hospitaleira ainda deve ser evidenciado: a mensagem de boas-vindas que não aparece em nenhum deles ilustra a quantidade de pequenos ajustes necessários para a composição de um espaço, acessível, identitário e legível como defende Grinover. As informações de como acessar determinada linha de ônibus, a integração com a linha de metrô, as asas de acesso do aeroporto, os horários de chegada dos ônibus e seus municípios de origem são dados importantes e devem permanecer presentes nesses espaços. Mas o momento atual em que vivemos e nos relacionamos com os espaços da supermodernidade exige mais: é preciso que os atrativos da cidade sejam divulgados (como estar ao lado do Museu da Língua Portuguesa – o mais visitado dos últimos dois anos – e não saber qual exposição está em cartaz?), que os mapas turísticos estejam acessíveis, que as mensagens de boas-vindas sejam evidentes, que a cultura local apareça aos olhos daqueles que estão num primeiro contato com o país. Aos moradores da cidade todos esses elementos também se fazem importantes.

O transporte público e o trânsito na metrópole são, hoje, preocupações de moradores, empresários, visitantes e gestores públicos. É inegável o quanto esses dois elementos da mobilidade prejudicam ou auxiliam o desenvolvimento de uma cidade. Os terminais de desembarque devem ser incluídos numa nova mentalidade de gestão dos transportes. Eles são partes fundamentais para a locomoção das pessoas e podem contribuir muito para uma viagem – curta ou longa – mais prazerosa e humana.

## **9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

AUGÉ, Marc. **Não-lugares: Introdução a uma antropologia da supermodernidade.** Tradução de Maria Lúcia Pereira. Campinas, SP: Papirus, 1994.

BASTOS, Sênia. Hospitalidade e História: A cidade de São Paulo em meados de século XIX. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs) **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 9º ed. São Paulo: Senac, 2003

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. A pesquisa em hospitalidade. In: Congresso Brasileiro de Ciências de Comunicação. Santos. **Anais**. Santos: s.ed, 2007.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Hospitalidade**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2005.

COOPER, Chris. **Turismo: princípios e práticas**. Tradução: Alexandre Salvaterra. 3. ed. Porto Alegre: Bookman. 2007.

GALVÃO, André Luiz B. **Hospitalidade e transporte: o agenciamento de viagens rodoviárias pelas agências de turismo da cidade de São Paulo**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2005.

GASTAL; Susana. **Alegorias Urbanas – o passado como subterfúgio**. Campinas, SP: Papyrus, 2006.

GASTAL, Susana; MOESCH, Marutschka. **Turismo, Políticas Públicas e Cidadania**. 1. ed. São Paulo: Aleph, 2007.

GRINOVER, Lucio. A comunicação e a hospitalidade em território urbano. Artigo apresentado no XXVI Congresso da Intercom. Belo Horizonte, 2003.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. 1.ed. São Paulo: Aleph, 2007.

PALHARES, Guilherme. **Transportes Turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.

Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM -  
[http://www.cptm.sp.gov.br/e\\_companhia/gerais.asp](http://www.cptm.sp.gov.br/e_companhia/gerais.asp)

Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária - INFRAERO -  
[http://www.infraero.gov.br/aero\\_prev\\_home.php?ai=43](http://www.infraero.gov.br/aero_prev_home.php?ai=43).

Jornal O Globo - <http://oglobo.globo.com/cultura/mat/2007/03/21/295016330.asp>

Ministério do Turismo – Dados & Fatos:  
[http://200.189.169.141/site/br/dados\\_fatos/conteudo/fontes.php?in\\_secao=407](http://200.189.169.141/site/br/dados_fatos/conteudo/fontes.php?in_secao=407)

Prefeitura da Cidade de São Paulo:  
<http://www6.prefeitura.sp.gov.br/noticias/sec/transportes/2006/10/0001>

São Paulo Turismo – Dados e Pesquisas:  
[http://www.cidadedesapaulo.com/pesquisa/pdf/indicadores\\_turismo\\_sp\\_1sem\\_2007.pdf](http://www.cidadedesapaulo.com/pesquisa/pdf/indicadores_turismo_sp_1sem_2007.pdf)

SOCICAM - <http://www.socicam.com.br/pt/terminais/tietel1.asp#historico>

**Revista Exame** – Anuário do Turismo Brasileiro: Edição - 2007



