

O turismo como fator de desenvolvimento social e econômico para pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social.

Ana Paula Vasconcellos

Bacharelada em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi.

Rebeca da Cruz Silva Nunes

Bacharelada em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi e Administração pela Uninter. Comunicadora social pela Michigan State University.

Resumo: O turismo pode ser usado como um fator estratégico para promover o desenvolvimento econômico e social de uma localidade. Esse mercado tem exigido maior profissionalização e no Brasil é necessário amplificar serviços em falta, o que é um obstáculo pela falta de capacitação oferecida à população. Enquanto isso, apenas na cidade de São Paulo existem mais de 24 mil pessoas em situação de rua, um número que dobrou apenas nos últimos quatro anos, e 3,5 milhões de desempregados em todo estado atualmente. O objetivo geral desta pesquisa é compreender a possibilidade de fazer do turismo um fator de desenvolvimento social e econômico para pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social. Essa é uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa, realizada através de entrevistas, iniciada a partir do levantamento bibliográfico para construção do referencial teórico e embasamento dos pesquisadores. Como resultado, apesar de ser uma pesquisa exploratória, traz indícios de que é uma possibilidade que o turismo seja trabalhado de maneira sustentável para o desenvolvimento social e econômico do público alvo desta pesquisa.

Palavras-chave: Turismo; Sustentabilidade Social; Turismo Sustentável; Moradores de Rua; Guia de Turismo.

Abstract: Tourism can be used as a strategic factor to promote the economic and social development of a locality. This market has required more professionalization, and, in Brasil, is necessary to amplify the needed services, which has been an obstacle because of the low number of offered education to the population. Meanwhile, São Paulo city has more than 24 thousand people experiencing homelessness, a number that has doubled in the last four years, and 3,5 millions unemployed in the state. The general objective of this research is to comprehend the possibility of tourism being a factor in economic and social development to people experiencing homelessness and social vulnerability. This exploratory research was made from a qualitative approach, through interviews, starting from a bibliographic survey to the construction of the theoretical reference and the researchers foundation. As a result, despite being an exploratory research, it shows signs towards the possibility that tourism can be developed in a sustainable way to the social and economic development for the target public from this research.

Key-words: Tourism; Social sustainability; sustainable tourism; homelessness; tour guide

Corpo do Trabalho

1 Introdução

O problema da pesquisa gira em torno da questão: “De que forma o turismo pode ajudar pessoas em vulnerabilidade social no desenvolvimento social e econômico?” Essa pesquisa visa a) analisar o atual cenário das pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo e suas relações com o mercado de trabalho, b) entender a importância do desenvolvimento sustentável do turismo e c) expor a importância do guia de turismo na experiência do viajante. Como proposições, esse trabalho visa a) analisar a viabilidade de usar do turismo como fator de mudança de status social da população vulnerável que se encontra nas ruas de São Paulo b) mostrar a capacitação dessas pessoas como guias de turismo e outras profissões ligadas ao turismo e a hospitalidade como uma opção para o desenvolvimento social e econômico, e c) comparar com outros projetos que já aplicam a ideia da capacitação como exemplo de como o turismo pode ajudar pessoas em vulnerabilidade social.

Esse artigo tem como objetivo compreender a possibilidade de o turismo ser um fator de desenvolvimento social e econômico para a população de rua e pessoas em vulnerabilidade social na cidade de São Paulo. Além de analisar o atual cenário das pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo, entender a importância do desenvolvimento sustentável do turismo e expor a importância do guia de turismo na experiência do viajante.

Somente na capital de São Paulo, há mais de 24 mil pessoas em situação de rua e um aumento de 53% nos últimos 4 anos (QUALITEST, 2019) que sofrem exclusão social e tem dificuldade de se recolocar no mercado de trabalho, enquanto o estado sofre com 3,5 milhões de desempregados, que podem se tornar também pessoas em vulnerabilidade social se não houver uma retomada econômica para resolver a situação empregatícia dessa parte da população.

Uma das formas de desenvolver a economia local e gerar mais empregos é a partir do desenvolvimento sustentável do turismo.

Os impactos do turismo referem-se à gama de modificações ou à sequência de eventos provocados pelo processo de desenvolvimento turístico nas

localidades receptoras. As variáveis que provocam os impactos têm natureza, intensidade, direções e magnitudes diversas; porém, os resultados interagem e são geralmente irreversíveis quando ocorrem no meio ambiente natural. (RUSCHMANN, 1997, p.34).

Para melhor desenvolvimento da área do turismo, é preciso amplificar os serviços em falta, onde o mercado tem exigido maior capacitação na área e aponta um déficit no número de profissionais qualificados (FOLHA, 2018).

A iniciativa de usar o turismo como fator de promoção de desenvolvimento social e econômico para pessoas em situação de rua ou vulnerável já é uma realidade em alguns países europeus, é o que mostra o projeto Secret Street Tours (2021), na Irlanda e o projeto Invisible Cities, na Inglaterra, Escócia e País de Gales. Esses projetos buscam, capacitam e empregam moradores de rua a serem guias de turismo locais.

Além de beneficiar pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social, esse projeto tende a mudar a visão do turista, para que ele passe a ver com um olhar de morador. Segundo Bahl (2004), é importante que os guias locais “transmitam a mensagem cultural da localidade” e ninguém melhor para fazer isso do que quem mais conhece as ruas da cidade. O mesmo autor, fala sobre a importância desses guias serem qualificados, para que não haja improvisações e nem decepções para a apresentação dos atrativos e passeios.

A prática do turismo faz-se pelo contato direto do turista com a cultura, a história e a população de uma região (NOGUEIRA, 1987), isso mostra a importância do guia de turismo numa experiência de viagem, e a inclusão de pessoas em situação de rua e vulnerabilidade social são prioridades, pois, segundo o mesmo autor (1986), o objetivo econômico deve ser função do objetivo social e cultural, e não o inverso.

2 PANORAMA SOCIOECONÔMICO E TURÍSTICO DA CIDADE DE SÃO PAULO

De acordo com o site do governo Desenvolve SP (2021), a região administrativa que a cidade de São Paulo pertence possui 20.856.507 habitantes, e o PIB da RA (Região Administrativa) corresponde a 54,3% do PIB total do Estado. Apesar de ser uma região com alto índice de riqueza, a capital financeira do continente latino-americano e principal arranjo econômico do Brasil e da América Latina, possui baixos índices em Longevidade e Escolaridade.

Ainda conforme o site do governo Desenvolve SP (2021), a RA de São Paulo apresenta grande oportunidade de crescimento nas áreas de Economia Criativa, com ênfase nos segmentos ligados à cultura, tecnologia de informação, moda, turismo de negócios, e na prestação dos diversificados serviços de apoio à intermediação financeira e mercado de capitais. Segundo o site, dos US\$25,32 bilhões anunciados entre 2010-2017 para serviços na região, 3,3% seria direcionado para Atividades e esportes, recreação e lazer 1,7% para Educação.

Segundo o Observatório do turismo (2021) em relatório sobre São Paulo, a cidade possui estilos e culturas diversificados onde convivem pessoas de mais de 190 nacionalidades. Sendo também um grande centro de entretenimento: com mais de 140 teatros, 115 centros culturais e 158 museus, além de várias casas noturnas dos mais diversos estilos para uma das noites mais agitadas do planeta. Como centro de compras, a cidade tem cerca de 53 'shoppings' e dezenas de ruas de comércio especializado. E na gastronomia há mais de 20 mil restaurantes, com 52 tipos de cozinha de todas as partes do mundo. Com uma área de 1.521 km²; quase meio milhão de pessoas são beneficiadas com empregos no setor de turismo que movimenta mais de 50 atividades da economia.

Ainda segundo o Observatório do turismo, 16,1% dos turistas são estrangeiros e o resto, brasileiro. Os cinco principais emissores de turistas internacionais para São Paulo são: Alemanha, Argentina, Espanha, Estados Unidos e França.

2.1 O PERFIL DA POPULAÇÃO DE RUA NA CIDADE DE SÃO PAULO

Segundo o último censo que estima a população em situação de rua em São Paulo (2019) a falta de moradia chegou a mais de 24 mil habitantes, um número 53% maior do que no censo de 2015. Essa pesquisa não considera a atual pandemia do COVID-19, a qual apresenta a impressão de que o cenário é ainda maior, porém sem dados que comprovem essa informação. (CNN BRASIL, 2021)

A seguir, uma análise do Censo de 2019.

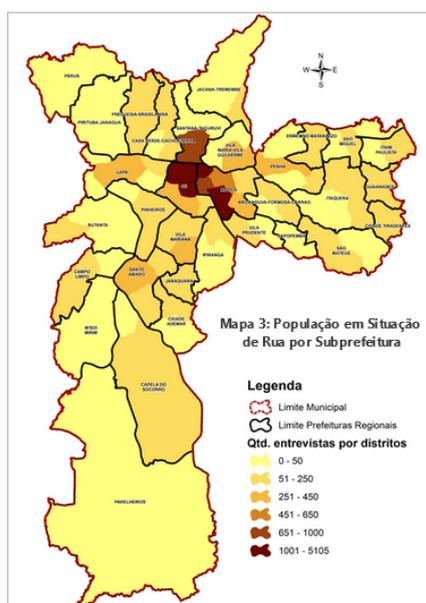
Tabela 1 - Perfil da população de rua na cidade de São Paulo

População	
24.344	
Homens	Mulheres
20.364	3.604
Pretos ou Pardos	Pretos ou Pardos
10.762	1.673
Branco	Branca
4.286	747
Indígena	Indígenas
257	53
Amarela	Amarela
138	27
Idade Média	Idade Média
42,4	36,6
Crianças/adolescentes	
664	
Moradias improvisadas	
2.050	

Fonte: Qualitest, 2019.

O perfil dessa população é formado por 83,7% homens e 14,8% mulheres, ambos em sua maioria de cor preta ou parda. A idade média dessas pessoas é de 36,6 para mulheres e 42,4 para os homens.

Figura - Distribuição espacial das pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo



Fonte: Qualitest, 2019

O mapeamento da população em situação de rua na cidade de São Paulo mostra que a região da Sé e Mooca são as mais povoadas por pessoas nessas condições, sendo Santana e Lapa as próximas da lista. Esses dados representam 72,89% de

todos os entrevistados. Vale ressaltar que Sé e Mooca, além de outros, são bairros tradicionais e turísticos, apresentando atrações e pontos importantes da cidade.

Tabela 3 - Perfil da população de rua em situação de acolhimento na cidade de São Paulo

População - Acolhido	
11.693	
Homens	Mulheres
10.079	1.610
Pretos ou Pardos	Pretos ou Pardos
5.863	830
Branco	Branca
2.491	475
Indígena	Indígena
150	29
Amarela	Amarela
81	18
Idade Média	Idade Média
44,4	36,8
Crianças/adolescentes	
538	

Fonte: Qualitest, 2019

Como é possível observar na tabela acima, de 24.344 entrevistados, 11.693 encontram-se abrigados no período noturno, isso representa cerca de 45% do número total. A situação de “acolhido” pode ser entendida por moradores que encontram vagas em centros de acolhimento, apesar disso, eles ainda não têm moradia e trabalhos formais.

Tabela 4 - Distribuição espacial da população de rua em situação de acolhimento na cidade de São Paulo

Subprefeitura	Acolhidos	% de Acolhidos
Mooça	3.944	33,73%
Sé	3.455	29,55%
Santana-Tucuruvi	715	6,11%
Santo Amaro	407	3,48%
Lapa	392	3,35%
São Mateus	336	2,87%
Vila Maria-Vila Guilherme	213	1,82%
Penha	206	1,76%
Ermelino Matarazzo	198	1,69%
Guaianasas	188	1,61%
Vila Prudente	188	1,61%
Aricanduva-Formosa-Carrão	184	1,57%
Casa Verde-Cachoeirinha	161	1,38%
Jabaquara	161	1,38%
Vila Mariana	142	1,21%
Butantã	139	1,19%
São Miguel	120	1,03%
Pinheiros	105	0,90%
Ipiranga	101	0,86%
Itaquera	100	0,86%
Jaçanã-Tremembé	96	0,82%
Cidade Ademar	61	0,52%
Capela do Socorro	52	0,44%
Campo Limpo	9	0,08%
Freguesia-Brasília	4	0,03%
M'boi Mirim	4	0,03%
Pirituba	4	0,03%
Itaim Paulista	3	0,03%
Cidade Tiradentes	2	0,02%
Pareheiros	2	0,02%
Sapopemba	1	0,01%
Total	11.693	100,00%

Fonte: Qualitest, 2019

Nessa tabela, analisa-se a distribuição espacial dos moradores acolhidos, em sua maioria na região da Sé e Mooça, em seguida, Santana e Santo Amaro, o dado representa 37,5% de todos os entrevistados.

As regiões mais frequentadas pelas pessoas em situação de rua são as regiões turísticas da cidade, destacando a falta de interesse dos órgãos públicos em promover bem-estar para toda a população.

2.2 OS MORADORES DE RUA EM SÃO PAULO E SUAS RELAÇÕES COM O MUNDO DE TRABALHO

Borin (2004) em sua pesquisa sobre as relações de trabalho dos moradores de rua de São Paulo, evidencia a dura realidade da cidade: os trabalhos chamados “informais”, têm aumentado graças às novas transformações econômicas, que aumentaram os empregos não-regulamentados. Apesar de trazer sustento financeiro básico, os empregos informais ainda causam exclusão social ante àqueles que possuem emprego formal.

Muitos indivíduos que se encontram nessa situação, vítimas de um desemprego prolongado, por falta de instrução e qualificação profissional, enfim, por verem seus direitos trabalhistas desaparecerem, encontram-se em processos de depressão, com sentimentos de fracasso e de baixa estima, chegando a abandonar a família e os amigos e todos os compromissos que a sociedade “formal” lhes impõe. Essa é a realidade de muitos dos moradores de rua em São Paulo. (BORIN, 2004)

Além de ser uma questão econômica, o emprego formal e a educação profissional qualificada são também questões de saúde pública, uma vez que a falta da formalidade afeta a autoestima do cidadão, podendo levar a quadros de desamparo psíquico.

Ainda segundo a pesquisa de Borin (2004), a maior parte dos moradores de rua analisados em sua pesquisa trabalhavam, mesmo que informalmente, fato que destitui o mito de que quem mora na rua não busca ter que trabalhar. Antes de parar nas ruas, mais de 90% dos entrevistados possuíam alguma atividade remunerada, sendo pelo menos 30,4% em serviços especializados (como eletricitas, motoristas, manobristas, sapateiros, pintores, entre outros). “Vale ressaltar que é inexpressivo o percentual de pessoas que não trabalhavam anteriormente.” (BORIN, 2004, p.60).

Nosso pressuposto é que não há uma única determinação para a existência de pessoas que, sem moradia, sobrevivem nos espaços públicos da cidade. O que se observa é a presença de uma multiplicidade de processos que estão em jogo, de natureza socioeconômica, político-institucional, familiar e individual que encontram seu principal determinante nas condições histórico-estruturais que configuram as desigualdades sociais, a partir das quais são moldadas a pobreza e as demais formas de “exclusão social” em nossa sociedade, embora se acredite que as relações com o trabalho tenham um peso central nesse quadro.

Embora o fato de pessoas vivendo nas ruas, tradicionalmente concebidas como mendigos, andarilhos e “vadios”, não seja um fenômeno específico dos dias de hoje, essa condição de vida adquire características próprias do momento atual. Encontra-se hoje, em São Paulo, um novo perfil de morador de rua que, ao lado dos velhos pobres que se tornaram miseráveis, fruto do agravamento das desigualdades sócio-históricas e da incapacidade do poder público em promover políticas de inserção social, é vítima do desemprego e das condições econômicas e políticas do nosso país e vai se constituindo em um mundo à parte, compartilhando de um mesmo universo espacial e temporal, incluído de forma perversa pela nossa sociedade, sobrevivendo do mercado informal e da assistência social que a cidade oferece e sem perspectivas de um futuro promissor. (BORIN, 2004)

3 O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO

Segundo Beni (2006) a intervenção pública é uma ação planejada, que envolve desde a identificação do problema até a avaliação dessa intervenção, seja através de um plano, programa ou projeto cujo propósito final é a transformação, ou mudança da qualidade de vida dos beneficiários. Essa intervenção pública tem a necessidade de considerar o desenvolvimento sustentável, isto é, deve respeitar os

recursos econômicos, sociais e ambientais de forma conjunta. Qualquer desequilíbrio ou ênfase em alguma dessas variáveis resultará na qualidade de vida da população, pois essas variáveis estão diretamente associadas à eficiência e eficácia das intervenções. Quando o fator social não é considerado, todos os outros fatores sofrem consequências, pode-se entender que a falta de apoio para com a população de rua e vulnerabilidade social desencadeia problemas na economia e no ambiente de forma direta e indireta.

Segundo Sachs (2001), o planejamento participativo recupera a participação social da sociedade, à medida que toma consciência de si mesma e começa a interpelar-se e a conhecer-se. Segundo o mesmo autor, o planejamento trata de algumas dimensões de sustentabilidade, sendo elas a sustentabilidade social, econômica, ecológica, espacial, cultural e política. Analisando mais a fundo a sustentabilidade social o autor comenta que:

Sustentabilidade social é a criação de um processo de desenvolvimento civilizatório baseado no *ser* e que seja sustentado por uma maior equidade na distribuição do *ter*, nos direitos e nas condições das amplas massas da população, e achatar a distância entre os padrões de vida dos mais ricos e mais pobres (SACHS, 2001).

Não se pode confundir turismo sustentável com sustentabilidade ecológica do turismo (BENI, 2003), a diferença entre as nomenclaturas é que a sustentabilidade ecológica pode ser conceituada como a gestão ambiental, ou com o desenvolvimento ambiental sustentável, o turismo sustentável também considera a questão ambiental com a diferença de que ela é uma das variáveis que o termo carrega.

De acordo com Beni (2003), existe um consenso mundial de que o turismo tem de firmar-se em quatro pilares, que são eles:

- Sustentabilidade Ambiental: principal fonte de matéria-prima dos atrativos, deve se preocupar com a preservação dos ambientes e gestão ambiental de modo a reduzir impactos;
- Sustentabilidade Social: em sua abrangência, entende-se como a comunidade receptora, o patrimônio histórico-cultural e a interação com os

visitantes, ao mesmo tempo em que eleva o padrão de vida e a auto-estima dessa comunidade;

- Sustentabilidade Econômica: envolve todos os stakeholders da cadeia produtiva, permitindo sua articulação com a identificação correta de suas unidades de produção e de negócios para estabelecer uma rede de empresas de modo a atuar, de forma integrada, proativa e interativa, obtendo níveis de comparatividade e produtividade para o alcance de competitividade;
- Sustentabilidade Política: que se instrumentaliza mediante estratégias de gestão que possibilitem coordenar as iniciativas locais na criação de um entorno emulativo de produção, favorecendo o desenvolvimento sustentável.

Contextualizadamente, entende-se que o turismo sustentável envolve a sociedade local na totalidade, compreendendo os impactos turísticos e a distribuição de custos e benefícios, gerando empregos locais diretos e indiretos, incentivando negócios, promovendo a diversificação da economia local, consequência do aumento de capital, interagindo com todos os setores e segmentos da sociedade e desenvolvendo estratégica e logisticamente os modais de transporte. (BENI, 2003)

3.1 A IMPORTÂNCIA DO GUIA DE TURISMO

As empresas que compõem a oferta turística no destino desempenham um papel essencial na experiência turística, visto que são responsáveis por produtos e serviços consumidos pelos turistas. O turismo receptivo está associado ao planejamento voltado à comercialização de produtos, com o propósito de apresentar os atrativos turísticos de uma cidade ou região. (PELIZZER, 2007; MATOS, 2012).

Uma agência de turismo receptivo “é a responsável pela operação local da viagem, ou seja, é ela que atende o turista no seu destino providenciando traslados, ingressos para espetáculos, *city tours* e outros serviços requisitados” (LAGO; CANCELLIER, 2005, p. 500). A estruturação do turismo receptivo de forma profissional, com oferta de produtos e serviços com qualidade e segurança, é um dos fatores que confere ao turista a satisfação de suas expectativas (BRASIL, 2012).

O guia de turismo é responsável pela apresentação de determinada localidade, com ele é possível conhecer os pontos turísticos e conhecer a história por trás deles.

Segundo o Senac (2013), esse profissional é responsável pela recepção, condução, orientação e assistência de pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas e viagens. Esse profissional informa sobre aspectos socioculturais, históricos, ambientais e geográficos. Apresenta e organiza roteiros de visitas e itinerários turísticos, considerando os interesses e as necessidades do visitante. É um dos principais agentes da atividade turística, e sua atuação é essencial na formação da imagem que o turista terá do lugar visitado, além de primar pela correta execução na prestação de serviços e preservar a sua segurança.

Pensando nisso, o guia de turismo é essencial em uma viagem onde o turista tem o objetivo de conhecer o local, segundo Bahl (2004), esse profissional deve ser qualificado e apto a fazer roteiros onde a mensagem cultural da localidade possa ser transmitida livre de improvisações que geram decepções decorrentes da utilização de indivíduos desqualificados. Para Cardoso e Batista (2013), a oferta turística deve estar baseada em valores locais, pois quando localidades e regiões agregam valor aos seus atrativos e recursos peculiares, acabam se distinguindo dos demais com produtos diversificados e competitivos.

O turista de hoje em dia prefere “ser” do que “ter”, ele quer fazer parte da rotina do lugar que visita, quer que sua jornada seja fonte de conhecimento e lazer (RICHARS, 2011). O conceito de “viver como um local” se torna cada vez mais visível pelo aumento do uso de aplicativos que oferecem hospedagem em casas, como AirBnB ou Couchsurfing. Esse deve ser o melhor exemplo que determina que o turista prefere “ser” do que “ver” (ANDRIOTIS, AGIOMIRGIANAKIS, 2013).

Dar a oportunidade de capacitação como guia de turismo a moradores de rua e pessoas em vulnerabilidade social, proporciona o turista a viver como um local, e conhecer a cidade como alguém que mora na cidade da maneira mais profunda possível. Isso faz com que todos os conceitos de sustentabilidade social e da importância do guia de turismo sejam utilizados para o desenvolvimento do turismo na cidade de São Paulo.

A iniciativa de usar o turismo como fator de promoção de desenvolvimento social e econômico para pessoas em situação de rua ou vulnerável já é uma realidade em alguns países europeus, é o que mostra o projeto Invisible Tours (2021) que atende algumas cidades da Escócia (Glasgow e Edimburgo), Inglaterra (York, Manchester, Liverpool) e País de Gales (Cardiff), e o projeto Secret Street Tours (2021) em Dublin, na Irlanda. Esses projetos têm o objetivo de dar voz a comunidade (Secret

Street Tours, 2021) e apoiar indivíduos vulneráveis para desenvolver, curar e liderar caminhadas guiadas a diferentes bairros da cidade (INVISIBLE CITIES, 2021).

Em âmbito social, esses projetos proporcionam acesso a treinamentos e empregos significativos, além do desenvolvimento de habilidades como resiliência, bem-estar, auto-estima e confiança nas pessoas que estão experienciando a falta de moradia. A existência de projetos como esses, abre o diálogo com a indústria da hospitalidade em ser mais inclusiva e aberta, além de desmistificar o conceito de que moradores de rua não podem ser profissionais e clientes. (INVISIBLE CITIES, 2021).

4 METODOLOGIA

Esse é um artigo de caráter exploratório quanto aos seus objetivos (DENCKER, 2007) por se tratar de um tema pouco explorado no Brasil a fim de compreender como o turismo pode ajudar pessoas em vulnerabilidade social no desenvolvimento social e econômico, analisar o cenário das pessoas em situação de rua na cidade de São Paulo e como pode ser possível usar o turismo para beneficiar esse segmento da sociedade. Quanto aos procedimentos da pesquisa, se classifica como pesquisa documental, pois se baseia em documentos eletrônicos do governo e de domínio público, e como levantamento, pois investiga responsáveis por projetos similares de outros países, do Secret Street Tours e do Invisible City.

A primeira etapa da pesquisa começou a partir do levantamento bibliográfico, revisão de artigos, livros e dados do governo para análise da atual situação da população de rua e vulnerabilidade social da cidade de São Paulo. Em seguida foram realizadas pesquisas sobre projetos similares ao redor do mundo e após isso foi feita uma análise da atual situação de moradores de rua na cidade de São Paulo. Foi abordado a importância do desenvolvimento sustentável do turismo e de um guia de turismo na experiência do viajante, assim como a importância dele ser qualificado.

As entrevistas foram realizadas via LinkedIn e e-mail com Pierce Dargan, co-fundador do projeto Secret Street Tours em Dublin, Capital da Irlanda, e com Zakia Moulaoui Guery, fundadora do projeto Invisible Cities que atende cidades da Escócia (Glasgow, Edimburgo), Inglaterra (York, Manchester, Liverpool) e País de Gales (Cardiff). As respostas foram coletadas em junho de 2021.

RESULTADOS

Alguns países, como Irlanda e Inglaterra, já possuem projetos que usam o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico.

Invisible Cities (2021) é uma empresa social que treina pessoas que experienciaram a situação de morar na rua para serem guias de turismo de suas próprias cidades. A empresa está presente nas cidades de Edinburgh e Glasgow (Escócia), York e Manchester (Inglaterra) e Cardiff (País de Gales). O treinamento oferecido pela empresa foca na construção da confiança, falar em público e atendimento ao cliente e trabalha em parceria com guias de turismo profissionais para construir tours guiados por fala e praticar as rotas trabalhadas.

A empresa Invisible Cities possui prêmios e reconhecimentos importantes no segmento: finalista do UK Social Enterprise Awards 2019, ganhadora do prêmio Women in Tourism and Hospitality da revista Business Women Scotland, do Barclays Entrepreneurs Awards 2019, e do Best In Travel 2021 de revista e plataforma online Lonely Planet.

A Invisible Cities divulga em seu site pelo menos 12 de seus guias de turismo desenvolvidos por eles, assim como suas respectivas histórias de vida e tem seu reconhecimento na mídia internacional, onde já foi citada por grandes jornais como The Guardian, BBC e Huffpost, assim como na revista Elle.

A Secret Street Tours (2021) é uma empresa social sem fins lucrativos, muito similar à Invisible Cities, tem a missão de empoderar pessoas que foram afetadas pela situação de rua com habilidades e confiança para darem o próximo passo em direção à independência. A empresa está localizada em Dublin (Irlanda).

A Secret Street Tours divulga em seu site 2 de seus guias de turismo e suas histórias.

A seguir, apresentam-se os resultados das entrevistas realizadas com os responsáveis dos projetos Secret Street Tours e Invisible Cities. (Todos os trechos das entrevistas foram traduzidos pelos autores)

Ao ser questionada sobre a importância do projeto, Zakia Moulaoui Guery, fundadora do Invisible Cities, menciona que o projeto “quebra o estigma que existe em relação à falta de moradia, dando voz aquelas que não tinham”, e Pierce Dargan, co-fundador do Secret Street Tours, diz que “eles se tornam guias de turismo conosco e desenvolvem habilidades enquanto são pagos por seu trabalho”.

Em relação à metodologia do projeto, tem-se a resposta de Zakia:

“Nós recrutamos pessoas que estão experienciando a falta de moradia através dos nossos parceiros. Essas organizações podem oferecer um suporte mais prático (comida, roupas, acomodação) e encaminham alguns de seus clientes para começar nosso treinamento. Nosso treinamento é feito de oratória, autoconfiança e atendimento ao cliente. Parte desse processo é que eles desenvolvam o próprio tour. Com isso feito, vendemos aos turistas e locais.” E Pierce: “Nós, com nosso parceiro, Dublin Simon Community, a maior organização de caridade para moradores de rua locais, dizemos às pessoas que foram afetadas pelo desabrigo sobre nosso projeto e vemos se eles têm interesse em se tornar guias. São cerca de 2 a 3 meses de processo de treinamento, onde eles aprendem a falar em público e a formular seus tours. O tour é feito por eles, como sendo a histórias deles a serem contadas.” Pode-se dizer que o tour leva consigo valor agregado, considerando que Cardoso e Batista (2013) reforçam que a oferta turística deve estar baseada em valores locais, fazendo com que seja distinguido dos demais com produtos diversificados e competitivos.

Outro fator determinante em todo o projeto é o recrutamento, quando questionados sobre a maior dificuldade no desenvolvimento do projeto, ambos responderam a mesma coisa: achar pessoas. Segundo Pierce, “é uma pessoa muito forte que está disposta a conversar com completos estranhos sobre o tempo mais difícil de sua vida” então, segundo Zakia, “precisamos encontrá-los no momento certo”, pois “recrutar pessoas que se encontram numa fase em que podem olhar para o futuro e pensar em formação pode ser um verdadeiro desafio” completa ela.

“Nós organizamos treinamentos algumas vezes ao ano” expõe Zakia, ela afirma que a maior preocupação do projeto é “gastar todos os recursos em treinamentos para um grupo de pessoas e isso não levar em nada” se referindo ao retorno dos próprios auxiliados pelo projeto. Pierce afirma que quando ele e Tom (Fundador do projeto Secret Street Tours) começaram, a maior preocupação foi em relação a eles não saberem muito sobre os protocolos que um guia de turismo precisa ter, então “tínhamos que encontrar alguém que o fizesse e com sorte encontramos Gareth Downey com décadas de experiência como guia turístico, e ele nos ajudou com o treinamento de novos guias”, sobre a abertura do projeto, Pierce relembra a experiência de Tom “Ele fez um tour semelhante durante uma viagem por Viena e queria trazer esse tipo de projeto para Dublin, que está no meio de uma crise imobiliária”.

Também houve contato com Sarah Hurme, responsável pela administração do projeto Secret Street Tours, ela aponta as novas metas do projeto, “contratar mais guias e oferecer mais tours em outros bairros de Dublin, estar mais presente nas escolas, oferecer voluntariado corporativo, fazer parcerias com mais organizações em Dublin que ofereçam suporte as pessoas que estão em situação de rua, aumentar a conscientização sobre a crescente crise de pessoas em situação de rua e expandir nosso projeto a mais cidades em torno de Dublin” e Pierce afirma que “ter nossos passeios funcionando novamente é o principal”, pois “com a COVID-19 tudo aconteceu de forma virtual”. Zakia também mostra que a atual meta para Invisible Tours é “expandir nossas operações em mais cidades em torno da Inglaterra e Europa”.

Sarah, quando questionada sobre a metodologia de formação de guias, afirma que na Irlanda “existem cursos disponíveis para formar guias de turismo, mas não é necessário fazer algum deles para operar como guia”.

Para finalizar, Pierce diz que “honestamente, é um prazer trabalhar com os guias que temos, eles são as pessoas mais fortes e resilientes que eu conheço. É realmente muito bom trabalhar com eles”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme proposto, é possível notar que o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico pode se tornar uma realidade. Esta é uma pesquisa de caráter exploratório e não deve ser generalizada, entretanto, pelo levantamento documental e bibliográfico, entende-se o papel do guia de turismo capacitado e da necessidade do desenvolvimento do turismo de forma sustentável, também identifica a viabilidade desse modelo de projeto estudado como algo alcançável.

Os números dos moradores de rua de São Paulo em comparação aos números das cidades em questão são muito diferentes, mas, para questão exploratória, entende-se que o modelo de projeto já trabalhado nas empresas europeias trazidas neste estudo podem também ser viáveis em São Paulo, causando impacto social e econômico na vida do público alvo de maneira a auxiliá-los na conquista da independência financeira e social. Tal modelo de projeto também auxilia o turismo,

trazendo novas e diferenciadas opções de produtos turísticos para a cidade, de forma capacitada e sustentável.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

ANDRIOTIS, K.; AGIOMIRGIANAKIS, G. Market Escape Through Exchange: Home Swap as a Form of Non-commercial Hospitality. *Current Issues in Tourism*, 2013.

BENI, M. Como Certificar o Turismo Sustentável? *Turismo em Análise*, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 5-16, 2013.

BENI, M. Política e Planejamento Estratégico no Desenvolvimento Sustentável do Turismo. *Turismo em Análise*. São Paulo, 2006.

BORIN, M. Os moradores de rua em São Paulo e suas relações com o mundo de trabalho. *Caderno Metrópole*. São Paulo, n. 12, p. 49-64, 2004.

BRASIL. Ministério do Turismo. Proposta Estratégica de Organização Turística – Copa do Mundo 2014 Brasil. Brasília, 2012.

CARDOSO, C. S.; BATISTA, S. G. Inovação da oferta turística com base nos valores locais: um estudo do Geoparque Seridó, RN, Brasil. *Caderno Virtual de Turismo*. Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p.150-161, 2013.

CNN (BRASIL). População de rua aumentou com a pandemia?: Especialistas dizem que sim, mas falta dado oficial. *CNN BRASIL*, São Paulo, 13 jan. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/2021/01/13/especialistas-veem-aumento-de-populacao-de-rua-mas-nao-ha-dados-oficiais> Acesso em: 12 maio 2021.

ESTADO DE SÃO PAULO. Mapa da Economia Paulista. São Paulo: 2019. 1 Mapa da Economia. Disponível em: <https://www.desenvolvesp.com.br/mapadaeconomia paulista/>. Acesso em: 25 jun. 2021.

FOLHA DE SÃO PAULO. Setor de Turismo é carente de profissionais qualificados. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 20 mar. 2018. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/seminariosfolha/2018/03/setor-de-turismo-e-carente-de-profissionais-qualificados.shtml>. Acesso em: 26 abr. 2021.

INVISIBLE CITIES (UK). Our Impact. 2020. Disponível em:
<https://invisible-cities.org/our-mission> . Acesso em: 26 abr. 2021.

LAGO, R.; CANCELLIER, E. . Agências de viagens: desafios de um mercado em reestruturação. Turismo - Visão e Ação, v. 7, n. 3, 2005.

MATOS, F. de C. Turismo receptivo e terceiro setor: ações de fomento. VII SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL, Caxias do Sul, 2012.

NOGUEIRA, M. G. Política Nacional de Turismo: Distorções e Participação. Revista de Administração Municipal, Rio de Janeiro, n. 178, 1986.

NOGUEIRA, M. G. O Papel do Turismo no Desenvolvimento Econômico e Social do Brasil. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, n. 21, p. 42, 1987.

PELIZZER, H. A. Gestão do Turismo Receptivo e Hospitalidade. IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – ANPTUR, 2007.

QUALITEST. Censo de 2019: Pesquisa Censitária da População em Situação de Rua na Cidade de São Paulo. São Paulo, 2019. Disponível em:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYzYzM4MDJmNTAtNzhIMi00NzliLTk4MzYtY2MzN2U5ZDE1YzI3IiwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTUtNDZIYS1iMmE4LThINjE1NGM5MGUwNyJ9>.
Acesso em: 10 abr. 2021.

RICHARDS, G. Creativity and tourism: The state of the art. Annals of Tourism Research, v. 38, 2011

RUSCHMANN, D. Turismo e planejamento sustentável: A Proteção do Meio Ambiente. Papyrus, ed. 3, 1997.

SACHS, I. Caminhos para o desenvolvimento sustentável. Garamond. Rio de Janeiro, 2000.

SECRET STREET TOURS. Our Mission. 2020 Disponível em:
<https://www.secretstreettours.org/our-mission> . Acesso em: 26 abr. 2021.

SENAC. Guia de Turismo: Habilitação Técnica de Nível Médio. Planos de Cursos SENAC. Rio de Janeiro, p.29, 2014.

SPTURIS. Dados e Fatos. Observatório do Turismo, 2019? Disponível em: http://www.observatoriodoturismo.com.br/pdf/DADOS_E_FATOS.pdf. Acesso em: 25 jun. 2021.

APÊNDICE- QUESTIONÁRIO

1. What's the importance of the project?

2. What's the project methodology? How does it work?

3. What was the biggest problem in the implementation and development of this project?

4. How was all this organized? What concerns does an organization have when applying something like this?

5. Looking back on the journey so far, what's your next goal?

6. What does it mean to you to be part of this project? What do you hear from others about this activity?
