

HOSPITALIDADE URBANA NO CONTEXTO DE PATRIMÔNIO HISTÓRICO-NATURAL DE PARANAPIACABA (SANTO ANDRÉ, SP)

*URBAN HOSPITALITY IN THE CONTEXT OF THE HISTORICAL AND
NATURAL HERITAGE OF PARANAPIACABA (SANTO ANDRÉ, SP)*

Sueli Aparecida Moreira*
Fabíola Bonaldo Frank**
Zysman Neiman***

RESUMO: A Vila de Paranapiacaba, Santo André, SP, apresenta potencial turístico devido ao rico patrimônio histórico e natural, além de festivais. Então, a hospitalidade local demanda boa infraestrutura de restaurantes, bares, hotéis, pousadas, serviços de transporte e internet. Portanto, realizou-se o presente estudo com objetivo de avaliar a hospitalidade da Vila (identidade, acessibilidade, legibilidade e hospitalidade virtual). Empregou-se escala para avaliação da hospitalidade em meios de hospedagem e nos serviços de restauração de Moreira et al. (2021), para avaliar o desempenho. A escala foi aplicada junho a julho de 2021 em 23 meios de hospedagem e serviços de restauração. A acessibilidade e os serviços de restauração obtiveram nota 4 ou bom. A legibilidade devido ao não domínio da língua inglesa e da falta de sinalização das ciclovias obteve nota 3 ou regular. A Vila atende os princípios da hospitalidade urbana.

Palavras-chave: acessibilidade urbana; infraestrutura; serviços de restauração; hospitalidade e turismo.

ABSTRACT: The village of Paranapiacaba, Santo André, SP (Brazil), has tourist potential due to its rich historical and natural heritage, as well as festivals. So, local hospitality demands good infrastructure of restaurants, bars, hotels, inns, transport services and internet. Therefore, the present study was carried out with the objective of evaluating the hospitality of the Vila (identity, accessibility, readability, and virtual hospitality). A scale was used to evaluate hospitality in lodging facilities and catering services by Moreira et al. (2021), to assess performance. The scale was applied from June to July 2021 in 23 accommodation and catering services. Accessibility and catering services scored 4 or good. The readability due to the lack of command of the English language and the lack of signage on the cycle paths obtained a grade of 3 or fair. The Vila meets the principles of urban hospitality.

Keywords: urban accessibility; infrastructure; restoration services; hospitality and tourism.

1 Introdução

A Vila de Paranapiacaba localiza-se na encosta da Serra do Mar, uma área de mananciais e de Unidades de Conservação da Mata Atlântica que pertencem ao Município de Santo André, Estado de São Paulo, SP. A região conta com um potencial para o Turismo Cultural devido ao rico Patrimônio histórico-cultural. Além do patrimônio arquitetônico, a

* Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ. E-mail: suelimoreira@yahoo.com.br.

** Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ. E-mail: fabiolarank@yahoo.com.br.

*** Programa de Pós-Graduação em Análise Ambiental Integrada PPAAI/UNIFESP, Diadema, SP. E-mail: zneiman@gmail.com.

Vila sedia festividades culturais programadas, que ocorrem anualmente como o tradicional Festival do Cambuci e o Festival de Inverno.

Por este motivo, a hospitalidade local conta com infraestrutura de restaurantes, bares, hotéis, pousadas, serviços de monitoramento para as diversas atividades entre outros comércios ao público. A hospitalidade é uma filosofia adotada, principalmente, em contextos turísticos e pode ser percebida em diferentes etapas de prestação de serviços desde o transporte, a recepção, os serviços de restauração, o êxito da comunicação e no conforto dos espaços de espera e convivência.

Para-Mauss (1950), a hospitalidade pode ser considerada uma dádiva, um presente conforme descreve a teoria da reciprocidade. Do ponto de vista prático, Castelli (2010) encontrou atributos na hospitalidade de modo a incorporá-la ao contexto das relações comerciais mediatizadas pela convivência humana. Enquanto para Lashley e Morrison (2004, p. 24) “para ser eficaz é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro por sentimento de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, hóspede, enquanto indivíduo.”

No contexto da cidade, Grinover (2006, *passim*) sugeriu que a hospitalidade deveria contemplar três princípios que correspondem à identidade, à legibilidade e à acessibilidade. Para o autor,

A acessibilidade evoca diversos conceitos ligados às possibilidades de acesso dos indivíduos, ou de grupos sociais, a certas atividades ou a certos serviços que estão presentes na cidade (p. 37). [...] Por legibilidade entende-se a qualidade visual de uma cidade, de um território, examinada por meio de estudos da imagem mental que dela fazem, antes de qualquer outro, os seus habitantes (p. 42). [...] A vida, no plano do cotidiano do habitante, dá-se no lugar produzido para esta finalidade e o lugar da vida constitui uma identidade habitante/lugar, criada na relação entre os usos, pois é por meio dos usos que o cidadão se relaciona com o lugar e com o ‘outro’, criando uma alteridade, uma rede de relações que sustentam a vida, conferindo-lhe sentido. (p. 46).

No sentido macro da infraestrutura urbana, Grinover (2006) propôs a mensuração da hospitalidade a partir da forma como as sociedades locais se organizam a favor de sua identidade local, observou aspectos da acessibilidade e da legibilidade em que se inclui a comunicação e os mecanismos utilizados para informação ao visitante.

Identidade, autoestima, sentimento de pertencimento, todos estão fortemente conectados aos pontos de referência que as pessoas têm no espaço onde vivem.

Identidade é um fator preponderante da qualidade de vida urbana, representa a síntese do relacionamento entre o indivíduo e sua cidade. (GRINOVER, 2019, p. 226).

Além da interação humana de modo gentil e eficiente, a hospitalidade depende da infraestrutura urbana e do bom funcionamento de meios de hospedagem, de estabelecimentos comerciais como bares, restaurantes, cafeterias que suprem as demandas de restauração de visitantes e turistas. Na cidade, o indivíduo passa por um processo de percepção e recepção do que está ao seu redor, tem uma atitude ativa porque cria sua própria imagem sobre o espaço, logo há legibilidade diferentes em cada Cidade, acarretando também níveis diferentes de Hospitalidade. Por isso, incentivar e fornecer facilidades de leitura e interpretação poderá aumentar a percepção da cidade hospitaleira (GRINOVER, 2019, p. 229).

Aliado a isso, o espaço público acessível representa mais do que o espaço destinado ao uso coletivo, ao demandar uma apropriação social pelo cidadão, pelos residentes e visitantes cujo espaço acessível a todos deve significar algo mais do que o simples acesso físico a espaços abertos de uso coletivo (GRINOVER, 2019, p. 228). Nesse contexto, o presente estudo buscou avaliar a hospitalidade a partir da identidade (produtos regionais e locais nos cardápios), da acessibilidade e da legibilidade como elementos fundamentais para garantir uma boa experiência na Vila de Paranapiacaba, situada no município de Santo André, Estado de São Paulo, SP.

2 Referencial teórico

O estudo da hospitalidade foi consolidado através de reivindicações por tratamento humanitário e dignificante aos estrangeiros vivendo em outro país. Tratam-se do lituano Emmanuel Levinas e do argelino Jacques Derrida que passaram a viver em Paris. A obra “Totalidade e Infinito” de 2008, bem como a obra de Derrida (2003) sobre a questão do estrangeiro fomentou a reflexão das cidades-refúgio, tornando-se os pilares para fomentar a hospitalidade em cada cidade visitada.

Somos todos estrangeiros nesta terra. Qualquer condição social, cultural, histórica é apenas condição, artifício. Nenhuma representação suplanta a nossa ‘estrangeiridade’. Caminhamos sobre a terra sempre com mapas

imaginários. Não caminhamos sobre mapas, a nossa condição mais genuína é não compreender fronteiras. É possível crescer em uma sociedade, em uma cultura, em uma nação para saber o que são as fronteiras. A língua não é uma fronteira, ela é uma ponte. Por caminhar não criamos raízes, não somos árvores, somos seres migratórios, em permanente estado de movimento, em permanente devir, caminhando e construindo caminhos muito mais que os encontrados feitos. Por caminhar, estamos sempre chegando de novo, como o estrangeiro que bate à porta. Estamos a caminho do encontro (FARIAS, 2018, p. 23).

Para Marcel Mauss em sua teoria da reciprocidade, a hospitalidade pode ser considerada uma dádiva, um presente conforme descreve em sua obra (MAUSS, 1950). Nas economias e nos direitos que precederam os nossos, nunca se observam simples trocas de bens, de riquezas e de produtos no decurso de um mercado passado entre os indivíduos.

Em primeiro lugar, não se trata de indivíduos, mas de coletividades. O que elas trocam não são exclusivamente bens e riquezas, móveis e imóveis, coisas úteis economicamente. São, antes de mais, amabilidade, festins, ritos, serviços militares, mulheres, crianças, danças, festas, feiras cujo mercado não é senão um dos seus momentos de circulação de riquezas como modo de contrato geral e permanente (MAUSS, 1950).

Em “Os parceiros do Rio Bonito”, Antonio Candido descreve as transformações sociais decorrentes do processo de urbanização:

As modalidades antigas se caracterizavam pela estrutura mais simples, a rusticidade dos recursos estéticos, o cunho coletivo da invenção, a obediência a certas normas religiosas. [Em contraste] as atuais manifestavam individualismo e secularização crescentes, desaparecendo inclusive o elemento coreográfico socializado, para ficar o desafio na sua pureza de confronto pessoal. (CANDIDO, 1975, p. 9).

Antônio Cândido planeja mostrar como a urbanização levava a uma progressiva individualização observando, principalmente, a economia, hábitos alimentares, condições de moradia e formas de solidariedade. Segue-se uma descrição da situação contemporânea, especialmente das relações de trabalho e hábitos alimentares.

Para Durkheim (2010) é a solidariedade que garante a coesão social e participação do grupo social. Essa proposta é uma tentativa de responder às mudanças ocorridas na Europa, sobretudo, a partir da instauração do modo de produção capitalista. A solidariedade com base nas tradições, hábitos e na moral foi sendo substituída pela solidariedade de

interdependência da especialização do trabalho no modo de produção capitalista (DURKHEIM, 2010).

Estudo da comunidade é uma abordagem adequada para compreender a Vila de Paranapiacaba, pois a Vila já demonstra tensão entre o tradicional e o moderno em seu contexto. Para Meksenas (2002), a comunidade começa a apresentar contradições inerentes a sua formação social, pois sofre a pressão social do avanço da urbanização e modernização.

No sentido macro da infraestrutura urbana, Grinover (2006) propôs a mensuração da hospitalidade a partir da forma como as sociedades locais se organizam a favor de sua identidade. Observou, ainda, os aspectos da acessibilidade e da legibilidade, em que se inclui a comunicação e os mecanismos utilizados para informação ao visitante. Para o autor,

[...] uma cidade é, ou não, hospitaleira em função da coexistência de três dimensões fundamentais: a acessibilidade, a legibilidade e a identidade, intimamente relacionadas pela 'escala', pelas medidas geográficas e temporais, que proporcionam a compreensão da cidade, seja para o habitante, seja para quem dela se aproxima, visto que nela se introduz e dela se apropria. (GRINOVER, 2006, p. 30).

A hospitalidade supõe a acolhida; é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal, afinal, acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço, nesse sentido, a cidade deixa de ser um conceito geográfico para transformar-se em um símbolo complexo e inesgotável da experiência humana (GRINOVER, 2006). O que torna a cidade bonita e hospitaleira é sua capacidade de expressar a sensação de pertencimento através da acessibilidade e conforto em seus espaços de convivência.

Do ponto de vista prático, Castelli (2010) encontrou atributos na hospitalidade de modo a incorporá-la ao contexto das relações comerciais permeadas pela convivência humana. Ele atribuiu às etapas de receber ou recepcionar bem os viajantes e visitantes ao processo de hospitalidade; hospedar ou acolher o viajante trazendo-o para dentro do lar, do estabelecimento, da cidade ou do país por algumas horas ou por alguns dias; alimentar: disponibilizar para o visitante os alimentos e bebidas que integram a oferta gastronômica do lar ou do estabelecimento; Entreter significa dar oportunidade ao visitante para a inclusão e a integração com a comunidade no âmbito familiar, público e comercial, mediante atividades lúdicas; e partir: significa despedir-se do visitante, deixando as portas abertas para um próximo encontro (CASTELLI, 2010).

Lashley e Morrison (2004) propõem que a hospitalidade se configura nas formas privada, social e comercial têm um papel fundamental para o desenvolvimento da hospitalidade. Pode ser vivenciada nos empreendimentos que prestam serviços com o propósito de receber, alimentar e entreter aqueles que realizam longos deslocamentos e se encontram em trânsito.

Contudo, para Castelli (2010) a hospitalidade adquire um valor único quando a execução do serviço se baseia na comunidade, tem a função de estabelecer uma relação ou promover relações que propiciam a troca e o benefício entre o anfitrião e o hóspede, atinge sua sublimidade, a qual é, certamente, sentida pelo cliente como algo que toca fundo a alma.

Sendo assim, aspectos tangíveis da infraestrutura urbana e intangíveis da prestação de serviços e da acessibilidade aos bens culturais refletem diretamente na hospitalidade para os próprios moradores e nas relações com os visitantes e turistas. Então, a proposta do presente estudo é avaliar os aspectos de acessibilidade, legibilidade, identidade nos equipamentos turísticos da Vila de Paranapiacaba, SP.

3 Metodologia

Trata-se de estudo transversal descritivo, cujos dados foram obtidos com a aplicação de um instrumento adaptado de Moreira *et al.* (2021) elaborado para avaliação de aspectos tangíveis e intangíveis da hospitalidade em meios de hospedagem e serviços de restauração. Então, foram avaliados 24 empreendimentos como cafeterias, restaurantes, pousadas, padarias e bares durante visitaçaõ *in loco* no período de 12 de junho a 4 de julho de 2021.

Para avaliar o contexto macro da hospitalidade urbana que abrange desde a acessibilidade, legibilidade e a identidade foi utilizada a proposta de Grinover (2006). O aspecto da identidade foi avaliado através dos cardápios para constatar o uso de produtos locais. Foram avaliadas também a acessibilidade e a legibilidade dos meios de hospedagem e restaurantes da Vila.

Para análise e interpretação dos dados utilizou-se uma planilha contendo as variáveis tangíveis como: infraestrutura básica, acessibilidade, recursos tecnológicos e

higiene, bem como os dados das variáveis intangíveis que compreendem a prestação de serviços e elementos da hospitalidade virtual. Em primeiro lugar calculou-se a média obtida pela soma dos resultados de cada item em sua respectiva variável. Após a soma, o valor encontrado foi dividido pela quantidade total dos itens avaliados. Quanto maior o resultado, maior a qualidade da hospitalidade. Os níveis de satisfação da hospitalidade foram dimensionados em cinco níveis de satisfação que abrangem desde o Péssimo (1), Ruim (2), Regular (3), Bom (4) e Ótimo (5) (Quadro 1).

Quadro 1 - Níveis de satisfação da hospitalidade conforme a aplicação da escala.

Ótimo (Nível 5)	Atingiu 81%-100% da pontuação total
Bom (Nível 4)	Atingiu 61-80% da pontuação total
Regular (Nível 3)	Atingiu 41-60% da pontuação total
Ruim (Nível 2)	Atingiu 21-40% da pontuação total
Péssimo (Nível 1)	Atingiu 0-20% da pontuação total

*Obs.: MOREIRA *et al.*, 2021. Escala para avaliação da hospitalidade em meios de hospedagem e nos serviços de restauração.

Fonte: Dados da pesquisa original (2023)

4 Resultados e discussão

De acordo com a análise de qualidade e avaliação de desempenho sugerida pela escala aplicada que considera o percentual (%) da pontuação total obtida em cada tópico, a infraestrutura dos serviços de restauração apresentou um nível de satisfatório para garantir a hospitalidade, pois a pontuação dos quesitos avaliados alcançou uma média total de 4,33, que equivale ao nível de desempenho considerado Bom, conforme Tabela 1. Com isso, pode-se dizer que, a Vila oferece uma infraestrutura satisfatória que contribui para a escolha e fidelização do cliente.

Tabela 1 - Média da infraestrutura básica dos serviços de restauração da Vila de Paranapiacaba, SP.

Infraestrutura básica	Média por item
Estado de conservação da estrutura	4,17
Estado de conservação do lavabo	4,17
Estado de conservação das estufas	4,21
Estado de conservação dos refrigeradores	4,46
Estado de conservação das mesas	4,50
Estado de conservação das cadeiras	4,50
Média da Infraestrutura básica	4,33

Fonte: Resultados originais da pesquisa (2021)

Quanto à **Acessibilidade**, a média geral do nível de satisfação é 2,79, conforme Tabela 2. Esse nível apresenta desempenho bastante precário ou de nível péssimo de hospitalidade. A maioria dos meios de hospedagem e restaurantes não apresenta rampas de acesso, piso antiderrapante, balcão e banheiros adaptados para pessoas com deficiências (PCDs) e/ou com mobilidade reduzida. O nível baixo de acessibilidade é atribuído à implicação com a Lei nº 9.018/2007 (SANTO ANDRÉ, 2007), denominada Zona Especial de Interesse do Patrimônio de Paranapiacaba (ZEIPP), cujo objetivo é orientar para a preservação da paisagem histórico-cultural de Paranapiacaba.

A realização de qualquer obra para melhoria da acessibilidade requer uma aprovação da mesma junto à prefeitura de Santo André. A realização de qualquer intervenção nos empreendimentos sem a devida autorização e fiscalização é passível de penalidades, conforme as Leis nº 10.032/1985 (SÃO PAULO, 1985) e nº 10.236/1986 (SÃO PAULO, 1986). A obrigação legal para preservar o patrimônio influencia na permanência de escadas e/ou degrau de acesso aos estabelecimentos.

A Lei nº 9.018/2007, não necessariamente vem a ser um impedimento para melhorias em relação à acessibilidade, conforme a Lei nº 10.098/2000 (BRASIL, 2000), pois existiu o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), referente às Cidades Históricas, que inclui a Vila Ferroviária de Paranapiacaba e que contemplou a restauração do antigo Almoxarifado da Antiga SPR em um restaurante, e que contendo a rampa de acesso na entrada do empreendimento e o banheiro para pessoas em cadeira de rodas.

Tabela 2 - Média da Acessibilidade nos estabelecimentos comerciais da Vila de Paranapiacaba, SP

Acessibilidade	Média por item
Rampas de acesso	2,46
Piso antiderrapante	2,50
Balcão adaptado	1,38
Banheiro para pessoas em cadeira de rodas	1,29
Sinalização interna adequada	4,33
Sinalização externa adequada	4,79
Média da Acessibilidade	2,79

Fonte: Resultados originais da pesquisa (2021)

Em relação à acessibilidade das vias públicas, nota-se que a pavimentação urbana da Vila Paranapiacaba se caracteriza pelo uso de paralelepípedos (Figura 1), mantendo o padrão arquitetônico da época e por serem resistentes durante séculos. Este tipo de pavimento é considerado mais ecológico por ser uma pedra que absorve menos calor em dias quentes e ser permeável para dias chuvosos, comparados ao asfaltamento, mantendo a sustentabilidade da região, porém dificultando a acessibilidade para as PCDs. Segundo Tronca, Franzene Cesar (2020), apesar das diretrizes legais e técnicas, é necessário um planejamento dos gestores turísticos de atrativos de turismo de aventura, ecoturismo, entre outros produtos que acontecem em áreas de natureza, pois é heterogêneo o perfil de visitantes e usuários que desejem realizar esse tipo de turismo e de experiência fora de seu cotidiano.

Outro aspecto inusitado da acessibilidade da Vila pode ser observado na Imagem 1, trata-se da presença de obstáculos na ponte metálica cujo acesso pela pessoa cadeirante exige uma correta manobra da cadeira de rodas. Esta medida foi tomada para evitar a circulação de motociclistas pela ponte, tornando-a mais segura ao pedestre.

Imagem 1 – Obstáculos e paralelepípedos no acesso à Vila de Paranapiacaba, SP



Fonte: Dados da pesquisa original (2021)

Em relação à legibilidade que abrangem desde as placas ou sinalizações externas ao mapa ou guia turístico da Vila. Para Grinover (2002), a legibilidade trata-se sobre a facilidade que o habitante ou o visitante a “lê” com mais facilidade e seus elementos constitutivos são percebidos e interpretados sem grandes esforços para entender o espaço em questão e tornando-se mais hospitaleira.

As placas seguem um padrão estabelecido pelo Município de Santo André, contendo a descrição do que se trata o empreendimento (formas de pagamento, contato telefônico, *e-mail*). Algumas placas da Vila ainda conservam o inglês. Algumas sinalizações foram providenciadas pelos empreendimentos, que se utilizam de um material conhecido como *banner* ou fazem uso de lousas que são fixadas na entrada dos estabelecimentos, contendo o *menu* de lanches, *self-service*, de doces, entre outros. Com relação à legibilidade ou sinalização interna do estabelecimento, foi possível observar os preços e tipos de serviços oferecidos em alguns empreendimentos como pousadas, restaurantes e cafeterias.

Um aspecto interessante da legibilidade da Vila foi observado em um dos restaurantes que disponibilizou através de um *banner* e em parceria com o Grupo de Observação de Aves de Santo André (GOA), informações e imagens de espécies de colibris e aves que visitam o restaurante denominado Beija Flor.

No item que corresponde aos sistemas de transporte disponíveis, a Vila de Paranapiacaba comporta uma linha de ônibus que faz integração com a Estação Ferroviária.

Na entrada da Vila há um espaço gratuito para estacionamento de automóveis, motocicletas e das vans de agências de turismo e/ou excursões.

No *site* da CPTM (SÃO PAULO, [2021?]), pode ser encontrado um trajeto realizado somente aos domingos e que é conhecido como Trem Expresso Turístico-Paranapiacaba. Para que se possa transitar na Vila de Paranapiacaba é necessário trafegar de automóvel, ir de bicicleta, de motocicleta ou de carona, pois o acesso somente ocorre pela parte baixa da Vila, conforme Imagem 2.

O cuidado com o sistema de transporte público é essencial para que se tenha hospitalidade e o poder público municipal precisa ter a atenção para assegurar o serviço de boa qualidade. Grinover (2007) afirma que o acesso à cidade é um direito para todos os habitantes e é conceito básico que orienta qualquer possibilidade de uma política urbana correta.

Na parte baixa da Vila de Paranapiacaba é possível utilizar um trenzinho de serviço particular que funciona como um *city tour* (Imagem 2). A mobilidade pela estrada de terra somente é possível de ocorrer à luz do dia devido à neblina frequente e chuva, aumentando os riscos principalmente para ciclistas. A demarcação para ciclistas e corredores é apagada e a estrada não tem qualquer sinalização. Enquanto na estrada de terra que dá acesso a parte baixa da Vila deveria haver melhor sinalização e iluminação. Além da melhoria na iluminação, o ponto de ônibus da Vila requer manutenção e limpeza periódica, principalmente nos finais de semana.

Imagem 2 - Trenzinho para *city-tour* e mobilidade com bicicletas na Vila de Paranapiacaba, SP



Fonte: Dados da pesquisa original (2021)

Em relação aos recursos tecnológicos, pode ser observado na Tabela 3, que a média referente ao nível de desempenho da hospitalidade virtual foi 3,86 (regular), mas os itens referentes à disponibilidade e cobertura do sinal de *wifi*, a média alcançada por ambos foi de 3,33, mais baixa.

Tabela 3 - Disponibilidade de recursos tecnológicos na Vila de Paranapiacaba, SP

Recursos Tecnológicos	Média por item
Facilidades de pagamento	4,21
Disponibilidade de <i>wi-fi</i>	3,33
Cobertura do sinal <i>wi-fi</i>	3,33
Página na Internet/Canal de comunicação	4,58
Média de Recursos Tecnológicos	3,86

Fonte: Dados da pesquisa original (2021)

Em 2013, o programa Cidade Digital, uma iniciativa da Prefeitura de Santo André passou a disponibilizar o sistema de navegação sem fio (*wifi*) em alta velocidade e gratuita através de antenas em dois pontos da Vila, com ampla cobertura de até 250 metros de amplitude e 10 *megabites* por segundos de banda de acesso à internet conforme a Prefeitura nos informou.

Os dados referentes à higiene indicados na Tabela 4, mostra que a média geral é de 4,22, correspondendo a um nível de desempenho considerado Bom. Em relação à uniformização ou fardamento adequado dos colaboradores, alguns manipuladores de alimentos usavam apenas aventais, redinhas de proteção e luvas.

Tabela 4 – Hospitalidade segundo a média de higiene dos estabelecimentos - Vila de Paranapiacaba, SP

Higiene	Média por item
Limpeza do local	4,21
Limpeza da área ao redor da cantina	4,13
Higienização do lavabo	3,96
Uniforme dos funcionários	3,88
Disponibilização de lixeiras na cantina	4,08
Mesas limpas	4,38
Cadeiras limpas	4,42
Balcão limpo	4,25
Talheres limpos	4,21
Copos limpos	4,25

Pratos limpos	4,25
Estufas limpas	4,25
Refrigeradores limpos	4,29
Disponibilização de álcool em gel	4,54
Média Higiene	4,22

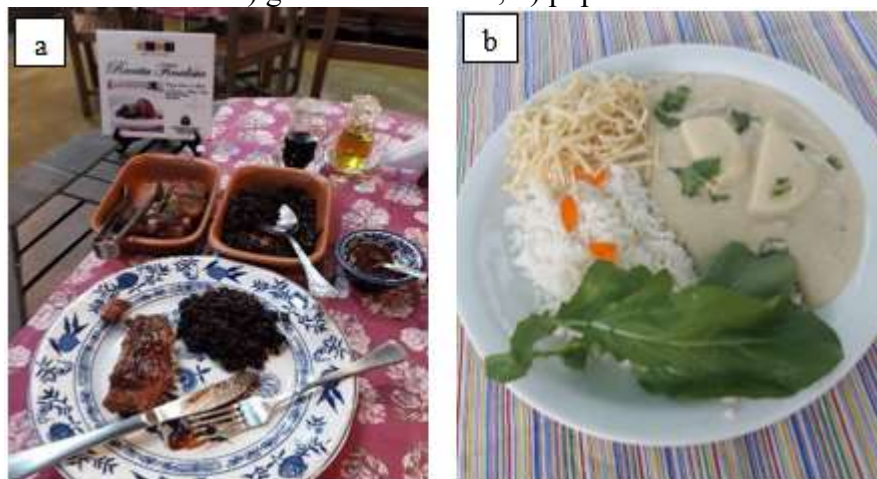
Fonte: Dados da pesquisa original (2021)

Para Castelli (2016), a hospitalidade como um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionam bem-estar ao hóspede. A prestação de serviço influencia na qualidade para a tentativa de alcançar os índices de satisfação dos clientes a partir de elementos como a cortesia, a agilidade, a cordialidade, ou seja, a hospitalidade.

A identidade local é sempre vista sob o prisma do olhar político-administrativo ou da única dimensão cultural do momento, e corresponde à ligação com a história do desenvolvimento do território, sendo a identidade local, também, a imagem do território. As cidades, descaracterizadas enquanto singularidades, só poderão adquirir feição própria com um amplo debate que valorize suas experiências, suas histórias e estórias, suas narrativas, sua memória e a arte local, seus mitos, tradições, as culinárias, a medicina antiga, os patrimônios, entre outras formas de expressão cultural. Não são identidades nostálgicas, puro saudosismo de uma época de ouro que não retorna mais; a identidade é móvel, está aberta a novas interculturalidades, porém sem o esquecimento de suas origens (GRINOVER, 2006, p. 29-50)

Com base no conceito de identidade local de Grinover (2006), avaliamos a variedade de produtos oferecidos que se encontra na média de 4,04 indicando o grau de frequência correspondente ao nível Bom. No cardápio, o fruto cambuci (*Campomanesiaphaea*) é servido no restaurante como geleia com costela de porco e arroz negro. O prato foi premiado no 10º Festival de Cambuci de 2013 (Imagem 3a). Quanto ao prato vegetariano destaca-se o uso da pupunha uma alternativa ao palmito Juçara cultivada na mata atlântica através de agrofloresta (Imagem 3b). Como cortesia o restaurante serviu aperitivo de cachaça aromatizada com o Cambuci, bebida típica local.

Imagem 3 - Pratos à base de produtos nativos servidos na Vila de Paranapiacaba, SP:
a) geleia de cambuci; b) pupunha



Fonte: Dados da Pesquisa original (2021)

Um dos restaurantes avaliados utiliza um *banner* para divulgar os Produtos da Terra de origem da Mata Atlântica como uvaia, juçara, banana, jabuticaba e Cambuci no sorvete. Esse mesmo restaurante também fornece alimentos em benefício da comunidade local. As variedades de produtos da terra são encontradas no Mercado da Vila de Paranapiacaba, com destaque para aqueles contendo cambuci, como bombom, patê e licor, entre outros. A maioria dos alimentos comercializados no Mercado é preparada pelos moradores locais, a exemplo do pão artesanal.

Segundo Grinover (2007), a identidade é móvel, ou seja, está sempre se modificando ao passar do tempo e se faz necessário o diálogo entre as identidades antigas e novas, pois é por meio da identidade que se forma a história de um lugar, visto que essas características próprias de um determinado espaço “[...] referências para a memória e as culturas locais.”

Em relação à hospitalidade virtual que abrange a presença de mapas, uso de imagem, contatos, identidade do *site* e conforto visual atinge uma boa média influenciado nestes resultados (Tabela 5). Porém a interação entre empreendimento e público ainda não está numa situação muito boa, sem contar a falta do idioma inglês nos *sites*. A média geral do tópico hospitalidade virtual atingiu a média 4,11 que indica o grau de satisfação de Bom.

Tabela 5 - Hospitalidade virtual da Vila de Paranapiacaba, SP

Hospitalidade virtual	Média por item
Identidade do <i>site</i>	4,58
Conforto visual do <i>site</i>	4,54
Disponibilidade de outros idiomas	1,27
Uso de imagens	4,67
Mapa	4,58
Telefone e <i>e-mail</i> para contatos	4,67
Tempo que leva para responder	3,75
Opiniões públicas respondidas	3,83
Média Hospitalidade virtual	3,99

Fonte: Dados da pesquisa original (2021)

A interatividade é uma nova realidade e ainda mais nova, é a hospitalidade como valor virtual. A ação hospitaleira prevê a transposição da referência de qualidade, objetiva e protocolar para a referência comportamental, que é subjetiva e humana, podendo ampliar as possibilidades das experiências no setor de serviços e, notadamente, no setor de viagens. A temática da hospitalidade tem enorme potencial de crescimento e notável capacidade de aprimoramento e evolução (SPOLON, 2009).

5 Conclusão

A hospitalidade de Paranapiacaba apresenta nota 4 ou bom em acessibilidade. A prestação de serviços de restauração também atingiu nota 4 ou bom, a infraestrutura de alguns estabelecimentos deve ter mais incentivo para melhorias de construção e manutenção, assim como a capacitação dos empreendimentos para manterem os serviços sempre com a qualidade entre o conceito 4 (Bom) e 5 (Ótimo). A qualidade dos serviços prestados ao cliente está relacionada à demonstração de atenção e cordialidade por parte dos atendentes, sendo fundamental a seleção e treinamento constante para fomentar a gentileza e o bom atendimento.

A legibilidade no contexto geral obteve nota 3 ou regular porque não se identificou nenhum cardápio e ou *website* contendo versão em inglês. O incentivo ao domínio do inglês por parte dos colaboradores pode aprimorar a comunicação e a hospitalidade. A versão do *website* em inglês pode favorecer a interatividade por parte de estrangeiros. A

melhoria da legibilidade e das sinalizações principalmente das ciclovias pode favorecer a segurança e a boa experiência em hospitalidade na Vila.

Referências

BRASIL. **Lei nº 10.098, de dezembro de 2000.** Dispõe sobre normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2000/lei-10098-19-dezembro-2000-377651-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 24 out. 2022.

CANDIDO, Antônio. **Os parceiros do Rio Bonito.** São Paulo: Duas Cidades, 1975.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira.** 2. ed. São Paulo: Ed. Saraiva, 2016.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade:** a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços. São Paulo: Ed. Saraiva, 2010.

DERRIDA, Jacques. **Anne dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade.** São Paulo: Escuta, 2003.

DURKHEIM, Émile. **Da divisão do social.** São Paulo: Martins Fontes, 2010.

FARIAS, André Brayner de. **Poéticas da hospitalidade:** ensaios para uma filosofia do acolhimento/Porto Alegre, RS:Zouk, 2018.

GRINOVER, Lúcio. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, v. 3, n. 2, p. 29-50, 2006. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/191/206>. Acesso em: 24 out. 2022.

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

GRINOVER, Lúcio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In. DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade:** reflexões e perspectivas. Barueri/SP: Editora Manole, 2002.

GRINOVER, Lúcio. Nós, a cidade, a hospitalidade. **Rosa dos Ventos**, v.11, n.1, p. 224-230, 2019. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473559029015>. Acesso em: 24 out. 2022.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade.** Perspectivas para um mundo globalizado. Barueri, SP: Manole, 2004.

LEVINAS, Emmanuel. **Totalidade e infinito**. Coimbra: Edições 70

MAUSS, Marcel. **Ensaio sobre a dádiva**. Lisboa: Edições 70, 1950.

MEKSENAS, Paulo. **Pesquisa social e ação pedagógica**. Conceitos, métodos e práticas. São Paulo: Editora Loyola, 2002.

MOREIRA, Sueli Aparecida; MELO, Silvania; MORAES, João Viktor Valente; OLIVEIRA, Sergio Domingos. **Escala para avaliação da hospitalidade em meios de hospedagem e nos serviços de restauração**. Rio de Janeiro: Editora e-publicar: Cidade, Espaço e Tempo, 2021. v.1.

SANTO ANDRÉ. Prefeitura Municipal. **Lei n° 9.018/07, de 21 de dezembro 2007**. Dispõe sobre a Zona Especial de Interesse do Patrimônio de Paranapiacaba, Santo André. Disponível em:

[SÃO PAULO. Governo do Estado. **Transportes metropolitanos**. Portal CPTM. Disponível em: <https://www.cptm.sp.gov.br>. Acesso em: 24 out. 2022.](http://www4.cmsandre.sp.gov.br:9000/arquivo/11824#:~:text=REGULAMENTA%20a%20Zona%20Especial%20de,Andr%C3%A9%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs. Acesso em: 24 out. 2022.</p></div><div data-bbox=)

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Lei n° 10.032, de 27 de dezembro de 1985**. Dispõe sobre a criação de um conselho municipal de preservação do patrimônio histórico, cultural e ambiental da cidade de São Paulo. Disponível em:

<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-10032-de-27-de-dezembro-de-1985/detalhe>. Acesso em: 24 out. 2022.

SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. **Lei n° 10.236, de 16 de dezembro de 1986**. Dispõe sobre a criação do CONPESP. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-10236-de-16-de-dezembro-de-1986>. Acesso em: 24 out. 2022.

SPOLON, Ana Paula Garcia. Sobre os domínios da hospitalidade: revisão teórica e proposições. *In*: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 6., 2009, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM, 2009. CD.

TRONCA, Bruna; FRANZEN, Leticia Indart; CESAR, Pedro de Alcântara Bittencourt. Turismo, hospitalidade e acessibilidade: a perspectiva do usuário do espaço urbano. **Rosa do Ventos – Turismo e Hospitalidade**, v.12, n.1, p.210-227, 2020. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/journal/4735/473563286013/movil/>. Acesso em: 24 out. 2022.