

HOSPITALIDADE, CULTURA & MOBILIDADE SOCIAL NOS EVENTOS EM CENTROS CULTURAIS NA CIDADE DE SÃO PAULO

ANDERSON SOARES LOPES¹
ORCID – 0000-0001-9728-3841

ELIZABETH KYOKO WADA²
ORCID – 0000-0001-7016-7365

Recebido em 13.08.2020

Aprovado em 05.05.2026

Resumo

Este artigo apresenta considerações a respeito da hospitalidade, da cultura e da mobilidade social. Para tanto, foram realizadas entrevistas no ambiente dos centros culturais instalados nos limites territoriais da cidade de São Paulo. O problema busca o entendimento da compreensão que os frequentadores de eventos culturais e festivais têm a respeito do acesso à cultura, a mobilidade social e a hospitalidade? Já o objetivo principal da pesquisa vem a analisar por meio do entendimento dos entrevistados os fatores que se encontram relacionado à cultura, a mobilidade social e a hospitalidade no ambiente dos eventos culturais e festivais na cidade de São Paulo. A discussão da pesquisa demonstra a forma como os respondentes compreendem os aspectos que envolvem a forma de receber as pessoas nos centros culturais, e a relação entre cultura, mobilidade social e a participação nos eventos culturais. Nas conclusões são expostas respostas as questões aqui formuladas, demonstradas novas possibilidades de investigação e por fim, a contribuição deste estudo.

Palavras-chave: Hospitalidade. Mobilidade Social. Cultura. Eventos. Centros culturais. Festivais. Ciências Sociais Aplicadas.

¹ Pós-doutorando em Administração – Gestão de Projetos na UNINOVE. Professor Substituto do Curso de Turismo da Universidade Federal de São Carlos, aslturjp@yahoo.com.br.

² Pós-doutora em Turismo. Coordenadora dos cursos de Stricto Sensu e do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. ewada@uol.com.br.

HOSPITALITY, CULTURE & SOCIAL MOBILITY IN EVENTS IN CULTURAL CENTERS IN SAO PAULO CITY

Abstract

This article presents considerations regarding hospitality, culture, and social mobility. To this end, interviews were conducted in cultural centers located within the city limits of São Paulo. The central question is: how do attendees of cultural events and festivals understand the importance of respect for access to culture, social mobility, and hospitality? The main objective of the research is to analyze, through the understanding of the interviewees, the factors related to culture, social mobility, and hospitality in the context of cultural events and festivals in São Paulo. The discussion demonstrates how the interviewees understand the aspects involved in receiving people in cultural centers, and the relationship between culture, social mobility, and participation in cultural events. The conclusions present the answers to the questions formulated here, demonstrate new possibilities for investigation, and finally, the contribution of this study.

Keywords: Hospitality. Social Mobility. Culture. Events. Cultural Centers. Festivals. Applied Social Sciences.

1. INTRODUÇÃO

Este estudo apresenta considerações sobre a hospitalidade, à atividade dos eventos em centros culturais e da mobilidade na esfera social. Desta forma, observa-se que nas lentes da hospitalidade (LASHLEY *et al.*, 2007), aspectos como a vida social das pessoas (GOTMAN, 2011), o dom (GODELIER, 2001) e a tríplice obrigação proposta por Mauss do dar-receber-retribuir (CAVENAGHI, 2016) podem vir a se relacionar.

Dentre as contribuições deste estudo, destacam-se os *insights* elaborados a partir da relação entre a hospitalidade, o acesso à cultura, aos eventos em centros culturais e à mobilidade social. Principalmente, ao observar paradigmas efervescentes nas ciências sociais aplicadas a exemplo do conjunto de palavras que compõem este artigo.

Para futuras pesquisas este estudo poderá vir a ser utilizado de embasamento teórico, ou como modelo comparativo. Para fins desta pesquisa considera-se que a mobilidade vem a contemplar questões centrais nas ciências sociais, na vida das pessoas

e das organizações sejam por meio de coisas, informações, ideias (URRY, 2007) e do transporte.

Por isto, apresenta a possibilidade de ser analisada a partir das lentes sociais da hospitalidade (LASHLEY *et al.*, 2007). Já para efeitos desta pesquisa, a mobilidade social de família menos favorecidas vem a se apresentar por meio da redução da pobreza, do acesso à educação de qualidade e ao ensino superior, a expansão das oportunidades de emprego (BROWN & JAMES, 2020), do acesso à cultura e a mudança de classe social.

Esta investigação buscou de forma clara realizar uma reflexão a respeito da importância da inserção da cultura para as pessoas, principalmente como fator de mobilidade social e de hospitalidade. Isto por vezes se reflete na forma como as pessoas se comunicam, se relacionam e recebem outro no decorrer das suas atividades diárias seja no ambiente das organizações comerciais ou das instituições sem fins lucrativos.

O problema da pesquisa é, qual é o entendimento dos frequentadores dos eventos culturais e festivais em relação ao acesso a cultura, a mobilidade social e a hospitalidade?

Em meio às proposições da investigação destaca-se, (P1) por meio do entendimento dos frequentadores dos eventos culturais e festivais situados na cidade de São Paulo as pessoas são recebidas com hospitalidade nestes espaços; e (P2) os entrevistados compreendem que o acesso à cultura vem a ser um fator determinante para a mobilidade social.

O objetivo principal da pesquisa é analisar por meio do entendimento dos entrevistados os fatores que se encontram relacionados à cultura, a mobilidade social e a hospitalidade no ambiente dos eventos culturais e festivais na cidade de São Paulo. Por meio destas considerações, foram elaborados os objetivos específicos que buscam:

- (O1) Identificar se as pessoas são recebidas com hospitalidade no ambiente dos centros culturais na cidade de São Paulo;
- (O2) Apresentar aspectos que relacionam o acesso à cultura e a mobilidade social;
- (O3) Demonstrar fatores que contemplem a hospitalidade nos eventos culturais e festivais;

A cidade de São Paulo foi escolhida por se constituir em uma metrópole, com dados como população estimada de 12.252.053 pessoas, no setor de empregos em 2018 os trabalhadores formais recebiam mensalmente 4,3 salários mínimo (IBGE, 2020). No que se

refere à economia verifica-se que a cidade de São Paulo apontava em 2017 PIB de R\$57.759,39 (IBGE, 2020).

Na área da educação em 2018 registrava-se 69.443 docentes no ensino fundamental, 27.649 docentes no ensino médio e 2.997 escolas de ensino fundamental (IBGE, 2020), desta forma tornando-a referência na América do Sul e na América Latina. Mesmo diante destes dados verifica-se que a localidade pesquisada ainda possui inúmeros desafios para melhor atender as demandas dos seus residentes e visitantes.

Estes desafios encontram-se por meio de aspectos estruturais e da qualificação da mão-de-obra, por exemplo. No que se refere à qualificação estrutural destaca-se que a localidade apresenta 92.6% de suas residências com esgotamento sanitário adequado, 74.8% de moradias instaladas no espaço urbano em vias públicas com arborização e 50.3% de habitações urbanas com bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio (IBGE, 2020).

Mas esta realidade ainda é mais alarmante quando se compara com o Brasil, onde em 2019 apenas 68,3% dos domicílios tinham acesso à rede de esgoto e 84,4% dos domicílios conta com acesso ao serviço de coleta diária de lixo (FOLHA DE SÃO PAULO, 2020). Por isso, torna-se necessário sair da zona de conforto e quando comparar os aspectos estruturais de uma determinada região, realizar esta tarefa de modo além do comum.

Por exemplo, ao comparar estes e outros dados com países bem colocados de forma mundial no Travel & Tourism Competitiveness Report and Index que é elaborado pelo *World Economic Forum* em conjunto com alguns *stakeholders* do setor turismo de forma a contribuir com o desenvolvimento da localidade (WORLD ECONOMIC FORUM, 2020).

Assim, torna-se relevante comparar aspectos populacionais, econômicos, empregatícios e de renda, de acesso à educação e formação da mão-de-obra, da qualificação dos serviços e dos aspectos estruturais com destinos mais competitivos nestas áreas de atuação.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Nas ciências sociais as pesquisas que tratam das relações humanas vêm a contemplar assuntos relevantes que envolvem a receptividade, mas também vem apresentar novas fronteiras ao debater sobre a hostilidade e por vezes atos de omissão (ausência), a exemplo

da inospitalidade. Esta realidade vem a ocorrer no cotidiano da dinâmica humana, por isto apresentam-se aspectos a exemplo da dinâmica social e situações como no caso dos eventos nos centros culturais.

2.1 Hospitalidade, Hostilidade & Inospitalidade

O pensamento coletivo ocorre quando se observa a sinergia entre as pessoas que por vezes vem a encontrar-se presente em comunidades e organizações (SUN *et al.*, 2019; LUGOSI, 2011) ao equilibrar as ações vida humana (SUN *et al.*, 2019). Desta forma, a hospitalidade se constitui em um mecanismo de mediação social (LYNCH *et al.*, 2011), uma forma de entendimento entre as pessoas, seja ao encontrar-se em casa ou no trabalho (SZIVAS *et al.*, 2003), viajando a lazer ou por outros motivos.

Por isso, a pesquisa em hospitalidade vem demonstrar características essenciais que a cultura da equipe de uma organização desenvolve por meio das suas atividades de rotina para compartilhar conhecimento e desempenho da inovação em serviços (HU *et al.*, 2009). Por meio destas questões destaca-se a relevância e a flagrante necessidade de trazer esta conversação interdisciplinar para a academia, de forma a representar uma oportunidade de infundir nos estudos de hospitalidade os conceitos e as questões sociais, culturais e políticas mais urgentes de nosso tempo (LYNCH *et al.*, 2011).

Assim observa-se que parcela dos periódicos que tratam do tema da hospitalidade evoluiu para revistas empíricas sofisticadas (RIVERA & UPCHURCH, 2008). Atualmente os temas voltados à gestão são pesquisados com maior evidência e por vezes encontram-se entrelaçados com outras áreas de estudo.

Por exemplo, os estudos da alimentação e trabalho (LUGOSI, 2011), performance e conhecimento na inovação dos serviços (HU *et al.*, 2009), recursos humanos em turismo (BAUM, 2015; SZIVAS *et al.*, 2003), trabalho no setor turístico (LADKIN, 2011; SZIVAS *et al.*, 2003) e no ambiente das organizações (SUN *et al.*, 2019; LUGOSI, 2011). Quanto às pesquisas sobre a hospitalidade torna-se possível estabelecer indicadores positivos como determinantes da satisfação do cliente, percepções de equidade e justiça, emoções, responsabilidade social corporativa e satisfação dos funcionários (PRAYAG *et al.*, 2019).

Ao acompanhar as mudanças da sociedade também se verifica a ascensão das pesquisas envolvendo a mobilidade. Principalmente quando se considera o deslocamento

realizado a lazer e a trabalho, já que viajar, visitar pessoas e hospedar são necessários para a vida social realizada à distância (LARSEN *et al.*, 2007).

Ressalta-se que as ideias de troca e reciprocidade permeiam os assuntos pertinentes a hospitalidade (LYNCH *et al.*, 2011), a exemplo das suas definições, relações e distintas interfaces com outras áreas de atuação. Nas lentes sociais da hospitalidade (LASHLEY *et al.*, 2007) compreende-se que está se constitui em uma ferramenta para a análise da sociedade e das relações sociais (LYNCH *et al.*, 2011).

Investigar aspectos como as relações humanas e sociais que por vezes envolvem atos de receptivos, hostis e inospitais por meio das lentes da hospitalidade (LASHLEY *et al.*, 2007) são considerados avanços principalmente por considerar fatores que se encontram presentes no cotidiano da sociedade.

Neste contexto, ao analisar as relações sociais, se torna possível identificar transtornos psicológicos, sentimentos e atitudes pessoais negativas que contribuem para a formulação de indicadores que tem refletido o baixo desempenho nas organizações como a alta taxa de rotatividade de pessoal e a baixa rentabilidade (RAM, 2018).

Este cenário vem a favorecer o surgimento de novas abordagens (RIVERA & UPCHURCH, 2008; RIVERA & PIZAM, 2015) no ambiente das organizações e da sociedade ao analisar o conhecimento atual sobre assédio moral e sexual, hostilidade e violência, agressividade e falta de competências gerenciais (RAM, 2018; ZAPF, 1999).

Ao considerar os avanços nas investigações que tratam das relações humanas nos seus distintos espaços, evidenciam-se questões que envolvem a hospitalidade inópita (RITZER, 2007) ou a inospitalidade. Isto vem a ser acentuado por questões que envolvem a busca pelo aumento da eficiência, controle, previsibilidade, quantificação do sistema, implementação de tecnologia não humana com a McDonaldization da sociedade (RITZER, 1983; 2007).

Este cenário vem a ocorrer na sociedade e no ambiente das organizações, inclusive nos setores de turismo e hotelaria, onde por vezes observa-se nestes ambientes o desenvolvimento de práticas associadas às ameaças verbais e humilhações, ataques pessoais e isolamento social, mudanças de tarefa e a disseminação de rumores sobre a vítima (RAM, 2018). Por isso, torna-se possível analisar as fontes de desvio de uma organização por meio dos seus funcionários, fornecedores, clientes e fatores externos (LUGOSI, 2019).

Por vezes a relevância dos conceitos sobre a hospitalidade e as relações humanas vem a ser mais bem quistos por meio das suas dimensões individuais, interpessoais, culturais e organizacionais na forma de desvios (LUGOSI, 2019) dos seus *stakeholders* (FREEMAN, 1984), seja na forma da hostilidade e da inospitalidade.

Nas ciências sociais torna-se possível utilizar literatura multidisciplinar para analisar os conceitos e as aplicações que tratam a respeito de desvio da organização ou comportamento do consumidor (LUGOSI, 2019). Diante desta realidade, localizam-se lacunas (PRAYAG *et al.*, 2019), onde as pesquisas sobre hospitalidade, hostilidade e inospitalidade apresentam novas possibilidades.

2.2 MOBILIDADE SOCIAL

O pensamento coletivo ocorre quando se observa a sinergia entre as pessoas que por vezes vem a encontrar-se presente em comunidades e organizações (SUN *et al.*, 2019; LUGOSI, 2011) ao equilibrar as ações vida humana (SUN *et al.*, 2019). Desta forma, a hospitalidade se constitui em um mecanismo de mediação social (LYNCH *et al.*, 2011), uma forma de entendimento entre as pessoas, seja ao encontrar-se em casa ou no trabalho (SZIPor vezes se deslocar significa se conectar e reconectar-se a pessoas desconectadas, onde obrigações e prazeres podem andar de mãos dadas (LARSEN *et al.*, 2007). A mobilidade apresenta intersecções com eventos comuns ao cotidiano da sociedade a exemplo de experiências rurais e urbanas, fatores motivacionais, vida profissional e educação (SZIVAS *et al.*, 2003).

As ideias e direções sobre a mobilidade vêm a variar (CRESSWELL, 2008) de modelo e configuração. A escala das viagens contemporâneas é imensa (URRY, 2002). Esta atividade vem crescendo em larga escala por abranger fatores sociais, culturais, ambientais (CARNEIRO *et al.*, 2013), econômicos, esportivos, políticos e profissionais.

Dentre os fatores profissionais para as pessoas realizarem deslocamentos localizam-se a necessidade de presença corpórea em reuniões corporativas, convenções, congressos, simpósios, workshops, lançamentos de produtos e projetos de captação de recursos para eventos. Por isso, os destinos a lazer ou a negócios são interpretados

subjetivamente pelos consumidores, principalmente ao considerar o itinerário da viagem, histórico cultural, finalidade da visita, nível educacional e experiência passada (BUHALIS, 2000).

A prática da mobilidade não vem a ser sinônimo de transporte de coisas, pelo contrário vem a atingir uma realidade maior, por vezes inimagináveis à primeira vista. Assuntos mais tradicionais nas pesquisas em mobilidade são contemplados ao se tratar de temas como movimento, migração e transporte (CRESSWELL, 2008).

Os conceitos centrais da mobilidade preocupam-se em mapear de forma simultânea os movimentos em larga escala de pessoas, objetos, capital e informações em todo o mundo, bem como os processos mais locais de transporte diário, o movimento no espaço, e a viagem de coisas materiais na vida cotidiana (HANNAM *et al.*, 2006, HANNAM *et al.*, 2014).

Por isso, ao observar as constelações da mobilidade destaca-se a importância de aspectos como força motriz, velocidade, ritmo, percurso, experiência e atrito para considerar a existência histórica de sentidos frágeis de movimento, ao envolver formas políticas e de regulação da atividade (CRESSWELL, 2008).

As pesquisas que tratam da mobilidade no decorrer dos últimos anos vêm a ganhar atenção da comunidade científica, principalmente devido à dinâmica da sociedade. Por isso, observa-se a ascensão de estudos que relacionam a mobilidade com a adoção de aplicativos móveis (MO KWON *et al.*, 2013), equilíbrio entre vida profissional e pessoal (SUN *et al.*, 2019) e gerenciamento de viagens de negócios (GUSTAFSON, 2012).

Por exemplo, a adoção de serviços móveis para os viajantes ou consumidores de hospitalidade incluem o uso de tecnologia para efetuar reservas em hotéis pelo celular (RITA *et al.*, 2018). Mas devido às características de cada pessoa que envolve aspectos comportamentais, culturais, grau de escolaridade, renda familiar ou cargo que ocupa podem surgir outras necessidades.

Por vezes, os viajantes têm a intenção de fazer download de aplicativos móveis (MO KWON *et al.*, 2013) que auxiliam na escolha de produtos e serviços nos setores de turismo e hospitalidade. Estes fatores são relevantes principalmente ao considerar que as organizações de trabalho dependem da comunicação e da interação entre pessoas que trabalham em locais geograficamente dispersos (GUSTAFSON, 2012).

Mas o contexto da mobilidade (HANNAM *et al.*, 2006; HANNAM *et al.*, 2014; SZIVAS *et al.*, 2003) também contempla assuntos como a vida social móvel e o turismo (LARSEN

et al., 2007). Principalmente quando se considera que a mobilidade na esfera social se entrelaça com questões que envolvem a identidade, o comportamento das pessoas, o tempo e também os custos das empresas.

Por vezes no turismo, em atividades que envolvem a visitação e a mobilidade, os fatores motivacionais e também as novas práticas são determinantes. Por exemplo, Londres pode ser o destino de um viajante de negócios alemão, enquanto outras localidades da Europa vêm a ser o destino de um turista japonês de lazer que reúne seis países europeus em uma excursão de duas semanas (BUHALIS, 2000).

Mesmo assim, observam-se aspectos inovadores como o entrelaçamento da mobilidade com o turismo, com demandas corporativas, com a hospitalidade e a qualidade. A respeito dos estudos que relacionam a mobilidade social e o turismo, encontram-se temas direcionados à redução das distâncias sociais na Turquia (ÇELIK, 2019), assuntos que visam oferecer experiências turísticas a grupos de pessoas excluídas devido a motivos como a saúde e a razões financeiras (MINNAERT *et al.*, 2011).

A esfera social no turismo propõe iniciativas de inclusão e contempla grupos de desfavorecidos e não desfavorecidos, por vezes estas ações centram-se no fornecimento de benefícios econ micos   comunidade anfitriã e os seus usuários são vistos como uma oportunidade de geração de vendas e empregos nos destinos turísticos (MINNAERT *et al.*, 2011), por exemplo em períodos de sazonalidade.

Por isso, torna-se relevante verificar que a ideia da mobilidade social pode vir a estar associada ao acesso a cultura, a educação e a inclusão. Mas também pode ser o oposto a exemplo da percepção de exclusão social dos residentes de um destino turístico, a exemplo da Ilha Cozumel no Caribe, onde o turismo de cruzeiros traz pouco benefício para as comunidades locais em geral (DAMIAN *et al.*, 2017).

Na esfera da mobilidade social observa-se o trabalho de organizações como a *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) que busca construir melhores políticas para uma vida melhor por meio de ações formuladas no intuito de promover prosperidade, igualdade, oportunidade e bem-estar (OECD, 2019) para grupos populacionais distintos, de forma a promover igualdade para todos os envolvidos.

A OECD desenvolve as suas atividades no estabelecimento de normas internacionais e na busca de soluções baseadas em evidências para uma série de desafios sociais,

econômicos e ambientais, para isto atua em conjunto a governos, formuladores de políticas e cidadãos (OECD, 2019).

Mas os assuntos pertinentes a mobilidade social também vem a abranger outras questões. A OECD lista uma série de tópicos em que desenvolve ações, por exemplo, agricultura e pesca, ciências e tecnologia, desenvolvimento urbano e rural, educação e emprego, economia, migração, governança pública, desenvolvimento sustentável, bem-estar e questões sociais, segurança química e biossegurança (OECD, 2019).

Ao se tratar de aspectos associados a mobilidade social torna-se possível entrelaçar e relacionar com as mais distintas áreas da atividade humana. Parcela dos pesquisadores vem a relacionar este tema com a educação e a integração social, mobilidade ocupacional e status social, fatores de aculturação e marginalidade (ASHFORD, 1989).

2.3 EVENTOS EM CENTROS CULTURAIS

Nas ciências sociais, ao considerar os estudos que tratam do turismo e da hospitalidade, observa-se que estes necessitam avançar em desafios, oportunidades e abordagens emergentes que são apresentadas pelos pesquisadores (VIÑÁN-LUDEÑA *et al.*, 2020). Em que se torna possível o entrelaçamento com outras áreas de estudo a exemplo da área de eventos em centros culturais.

Assim, o acesso a cultura vem trazer *insights* das mais variadas formas que por vezes se apresentam de forma positiva ou negativa. Por isso, compreende-se que esta atividade vem a ser explicada por meio de diferentes perspectivas antropológicas, sociológicas e psicológicas (GUERRA *et al.*, 2016).

Isto se deve, pois na atual sociedade torna-se difícil uma área de atuação caminhar isolada. Desta forma, os aspectos que envolvem o acesso à cultura vêm a se entrelaçar com questões que envolvem as viagens contemporâneas (URRY, 2002), a hospitalidade (LASHLEY *et al.*, 2007; LUGOSI, 2019; LYNCH *et al.*, 2011; TELFER, 2010), a mobilidade (CRESSWELL, 2008; LARSEN *et al.*, 2007; SZIVAS *et al.*, 2003) e a mobilidade social (ASHFORD, 1989; ÇELIK, 2019), por exemplo.

Principalmente ao considerar que é fundamental para uma determinada atividade humana, a exemplo de a cultura apresentar a possibilidade de encontrar respostas para os seus questionamentos em outras áreas. Assim o contexto cultural vem a ser entendido

como um sistema de significados partilhados pelos membros de determinada comunidade e uma programação mental compartilhada e duradoura (GUERRA *et al.*, 2016).

O acesso à cultura envolve valores, rituais, tradições, artefatos e serviços produzidos, valorizados e que vem a contribuir para o desenvolvimento da sociedade e da interação dos indivíduos (GUERRA *et al.*, 2016; SOLOMON, 2002). Núcleos populacionais encontram nos aspectos culturais características em comum que por vezes vem a unir as pessoas.

Além disto, o contexto cultural vem a ser observado no campo do turismo, como um elemento e segmento que vem agregar valor à qualidade da viagem. Assim, destaca-se que a atividade turística atrai levas de visitantes à procura do pitoresco, da cor local, de objetos de estilo antigo, de artesanato e de cultura campestre (GOTMAN, 2009).

Isto vem a ser um fator relevante já que na atividade turística o espaço é bastante valorizado. Por isso, o turismo cultural busca mais o visual do que a participação e a integração na vida local (GOTMAN, 2009). Desta forma, no ambiente do espaço turístico torna-se possível desenvolver inúmeras formas de relações humanas.

Por isso, o turismo e parcela dos seus distintos segmentos na forma ambiental, cultural e histórica vêm a se organizar ao longo do eixo alteridade-identidade, ao considerar aspectos da percepção dos significados locais (GOTMAN, 2009), e da experiência (COELHO & WADA, 2019). Neste leque de raízes comuns a humanidade, torna-se relevante considerar questões como a atividade (GOTMAN, 2009), a comensalidade e a gastronomia (GUEDES & BASTOS, 2017), e por fim, as cerimônias e os monumentos (GOTMAN, 2009).

Assim, a cultura encontra-se enraizada na base dos grupos humanos sendo estudado e analisado pelas ciências por envolver aspectos tangíveis e intangíveis. Por exemplo, o espaço (SANTOS & THOMAZ, 2015), a gastronomia e a religiosidade (GUEDES & BASTOS, 2017), o comércio e as trocas contemporâneas (GUERRA *et al.*, 2016), o cotidiano de comunidades e as suas tradições (GUEDES & BASTOS, 2017).

O espaço se constitui no lugar onde são manifestados diversos aspectos da presença antrópica (SANTOS & THOMAZ, 2015). Por exemplo, no meio ambiente dos destinos culturais são localizadas interações entre os seres humanos, onde se torna possível

vivenciar experiências afetivas, neste contexto cada player possui sua função e capacidade (COELHO & WADA, 2019).

Por isso, no caso de uma comunidade quilombola a sua dinâmica reflete por meio do imaginário da vida que por vezes vem a contrastar-se à realidade atual dos remanescentes e à aparente transformação cultural que incide na perda das tradições afrodescendentes (GUEDES & BASTOS, 2017).

No ambiente das grandes cidades a dinâmica de vida diária da população pode vir a ser mais complexa, principalmente por fatores que envolvem as longas distâncias percorridas nos trajetos entre a casa e o trabalho, por exemplo. Onde muitos habitantes destas localidades residem próximo ao trabalho.

Também se destaca que no ambiente das metrópoles brasileiras inúmeras manifestações culturais encontram-se concentradas em centros culturais, principalmente quando se opta por uma forma distinta de manifestação da cultura, este modelo está remetendo-se a cultura crítica.

Na sociedade contemporânea o modelo da cultura de massa atinge a maior parte da população. Esta forma de promoção e difusão da cultura é ser feita pelos meios de comunicação de massa a exemplo de canais de TV aberta, por exemplo. Mas também existe o caso das mídias sociais que vem a influenciar as pessoas no contexto político, diplomático e do turismo (VIÑÁN-LUDEÑA *et al.*, 2020).

Por isso, os centros culturais apresentam-se como uma alternativa para as formas mais tradicionais da manifestação da cultura. Ainda ao se referir ao contexto cultural observa-se no caso das metrópoles, a exemplo da cidade de São Paulo, o caso dos centros culturais, vem a se constituir em locais onde se torna possível vivenciar e ter uma dinâmica de construção coletiva de interações humanas (CAMARGO *et al.*, 2018).

3. METODOLOGIA

Nos procedimentos metodológicos deste estudo revela-se que adotou método qualitativo com a técnica de observação participante, onde se buscou investigar aspectos pontuais referentes ao conjunto de temas deste estudo. A pesquisa foi realizada no decorrer do mês de outubro de 2019, a ideia inicial do trabalho era elencar 10 perguntas e divididas em duas partes, conforme listado abaixo:

- Acesso, hospitalidade, inospitalidade e hostilidade nos centros culturais;

- A relação entre o acesso a cultura, a mobilidade social e a participação nos eventos culturais;

Diante disto destaca-se que os métodos qualitativos são utilizados no ambiente das organizações (LUGOSI, 2014; MELLINAS & NICOLAU, 2020; MORAIS, 2019), no intuito de analisar uma série de questões como, por exemplo, as práticas organizacionais que consideram os parâmetros de hospitalidade e a experiências dos stakeholders (LUGOSI, 2014). Ou investigar no ambiente das organizações ao analisar a satisfação dos clientes em relação aos serviços de Wi-Fi (MELLINAS & NICOLAU, 2020).

Mas também os métodos qualitativos apresentam a possibilidade de ser utilizados em outros assuntos como na implementação de iniciativas de empreendedorismo social nas organizações do terceiro setor (MORAIS, 2019). Para obter os dados da pesquisa utilizou-se da triangulação de técnicas por meio de entrevistas semiestruturadas e observação participante. Por isso, ao longo das entrevistas foram contempladas 8 questões, pois as outras 2 perguntas já vinham a ser respondidas naturalmente pelos pesquisados.

Os entrevistados foram escolhidos de forma aleatória, onde estes se encontravam dentro dos centros culturais pesquisados, por vezes na mesa de um restaurante ou lanchonete, ou esperando as atrações dos festivais se apresentarem. As questões contemplavam assuntos pertinentes a:

- Cidade de nascimento e local de residência;

- Acesso e fatores pertinentes à mobilidade, onde os centros culturais pesquisados encontram-se localizados;

- Forma que os entrevistados foram recebidos, sinalização e acesso a informações sobre os festivais;

- Participação nos eventos culturais, o acesso à cultura e a mobilidade social;

- Fatores relacionados aos eventos culturais e a ocupação dos espaços;

- Aspectos que envolvem o acesso à cultura, a mobilidade social e a hospitalidade;
- Relação entre o acesso à cultura, a mobilidade social e a participação nos eventos culturais;
- Entendimento entre acesso a cultura e a hospitalidade;

Assim participantes de eventos foram entrevistados. Estes festivais ocorreram no ambiente de dois centros culturais da cidade São Paulo, como o Centro Cultural São Paulo e a Praça das Artes. Por fim, foi realizada a análise e o tratamento dos dados obtidos por meio da técnica de análise de conteúdo conforme proposto por Bardin (2011).

Nesta técnica torna-se relevante seguir quatro etapas para o seu desenvolvimento, organização do material de trabalho, definição das unidades de registro, definição e delimitação do tema e definição de categorias (BARDIN, 2011; OLIVEIRA *et al.*, 2003). Estas foram desenvolvidas no intuito de se obter maior clareza no levantamento e tratamento dos dados obtidos.

4. RESULTADOS

Nos dias em que foram aplicadas as entrevistas estavam ocorrendo eventos no ambiente interno dos centros culturais. No caso do Centro Cultural São Paulo localizado na Rua Vergueiro, 1000, São Paulo - situado próximo à estação de metrô Vergueiro e da Avenida Paulista. Este espaço possui bicicletário e ciclovia, ponto de ônibus e ponto de táxi nas suas proximidades.

Nos dias em que se esteve neste espaço ocorreu o Festival Mais SP CBN com shows com a presença da cantora Tiê, Fabiana Cozza e o Samba de Dandara. Palestras e debates com formadores de opinião e filósofos a exemplo de Américo Sampaio, Mário Sergio Cortella, Maju Coutinho, Michel Alcoforado, Renata Falzoni e Raul Juste Loes (CBN, 2019).

Neste evento também houve oficinas e intervenções artísticas como a Aprenda a Pedalar – Bike Anjo, Circuito corrida amiga - Mobilidade viva pela nossa cidade, Sidewalk Talk SP, a Oficina de bordado - Com o coletivo meiofio e o São Paulo Fora do Tempo - Exposição com Jairo Goldflus (CBN, 2019).

Já no caso da Praça das Artes localizada na Avenida São João, 281 – Sé – São Paulo – SP, pertencente ao Complexo Theatro Municipal São Paulo, próximo à estação de metrô Anhangabaú e São Bento, este equipamento conta com estacionamento e nas suas proximidades são observados pontos de ônibus.

Nos dias da aplicação da pesquisa estava ocorrendo o Festival Mário de Andrade – A Virada do Livro. Em um dos dias da aplicação da pesquisa, destacou-se principal atenção no Theatro Municipal, pois a atriz Fernanda Montenegro estava participando do lançamento do livro “Prólogo, Ato, Epílogo” (CIDADE DE SÃO PAULO – CULTURA, 2019).

Já na Praça das Artes foi possível observar a apresentação de coreografias do grupo Goitá, debates com Kalaf Epalanga e Russo Passapusso: sound system, Zamaswazi Dlamini-Mandela e Sahn Venter: tributo a Nelson Mandela, com a mediação da historiadora e antropóloga Lilia Schwarcz (CIDADE DE SÃO PAULO – CULTURA, 2019).

Mas também se destaca que também houve outros eventos no contexto cultural na cidade de São Paulo neste período, principalmente por estar ocorrendo o Festival Mário de Andrade que foi sediado no SESC 24 de Maio, Centro de Culturas Negras, Praça Dom José Gaspar e SESC Centro de Pesquisa e Formação (CIDADE DE SÃO PAULO – CULTURA, 2019), além dos centros culturais já citados acima.

Dedicou-se principal atenção para citar neste estudo, o tributo a Nelson Mandela pelo histórico desse líder político, principalmente no movimento contra o Apartheid, por este ter ganhado um Prêmio Nobel e ao longo da sua vida ter sido presidente da África do Sul (THE NOBEL PRIZE, 2019).

4.1 Acesso, Hospitalidade, Hostilidade & Inospitalidade

Por meio da elaboração e desenvolvimento desta pesquisa, observa-se que elevada parcela dos entrevistados, não nasceram em São Paulo. Por exemplo, a entrevista A que foi para São Paulo ainda bebê, possui 70 anos e é aposentada, não pretende mudar por já se identificar com a cidade.

Também se observou pessoas que residem a pouco tempo na localidade, por exemplo o entrevistado C que é baiano, foi para São Paulo em julho de 2019 e atualmente

continua a residir no mesmo local. Verifica-se que quer seja por razões financeiras, familiares ou por buscar outro padrão de vida parcela dos respondentes acabaram por mudar de residência.

Foram entrevistadas pessoas que são originalmente de outros países, por exemplo, o entrevistado L, que é do ocidente da Venezuela, de uma cidade que faz fronteira com a Colômbia e ao vir para o Brasil, casou-se com a entrevistada M, que é do Rio Grande do Sul. Diante do exposto observa-se que o motivo para a mudança de residência envolve distintos fatores seja por motivos educacionais, familiares, financeiros e profissionais.

Mas também foram pesquisadas pessoas que nasceram em São Paulo a exemplo das entrevistas B, D, E, F, G e H, que os pesquisados moram nos Bairros da Vila Mariana e da Vila Buarque, próximo do Centro Cultural São Paulo, que foi o local pesquisado. Ou em localidades mais distantes como o entrevistado I que mora no bairro da Vila Buarque.

No contexto do acesso aos Centros Culturais, observa-se que este assunto também envolve fatores pertinentes a mobilidade. Por isso, verifica-se que pequena parcela dos entrevistados utilizou mais de uma forma de locomoção para chegar ao destino, como os entrevistados E e I que usaram os serviços de ônibus e metrô.

Já os demais respondentes no decorrer da pesquisa demonstraram ter fácil acesso aos locais pesquisados ao utilizar apenas um único meio de transporte como carro, ou transporte público como metrô e ônibus, ou aplicativos como UBER e 99 Táxi. Por isto, concorda-se com os apontamentos Cresswell (2008) que as ideias e direções sobre a mobilidade vêm a variar de configuração e direção.

Quanto à forma que os respondentes foram recebidos nos Centros Culturais, constataram-se distintos insights neste contexto. Por exemplo, de acordo com a entrevistada A e B foram reveladas limitações estruturais em um dos espaços pesquisados, pois no espaço onde houve as palestras da Maju Coutinho e do Cortella cabia 600 pessoas e quem estava lá dentro não saía. Isto gerou insatisfação das entrevistadas.

De acordo com a entrevista A, ela teve que correr atrás das informações a respeito dos eventos dentro do centro cultural, por isso entendeu que estava um pouco distante de quem chega para saber das coisas. Mas isto não foi uma verdade absoluta, para outras pessoas, como o Entrevistado H, o evento foi bem organizado, não viu nenhum tumulto, as

barracas estavam bem localizadas, teve todas as informações que precisou quando perguntei.

O Entrevistado H ainda deu exemplo a respeito da estrutura e sinalização do evento, por exemplo, o encarte que foi feito sobre o resumo do festival, estava explícito os horários e localização, por isso estava bem-organizado mesmo. Já para o entrevistado C, o espaço (referindo-se ao Centro Cultural São Paulo) estava bem lotado, mas correspondeu as suas expectativas.

Isto se encontra de acordo com o que fala o Entrevistado J, fui muito bem recebido por todos. Para esta pessoa a estrutura também foi essencial para receber bem as pessoas, ao dizer que é uma boa estrutura, sem dúvida, questão de luzes, por exemplo. Por fim, observam-se os Entrevistados L e M ao dizer que não foram bem recebidos, nem mal-recebidos.

Ao longo da pesquisa estas pessoas falam que simplesmente chegaram e buscaram o local específico do evento dentro do centro cultural. Assim são expostas distintas formas de receber as pessoas, que conforme Lashley *et al.*, (2007) e Lynch *et al.* (2011) se constituem em ferramentas para a análise da sociedade e das relações sociais.

4.2 Relação entre o acesso a cultura, a mobilidade social e a participação nos eventos culturais

A pesquisa questionou os respondentes a respeito de fatores relacionados à participação nos eventos culturais, o acesso à cultura e a mobilidade social. Para a Entrevistada A estes aspectos são caminhos separados, mas mesmo assim o acesso à cultura vem a acrescentar na vida das pessoas e também vem a servir de meio para a população e os visitantes aproveitarem a cidade.

Já para a entrevistada B a cultura e a participação em eventos culturais influenciam em tudo, principalmente na vida social e na vida financeira das pessoas. A esfera social foi confirmada pelos entrevistados C e D. O entrevistado C acrescentou informações a esse respeito ao dizer que todos os eventos culturais são importantes, isto acrescenta muito socialmente. “A cultura faz agente se mover, conhecer mais, faz com que busquemos mais” (Entrevistado C).

Segundo a Entrevistada D “a cultura te faz pensar, por isso a ideia da arte é questionar, é incomodar, é inspirar”. Desta forma, do ponto de vista pessoal, por exemplo, quem trabalha com educação, nos centros e eventos culturais existem muitos conteúdos para trabalhar questões sociais, por exemplo, (Entrevistada D).

Além da esfera social, o Entrevistado E observou que por meio do acesso a cultura você consegue se inteirar melhor dos assuntos e consegue ter um embasamento melhor para as outras questões da sua vida. Também se revela outros aspectos determinantes, pois o acesso à cultura é fundamental, portanto, que exista liberdade de expressão e que a cultura possa ser produzida livremente pelos espaços públicos da cidade (Entrevistada F e G).

Dentre as outras intersecções possíveis destacam-se fatores relacionados aos eventos culturais com a ocupação dos espaços, isto foi confirmado pelos entrevistados H e I. Por exemplo, por vezes as manifestações culturais servem para movimentar o centro da cidade, não o deixando esquecido, abandonado, “por isso são necessários eventos deste porte e de habitação, que normalmente fazem falta na região central da cidade” (Entrevistada H). Já o Entrevistado J falou que espera que isto seja cada vez mais inclusivo com o tempo.

Desta forma, a Entrevistada O acredita que a caminhada é demorada, mas os aspectos que envolvem o acesso à cultura, a mobilidade social e a hospitalidade encontram-se interligados, esta respondente ainda efetua algumas perguntas, por exemplo, esta ascensão é para quem? Vêm da onde? Aonde que acessa né? Por que são feitos eventos como esse?

Parcela dos entrevistados compreendem que a hospitalidade e a mobilidade social não se relacionam, por exemplo, os fatores de mobilidade social para mim eu associo muito mais a questões econômicas, de estruturas econômicas, de capital, de mercado de trabalho, e não consigo associar a esta conjuntura (Entrevistada D).

A hospitalidade é bem-vinda em qualquer local, em qualquer lugar (Entrevistado N). Principalmente quando se considera que só vamos a um lugar que seja bem recebido, que tenha uma estrutura, que tenha algo que seja agradável de estar (Entrevistada M). Por isso, são realizadas reflexões que se estendem além da relação hospitalidade e mobilidade

social, pois quando a pessoa tem este tipo de acesso à cultura ela não vai ser uma pessoa melhor só no trabalho, uma pessoa melhor como um todo (Entrevistado J).

Dentre outras possibilidades, um dos respondentes acredita que isto faça muita diferença para você tratar o outro e enxergar o outro de uma forma diferente, de uma forma melhor (Entrevistado I). Por isso, hospitalidade é uma coisa que vem a ser reflexo da cultura e da educação do local, isso é bom para o turismo, para o comércio, para os serviços (Entrevistado H).

Por fim, entende-se que o acesso a cultura te desenvolve como ser humano, uma vez que você é um ser humano desenvolvido você trata os outros com hospitalidade, com mais respeito, por isso, você consegue evoluir na sua carreira e consegue ter uma sociedade mais respeitosa (Entrevistado E).

Neste contexto, além de outros aspectos comuns no cotidiano da sociedade, concorda-se com Guerra *et al.* (2016) e Solomon (2002) que o acesso a cultura envolve valores, rituais, tradições, artefatos e serviços produzidos, valorizados e que vem a contribuir para o desenvolvimento da sociedade e da interação dos indivíduos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS OU CONCLUSÕES

Neste estudo buscou-se relacionar aspectos que envolvam a hospitalidade, a mobilidade social, a cultura, os eventos e os centros culturais de modo a vir servir de modelo referencial para outras investigações no campo das ciências sociais aplicadas ao contemplar fatores tangíveis e intangíveis.

Ao considerar o problema da pesquisa, qual é o entendimento dos frequentadores dos eventos culturais e festivais em relação ao acesso a cultura, a mobilidade social e a hospitalidade? Identificou-se que pequena parcela dos respondentes compreende que estes temas não estão relacionados ao informar que a mobilidade social se associa a questões econômicas, de estruturas econômicas, de capital e de mercado de trabalho.

Já houve um entrevistado que realizou uma série de questionamentos a este respeito e que de acordo com esta pessoa, mesmo que estes temas se encontrem interligados esta

se constitui em uma caminhada demorada. Mas também não foram dados maiores detalhes em relação ao fator tempo (período) para este fato se concretizar.

Para a maior parte dos entrevistados a cultura, a mobilidade social e a hospitalidade se relacionam e vem apresentar intersecções distintas, ao apresentar influência na educação da população local que será mais informada, na ocupação dos espaços, na vida social e financeira das pessoas.

Em meio à proposição (P1) por meio do entendimento dos frequentadores dos eventos culturais e festivais situadas na cidade de São Paulo as pessoas são recebidas com hospitalidade nestes espaços, também foram observados insights que apontam para distintas direções. Por exemplo, pequeno número dos entrevistados demonstrou-se insatisfeitos em razão das limitações estruturais dos centros culturais, no que se refere ao seu tamanho e ao número de visitantes a ser recebidos no decorrer dos eventos. Este fato vem a demonstrar questões como a insatisfação dos frequentadores destes festivais.

Já para outros pesquisados, a boa organização, a estrutura montada, a sinalização com exposição dos horários e locais dos eventos, os equipamentos montados para a realização dos festivais foram elementos que deixaram a sensação para os visitantes que foram bem recebidos, se constituindo em uma forma de receber excelência ou com hospitalidade.

Alguns respondentes informaram que não foram nem bem recebidos, nem mal-recebidos. Isto se apresenta no contexto da inospitalidade, ou seja, conforme a revisão da literatura deste manuscrito na ausência de uma relação, é não existe nada de mal neste contexto. Em alguns casos vem a se constituir em um cenário ideal para muitas pessoas no cotidiano das organizações, da sociedade, dos festivais e eventos.

Diante da proposição (P2) os entrevistados compreendem que o acesso à cultura vem a ser um fator determinante para a mobilidade social. Esta foi confirmada parcialmente, na medida em que os entrevistados listaram distintas áreas que se encontram relacionados direta ou indiretamente com os aspectos que envolvem a mobilidade social e o acesso a cultura.

Em relação ao objetivo principal da pesquisa é, analisar por meio do entendimento dos entrevistados os fatores que se encontram relacionados a cultura, a mobilidade social e a hospitalidade no ambiente dos eventos culturais e festivais na cidade de São Paulo. Identificaram-se novas formas de relacionamento entre as pessoas, que por vezes não vem

a serem amistosas, por isso constata-se que na atual dinâmica da sociedade vêm a emergir e tornam-se evidentes distintas formas de receber as pessoas.

Mediante isto, a pesquisa optou por demonstrar por meio das entrevistas e da literatura que em alguns momentos as relações podem vir a ser observadas por meio do anonimato, principalmente quando se considera o alto grau tecnológico que as pessoas são expostas. Também se verificou que por vezes as relações entre as pessoas são hostis nos distintos espaços da sociedade.

Esta realidade foi indicada a partir dos registros de Ram (2018) e Zapf (1999) e a exemplo do que Ritzer (2003; 2007), Rivera & Upchurch (2008) e Rivera & Pizam (2015) informaram este cenário favorece o surgimento de novas abordagens, ao tratar de assuntos que envolvem o assédio moral e sexual, a violência e a agressividade, e a falta de competências gerenciais.

Devido às limitações desta pesquisa, por optar em realizar a investigação em 2 centros culturais e 2 festivais, em meio ao número de espaços públicos e destinados a eventos na cidade de São Paulo. Mas parcela das questões tratadas nesta investigação poderia também ser observada em outros ambientes e em outras localidades. Desta maneira traçando uma análise paralela dos aspectos aqui tratados.

REFERÊNCIAS

ASHFORD, Sheena. SOCIAL MOBILITY-A Test of the Marginality and Acculturation Hypotheses. **International Journal of Sociology and Social Policy**, v. 8, n. 6, p. 25-47, 1989. <https://doi.org/10.1108/eb013060>

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAUM, Tom. Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise. **Tourism Management**, v. 50, p. 204-212, 2015. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>

BROWN, Phillip; JAMES, David. Educational expansion, poverty reduction and social mobility: Reframing the debate. **International Journal of Educational Research**, v. 100, p. 101537, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101537>

BUHALIS, Dimitrios. Marketing the competitive destination of the future. **Tourism management**, v. 21, n. 1, p. 97-116, 2000. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00095-3](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00095-3)

CAMARGO, L. O. D. L., CAVENAGHI, A. J., PEREIRA, D. C., & WADA, E. K. Fans of Sesc in São Paulo: a study on hospitality and welcome. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 12, n. 2, p. 46-64, 2018. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v12i2.1403>

CARNEIRO, M. J., EUSÉBIO, C., KASTENHOLZ, E., & ALVELOS, H. Motivations to participate in social tourism programmes: a segmentation analysis of the senior market. **Anatolia**, v. 24, n. 3, p. 352-366, 2013. <https://doi.org/10.1080/13032917.2013.767212>

CAVENAGHI, Airtón José. Marcel Mauss e a historiografia cultural: um resgate contemporâneo. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 10, n. 3, p. 459-474, 2016. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v10i3.1132>

CBN. Festival Mais São Paulo. Disponível em: <http://cbn.globoradio.globo.com/institucional/eventos/2019/09/05/FESTIVAL-MAIS-SAO-PAULO-CBN-NO-CCSP-UM-ENCONTRO-PARA-DISCUtir-E-CURTIR-A-NOSSA-CIDADE.htm>. Acesso em 12 de novembro de 2019.

ÇELİK, Sedat. Does tourism reduce social distance? A study on domestic tourists in Turkey. **Anatolia**, v. 30, n. 1, p. 115-126, 2019. <https://doi.org/10.1080/13032917.2018.1517267>

CIDADE DE SÃO PAULO – CULTURA. Disponível em <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/noticias/?p=26761>. Acesso em 12 de novembro de 2019.

COELHO, M. de F., & WADA, E. HOSPITALITY & STAKEHOLDERS'ROLE CHANGE AND CAPABILITIES IN A CULTURAL TOURISM DESTINATION. In: **9th ADVANCES IN HOSPITALITY AND TOURISM MARKETING AND MANAGEMENT CONFERENCE PROCEEDINGS**. 2019. p. 56. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Shao-hua-Yang-5/publication/334560312_The_Development_of_A_Conceptual_Framework_on_the_Brand_Personality_Self-Congruity_and_Tourist_Loyalty_The_Moderator_Role_of_Tourist_Emotional_Experience/links/5d31870992851cf440903f91/The-Development-of-A-Conceptual-Framework-on-the-Brand-Personality-Self-Congruity-and-Tourist-Loyalty-The-Moderator-Role-of-Tourist-Emotional-Experience.pdf#page=78. Acesso em: 13 de novembro de 2019.

CRESSWELL, Tim. Constellations of mobility. **Institute of English Studies. Retrieved November**, v. 15, n. 2010, p. 2008-09, 2008.

DAMIAN, A. G., RAMIREZ, A. R. M., & ALCAZAR, M. D. C. S. Cruise tourism as factor of social exclusion on Cozumel Island' s residents' perception. **CULTUR: Revista de Cultura e Turismo**, v. 11, n. 2, p. 29-53, 2017. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6311568>. Acesso em: 11 de novembro de 2019.



FOLHA DE SÃO PAULO. Cresce número de domicílios com acesso a rede de esgoto, diz IBGE. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/05/cresce-numero-de-domicilios-com-acesso-a-rede-de-esgoto-diz-ibge.shtml>, acesso em 26 de julho de 2020.

FREEMAN, R. Edward. *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (Boston: Pitman, 1984). **Jennings, in the article cited above, quotes Freeman and gives additional information concerning the influence of his work, 1984.**

GODELIER, Maurice. O legado de Mauss. _____. **O enigma do dom. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, p. 19-161, 2001.**

GOTMAN, Anne. *Le sens de l'hospitalité. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.*

_____. O Comércio da Hospitalidade é Possível? Tradução Luiz Octávio de Lima Camargo. *Revista Hospitalidade. São Paulo, v. VI, n. 2, p. 3-27, jun.- dez. 2009.* Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/311>. Acesso em: 01 de fevereiro de 2020.

GUEDES, A. S., & BASTOS, S. R. Potentiality of visitation and reflection on food and religiosity as memory and intangible heritage of the remnant of quilombo Cafundó, in Salto de Pirapora-SP. **Cultur: Revista de Cultura e Turismo, v. 11, n. 2, p. 155-182, 2017.** Disponível em: <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/1230/1421>. Acesso em: 14 de novembro de 2019.

GUERRA, A. C., PEREIRA, L. Z., & COELHO, G. I. Analyzing the Jewish culture in Brazilian organization that operates in the fashion industry. **Cultur: Revista de Cultura e Turismo, v. 10, n. 1, p. 169-188, 2016.** Disponível em: <http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/952/902>. Acesso em: 13 de novembro de 2019.

GUSTAFSON, Per. Managing business travel: Developments and dilemmas in corporate travel management. **Tourism management, v. 33, n. 2, p. 276-284, 2012.** <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.03.006>

HANNAM, Kevin; SHELLER, Mimi; URRY, John. Mobilities, immobilities and moorings. **Mobilities, v. 1, n. 1, p. 1-22, 2006.** <https://doi.org/10.1080/17450100500489189>

_____; BUTLER, Gareth; PARIS, Cody Morris. Developments and key issues in tourism mobilities. **Annals of Tourism Research, v. 44, p. 171-185, 2014.** <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.09.010>

HU, Meng-Lei Monica; HORNG, Jeou-Shyan; SUN, Yu-Hua Christine. Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. **Tourism management, v. 30, n. 1, p. 41-50, 2009.** <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.009>

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Panorama – São Paulo.* Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/pib.php>. Acesso em: 25 de julho de 2020.

LADKIN, Adele. Exploring tourism labor. **Annals of Tourism Research**, v. 38, n. 3, p. 1135-1155, 2011. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.03.010>

LASHLEY, Conrad; LYNCH, Paul; MORRISON, Alison J. (Ed.). **Hospitality: A social lens**. Elsevier, 2007.

LARSEN, Jonas; URRY, John; AXHAUSEN, KAY W. NETWORKS AND TOURISM: MOBILE SOCIAL LIFE. **ANNALS OF TOURISM RESEARCH**, V. 34, N. 1, P. 244-262, 2007. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.08.002>

LUGOSI, Peter. From food, work and organization to the study of hospitality and organization: Reconsidering the special issue of Human Relations, 61: 7 (2008). **Hospitality & Society**, v. 1, n. 1, p. 85-89, 2011. Disponível em: <http://www.intellectbooks.co.uk/File:download,aid=10659/hs.1.1.85.pdf>. Acesso em: 10 de dezembro de 2019.

_____. Hospitality and organizations: Enchantment, entrenchment and reconfiguration. **Hospitality & Society**, v. 4, n. 1, p. 75-92, 2014. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Peter-Lugosi/publication/262584453_Hospitality_and_organizations_Enchantment_entrenchment_and_reconfiguration/links/0c96053c648325b811000000/Hospitality-and-organizations-Enchantment-entrenchment-and-reconfiguration.pdf?origin=journalDetail&_tp=eyJwYWdlIjoiam91cm5hbERldGFpbCJ9. Acesso em: 10 de dezembro de 2019.

_____. Deviance, deviant behaviour and hospitality management: Sources, forms and drivers. **Tourism Management**, v. 74, p. 81-98, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.014>

LYNCH, P., MOLZ, J. G., MCINTOSH, A., LUGOSI, P., & LASHLEY, C. Theorizing hospitality. **Hospitality & Society**, v. 1, n. 1, p. 3-24, 2011. Disponível em: <http://www.intellectbooks.co.uk/File:download,aid=10619/hs.1.1.3.pdf>. Acesso em: 14 de novembro de 2019.

MELLINAS, Juan Pedro; NICOLAU, Juan Luis. Let's hook up fast! Hotel reviews and Wi-Fi flaws. **Annals of Tourism Research**, v. 80, p. 102842, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102842>

MINNAERT, L., MAITLAND, R., & MILLER, G. What is social tourism? *Current Issues in Tourism*, 14:5, 403-415, 2011.

MO KWON, Jun; BAE, Jung-in; BLUM, Shane C. Mobile applications in the hospitality industry. **Journal of Hospitality and Tourism Technology**, v. 4, n. 1, p. 81-92, 2013. <https://doi.org/10.1108/17579881311302365>

MORAIS, Carlos. Práticas socialmente empreendedoras no setor turístico: análise das condições das Organizações do Terceiro Setor (OTS). **PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 17, n. 3, Special Issue. p. 541-553. 2019. Disponível em: https://www.pasosonline.org/Publicados/17319/PS319_05.pdf. Acesso em: 05 de dezembro de 2019.



OLIVEIRA, E., ENS, R. T., ANDRADE, D. B. F., & MUSS, C. R. Análise de Conteúdo e Pesquisa na Área da Educação¹. **Revista diálogo educacional**, v. 4, n. 9, p. 11-27, 2003. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1891/189118067002.pdf>. Acesso em: 20 de dezembro de 2019.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). Disponível em <http://www.oecd.org/about/>, acesso em 19 de novembro de 2019.

PRAYAG, Girish; HASSIBI, Saman; NUNKOO, Robin. A systematic review of consumer satisfaction studies in hospitality journals: conceptual development, research approaches and future prospects. **Journal of Hospitality Marketing & Management**, v. 28, n. 1, p. 51-80, 2019. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1504367>

RAM, Yael. Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. **Current Issues in Tourism**, v. 21, n. 7, p. 760-774, 2018. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1064364>

RITA, P., OLIVEIRA, T., ESTORNINHO, A., & MORO, S. Mobile services adoption in a hospitality consumer context. **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research**, v. 12, n. 1, p. 143-158, 2018. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-04-2017-0041>

RITZER, George. The “McDonaldization” of society. **Journal of American culture**, v. 6, n. 1, p. 100-107, 1983.

_____. Inhospitable hospitality? In: **Hospitality: A social lens**. Routledge, 2007. p. 143-154.

RIVERA, Manuel Antonio; PIZAM, Abraham. Advances in hospitality research: “from Rodney Dangerfield to Aretha Franklin”. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 27, n. 3, p. 362-378, 2015. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0146>

_____; UPCHURCH, Randall. The role of research in the hospitality industry: A content analysis of the IJHM between 2000 and 2005. **International Journal of Hospitality Management**, v. 27, n. 4, p. 632-640, 2008. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.08.008>

SANTOS, C. N., & THOMAZ, R. C. C. Space as a field of the possibility for inclusion of tourism in rural settlements. **Cultur: Revista de Cultura e Turismo**, v. 9, n. 1, p. 160-178, 2015.

SUN, X., XU, H., KÖSEOGLU, M. A., & OKUMUS, F. How do lifestyle hospitality and tourism entrepreneurs manage their work-life balance?. **International Journal of Hospitality Management**, p. 102359, 2019. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102359>

SZIVAS, Edith; RILEY, Michael; AIREY, David. Labor mobility into tourism: attraction and satisfaction. **Annals of Tourism Research**, v. 30, n. 1, p. 64-76, 2003. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(02\)00036-1](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(02)00036-1)

SOLOMON, M. R. Comportamento do consumidor, comprando, possuindo e sendo. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.

TELFER, Elizabeth. The philosophy of hospitableness. In: Lashley, C., & Morrison, A. (org). *In search of hospitality*. Routledge, 2010.

THE NOBEL PRIZE. Disponível em <https://www.nobelprize.org/prizes/peace/1993/mandela/biographical/>. Acesso em: 13 de novembro de 2019.

VIÑÁN-LUDEÑA, M. S., DE CAMPOS, L. M., JACOME-GALARZA, L. R., & Sinche-Freire, J. Social Media Influence: A Comprehensive Review in General and in Tourism Domain. In: **Advances in Tourism, Technology and Smart Systems**. Springer, Singapore, 2020. p. 25-35.

URRY, John. Mobility and proximity. **Sociology**, v. 36, n. 2, p. 255-274, 2002. <https://doi.org/10.1177/0038038502036002002>

_____. *Mobilities*. Cambridge: Polity Press, 2007.

WORLD ECONOMIC FORUM. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019. Disponível em <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>, acesso em 25 de julho de 2020.

ZAPF, D. Mobbing in organisations. A state of the art review. **Zeitschrift Für Arbeits and Organisationspsychologie**, v. 43, p. 1-25, 1999.