



UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
ÂNIMA EDUCAÇÃO
ALEX MAURICIO MAZO

**PROPOSIÇÃO DE UM MÉTODO PARA AVALIAR A HOSPITALIDADE NAS
CIDADES INTELIGENTES UTILIZANDO VISÃO COMPUTACIONAL**

São Paulo
2023

ALEX MAURICIO MAZO

**PROPOSIÇÃO DE UM MÉTODO PARA AVALIAR A HOSPITALIDADE NAS
CIDADES INTELIGENTES UTILIZANDO VISÃO COMPUTACIONAL**

Tese apresentada ao programa de Pós-Graduação em Hospitalidade, na área de concentração Hospitalidade e na linha de pesquisa Hospitalidade na Competitividade em Serviços, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira e coorientação da Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada.

Orientador: Prof. Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira, Dr.

Coorientadora: Prof^a. Elizabeth Kyoko Wada. Dra.

São Paulo

2023

M428p Mazo, Alex Mauricio
Proposição de um método para avaliar a hospitalidade nas cidades Inteligentes utilizando visão computacional / Alex Mauricio Mazo – 2023.
222f.: 30 cm.

Orientador: Paulo Sérgio Goncalves de Oliveira.
Tese (Doutorado em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2023.

Bibliografia: f. 193-205.

1. Hospitalidade. 2. Relações Interpessoais. 3. Cidades Inteligentes.
4. Destinos Turísticos Inteligentes. I. Título.

CDD 647.94

ALEX MAURICIO MAZO

**PROPOSIÇÃO DE UM MÉTODO PARA AVALIAR A HOSPITALIDADE NAS
CIDADES INTELIGENTES UTILIZANDO VISÃO COMPUTACIONAL**

Esta tese foi julgada adequada à obtenção do título de doutor em Hospitalidade e aprovado em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade sob a linha de pesquisa Hospitalidade na Competitividade em Serviços, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira e coorientação da Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada.

São Paulo, _____ de _____ de 20_____.

Prof. Dr. Paulo Sergio Gonçalves de Oliveira/Universidade Anhembi Morumbi

Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada / Universidade Anhembi Morumbi.

Prof(a). Dr(a). Nome do convidado/Universidade Anhembi Morumbi

Prof(a). Dr(a). Nome do convidado/Universidade Anhembi Morumbi

Prof(a). Dr(a). Nome do convidado/Externo

Prof(a). Dr(a). Nome do convidado/Externo

São Paulo

2023

Dedico este trabalho à minha filha
Aurora Sabbag Mazo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha esposa pela paciência e colaboração concedidas antes e durante toda minha trajetória para a conclusão deste trabalho.

Ao meu pai “in memoriam” que apesar de não estar mais aqui ficaria feliz em ver os planos e objetivos de seus filhos serem alcançados.

A minha mãe por sempre acreditar e apoiar as minhas decisões.

A minha família que nunca hesitou em dar apoio ou manifestar uma palavra de conforto durante essa jornada.

Ao querido orientador, César Augusto Biancolino “in memoriam” que foi o responsável pelo início deste projeto.

Aos meus orientadores, Elizabeth Kyoko Wada e Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira que sempre acreditaram, apoiaram e auxiliaram na realização dessa empreitada.

A todos os professores, funcionários e colegas do PPGH que de alguma maneira estiveram presentes comigo nesses anos.

Ao IFSP pela oportunidade de realizar uma capacitação com tranquilidade e exclusividade.

A todos que de alguma forma torceram por essa conquista.

“Todo grande progresso da ciência resultou de uma nova audácia da imaginação”. (John Dewey)

RESUMO

Os estudos sobre as cidades classificadas como “Inteligentes”, ou por intermédio de seu termo descrito na língua inglesa “*Smart Cities*”, buscam soluções para as mais diversas áreas do conhecimento. Investimentos, sustentabilidade e principalmente a tecnologia são alguns aspectos apontados por esses estudos para que essas cidades se tornem competitivas. No entanto, essa visão macro levantada pelos gestores, que, em sua maioria são responsáveis pelo planejamento de uma cidade, não levam em consideração os vínculos de hospitalidade entre os indivíduos/grupos, bem como não tratam de assuntos relacionados às relações interpessoais. Adicionado a esse cenário, a observação da ocorrência de características de hospitalidade se tornou ainda mais prejudicada com a necessidade do isolamento social decorrente da contaminação mundial do Coronavírus. Nesse sentido, o objetivo geral desse estudo é compreender a partir da perspectiva da hospitalidade, como a configuração dos espaços, comerciais e públicos, favorecem as relações interpessoais entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e como as leis, ritos e tempo da hospitalidade contribuem para essas relações, criando indicadores que possibilitem a identificação tangível dos aspectos da hospitalidade encontrados nesses espaços e, por consequência, colaborem com a competitividade de uma cidade integrante de uma rede de cidades. Como objetivos específicos pretende-se: 1) Observar e compreender se a configuração dos espaços de uma cidade, classificada como inteligente, favorece a ocorrência de hospitalidade. 2) Caso essa hospitalidade aconteça, de que forma as leis, ritos e tempo da hospitalidade contribuem com a relação interpessoal entre os indivíduos/grupos nos espaços e o possível estabelecimento de vínculos com esses espaços. 3) Identificar e destacar indicadores de hospitalidade presentes na relação entre os indivíduos/grupos nos espaços observados e seus possíveis vínculos com os espaços. 4) Tais indicadores poderão ser utilizados pelos gestores, públicos e privados, no desenvolvimento de políticas públicas capazes de oferecer os subsídios necessários, sob a perspectiva da hospitalidade, para aspectos relacionados a competitividade. Por sua natureza qualitativa e quantitativa a abordagem Emic-Etic foi definida para os objetivos proposto deste estudo. Na primeira etapa

Emic, para os dados coletados por intermédio das técnicas de fotoetnografia e observação estruturada, será adotada a metodologia de análise de conteúdo. Na segunda etapa Etic, por intermédio da utilização de inteligência artificial, será realizado o mapeamento do processo que sustentará o desenvolvimento das variáveis nos dados coletados. E na última etapa Emic será demonstrado os resultados obtidos com a aplicação da IA.

Palavras-chave: Hospitalidade. Relações Interpessoais. Cidades Inteligentes. Destinos Turísticos Inteligentes. IA.

ABSTRACT

Studies on cities classified as “Smart”, or through its term described in English “*Smart Cities*”, seek solutions for the most diverse areas of knowledge. Investments, sustainability and especially technology are some aspects pointed out by these studies for these cities to become competitive. However, this macro view raised by the managers, who, for the most part, are responsible for managing a city, do not take into account the bonds of hospitality between individuals/groups, as well as they do not deal with issues related to relationships interpersonal. Added to this scenario, the observation of the occurrence of hospitality characteristics became even more impaired with the need for social isolation resulting from the worldwide contamination of the Coronavirus. In this sense, the general objective of this study is to understand, from the perspective of hospitality, how the configuration of spaces, commercial and public, favors interpersonal relationships between individuals/groups in the spaces of a city classified as intelligent and how the laws, rites and Hospitality time contribute to these relationships, creating indicators that allow the tangible identification of aspects of hospitality found in these spaces and, consequently, collaborate with the competitiveness of a city that is part of a network of cities. The specific objectives are: 1) To observe and understand if the configuration of spaces in a city, classified as intelligent, favors the occurrence of hospitality. 2) If this hospitality happens, how the laws, rites and time of hospitality contribute to the interpersonal relationship between individuals/groups in spaces and the possible establishment of bonds with these spaces. 3) Identify and highlight hospitality indicators present in the relationship between individuals/groups in the observed spaces and their possible links with the spaces. 4) Such indicators can be used by managers, public and private, in the development of public policies capable of offering the necessary subsidies, from the perspective of hospitality, for aspects related to competitiveness. Due to its qualitative and quantitative nature, the Emic-Etic-Emic approach was defined for the proposed objectives of this study. In the first step Emic, for the data collected through the techniques of photoethnography and structured observation, the content analysis methodology will be adopted. In the second Etic stage, through the use of artificial intelligence, the mapping of the process that will support the development of the variables in

the collected data will be carried out. And in the last step, Emic will demonstrate the results obtained with the application of IA.

Keywords: Hospitality. Interpersonal Relations. Smart Cities. Smart Tourist Destinations. IA.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Trajetória a ser percorrida pelos procedimentos metodológicos.....	34
Figura 2 - Abordagem teórica do estudo.	36
Figura 3 - Método de abordagem adotado.	38
Figura 4 - Triangulação na pesquisa qualitativa.	50
Figura 5 - Nuvem de palavras.	80
Figura 6 - Rede de conexões.	83
Figura 7 - Indicadores dos eixos temáticos Mobilidade e Acessibilidade - Ranking Connected Smart Cities 2020.	93
Figura 8 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade no transporte coletivo da cidade de São Paulo.	96
Figura 9 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade no Terminal Rodoviário do Tietê da cidade de São Paulo.	97
Figura 10 - Estrutura cicloviária da cidade de São Paulo.	99
Figura 11 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade nas ciclovias da cidade de São Paulo.	100
Figura 12 - Indicadores dos eixos temáticos Mobilidade e Acessibilidade - Ranking Connected Smart Cities 2021.	102
Figura 13 - Dados compilados dos indicadores dos eixos Mobilidade e Acessibilidade do ranking Connected Smart Cities 2021.	104
Figura 14 - Indicadores dos eixos temáticos Mobilidade - Ranking Connected Smart Cities 2022.	105
Figura 15 – Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos e Hospitalidade.	110
Figura 16 – Início e término da relação interpessoal das categorias intermediárias Acolhimento e Leis e Ritos.	113
Figura 17 - Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos, Relações de Poder e Formas de Controle e Meta-Hospitalidade.	114
Figura 18 – Início e término da relação interpessoal das categorias intermediárias Acolhimento, Leis e Ritos e Meta-Hospitalidade.	117
Figura 19 - Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos e Encenação da Hospitalidade.	118
Figura 20 - Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos e Relações de poder e Formas de Controle.	120
Figura 21 – Ausência de Hospitalidade no Terminal Rodoviário do Tietê.	122
Figura 22 – Imagens de hospitalidade e suas categorias intermediárias coletadas no Terminal Rodoviário do Tietê.	124
Figura 23 - Indicadores do eixo temático Urbanismo - Ranking Connected Smart Cities 2020.	125

Figura 24 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade na praça Princesa Isabel.	127
Figura 25 - Indicadores do eixo Urbanismo do ranking Connected Smart Cities 2021.	129
Figura 26 – Depósito de resíduos da Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais do estado de São Paulo (CEAGESP), além de material dragado do rio Pinheiros e entulhos da construção civil.	132
Figura 27 – Mapa dos parques estaduais – Cândido Portinari e Villa-Lobos..	134
Figura 28 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Construção e Fortalecimento de Laços Sociais e Hospitalidade.	136
Figura 29 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Leis e Ritos, Relações de Poder e Formas de Controle e Hospitalidade.	138
Figura 30 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Relações de Poder e Formas de Controle e Hospitalidade.	139
Figura 31 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Encenação e Hospitalidade.	140
Figura 32 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Leis e Ritos, Meta-Hospitalidade, Construção e Fortalecimento de Laços Sociais e Hospitalidade.	142
Figura 33 – Ausência de Hospitalidade no parque Villa-Lobos.	144
Figura 34 – Placa com as normas vigentes para os animais de estimação do parque Villa-Lobos.	146
Figura 35 – Imagens de hospitalidade e suas categorias intermediárias da amostra coletada no parque Villa-Lobos.	147
Figura 36 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade no terminal rodoviário da Barra Funda e do Jabaquara.	148
Figura 37 - Fontes aumentadas para deficientes visuais no sítio eletrônico do MASP.	151
Figura 38 - Ambiente Virtual do espaço destinado ao acervo do MASP.	152
Figura 39 - Bilhete eletrônico do MASP.	152
Figura 40 – Categorias intermediárias e final encontradas no MASP. Acolhimento, Leis e Ritos e Relações de Poder e Formas de Controle e Hospitalidade.	154
Figura 41 – Categorias intermediárias e final encontradas no MASP. Acolhimento, Leis e Ritos e Relações de Poder e Formas de Controle, Meta-Hospitalidade e Hospitalidade.	155
Figura 42 – Categorias intermediárias e final encontradas no MASP. Acolhimento, Relações de Poder e Formas de Controle, Construção e Fortalecimento de Laços Socais e Hospitalidade.	157
Figura 43 – Ausência de Hospitalidade no MASP.	158
Figura 44 – Imagens de hospitalidade e suas categorias intermediárias da amostra coletada no MASP.	160

Figura 45 – Interface inicial da Weka.	168
Figura 46 – Interface inicial do FIJI.....	170
Figura 47 – Recorte das categorias intermediárias no Fiji.....	170
Figura 48 – Definição das categorias intermediárias no FIJI.	171
Figura 49 - Treinamento da IA.....	172
Figura 50 – Ajustes no treinamento da IA.	173
Figura 51 – Log de treinamento da IA.....	173
Figura 52 – Representação do algoritmo Random Forest.....	174
Figura 53 – Mapas probabilísticos do treinamento fornecidos pela IA.	175
Figura 54 – Resultados dos mapas probabilísticos referentes ao treinamento da IA.	176
Figura 55 – Exemplo de processo na utilização de teste de hipóteses.....	178
Figura 56 – Imagens utilizadas no treinamento e classificação da IA.	179
Figura 57 – Classificação realizada pela IA	180
Figura 58 – Mapas probabilísticos da classificação fornecidos pela IA.....	181
Figura 59 – Resultados dos mapas probabilísticos referentes a classificação da IA.	182
Figura 60 – Treinamento da IA no parque Villa-Lobos.....	184
Figura 61 – Resultado do algoritmo Random Forest no treinamento da imagem do Parque Villa-Lobos.....	185
Figura 62 – Treinamento da IA no Horto Florestal do município de Avaré/SP.....	185
Figura 63 – Resultados dos mapas probabilísticos da aplicação da IA no Horto Florestal de Avaré/SP.	186

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultados das amostras para as categorias iniciais, intermediárias e finais.	164
--	-----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Construção do referencial teórico da hospitalidade.....	48
Quadro 2 - Conceitos-chave aplicados nas entrevistas com os especialistas. .	51
Quadro 3 - Mini currículo dos especialistas entrevistados.....	53
Quadro 4 - Categorias a Priori e a Posteriori.	74
Quadro 5 – Ordem das análises.	91
Quadro 6 - Roteiro de entrevistas.....	206

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Método de busca aplicado nas plataformas SCOPUS e Web of Sciences.....	43
Tabela 2 - Principais categorias de análise abordadas pelos entrevistados.	62
Tabela 3 - Análise de coocorrência dos termos na construção das categorias iniciais e finais propostas por esse estudo.	63
Tabela 4 - Análise de coocorrência dos termos responsáveis pela construção das categorias intermediárias.	70
Tabela 5 - Ranking Connected Smart Cities 2020 – Mobilidade e Acessibilidade.	94
Tabela 6 - Ranking Connected Smart Cities 2021 – Mobilidade e Acessibilidade.	103
Tabela 7 - Ranking Connected Smart Cities 2022 – Mobilidade.....	105
Tabela 8 - Indicadores, eixos relacionados e abordagem utilizadas no eixo Mobilidade do ranking Conncteted Smart Cities 2022 na cidade de São Paulo.	106
Tabela 9 - Ranking Connected Smart Cities 2020 – Urbanismo.....	126
Tabela 10 - Ranking Connected Smart Cities 2021 – Urbanismo.....	129
Tabela 11 - Ranking Connected Smart Cities 2022 – Urbanismo.....	130
Tabela 12 – Requisitos mínimos do Java.....	169
Tabela 13 – Comparativo entre os valores probabilísticos do treinamento e classificação da IA.....	183
Tabela 14 – Indicadores de Hospitalidade.	187

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO:	13
CAPÍTULO 1: CIDADES INTELIGENTES	18
CAPÍTULO 2: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES	24
CAPÍTULO 3: HOSPITALIDADE.	29
CAPÍTULO 4: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
GAP DE PESQUISA:.....	35
MODELO CONCEITUAL:	35
PERCURSO METODOLÓGICO:	37
PROPOSTA DE ABORDAGENS EMIC – ETIC:	39
CAPÍTULO 5: EMIC-ETIC.	40
5.1. 1ª Fase – EMIC:	40
5.1.1. Revisão Sistemática:.....	40
5.1.2. Revisão Bibliográfica:.....	47
5.1.3. Entrevistas com especialistas:.....	49
5.1.4. Análise de conteúdo:.....	84
5.2. 2ª Fase – ETIC:	86
5.2.1 Estudo Exploratório	86
5.2.2 Dados Secundários:	87
5.2.3 Fotoetnografia e Observação Estruturada:.....	87
5.2.4 Aplicação da Metodologia:	89
5.2.4.1 Ranking: Connected Smart Cities:.....	92
5.2.4.2 Hospitalidade e Mobilidade:.....	92
5.2.4.3 Hospitalidade e Urbanismo:.....	125
5.2.4.4 Hospitalidade e Acessibilidade:.....	147
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS PRELIMINARES:.....	161
PROPOSIÇÃO DE UMA METODOLOGIA:.....	165
5.2.4.5 Machine Learning (IA):.....	166
5.2.4.6 WEKA:	167
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	186
CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONTRIBUIÇÕES:.....	190
REFERÊNCIAS	193
APÊNDICE I: Roteiro para as entrevistas.	206

APÊNDICE II: Protocolo de entrevistas para os especialistas.....	208
APÊNDICE III: Termo de consentimento dos entrevistados.....	212

INTRODUÇÃO:

A busca por melhorias no padrão de vida de certa forma sempre esteve ligada ao fenômeno da urbanização. Apesar de hoje observarmos pessoas fazendo o caminho contrário e deixando as cidades em busca de qualidade de vida, por muito tempo morar em grandes centros era estar mais próximo de saneamento básico, educação, saúde, transporte e emprego (YIN *et al*, 2015). Nesse sentido, tal fenômeno acabou colaborando para um crescimento desordenado, fomentando principalmente o esgotamento dos recursos naturais.

Contudo, além da procura por melhores condições de vida, como as descritas anteriormente, que são pertinentes e continuam ainda hoje de forma parcial ou total corroborando para o aumento da população, podemos adicionar um novo elemento ao que as pessoas buscam dentro de uma cidade, a "Inteligência".

Inteligência essa que a priori, no contexto de uma cidade, diante da autonomização da sociedade, numa tentativa de reconstrução da estrutura social (CARDOSO, 2005), é consumida por intermédio da tecnologia, seja ela ofertada pela IoT (Internet das Coisas), conectividade ou na forma de inovação (GRETZEL *et al*, 2015). É justamente nesse contexto tecnológico que os estudos sobre as cidades inteligentes e a utilização do termo tem se pautado.

Entretanto, esse aumento não escalonado na procura por grandes centros, tem ocasionado gargalos nos serviços públicos prestados à população, além de um impacto negativo na utilização e conservação do meio ambiente (HAUGHTON, 1997).

Os problemas encontrados servem de alerta para que os gestores, públicos e privados, responsáveis em tornar a cidade cada vez mais preparada e competitiva, se preocupem com o uso desenfreado dos recursos ambientais e procurem por soluções inteligentes, que possam melhorar a qualidade de vida e o bem-estar de seus moradores e visitantes.

Sendo assim, é na busca por soluções inteligentes para seus visitantes que o setor turístico ganha destaque. A necessidade das cidades se tornarem cada vez mais competitivas dentro de uma rede de cidades faz com que o planejamento turístico, aliado às TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), aproveitem-se desses recursos tecnológicos disponibilizados

pelas cidades, classificadas como inteligentes, para se tornarem DTIs (Destinos Turísticos Inteligentes) para seus visitantes (GRETZEL *et al*, 2015; BUHALIS e AMARANGGANA, 2014).

Quando discutimos a competitividade, poucos são os trabalhos que apontam para as questões sociais e quase sempre a tecnologia está presente na resolução desses problemas. Porém, essas soluções inteligentes, resultantes de aspectos tecnológicos, tanto nas cidades quanto nos Destinos Turísticos, tentam solucionar problemas com características macro e deixam de lado os atores responsáveis pela trama da cidade (MAGNANI, 2002).

Talvez esse seja o gap ao qual este trabalho se propõe, visto que, as melhorias que as cidades, ditas inteligentes, encontram para a ocupação e pertencimento dos espaços, concentram-se nos estudos sobre as tecnologias e não levam em consideração a relação interpessoal entre os indivíduos/grupos nesses espaços. Para isso, é importante o entendimento tanto dos atores sociais quanto da paisagem onde essa prática se desenvolve, não como forma física, mas como pertencimento desse espaço (MAGNANI, 2002).

Dessa forma, entender como a configuração dos espaços de uma cidade classificada como inteligente, integrante de uma rede de cidades, pode favorecer a observação de características de hospitalidade nas relações interpessoais entre indivíduos/grupos, é o problema de pesquisa a qual este trabalho se apresenta.

Para responder a esse problema, acredita-se que os espaços de uma cidade inteligente estejam configurados para proporcionarem uma melhor qualidade de vida e bem-estar aos seus moradores e visitantes. Apesar das ações, proporcionadas pelos gestores públicos e privados, levarem em consideração apenas questões tecnológicas e de infraestrutura, pressupõe-se que tal melhoria coloque a cidade em destaque e com isso atraia residentes e visitantes para esses espaços, possibilitando a ocorrência da relação interpessoal entre indivíduos/grupos nesses locais.

Vale destacar que os estudos sobre a hospitalidade permeiam ideias que divergem nas diversas áreas de conhecimento. Tais divergências ficam ainda mais nítidas quando voltamos esses estudos para a área de gestão, onde o foco acaba sofrendo modificações da ideia filosófica relatada pelos principais autores do tema. No entanto, alguns autores oferecem em seus trabalhos sobre

Hospitalidade, mesmo que do ponto de vista do relacionamento interpessoal, a possibilidade de estudos que observem a ocorrência de características da hospitalidade nos domínios público e comercial.

Nesse sentido, o objetivo geral deste estudo consiste em compreender, a partir da perspectiva da hospitalidade, como a configuração dos espaços, comerciais e públicos, favorecem as relações interpessoais entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e como as leis, ritos e tempo da hospitalidade contribuem para essas relações, criando indicadores que possibilitem a identificação tangível dos aspectos da hospitalidade encontrados nesses espaços e, por consequência, colaborem com a competitividade de uma cidade.

Para isso, o município de São Paulo, classificado em 2020 pelo ranking, Connected Smart Cities, como a cidade mais inteligente do Brasil e Destino Turístico Inteligente consolidado, foi escolhido como objeto de estudo por proporcionar um ambiente de análise heterogêneo no contexto apresentado.

O ranking, Connected Smart Cities, consiste em um estudo elaborado pela empresa, Urban Systems, que, por intermédio de indicadores e eixos temáticos, tem como finalidade, desde 2015, classificar quais são as cidades mais inteligentes do Brasil no que diz respeito a tecnologia e conectividade.

Assim sendo, levando em consideração os principais eixos temáticos abordados pelo ranking, a construção das categorias iniciais, responsáveis pela observação e análise das características de hospitalidade contidas nas categorias intermediárias e recorte para amostragem do tema, pautou-se nos eixos temáticos mobilidade, urbanismo e acessibilidade dispostos no ranking. Esses três eixos também são os principais responsáveis pela primeira colocação da cidade de São Paulo e destacam as soluções encontradas pela cidade quanto a conectividade e tecnologia aos principais problemas enfrentados pela população.

Para a coleta dos dados, optou-se pela utilização da fotoetnografia, técnica de registro de apropriação por meio de fotografias que, adicionada a observação estruturada, possibilitou uma base de dados consistente e tamanho da amostra satisfatória na utilização das variáveis propostas pelo estudo.

Segundo Boni e Moreschi (2007, p.154), “a produção de fotografias etnográficas contribui para a reconstituição da história cultural de grupos sociais

e para uma melhor compreensão dos processos de transformação na sociedade”. A fotografia, obtida de fontes secundárias e ou trabalho em campo, possui caráter cultural, e pode ser manipulada como fonte de tradição e memória de indivíduos/grupos (NOVAES, 1998).

Como metodologia, foi adotada a abordagem Emic-Etic-Emic. Tal escolha foi delineada levando em consideração sua natureza qualitativa e quantitativa que possibilitou a realização de uma análise de conteúdo aprofundada nos pressupostos e nas confirmações das hipóteses testadas.

Operações Emic (Êmicas) são responsáveis pela identificação de fenômenos. Surgem como possibilidade de discussão, dentro de um contexto real ou interativo, entre pesquisador e pesquisa. Em contrapartida, a Etic (Ética) é definida pelo status lógico de obter informações detalhadas sobre o que se pretende pesquisar (HARRIS, 1976).

Na fase Emic foi utilizado o método análise de conteúdo para a construção das categorias de análises empregadas no escopo do trabalho. Sendo assim, com a aplicação da metodologia, foi possível responder as seguintes hipóteses e pressupostos:

- ✓ P1. Acredita-se que a configuração dos espaços de uma cidade, classificada como inteligente, possibilita a ocorrência de hospitalidade em todos seus tempos e espaços no domínio público e privado.
- ✓ P2. Caso a ocorrência da hospitalidade aconteça, pressupõe-se que essa hospitalidade favorece a relação interpessoal entre os indivíduos/grupos nesses espaços.
- ✓ H1. Caso a interpretação dos dados observados aponte para o favorecimento dessas relações, será analisado se esse vínculo se apresenta por intermédio das leis, ritos e tempo da hospitalidade.
- ✓ H2. Com tal levantamento acredita-se ser possível desenvolver indicadores que levem em consideração os aspectos da hospitalidade presentes nessa relação entre os indivíduos/grupos nos espaços, colaborando assim com a competitividade das cidades, integrantes de uma rede de cidades.

Desenvolvidas para elucidar as abordagens contidas nas hipóteses e pressupostos, as categorias de análises finais, servem para confirmar os objetivos da pesquisa sobre a ocorrência ou não de características de hospitalidade na relação interpessoal entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classifica como inteligente e considerada um DTI.

Já as categorias de análises intermediárias, além de terem proporcionado os requisitos necessários na análise de conteúdo da metodologia proposta, serviram também como indicadores de hospitalidade responsáveis pelo treinamento e aplicação da IA.

Nesse sentido, esse trabalho tentou responder a três objetivos específicos. O primeiro foi observar e compreender se a configuração dos espaços de uma cidade, classificada como inteligente, favorece a ocorrência ou não de hospitalidade. O segundo foi a forma como as leis, ritos e tempo da hospitalidade contribuem com a relação interpessoal entre os indivíduos/grupos nos espaços e o possível estabelecimento de vínculos com esses espaços. E o último foi identificar e destacar indicadores de hospitalidade presentes na relação entre os indivíduos/grupos nos espaços observados e seus possíveis vínculos com os espaços. Tais indicadores poderão ser utilizados pelos gestores, públicos e privados, no desenvolvimento de políticas públicas capazes de oferecer os subsídios necessários, sob a perspectiva da hospitalidade, para aspectos relacionados a competitividade. A estrutura proposta para a tese será descrita a seguir:

A **Introdução** descreverá os questionamentos levantados sobre o tema sugerido além das hipóteses, pressupostos e objetivos para resolução desses questionamentos. O **Capítulo 1**, exibirá o referencial teórico para Cidades Inteligentes. O **Capítulo 2**, mostrará o referencial teórico sobre Destinos Turísticos Inteligentes. O **Capítulo 3**, apresentará o referencial teórico sobre a Hospitalidade. O **Capítulo 4**, retratará o percurso metodológico adotado. O **Capítulo 5**, detalhará a metodologia Emic-Etic, além de seus resultados. E por fim, o **Capítulo 6**, discorrerá sobre as considerações finais e suas contribuições.

Referências, Apêndices e Anexos necessários para a comprovação da discussão sugerida também estão dispostos nesse trabalho.

CAPÍTULO 1: CIDADES INTELIGENTES

Com as revoluções industriais e tecnológicas, o mundo como um todo tornou-se mais complexo e competitivo, ensejando transformações intensas da sociedade e da economia (BOES *et al*, 2016). O processo de urbanização das cidades causou amplo impacto espacial, social, econômico e ambiental após essas revoluções (ANGELIDOU, 2015).

Com as migrações das áreas rurais e a transformação das cidades em grandes centros urbanos, surgiram inúmeros problemas. Dentre eles, o mais significativo é o aumento populacional desenfreado das metrópoles. Esse cenário continua desafiador, visto que a previsão é que as taxas demográficas continuem crescendo nas próximas décadas (NICK *et al*, 2018).

Para Caragliu *et al.* (2011), é nesse contexto que nascem as soluções, inteligentes, em uma era tecnológica e de conectividade sem precedentes. Entretanto, outro fenômeno crescente ao qual devemos nos atentar, principalmente quando adicionamos a inteligência no contexto de uma cidade, é a midiatização da sociedade.

Campanella (2019, p.3), destaca que “o papel desempenhado pelas mídias em diferentes processos de reconhecimento do indivíduo tem despertado o interesse do meio acadêmico por dois possíveis fenômenos”. O primeiro diz respeito à crescente presença da Tecnologia do Social nas relações intersubjetivas (CAMPANELLA, 2019). Termo cunhado por (MARSHALL, 2016) e que descreve a experiência compartilhada pela sociedade por intermédio dos instrumentos tecnológicos tais como as mídias digitais. A importância das mídias, não somente como tecnologia, mas produto cultural, decorre da capacidade de conectar o sujeito a ideia do social (COULDRY, 2012). O segundo explana sobre a capacidade que os equipamentos tecnológicos possuem no direcionamento de conteúdo em razão do reconhecimento de traços físicos e de personalidade de seus usuários (CAMPANELLA, 2019).

Graças a isso, como alternativa, as TICs, que têm revolucionado o mundo globalizado, em matéria de desenvolvimento e inovação, são a oportunidade para a transformação positiva dessa realidade.

Essa revolução, causada pela conectividade, dispara a competição entre cidades dispersas geograficamente que lutam por diversos recursos financeiros e de infraestrutura, para que sua gestão em serviços urbanos esteja sempre em destaque (HARRISON e DONNELLY, 2011).

O termo, “Inteligente”, tornou-se popular para designar o universo do desenvolvimento tecnológico e de inovação social e econômica, por vezes, suprido por tecnologias como *big data*, *open data* e sensores, bases da IoT (*Internet of Things*).

A IoT pode ser mais bem compreendida se imaginarmos ela como uma rede de redes (CUNHA, 2016). Nesse sentido, a integração, interação e sincronização em tempo real dessas redes é o grande desafio para os gestores de uma cidade inteligente pois cada rede possui suas próprias características e protocolos a serem seguidos, por isso a interoperabilidade é tão importante nesse contexto.

Podemos descrever então que o termo “Inteligente” se constitui em conexão, compartilhamento, integração, interação e sincronização em tempo real das informações para as tomadas de decisões (GRETZEL *et al*, 2015; HARRISON *et al*, 2010). Sendo assim, os esforços aplicados nos estudos para soluções inteligentes nas cidades deram origem ao conceito de “Cidades Inteligentes” (*Smart Cities*, em inglês).

Classificar a cidade como inteligente é um fenômeno recente, entretanto, o termo em si pode esconder muitas faces. Cidades virtuais, digitais e informatizadas são algumas perspectivas de como as TICs são consideradas centrais para o funcionamento de uma cidade inteligente (BATTY *et al*, 2012).

Empresas de tecnologia como IBM, Cisco e Siemens, em 2005, já adotavam o termo para descrever as aplicações desenvolvidas em operações de infraestrutura urbana, tais como, transporte, energia e segurança (IBM, 2009; CISCO, 2005; SIEMENS, 2004).

Muitas definições de cidades inteligentes estão atreladas ao uso de tecnologias que facilitam a vida cotidiana da população. Mobilidade, energia limpas e conectividade são alguns exemplos de aplicações das TICs cunhados no termo “Cidade Inteligente”. Entretanto, é preciso entender que tais aplicações atuam mais como facilitador para melhorar o bem-estar e não

priorizam a diminuição dos possíveis impactos ambientais que elas mesmas possam causar (IEEE, 2014).

Dessa maneira, define-se como cidade inteligente aquela que por meio de inovações estruturais e tecnológicas integram questões sociais, econômicas e ambientais e proporciona qualidade de vida a seus habitantes com base na sustentabilidade, melhorando a eficiência, as operações urbanas e a governança dos serviços (BUHALIS e AMARANGGANA, 2014; NICK *et al*, 2018; GRETZEL, *et al*, 2015).

Tais aplicações, assim como ocorrem em empresas comerciais, em sua maioria, de médio e grande porte, permitem que os gestores públicos obtenham dados pertinentes para as melhores tomadas de decisões. Um sistema de pedágio, por exemplo, atuando em tempo real, oferece dados confiáveis quanto a sua operação. Nesse sentido, a coleta desses dados permite que ajustes sejam feitos para corrigir possíveis gargalos no sistema de gerenciamento de tráfego. Esse é apenas um exemplo de como as informações fornecidas por essas aplicações podem ser eficientes para o bem-estar da população nas áreas pelas quais as cidades são responsáveis (HARRISON e DONNELLY, 2011).

Contraditoriamente, foram as TICs combinadas com o fenômeno da globalização, as principais responsáveis por essa mudança de paradigma dos ambientes urbanos, atraindo pessoas para as cidades, moldando novos padrões de vida e criando meios pouco sustentáveis de se relacionar com o ambiente urbano (NICK *et al*, 2018).

Neste sentido, Buhalis e Amaranggana (2014) destacam que, para uma cidade ser categorizada como, inteligente, deve ter investimentos em capital humano e apresentar padrões sustentáveis (HARRISON *et al*, 2010; WANG *et al*, 2012; NICK *et al*, 2018).

Tal discussão sobre os padrões sustentáveis dentro das cidades tem ganhado importância, principalmente nas últimas décadas, graças ao esgotamento dos recursos naturais e aumento na expectativa de vida. Essa limitação dos recursos acendeu um alerta quanto ao modelo de desenvolvimento fundamentado no crescimento ilimitado (MEBRATU, 1998; PEREIRA, 2009; SENATORE, 2013).

Segundo estimativa levantada pelas Nações Unidas, 66% da população mundial viverá em áreas urbanas em 2050 (WUP, 2014). Tal levantamento demonstra o desafio das cidades frente ao combate as ações causadas pelas mudanças climáticas e soluções energéticas. Nesse sentido, tais tecnologias deverão apresentar-se inteligentes de maneira que sejam eficientes nas questões sustentáveis e no bem-estar da população (AHVENNIEMI *et al*, 2017).

Até agora foram mencionadas as TICs como protagonistas na construção dos conceitos do termo “Cidades Inteligentes”. Porém, em algumas literaturas o termo se vincula ao papel do capital humano no desenvolvimento dessas cidades (NEIROTTI *et al*, 2014; NAM e PARDO, 2011).

Para que essa compreensão mais abrangente aconteça é fundamental a participação dos atores, parte integrante dessas cidades, nas tomadas de decisões executadas pelos gestores públicos. Isso permite que as tecnologias possam ser empregadas de forma mais inteligente em setores chave, tais como mobilidade e infraestrutura. Nesse contexto, a cidade para ser inteligente precisa da participação de seus habitantes com contribuições, inteligentes, para a melhoria em bem-estar da população.

Segundo Rawat e Rawat (2017), para que os gestores possam atender as necessidades de quem utiliza a cidade é preciso mudar o ecossistema urbano por intermédio do modelo de três fatores.

- A. Econômico: Governança, requalificação urbana, mobilidade, segurança, investimentos e tecnologia.
- B. Ambiental: Gestão inteligente na captação e tratamento de água, energia e resíduos, bem como alternativas eficientes para o transporte público.
- C. Social: Gestão participativa, inovação social e serviços de proximidade para o bem-estar da comunidade.

Assim sendo, entendemos que alguns serviços descritos nos fatores acima sejam a ponte para o estudo da hospitalidade nas cidades classificadas como inteligente.

No Brasil, as publicações que envolvem a temática cidade inteligente, comparadas com as internacionais, mostram uma redução considerada. Nesse sentido, um estudo denominado Connected Smart Cities (Cidades Inteligentes Conectadas) realizado pela Urban Systems vem se destacando.

De acordo com a edição 2020 do ranking Connected Smart Cities, a Urban System é uma empresa que atua em diferentes segmentos do mercado e a mais de 20 anos vem acumulando conhecimento e competência que a tornaram referência em inteligência e consultoria de mercado em todo território nacional.

Com o intuito de atender as demandas do mercado a Urban System desenvolveu seu próprio departamento de inovação e pesquisa, a Urban Lab. Departamento esse responsável pela criação de novas metodologias e estudos sobre temas que se destacam no cenário econômico atual. (URBAN SYSTEM, 2020).

Seu ranking, com publicações anuais desde 2015, foi desenvolvido para classificar as cidades mais inteligentes e conectadas do Brasil por intermédio do desenvolvimento de indicadores em diferentes eixos temáticos (URBAN SYSTEM, 2020).

Dentre os vários eixos temáticos apontados pelo ranking de 2020, mobilidade, urbanismo e acessibilidade se destacaram e receberam pontuação elevada, comparados aos demais, nos aspectos relacionados a conectividade e tecnologia encontrados dentro de uma cidade.

Por esse motivo, o ranking Connected Smart Cities é tão importante para esse estudo. Pois, como o objetivo geral foi responder hipóteses e pressupostos sobre a observação ou não de características de hospitalidade nas cidades classificadas como inteligentes, os eixos temáticos ao qual a cidade é reconhecida e classificada como inteligente pelo ranking, forneceu aporte para o entendimento e limitação do escopo do estudo proposto.

Podemos concluir que, de acordo com a literatura, as tecnologias móveis e as ferramentas de informação são indispensáveis ao se pensar em cidades inteligentes. Isto ocorre muitas vezes por meio de dispositivos

tecnológicos, como os *smartphones* e seus aplicativos, que oferecem vários serviços que facilitam as atividades cotidianas. Entretanto, é o nível de conectividade, a praticidade e a facilidade de acesso a esse arranjo, que garante o sucesso das cidades inteligentes (GRETZEL *et al*, 2015; WANG *et al*, 2012).

Todo esse processo de incorporação acelerado das TICs nas cidades que acabamos de descrever, refletiu-se em vários outros setores da economia, como a atividade turística, por exemplo.

No turismo, a base de desenvolvimento tecnológico gerou extensa contribuição em matéria de inovações em TIC e em sua cadeia produtiva, facilitando articulações e comunicação entre seus diversos segmentos e atores (BOES *et al*, 2016).

Nesse sentido, uma cidade classificada como inteligente precisa estar preparada não apenas para sua população autóctone, mas também para seus visitantes. Dessa forma, a cidade que procura ser competitiva dentro de uma rede de cidades, com o intuito de atrair recursos e turistas para seu território, além de inteligente precisa ser um DTI (Destino Turístico Inteligente) consolidado.

CAPÍTULO 2: DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

Como já mencionado anteriormente, além das questões tecnológicas, uma cidade inteligente deve se atentar a questões sociais, culturais e econômicas. Dessa forma, o Turismo se destaca pelo impacto e representação que apresenta dessas questões dentro de uma cidade.

No Turismo, dentre várias questões pertinentes, assim como ocorre na construção de uma cidade inteligente, é justamente a tecnologia que possibilita aos gestores as informações compiladas dos turistas, assim como a de seus residentes. Dessa maneira, os destinos turísticos estão cada vez mais preparados para se apropriarem do termo “Inteligente”.

Podemos então definir que um DTI são destinos que se utilizam das tecnologias para a obtenção e manipulação de dados de diversos setores da sociedade com o intuito de proporcionar conforto e bem-estar para sua população e seus visitantes com foco na eficiência, sustentabilidade e experiência (GRETZEL *et al*, 2015).

Com relação ao aspecto da experiência do turista, a tecnologia também se destaca pois fornece suporte para uma experiência mais consistente em interação, conectividade e fornecimento de informações.

Os padrões de comportamento e os hábitos de consumo, no turismo, mudaram de forma expressiva, revelando, notoriamente, uma nova concepção da realidade do setor (IVARS-BAIDAL *et al*, 2017).

Diante da relevância das TICs no turismo e como o setor se articula com a cidade, o termo “Inteligente” também foi incorporado pela atividade, despontando o conceito de Destinos Turísticos Inteligentes. Para Buhalis e Amaranggana (2014, p.557):

Trazer Inteligência para os destinos turísticos requer a interconexão dinâmica dos *stakeholders* por meio de uma plataforma tecnológica sobre a qual as informações relacionadas às atividades turísticas podem ser trocadas instantaneamente. Esta plataforma integrada possui múltiplos pontos de contato que podem ser acessados através de uma variedade de dispositivos de usuários finais que apoiarão a criação e a facilidade de experiências do turismo em tempo real e melhorar a eficácia da gestão dos recursos turísticos em todo o destino, tanto a nível micro como macro (citação direta traduzida do texto original).

Os DTIs dependem da infraestrutura tecnológica disponível, portanto, é imprescindível a condição de cidade inteligente (GUO *et al*, 2014; GRETZEL *et al*, 2015).

Tanto na teoria quanto na prática os DTIs, fundamentados em seus princípios, levam igualmente em consideração turistas e residentes no que diz respeito à mobilidade, aos recursos disponíveis e à sua alocação, à sustentabilidade e à qualidade da experiência (GRETZEL *et al*, 2015). Também é possível entender DTIs como um processo, que teve origem no turismo tradicional e evoluiu para o *e-tourism*.

Inicialmente podemos entender o *e-tourism* (Turismo da Internet), como um ecossistema vivo que está em constante mutação. Além da tecnologia, características do comportamento humano tais como, emoções, relações, comunicação, desejos, necessidades e principalmente a experiência do turista são variáveis que influenciam significativamente nessa transformação (RAPOSO *et al*, 2012). Graças a esses processamentos de informações, estratégias podem ser tomadas possibilitando o desenvolvimento de um sistema de recomendação turística individual ou coletivo (SUBRAMANIASWAMY *et al*, 2018).

Justamente por intermédio do *e-tourism* que o Turismo é atualmente um dos setores que mais evolui na oferta de soluções inteligentes. Buhalis e Amaranggana (2014), destacam que o objetivo do termo “Turismo Inteligente” é a personalização de serviços. Tal mecanismo aprimora a experiência do usuário, proporcionando um ambiente, no mínimo, acolhedor dentro do sistema.

Entretanto, existe uma distinção entre o *e-tourism* e turismo inteligente. O primeiro oferece plataformas digitais entre as empresas e seus usuários, já o segundo, por intermédio da IOT, conecta o mundo físico com o digital (GRETZEL *et al*, 2015).

Buhalis e Amaranggana (2014), comentam que, para se constituir como um DTI, é vital que a cidade utilize as três formas de tecnologia da informação e de comunicação: o *Cloud Computing*, a *Internet of Things* (IoT) e o *End-User Internet Service System*.

Cloud Computing consiste no armazenamento em nuvem, onde é possível acessar diversos dados e *softwares* em diferentes *browsers*, sendo uma maneira conveniente para profissionais do turismo e visitantes.

A IoT fornece informações e análises pela conexão. Por intermédio da IoT é possível ter controle e acesso à localização de turistas e a hábitos que sinalizem seu comportamento de consumo, por exemplo, possibilitando o uso dessa informação para o envio de *marketing*.

E o *End-User Internet Service System* consiste nos dispositivos e aplicativos que dão suporte ao *Cloud Computing* e à IoT, tais como os serviços de aplicativos (BUHALIS & AMARANGGANA, 2014).

Por conseguinte, é o DTI que possibilita obter informações e *insights* personalizados sobre os perfis e preferências dos consumidores, criando oportunidades para gestão e lucro, por intermédio dos sistemas inteligentes, que fornecem automação de processos, otimização e eficiência, criação de novos produtos, previsão e análise de demanda e gerenciamento de crises (BUHALIS & AMARANGGANA, 2014; XIANG *et al*, 2015; GRETZEL *et al*, 2015).

O DTI também oferece suporte para antecipar necessidades dos turistas. De acordo com Rossi e Ramos (2019), os turistas são propensos a utilizar a internet e o *smartphone* como meio de consulta durante as viagens, para acesso às informações, como via de comunicação pelas redes sociais e ferramenta para compras e reservas. Facilitando assim a gestão dos destinos em razão dos indicadores armazenados sobre as atividades e as trajetórias dos turistas.

Portanto, torna-se possível aprimorar a experiência do turista em atrativos e na cidade como um todo, oferecendo informações de qualidade e serviços interativos. Incentivam-se os viajantes a compartilhar suas experiências, por meio de redes sociais e de outras plataformas, de modo a contribuir para melhores decisões no planejamento da viagem (GRETZEL *et al*, 2015; IVARS-BAIDAL *et al* 2016). O turista contemporâneo busca facilidade e rapidez, principalmente no momento de decisão da escolha do destino (JÚNIOR *et al*, 2016).

Já a competitividade no setor Turístico, comparada a outros setores da economia, é um tema complexo. As razões pelas quais um visitante escolhe

o destino, em detrimento de outro, é a disponibilidade de recursos físicos, junto a fatores socioculturais e ambientais, bem como de infraestrutura física (acessos) e serviços (hotéis, atrativos, eventos) e esses são os fatores determinantes da qualidade da experiência turística (PORTER, 1990).

Ainda que seja paradoxal que, além dos desafios inerentes ao mundo globalizado, complexo e dinâmico, o avanço tecnológico representa um desafio em si, as TICs viabilizam as estratégias de qualidade e de competitividades dos DTIs (TRIGO e MAZARO, 2012).

Inteligência em turismo significa transformar informação em conhecimento para os atores de todos os segmentos do sistema, a fim de oferecer experiências que preservem os valores culturais com base na economia criativa dos destinos. A competitividade turística fundamenta-se no binômio, preservação-inovação, visando a retornos e benefícios multilaterais (ASHTON *et al*, 2014).

Dessa maneira, a viagem somente pode ser considerada exitosa se todas as partes interessadas atuarem em conjunto, por meio das redes de cooperação, na oferta e na demanda dos destinos, visando à aplicação eficiente das estratégias inovadoras de *marketing* de turismo (CAVALHEIRO *et al*, 2019). Justifica-se a relevância do arcabouço teórico de Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs), estruturado nos fundamentos de inovação e da sustentabilidade, como atributos e diferenciais na qualidade de vida e competitividade.

Assim como as cidades inteligentes, os destinos turísticos inteligentes, por intermédio de suas infraestruturas tecnológicas e uma gestão participativa, proporcionam a sua população autóctone e aos seus visitantes melhorias na qualidade de vida, bem-estar e um crescimento econômico sustentável (CARAGLIU *et al*, 2011).

Entretanto, é importante mencionar que não existe uma fórmula mágica para a cidade se transformar em inteligente ou DTI. Assim como ocorre com qualquer implantação, devemos nos atentar as especificidades de cada lugar pois o gargalo que uma cidade enfrenta pode ser diferente da outra (MISKALO-CRUZ e GÂNDARA, 2016).

Apesar do DTI aproveitar dos recursos já concebidos em uma cidade inteligente, Gomes *et al*. (2017 apud MUNÓZ, 2003) alerta que podemos nos

equivocar com certas definições, já que existem algumas diferenças que devem ser levadas em considerações entre cidades inteligentes e DTI.

Para o DTI, tanto no setor público quanto no privado, o foco está no visitante/turista e não no cidadão. As tomadas de decisões visam proporcionar uma melhora na experiência vivida pelo visitante que vai além do que seu tempo de permanência, com isso, o destino busca impulsionar sua competitividade com suas cidades concorrentes. (GOMES *et al*, 2017; BOES *et al*, 2016).

Segundo Perinotto (2022, p.572), “DTIs são estruturas diferenciadas que facilitam a integração do visitante, antes, durante e depois da viagem e que por intermédio de metodologias inovadoras e tecnologias aumentam a qualidade da experiência com o destino”.

Um dos motivos que o presente estudo se aporta é justamente a busca da cidade por destaque. A literatura levantada sobre cidades inteligentes e destinos turísticos inteligentes demonstram que para se destacarem e se tornarem cada vez mais competitivas as cidades buscam por soluções tecnológicas. São poucos os trabalhos que apontam para questões sociais como por exemplo, a sustentabilidade, e ainda é pior quando adicionamos a hospitalidade nesse contexto. Mesmo assim, quando essas questões são levantadas a tecnologia está imbuída na resolução desses problemas. Já o presente trabalho poderá ajudar o gestor a entender que talvez só a transformação da cidade em inteligente não seja suficiente para se tornar mais competitiva, mas que por intermédio dessa inteligência, seja possível proporcionar aos seus moradores e para seus visitantes uma cidade de acolhida e de bem-estar para quem a utiliza.

CAPÍTULO 3: HOSPITALIDADE.

O aumento populacional nas áreas urbanas demanda uma nova estrutura e direciona o olhar dos gestores, públicos e privados, responsáveis por essas cidades sob um viés que até então eram assuntos latentes dentro da cidade, como problemas de segurança, transporte, poluição e do lixo.

Sendo assim, a necessidade de adaptação dessas questões fez com que as cidades buscassem soluções inteligentes para seus residentes e visitantes.

Entretanto, essas soluções segundo Magnani (2002, p.18) “dão pouca relevância aqueles atores sociais responsáveis pela trama que sustenta a dinâmica urbana”, bem como não tratam de assuntos relacionados às relações interpessoais.

Nesse sentido, podemos pressupor que a observação e análise das características de hospitalidade entre os atores e o meio em que essa relação se estabelece, favorecerem na construção da identificação e pertencimento desses indivíduos/grupos com esses espaços.

De acordo com Santos (2008, p.43) “espaço é onde a ação humana interage com a materialidade, conjunto indissociável de sistemas de objetos, construídos ou naturais, de ações que podem ser deliberadas ou não”. Graças a esse dinamismo, acredita-se que o espaço possa sofrer modificações com a inserção de novas ações, provenientes de políticas públicas, por exemplo.

Porém, esta estratégia supõe investimento em ambos os polos da relação. De um lado, sobre os atores sociais, o grupo e a prática que estão sendo estudados e, de outro, a paisagem em que essa prática se desenvolve, constituída por objetos técnicos que desempenham papéis específicos na vida social, entendida não como mero cenário físico, mas parte constitutiva do recorte de análise (SANTOS, 2010; MAGNANI, 2002).

No entanto, os espaços e paisagens dessas cidades podem ser para seus residentes e visitantes um terreno inóspito e até mesmo hostil. A hospitalidade, por intermédio de suas leis e ritos (PITT-RIVERS, 1977) surge como uma forma de transpor os conflitos, entre os indivíduos/grupos, a um nível que a hostilidade seja evitada. Na cena hospitaleira, para inibição dos perigos iminentes, essas regras de cortesia sempre se fazem presentes (MONTANDON, 2011).

A autorização dessas leis e ritos proporcionam um convite da exterioridade para a interioridade, ou seja, é uma permissão para o rompimento dos limites dessa aproximação (RAFFESTIN, 1997).

Para Boudou (2017, p.102),

a hospitalidade designa, assim, esta experiência que vai das provas de reconhecimento e transformação (os ritos de passagem, por exemplo) à determinação dos estatutos (convidado, inimigo, membro potencial, etc.).

Essa moderação e sensatez pode beneficiar mutuamente os indivíduos pertencentes a essa relação interpessoal (FOOT, 2002).

Relação interpessoal essa, que nos espaços das cidades se inicia sempre pela acolhida ao outro. Segundo Binet-Montandon (2011, p.171), “a acolhida é o primeiro passo para a hospitalidade, ela é acompanhada pelos rituais de contato e de passagem entre o anfitrião e hóspede”. Esse tempo em que a hospitalidade acontece pode ser ao mesmo tempo uma parte como o todo.

Dentro do espaço de uma cidade, essa acolhida inaugural possui um caráter ético e moral, como uma hospitalidade urbana, de cortesia cívica, de responsabilidade e de bondade (BAPTISTA, 2008, p.2). "Essa hospitalidade pode ser vivenciada em espaços públicos compartilhados, tais como parques, jardins, praças e oferece maneiras de fortalecer amizades e laços familiares".

A vivência desta hospitalidade, além dos espaços compartilhados, pode acontecer por intermédio de seus serviços prestados, pode ser observada ou até mesmo comercializada em festas organizadas pela comunidade (LUGOSI, 2011), por exemplo. Entretanto, devido a mudança de comportamento da sociedade, que aparentemente sempre busca a otimização de tempo e alta produtividade, esses momentos de hospitalidade se tornam cada vez menores (LUGOSI, 2008).

Apesar da diminuição desses momentos, percebe-se que a hospitalidade ocorre em diferentes espaços dentro da cidade, sendo eles nos domínios doméstico, público, privado e virtual (CAMARGO, 2004).

O domínio doméstico leva em consideração o dom entre o anfitrião e hóspede no lar (LASHLEY, 2004). Apoiado nos argumentos do ensaio sobre a dádiva de Mauss, (LÉVI-STRAUSS, 2017, p.33) afirma que “a troca além de ser

o denominador comum de um grande número de atividades sociais, contribui para as obrigações de dar, receber e retribuir”.

A maioria dos estudos sobre este domínio discorrem sobre a hospitalidade de forma incondicional, sem equidade na sua relação, entretanto, apesar da sua importância, esse domínio não se encaixa no recorte do trabalho apresentado, visto que o foco dos gestores, públicos e privados, para a realização de políticas públicas dentro de uma cidade, não levam em consideração esse cenário.

Já o domínio público leva em consideração os contextos sociais e culturais em que a hospitalidade ocorre (LASHLEY, 2004). Esse domínio possui uma dimensão coletiva, de responsabilidade e obrigação dos serviços públicos, de assistência social para os menos favorecidos (CAMARGO, 2015). Dentro do escopo do estudo, esse será o domínio mais observado e analisado, uma vez que no contexto de uma cidade, as relações interpessoais ocorrem em sua maioria nos espaços gerenciados pelos órgãos públicos.

Em contraposição aos domínios anteriores, o domínio comercial leva em consideração a oferta econômica da hospitalidade (LASHLEY, 2004) e apresenta uma nova forma de ocorrência, sendo ela uma forma treinada e encenada (GOTMAN, 2008). Este domínio é relevante para o estudo uma vez que a maioria dos trabalhos pesquisados apontam esse caminho como uma possível forma de entender como as cidades, integrantes de uma rede de cidades, utilizam dessa forma de hospitalidade para tornarem-se competitivas e obterem o status de destino turístico inteligente.

Por fim há o domínio virtual (CAMARGO, 2005) que leva em consideração as interações mediadas por plataformas tecnológicas. Este domínio pode levar a uma compreensão da interferência das tecnologias na relação entre espaço e indivíduo/grupos.

É possível perceber que diferente do domínio comercial, o domínio público, apesar de suas leis, ritos e tempos, possui como característica uma hospitalidade gratuita (GOTMAN, 2009), muitas vezes simulada como estratégia para tornar as cidades, integrantes de uma rede de cidades, mais competitivas. Para essa simulação, os gestores públicos e privados, utilizam da chamada requalificação dos espaços (BELL, 2007) e geralmente não levam em consideração os atores sociais responsáveis pela identidade sociocultural

desses espaços, focando suas ações em um olhar de fora e de longe (MAGNANI, 2002).

Essa simulação e encenação da hospitalidade é ainda mais perceptível no domínio comercial. Nesses espaços a sensação de uma hospitalidade genuína se desmantela à medida que é necessário uma organização, ordenação e hierarquia do espaço (GOTMAN, 2009). Essa hospitalidade também é observada em algumas práticas organizacionais, na tentativa de perpetuar normas e hierarquias existentes. Pode ser consumida como brincadeira, com benefícios hedônicos, garantia de segurança e bem-estar, organização e coesão do grupo, formas de controle e processo de identificação (LUGOSI, 2014, 2016, 2019).

Desta forma, essa perversão da hospitalidade muitas vezes é amenizada pela figura do anfitrião revestido de características hospitaleiras (LASHLEY, 2015). Segundo Telfer (2004, p. 73), “o caráter da ‘hospitabilidade’ é um *plus*, composta por características de generosidade, afeto e atenção presentes em algumas pessoas verdadeiramente hospitaleiras”.

Além do cenário apresentado até o momento a respeito da observação da hospitalidade por intermédio das relações interpessoais entre os indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente, não menos importante é a observação do vínculo dos indivíduos/grupos com esses espaços.

Para Grinover (2007, p.173),

de forma despercebida o turista, viajante e o migrante ao chegarem aos espaços que compõem o cenário de uma cidade, são submetidos a várias percepções e situações importantes para a construção de seu entendimento.

Esse entendimento pode ser composto por elementos tangíveis e intangíveis que afloram ou inibem as características hospitaleiras desse indivíduo. Assim, estudar a cidade é identificar quais elementos podem oferecer hospitalidade (GRINOVER, 2006).

Nesse sentido, o presente trabalho visa ampliar os estudos sobre as cidades inteligentes, adicionando a esse contexto um cenário até então pouco

abordado, que constitui a observação de características de hospitalidade dentro dos espaços dessa cidade.

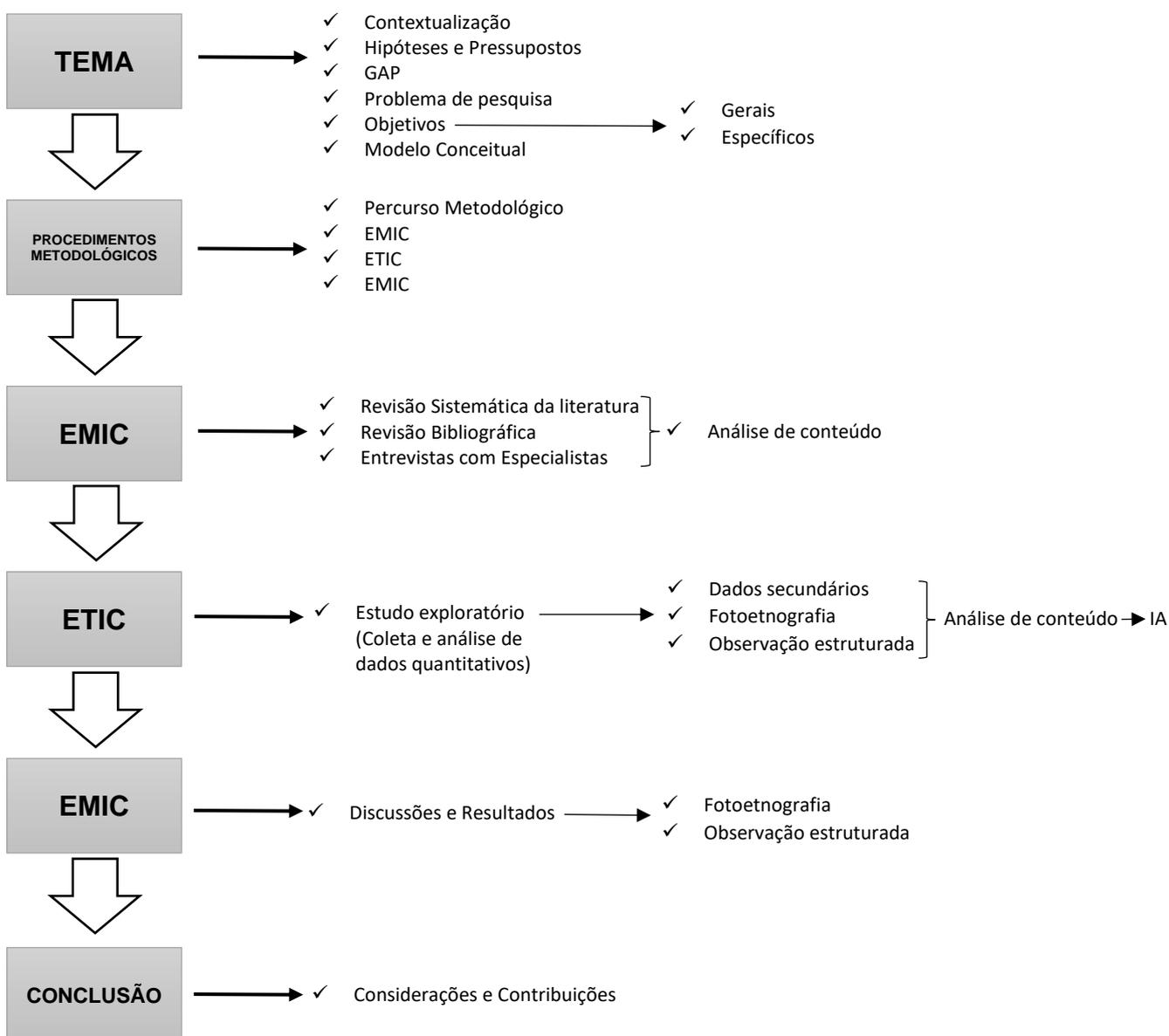
A observação das características de hospitalidade dentro do cenário apresentado é um desafio quando adicionamos um conceito tão subjetivo ao objeto de estudo. Entretanto, os autores citados anteriormente nos oferecem um embasamento teórico condizente com o planejamento e desenvolvimento proposto.

A seguir serão descritos os procedimentos metodológicos adotados para o cumprimento de cada etapa da antologia escolhida.

CAPÍTULO 4: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta a escolha dos métodos, bem como as técnicas de pesquisas utilizadas. A figura 1, ilustra toda a trajetória percorrida pela pesquisa para que suas contribuições possam elucidar o problema apresentado. Vale ressaltar que a contextualização, hipóteses e pressupostos, problema da pesquisa e objetivos gerais e específicos já foram apresentados nos capítulos anteriores.

Figura 1 - Trajetória a ser percorrida pelos procedimentos metodológicos.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

GAP DE PESQUISA:

Esse estudo está sendo realizado pois entende-se que o olhar externo ao planejamento de uma cidade classificada como inteligente identifica um modelo de gestão empresarial, tanto no setor público como no privado.

Isso ocorre, pois as cidades, integrantes de uma rede de cidades, estão preocupadas com aspectos de competitividade, tais como investimentos de capital, indústrias, mão de obra qualificada e tecnologia baseadas em dados compartilhados nas nuvens e na IOT, que, por sua vez, buscam soluções para facilitar as operações.

No entanto, deixam de fora em suas estratégias políticas, os atores sociais responsáveis por essa cidade e não levam em consideração os vínculos de hospitalidade entre os indivíduos/grupos com esses espaços, bem como não tratam de assuntos relacionados às relações interpessoais.

A observação e análise desses aspectos da hospitalidade, levando em conta a experiência que o indivíduo/grupos apresenta nesse espaço, favorecem na construção da identificação e pertencimento desses indivíduos/grupos com a cidade.

MODELO CONCEITUAL:

Abordagem ilustrativa dos principais conceitos apresentados. A figura 2, demonstra a relação entre as ideias centrais e seus relacionamentos, que são desenvolvidos pelo estudo.

Figura 2 - Abordagem teórica do estudo.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Na figura 2, o círculo, Competitividade, indica o ponto de partida deste estudo e o motivo pelo qual os gestores, públicos e privados, se preocupam em tornar as cidades mais inteligentes. É possível notar que o círculo, Redes de Cidades, está fora do círculo central que engloba toda trama conceitual para o desenvolvimento da pesquisa. Isto ocorre, pois, a busca por soluções, quase em sua maioria tecnológicas, para uma cidade se tornar inteligente está atrelada a competição que existe entre elas na captação de recursos, sejam eles financeiros, estruturais ou de desenvolvimento. Entretanto, essa visão macro

esquece dos atores responsáveis pela dinâmica da cidade e não leva em consideração a relação interpessoal entre eles. É nesse gap que surge o círculo da Hospitalidade, pois estudar as relações interpessoais entre os atores, por intermédio da observação das características de hospitalidade presentes ou não nos espaços que compõe essa cidade, pode melhorar a sua competitividade. No entanto, diferente do que encontramos no domínio doméstico, são os domínios público e comercial, indicados na figura, os responsáveis pela observação dessas características hospitaleiras dentro dos espaços que compõe essa cidade. Já os círculos, Sim; Por meio de que?; Relações Interpessoais e Indicadores, representam as hipóteses e pressupostos apontados por esse estudo. Vale destacar que para o objeto de análise escolhido, a cidade de São Paulo, houve confirmação das hipóteses e pressupostos, e que os círculos, “Não” e “Porquê” aparecem neste modelo conceitual pois a sua aplicação em outro destino pode retornar resultados diferentes.

PERCURSO METODOLÓGICO:

O percurso metodológico adotado para esse estudo é o método indutivo. Tal abordagem, segundo Gil (2008, p.10-11),

inicia-se na observação de fatos ou fenômenos cujas causas se deseja conhecer, procura-se compará-los com a finalidade de descobrir as relações existentes entre eles e procede-se à generalização, com base na relação verificada entre os fatos ou fenômenos.

Sobre a natureza da ciência abordada, será apresentada a seguir a escolha do paradigma. Antes, vale ressaltar que segundo Mazzotti (1996, p.20), “entender os atuais paradigmas poderá proporcionar a construção de um mais elaborado”. Entretanto, o paradigma inicial proposto apresentou aderência e atendeu aos propósitos deste trabalho. A figura 3, ilustra qual a natureza da ciência adotada para a realização desse estudo.

Figura 3 - Método de abordagem adotado.



Fonte: Elaboração do autor, 2020.

A ontologia interação sujeito/objeto considera que a realidade social é produto da negociação e compartilhamento de significados entre as pessoas, ou seja, resulta de uma construção social. Desta forma, a realidade não é apenas algo totalmente externo e tão pouco fruto da percepção individual de cada indivíduo isoladamente. Nessa ontologia a realidade é desenvolvida em uma instância coletiva, por intermédio das “percepções de mundo que compartilhamos na sociedade, portanto, a realidade é intersubjetiva” (SACCOL, 2009, p.252).

Na epistemologia construtivista entende-se que não existe uma realidade objetiva que espera por ser descoberta. A partir de nosso engajamento com o mundo, verdades e significados passam a existir. Os significados são construídos e não descobertos. Contudo, ele não nasce puramente de uma construção mental, mas resulta da interação entre processos mentais e das características de um objeto. É a partir da interação entre o sujeito e o objeto que se constrói um significado. O construtivismo social acredita que essa construção de significado se dá por meio da intersubjetividade e dos processos de interação social que são criados e compartilhados coletivamente (SACCOL, 2009).

Já o interpretativismo é composto de interações estabelecidas entre o sujeito e o objeto, ou seja, ela não parte da ideia que existe uma realidade totalmente objetiva, nem totalmente subjetiva, mas sim, que há uma interação entre as características de um objeto específico e entre a compreensão que os indivíduos criam a respeito desse objeto (SACCOL, 2009). Reproduz-se a realidade por meio de interações sociais e assim, ela não é algo ‘dado’ em que se aguarda uma descoberta (ORLIKOWSKI e BAROUDI, 1991). Portanto, a epistemologia interpretativista é construtivista, assumindo que todo o nosso conhecimento da realidade depende da prática humana e é construído por meio da interação entre as pessoas, o mundo em que vivemos e o ambiente social (SACCOL, 2009).

Definida a abordagem adotada sobre a natureza da ciência, serão descritas a seguir as fases EMIC – ETIC adotadas no estudo.

PROPOSTA DE ABORDAGENS EMIC – ETIC:

Punnett *et al*, (2014), descrevem as abordagens de pesquisa EMIC como uma perspectiva de pesquisa puramente qualitativa e ETIC como quantitativa. Nesse contexto, como proposta de abordagem EMIC – ETIC utilizou-se uma associação das duas perspectivas para o desenvolvimento do estudo. Após, serão descritas as etapas de desenvolvimento do trabalho, discriminando cada método e metodologia de pesquisa contido em cada perspectiva.

CAPÍTULO 5: EMIC-ETIC.

As etapas percorridas e os resultados obtidos nas fases EMIC e ETIC propostas por este estudo são apresentadas a seguir.

5.1. 1ª Fase – EMIC:

Essa fase representa todo arcabouço teórico da pesquisa. Essa construção ocorreu de maneira planejada, levando em consideração os principais conceitos relativos ao foco do trabalho, por intermédio da leitura constante de livros, artigos científicos, documentos, relatórios e entrevistas com especialistas.

Conceitos norteadores como hospitalidade e todas as áreas que envolvem as definições sobre cidades inteligentes foram alvo de investigação preliminar para a obtenção de informações pertinentes que possibilitassem a construção correta de um *framework*.

Por se tratar de uma fase qualitativa, não podemos deixar de ressaltar que as informações obtidas sofreram a interpretação dos pesquisadores durante todo esse processo. Possivelmente o olhar de outros pesquisadores, com formações e experiências distintas, acabaria influenciando e talvez modificando na construção desse *framework*.

As etapas que envolvem a primeira fase EMIC da pesquisa são descritas a seguir.

5.1.1. Revisão Sistemática:

Técnica de pesquisa utilizada para a obtenção das referências teóricas encontradas nos trabalhos publicados eletronicamente ou impressos. Por intermédio de palavras-chave, autores, termos, periódicos e fontes de dados preliminares, as ferramentas de busca permitiram amplitude nas análises sobre o conteúdo e forneceram subsídios para o desenvolvimento do estudo (WEBSTER e WATSON, 2002).

Inicialmente foi realizada uma revisão sistemática da literatura sobre os principais termos para o embasamento teórico necessário a respeito do nível em que estão as pesquisas atuais sobre a hospitalidade nas cidades inteligentes.

Os trabalhos nacionais e internacionais concentraram suas pesquisas no portal de periódicos da CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior). Para os trabalhos internacionais foi utilizada a base de dados Scopus, contrato da CAPES com Elsevier B.V. / Scopus, que indexa títulos acadêmicos revisados por pares, títulos de acesso livre, anais de conferências, publicações comerciais, séries de livros, páginas web de conteúdo científico (reunidos no Scirus) e patentes de escritórios.

A base dispõe de funcionalidades de apoio à análise de resultados (bibliometria) como identificação de autores e filiações, análise de citações, análise de publicações e índice H, cobrindo as áreas de Ciências Biológicas, Ciências da Saúde, Ciências Físicas e Ciências Sociais (CAPES PERIÓDICOS, 2020).

Em vinte e cinco de maio do ano de 2020, na plataforma Scopus, iniciou-se pela busca do termo “*Hospitality*” com o filtro de pesquisa *Keywords*. Resultaram dessa captura, 4.640 documentos. Refinando a análise, selecionou-se apenas os Artigos, que perfizeram um total de 3.806 trabalhos. À essa quantidade, os refinamentos aos termos “*Cities*”, “*Spaces*”, “*Competitiveness*”, “*Relationship Network Spaces*”, “*Hospitable Spaces*” e “*Hospitable Environment*” foram aplicados visando perceber as análises publicadas em diferentes perspectivas, todas relacionadas a proposta da tese.

Realizou-se também, a busca pelo termo “*Meta-Hospitality*” paralelamente ao termo “*Hospitality*”. Isso, porque, Meta-Hospitalidade é um termo criado para analisar períodos curtos de hospitalidade que ocorrem nos espaços e tal dado aparenta pertinência para o estudo proposto.

Para os termos “*Cities*”, “*Spaces*” e “*Competitiveness*” o recorte temporal se deu com publicações de 2019 e 2020, graças ao elevado número de trabalhos que resultaram da busca de cada termo e para refinar ainda mais a procura, separou-se apenas os da área *Social Sciences* e, dentre esses, foram analisados os *Abstracts* dos estudos que tinham livre acesso e em seguida destacados os trabalhos que possivelmente poderiam ser utilizados como referencial da tese.

Continuando com as variações de termos, dos 3.806 artigos, o termo “*Relationship Network Spaces*” foi adicionado com as aspas (“) por se tratar de um termo composto por três palavras. Desses, nenhum estudo surgiu como resultado, então, uma nova procura se deu com o mesmo termo, porém sem as aspas (“).

Buscou-se ainda por “*Relationship Network Spaces*”, “*Hospitable Spaces*” e “*Hospitable Environment*”. Como o resultado a partir dessa primeira filtragem se mostrou pequeno, aplicou-se um recorte temporal maior, compreendido entre os anos de 2015 e 2020. Mantendo a linha de raciocínio, filtrou-se apenas os da área *Social Sciences* e, nessa etapa, não foi feita distinção de acesso livre ou fechado para que não houvesse redução na quantidade a ser verificada.

Na plataforma Web of Science, a pesquisa aconteceu em dois dias consecutivos e isso explica a quantidade de artigos resultantes do primeiro filtro. Na busca pelo termo “*Hospitality*” usando o filtro “Todos os campos” em 25 de maio do ano de 2020, surgiram 92.054 estudos e em 26 de maio, 92.087 documentos. Ao serem extraídos apenas os Artigos dentre os números apresentados, o resultado foi de 82.844 no dia 25 e 82.876 no dia 26. A metodologia de filtros, termos, recorte temporal, área e estudos de livre acesso foi mantida exatamente como na pesquisa realizada na base Scopus. Vale ressaltar que os termos descritos anteriormente foram pesquisados no singular e plural.

A tabela 1, mostra os resultados obtidos com os filtros aplicados nas plataformas SCOPUS e Web of Sciences.

Tabela 1 - Método de busca aplicado nas plataformas SCOPUS e Web of Sciences.

SCOPUS												
Data	Busca	Termo	Documentos	Artigos	Filtro	Artigos	Recorte Temporal	Artigos	Área	Artigos	Acesso Aberto	Utilização no referencial
25/05	Keywords	Hospitality	4.640	3.806	Cities	687	2019 e 2020	178	Social Sciences	97	21	01- Hospitalidade e gentrificação
25/05	Keywords	Meta-Hospitality	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25/05	Keywords	Hospitality	4.640	3.806	Spaces	561	2019 e 2020	119	Social Sciences	73	09	-
25/05	Keywords	Hospitality	4.640	3.806	Competitiveness	348	2019 e 2020	104	Social Sciences	49	20	-
25/05	Keywords	Hospitality	4.640	3.806	"Relationship Network Spaces"	0	-	-	-	-	-	-
25/05	Keywords	Hospitality	4.640	3.806	Relationship Network Spaces	95	2015 e 2020	64	Social Sciences	30	-	03- Hospitalidade e as cidades 02- Hospitalidade e trocas sociais
25/05	Keywords	Hospitality	4.640	3.806	"Hospitable Spaces"	26	2015 e 2020	12	Social Sciences	05	-	01- Espaços/lugares de hospitalidade
25/05	Keywords	Hospitality	4.640	3.806	"Hospitable Environment"	54	2015 e 2020	34	Social Sciences	20	-	01- Espaços/lugares de hospitalidade 01- Hospitalidade e acessibilidade
Web of Sciences												
25/05	Todos os campos	Hospitality	92.054	82.844	Cities	1.100	2019 e 2020	301	Social Sciences Interdisciplinary	06	05	-
25/05	Todos os campos	Meta-Hospitality	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-
25/05	Todos os campos	Hospitality	92.054	82.844	Spaces	12.350	2019 e 2020	1.595	Social Sciences Interdisciplinary	04	01	-
25/05	Todos os campos	Hospitality	92.054	82.844	Competitiveness	387	2019 e 2020	116	Social Sciences Interdisciplinary	03	02	-
26/05	Todos os campos	Hospitality	92.087	82.876	"Relationship Network Spaces"	0	-	-	-	-	-	-
26/05	Todos os campos	Hospitality	92.087	82.876	Relationship Network Spaces	31	2015 e 2020	20	-	-	-	01 – Hospitalidade e trocas sociais
26/05	Todos os campos	Hospitality	92.087	82.876	"Hospitable Spaces"	01	-	-	-	-	-	-
26/05	Todos os campos	Hospitality	92.087	82.876	Hospitable Spaces	17	2015 e 2020	09	-	-	-	01- Espaços/lugares de hospitalidade
26/05	Todos os campos	Hospitality	92.087	82.876	"Hospitable Environment"	0	-	-	-	-	-	-
26/05	Todos os campos	Hospitality	92.087	82.876	Hospitable Environment	10	2015 e 2020	7	-	-	-	01- Hospitalidade e acessibilidade

Fonte: Elaboração do autor, 2020.

Os artigos pertinentes ao objeto de pesquisa, resultantes da metodologia de busca aplicada, são apresentados a seguir.

Primeiramente são apresentados os trabalhos encontrados na plataforma SCOPUS.

- ✓ Tresidder R.; Deakin E.L. (2019). ***Historic buildings and the creation of experiencescapes: looking to the past for future success:***

Este artigo demonstra como a gentrificação de edifícios históricos pode ajudar a criar experiências diferenciadas de hospitalidade. Os atributos estéticos e a conotação histórica imbuída associada ao edifício ajudam a criar "experiências" únicas e extraordinárias nas indústrias contemporâneas de turismo e hotelaria. O trabalho baseia-se em dois exemplos de gentrificação no Reino Unido.

- ✓ Curro C. (2019). ***Excessive hospitality: Personhood, moral boundaries and domination around the Georgian table:***

Este artigo investiga como as práticas excessivas de hospitalidade na República da Geórgia desenvolvem uma personalidade única na população. Amplamente percebida e definida como tradição pela população local e por observadores externos, a hospitalidade é um dispositivo poderoso para organizar relacionamentos e trocas sociais na comunidade. A análise contribui para a compreensão do consumo, principalmente em seus aspectos excessivos, como elemento fundamental na formação da personalidade individual e coletiva, que, por sua vez, molda limites de exclusão e inclusão dentro e entre comunidades cada vez menores.

- ✓ Ince A.; Bryant H. (2018). ***Reading hospitality mutually:***

Este artigo aborda debates da geografia sobre a natureza e o significado da hospitalidade. Tais iniciativas sobre a utilização da hospitalidade em geral podem ser mais bem compreendidas em termos de suas relações. Portanto, o trabalho utiliza o conceito de "Hospitalidade mútua" de Peter Kropotkin, construída em parceria com Jacques Derrida e outros pensadores. Vale ressaltar que este artigo também foi encontrado na base Web of Sciences.

- ✓ Smith M.K., Egedy T., Csizmady A., Jancsik A., Olt G., Michalkó G. (2017). ***Non-planning and tourism consumption in Budapest's inner city***: O artigo se concentra em um bairro central da cidade de Budapeste, que, atualmente contém uma alta concentração de instalações de hospitalidade (hotelaria) e entretenimento, especialmente “pubs em ruínas”, que atrai um número significativo de turistas. Através dessa análise, duas questões principais são abordadas: até que ponto o planejamento (ou a falta dele) influenciou o desenvolvimento urbano e as novas tendências do turismo e hospitalidade (hotelaria) internacional em Budapeste?

- ✓ Fazia C. (2017). ***From the Management of Refugee Reception to a Model of Inclusive City for Migrant and Hosting Communities [Dalla gestione dell'emergenza accoglienza ad un modello di città inclusiva per le comunità migranti e per le comunità ospitanti]***: Este artigo apresenta estratégias para promover a segurança urbana. O modelo propõe o desenvolvimento de um plano de ação para uma cidade inclusiva e segura, baseado no ESSP francês (Estudos de Segurança Pública). O plano inclui uma série de ações de gentrificação que viabilizam o relacionamento nos espaços/lugares de interação e recepção. Além disso, sugere uma contribuição para solucionar os problemas relacionados à adaptação física, tecnológica e ambiental dos contextos urbanos.

- ✓ Izenberg J.M., Fullilove M.T. (2016). ***Hospitality Invites Sociability, Which Builds Cohesion: a Model for the Role of Main Streets in Population Mental Health***: O objetivo deste artigo foi o de investigar como o contato casual nos espaços públicos, chamado de "sociabilidade", facilita os laços sociais mais sustentados na comunidade. O trabalho adequou o termo “sociabilidade” para “hospitalidade” com o objetivo de descrever a densidade dessas interações sociais. Para essa análise foi usada uma tipologia denominada “box-circle-line”, analogia para (Rua-Bairro-Interligações). Conectividade, acesso, percepção,

investimentos e discriminação foram identificados como relevantes para a análise da hospitalidade.

✓ Høykinpuro R., Yrjölä M. (2020). ***Space-to-face (S2F) hospitality in spaces and places***: Este artigo investigou como espaços e lugares sem interação humana transmitem uma sensação de Hospitalidade - um fenômeno denominado hospitalidade *Space-to-face (S2F)*. Problematizando as conceitualizações tradicionais de hospitalidade que enfatizam o papel da interação humana, este estudo tem como objetivo destacar os aspectos espaciais da hospitalidade. O ambiente físico costuma ser investigado apenas como uma dimensão da hospitalidade, no entanto, espaços e lugares onde não há nada além do ambiente físico para transmitir uma sensação de hospitalidade estão se tornando cada vez mais comuns. Vale ressaltar que este artigo também foi encontrado na base Web of Sciences.

✓ Chahal D., Rodriguez J.M., Schneider B. (2019). ***'The rules above the bed': academic language and learning as hospitality***: Este artigo reflete sobre as práticas de inserção aos lugares sob a ótica da noção de Hospitalidade de Derrida, recorrendo a temas-chave como as relações de poder, a aporia entre hospitalidade condicional e incondicional e a hospitalidade como ética da abertura "chegada do novo". O envolvimento com a hospitalidade de Derrida permite descobrir a dinâmica do poder que molda o papel de todos os profissionais e oferece a possibilidade de resposta ética às diferenças e uma abertura radical para o novo.

A seguir são apresentados os trabalhos encontrados na base Web of Sciences.

✓ Morton, IJ; Johnson, J. (2019). ***Planning for hospitable public spaces and the changing city: A content analysis of the city of Sunderland Unitary Development Plan***: Uma infinidade de novos espaços públicos foi desenvolvida em áreas centrais de muitas cidades britânicas. Há evidências do surgimento de novos desenvolvimentos de

turismo e hospitalidade (principalmente hotéis) próximos a espaços públicos, o que poderiam influenciar a maneira como os espaços são usados. Para entender melhor como as cidades planejam uma relação produtiva entre turismo, hospitalidade, espaço público e desenvolvimento da rede hoteleira, este artigo apresenta uma análise de conteúdo do Plano de Desenvolvimento da cidade de Sunderland.

✓ Facini, KR; Lopes, DD; Uvinha, RR. (2019). **Lazer e educação em parques urbanos: a comunicação visual no Parque Ibirapuera**: O presente trabalho se insere no eixo temático Lazer, Tecnologias de Informação e Comunicação e se relaciona ao usufruto do turismo em parques urbanos, analisando a comunicação visual no Parque Ibirapuera como um dos elementos essenciais da hospitalidade. A conclusão do trabalho descreve que a comunicação visual é um elemento importante para a educação no lazer, tornando o ambiente mais hospitaleiro e que, neste sentido, o Parque Ibirapuera não parece ser um ambiente tão acolhedor quanto poderia. Propõem-se, como possíveis soluções: a inserção de sinalização em locais estratégicos do parque, a promoção do aplicativo de celular desenvolvido pelo próprio parque e sua disponibilização em mais dois idiomas (inglês e espanhol), bem como a contratação de guias de turismo e animadores socioculturais para atender e orientar os visitantes.

5.1.2. Revisão Bibliográfica:

Outra análise realizada diz respeito aos trabalhos que não foram listados nas bases citadas, mas que foram apresentados pelos professores nas disciplinas do PPG em Hospitalidade. A maioria desses materiais, discutidos durante as aulas, se tornaram a base na construção de um referencial robusto sobre a ótica da hospitalidade relacionado ao objeto de pesquisa que será desenvolvido. Tais trabalhos foram verificados, selecionados e apresentados, no quadro 1, a seguir, destacados os seus campos, autores e perspectivas.

Quadro 1 - Construção do referencial teórico da hospitalidade.

DEFINIÇÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO DE HOSPITALIDADE DA TESE					
HOSPITALIDADE	Campos:		Autor:	Perspectivas:	
	Teoria			Lasheley (2004)	Domínios da Hospitalidade.
				Camargo (2005)	Tempo e espaços da Hospitalidade.
				Gotman (2008)	Encenação da Hospitalidade.
				Pitt-Rivers (2012)	As leis da Hospitalidade.
				Lasheley (2015)	Hospitabilidade.
				Telfer (2004)	Hospitabilidade como virtude moral.
				Montandon (2011)	Espelhos da Hospitalidade.
				Boudou (2017)	Ritos de passagem.
				Binet-Montandon (2011)	Acolhida.
Espaços/Lugares de Hospitalidade	Filosófica	Baptista (2008)	Ética e Laços Sociais.		
		Lugosi (2008)	Meta-Hospitalidade.		
		Gotman, Camargo (2009)	Comércio da Hospitalidade.		
		Lugosi (2009)	Concepções ideológicas.		
		Lugosi (2011)	Bem-estar.		
		Lugosi (2014)	Relações de poder.		
		Lugosi (2016)	Formas de controle.		
		Lugosi (2019)	Comportamento.		
	Aplicada	Bell (2007)	Requalificação urbana.		
		Lugosi (2010)	Requalificação urbana.		
Hospitalidade e as Cidades	Filosófica	Grinover (2014)	Espaços Públicos.		
		Raffestin (1997)	Construção social.		
	Aplicada	Grinover (2007)	Sustentabilidade.		
		Grinover (2009)	Acessibilidade.		
		Grinover (2014)	Política da Hospitalidade.		

Fonte: Elaboração do autor, 2020.

5.1.3. Entrevistas com especialistas:

A entrevista é uma técnica de pesquisa que tem como objetivo a coleta de informações por intermédio da interação social entre duas pessoas. “As informações, obtidas pelo entrevistador, devem seguir um roteiro de entrevista com pontos ou tópicos previamente estabelecidos de acordo com uma problemática central” (HAGUETTE, 1987, p.86).

Levando em consideração a escolha da ontologia, epistemologia e paradigma utilizados por este estudo e já descritos anteriormente, optou-se pela entrevista semiestruturada pela possibilidade do entrevistado relatar suas experiências a partir do tema previamente proposto pelo pesquisador.

As entrevistas semiestruturadas, caracterizam-se por nortear o pesquisador de maneira que ele siga um grupo de perguntas previamente definidas e as faça “[...] em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal[...]” (BONI e QUARESMA, 2005, p.75).

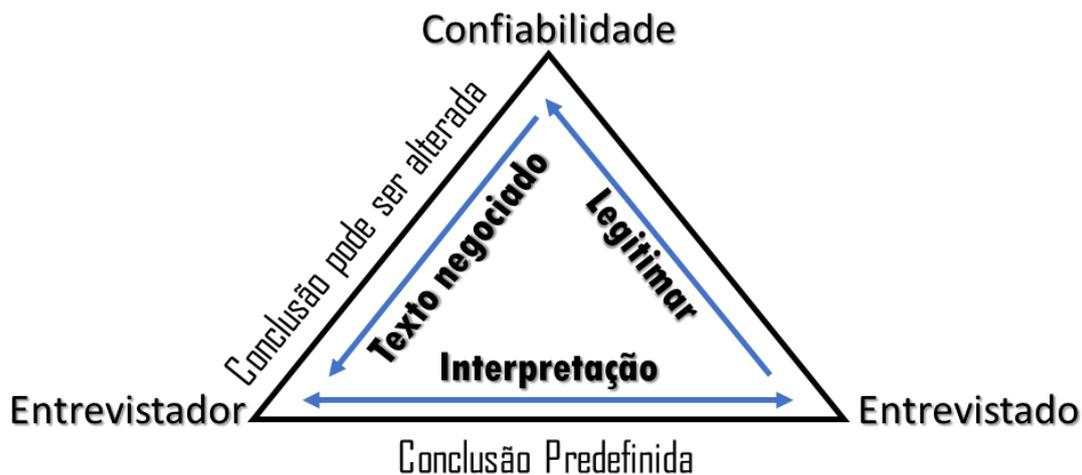
Apesar da liberdade ofertada ao entrevistado na formulação de suas ideias, os questionamentos levantados pelo entrevistador devem ser pertinentes ao embasamento teórico da pesquisa (TRIVIÑOS, 1987).

Nesse sentido, seguindo as orientações levantadas na bibliografia, o entrevistador, sempre que necessário, conduziu a discussão para o assunto principal e motivador da entrevista.

Como forma de viabilização com mais eficácia e menor custo, as entrevistas ocorreram com auxílio das TICs em ambiente virtual.

Sobre a perspectiva qualitativa, a pesquisa possui uma relação intersubjetiva do entrevistador com o entrevistado. A figura 4, ilustra a importância da flexibilização na condução do processo de pesquisa e na avaliação de seus resultados, visto que o entrevistado tem um papel ativo na construção e interpretação do entrevistador (FRASER e GONDIM, 2004).

Figura 4 - Triangulação na pesquisa qualitativa.



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

É possível exemplificar por intermédio da figura 4, que a entrevista é um “texto negociado” resultante de um processo interativo e cooperativo que envolve tanto o entrevistado como o entrevistador na produção do conhecimento, pois, ao invés do entrevistador sustentar suas conclusões, ele oferece a possibilidade de o entrevistado legitimá-la (FRASER e GONDIM, 2004, p.140).

O propósito de entrevistar especialistas é a obtenção de informações singulares acerca do tema de pesquisa, de maneira que seja possível obter uma maior compreensão de como se dão as interações de características de hospitalidade entre os indivíduos/grupos em espaços específicos.

Ressalta-se que um bom planejamento prévio se fez necessário ao elaborar as questões com qualidade, bem como a confiança em sua aplicação, pois, o sucesso do resultado depende diretamente disso. Para Selltiz (1987), o esmero de quem entrevista, ao empregar o método, possibilita que as respostas sejam confiáveis e pertinentes. Nesse sentido, toda a fase de planejamento para a execução das entrevistas foi discutida e passou pelo crivo dos orientadores para que possíveis inconsistências pudessem ser corrigidas.

O quadro 2, demonstra um roteiro contendo os conceitos-chave, abordados nesse estudo, aplicado aos entrevistados, visando a obtenção de dados pertinentes para a confirmação, alteração, inserção ou exclusão de informações cruciais para a continuação da abordagem proposta.

Quadro 2 - Conceitos-chave aplicados nas entrevistas com os especialistas.

(continua)

ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM ESPECIALISTA			
Dados Objetivos			
Conceito	Categorias	Levantamento dos dados	Hipóteses e Pessupostos
Identificação	Nome	Nome completo do entrevistado.	-
	Formação	Formação acadêmica (Especializações, Mestrado e Doutorado)	-
	Currículo	Principais publicações e contribuições científicas do entrevistado.	-
	Instituição / Organização	Nome da organização ou instituição em que o entrevistado atua e qual cargo ou função o mesmo exerce.	-
Pesquisa	Áreas	Principais áreas de atuação do entrevistado.	-
Dados Subjetivos			
Hospitalidade	Leis e ritos da Hospitalidade	Identificar qual ou quais categorias intermediárias o entrevistado possui mais familiaridade para discorrer sobre o assunto.	H1
	Encenação da Hospitalidade		H1
	Acolhimento		P2
	Meta-hospitalidade		H1
	Relações de poder e forma de controles		H1
	Construção de laços sociais		P2
Cidades Inteligentes	Mobilidade	Identificar com os entrevistados os indicadores, que classificam as cidades como inteligentes, apontados pelo ranking connected smart cities 2020.	P1
	Urbanismo		P1
	Acessibilidade		P1
Hospitalidade nas Cidades Inteligentes	Hospitalidade e Mobilidade	Identificar qual ou quais categorias iniciais sobre as perspectivas da hospitalidade o entrevistado é especialista e como esse ou esses conceitos podem ser analisados ao objeto de pesquisa proposto.	P1
	Hospitalidade e Urbanismo		P1
	Hospitalidade e Acessibilidade		P1

(conclusão)

Indicadores de Hospitalidade nas Cidades Inteligente	A existência de indicadores de Hospitalidade	Identificar com os entrevistados os seus entendimentos sobre as categorias finais propostas pelo estudo.	H2
	A ausência de indicadores de Hospitalidade		H2
	A existência de indicadores de Hostilidade		H2

Fonte: Elaboração do autor, 2021.

A escolha dos entrevistados também foi realizada em cooperação com os orientadores e levou em consideração a relevância acadêmica e/ou profissional de cada especialista com os principais temas abordados pela pesquisa.

Para isso, foram realizadas 08 (oito) entrevistas semiestruturadas, sendo 06 (seis) entrevistas com especialistas nacionais e 02 (dois) especialistas internacionais, alternando perguntas abertas e fechadas, possibilitando que ambos discorressem sobre o tema trabalhado na tese.

O quadro 3, demonstra um mini currículo descrevendo as áreas de atuação de cada entrevistado e o tempo de duração de cada entrevista.

Quadro 3 - Mini currículo dos especialistas entrevistados.

(continua)

Mini currículo dos especialistas entrevistados		
Especialistas	Nacionais	Tempo
E1 - André Riani Costa Perinotto	DOUTOR em Ciências da Comunicação - UNISINOS/RS. MESTRE em Geografia pela Universidade Estadual Paulista - UNESP/Rio Claro/SP; ESPECIALISTA em Docência para Ensino Superior em Turismo e Hotelaria pelo SENAC/SP; e Graduado em Turismo - BACHARELADO pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Professor Associado no Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Delta do Parnaíba - UFDPPar (Ex-Campus Ministro Reis Velloso da UFPI) com regime de trabalho em D.E. (desde 2008 UFPI e agora UFDPPar 2020). Professor Permanente do Mestrado em Gestão de Negócios Turísticos da UECE (Universidade Estadual do Ceará). Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Turismo (Mestrado) na Universidade Federal do Paraná (UFPR). Coordenador do curso de	40:21

(continuação)

	<p>Bacharelado em Turismo da UFDPPar (Chefia de Departamento e Coordenação de Curso 2019-2021 e ex-coordenador entre 2008-2011 do curso quando era UFPI), atual COORDENADOR DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL DA UFDPPar (2022); DIRETOR (2019-2022) da ABRATUR (International Academy for the Development of Tourism Research in Brazil - Academia Internacional para o Desenvolvimento da Pesquisa em Turismo no Brasil); Líder do Grupo de Pesquisa Mídias, Comunicação e Turismo - MiComT certificado pela UFDPPar e pelo CNPq; Pesquisador Colaborador do GIDTur - Grupo de Innovación Docente e Divulgación en Turismo da Universidade da Coruna (Espanha); Pesquisador do Grupo de Investigacion en Experiencia Turística (Expert.Tur) pela Universidad da Coruna (Espanha); Pesquisador membro desde 2010 e Ex-Coodenador do EITUR (2016-2019) Núcleo de Estudos e Pesquisas Interdisciplinares em Turismo da UFPI-UFDPPar; Pesquisador/Membro do Grupo de Pesquisa DemandaTur - Fatores Determinantes e Condicionantes da Demanda Turística da UFSCAR/Sorocaba. Atua principalmente com os seguintes temas: Turismo e Comunicação; Turismo e Educação; Turismo e Imagens; Turismo e Tecnologias; Produtos Turísticos.</p>	
--	---	--

(continuação)

E2 - Luciano Torres Tricárico	<p>Possui graduação em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade de São Paulo (FAU USP 1999), parte da graduação em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP 1994), mestrado em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade de São Paulo (USP 2004) e doutorado em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade de São Paulo (USP 2008). Coordenador do Programa de Pós-graduação em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí, SC, Brasil. Bolsista Produtividade CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (a partir de 2020). Comendador por mérito social acadêmico concedido pela Associação Brasileira de Liderança (2015). Título de Embaixador da Qualidade pela Associação Brasileira de Liderança (2017). Título de Chanceler Master pela Associação Brasileira de Liderança (2019). Diretor Institucional da ANPTUR (Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Turismo) (2020-2022). Atualmente é professor e pesquisador da Universidade do Vale do Itajaí (curso de graduação de Arquitetura e Urbanismo, Engenharia Civil, Turismo e Hotelaria; Tecnólogo em Design de Interiores; Especialização em Design de Interiores; Programa de Pós-graduação em Turismo e Hotelaria; Programa de Pós-graduação em Ciência e Tecnologia Ambiental e disciplina do Núcleo de</p>	01:06:41
--	---	----------

(continuação)

	<p>Disciplinas Internacionalizadas - Arquitetura Brasileira). Foi coordenador do LaPa - Laboratório de Paisagismo Aplicado da Universidade do Vale do Itajaí. Líder do Grupo de Pesquisa Turismo, Hospitalidade e Gastronomia, vinculado ao CNPq. Foi editor da Revista Turismo: Visão e Ação. Avaliador ad hoc de vários periódicos científicos nacionais e internacionais na área em que atua. Tem experiência na área de Arquitetura e Urbanismo, Turismo, Hospitalidade e Hotelaria, com ênfase em Planejamento e Projeto do Espaço Urbano, Planejamento Ambiental, Paisagem e Paisagismo, atuando principalmente nos seguintes temas: urbanização, urbanização em São Paulo, urbanização turística, hospitalidade urbana, semiótica e espaço, cultura e patrimônio.</p>	
<p>E3 - Lúcio Grinover</p>	<p>Possui graduação em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade de São Paulo (1957) e doutorado em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade de São Paulo (1966). Atualmente é colaborador senior da Universidade de São Paulo e consultor da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo. Tem experiência na área de Arquitetura e Urbanismo, com ênfase em Arquitetura e Urbanismo, atuando principalmente nos seguintes temas: hospitalidade urbana, espaço urbano, turismo.</p>	<p>31:21</p>

(continuação)

E4 - Luiz Gonzaga Godoi Trigo	Professor titular da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, atuando nos programas de mestrado e doutorado em Turismo e na graduação de Lazer e Turismo. Graduado em Turismo (1983) e licenciado em Filosofia (1988) pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas; mestre em Filosofia Social pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (1991); doutor em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (1996) e Livre Docente em Lazer e Turismo pela ECA/USP (2003). É professor titular da EACH-USP desde 2011. Foi diretor de turismo da Prefeitura de Campinas (1989-1991), diretor e assessor de turismo e hotelaria do Senac-SP (1995-2004), professor da PUC-Campinas (1988-2007). Foi um dos membros da Comissão de Turismo do Ministério da Educação para o ENADE (2006 e 2009). Publicou 31 livros, 41 capítulos de livros e 47 artigos em revistas nacionais e internacionais nas áreas de viagens e turismo, educação e entretenimento. Em 2020-2021, criou o canal Gaia Connection Live no YouTube, juntamente com os professores Guilherme Lohmann e Ambrozio Queiroz. Possui experiência na área de Turismo, com ênfase em Turismo, atuando principalmente nos seguintes temas: cultura, turismo, educação, sociedade, política e entretenimento. É membro vitalício da Congregação da EACH.	31:08
--	---	-------

(continuação)

	Membro do Conselho Curador do Prêmio Jabuti (2021-2022).	
E5 - Mário Carlos Beni	Doutor em Ciências da Comunicação e Livre Docente em Turismo pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP); Mestre em Sociologia e Política pela Escola de Sociologia e Política da Universidade de São Paulo (USP); Professor titular aposentado da ECA/USP; professor do curso de Pós Graduação da UnB - Universidade de Brasília; Professor convidado de diversos programas de pós graduação stricto sensu em Turismo e Hospitalidade no país. Professor efetivo o Programa de Pós Graduação Doutorado da Universidade de Caxias do Sul - UCS, e no exterior. É colaborador de importantes periódicos científicos de Turismo. Foi editor associado de Annals of Tourism Research. Pertence ao Conselho Superior da Internacional Association of Cientific Experts in Tourism e da International Academy of Tourism. Foi membro do Comitê de Ética da Organização Mundial do Turismo, representando as Américas. É membro da Associação Mundial de Formação em Hotelaria e Turismo, pela qual foi agraciado com o Prêmio Tourism Award 2003. Autor de livros na área de	01:05:38

(continuação)

	Turismo. Membro do Conselho nacional de Turismo do Ministério do Turismo e pertencente à academia Brasileira de Eventos e Turismo. Reitor da Universidade Corporativa e presidente do Conselho Nacional da Confederação nacional de Turismo	
E6 - Valéria Ferraz Severini	Arquiteta e urbanista graduada pela FAAP/SP desde 1997. Pós-doutora em Turismo pela EACH-USP (2022), tendo como áreas de estudo: hospitalidade urbana, turismo, planejamento urbano, desenho urbano e políticas públicas. Doutora em Arquitetura e Urbanismo na área de Planejamento Urbano e Regional pela FAU-USP desde 2013. Mestre em Arquitetura e Urbanismo em 2008 na pela UFRN/Natal. Obteve licenciatura em Edificações em 2003 pela Belas Artes. Trabalhou nas empresas CPTM e FUPAM onde obteve ampla experiência na área de urbanismo, transporte e mobilidade urbana. Entre os anos de 2011 e 2013 foi assessora da SP Urbanismo, antiga EMURB, onde participou da elaboração dos estudos urbanísticos para a formulação do Projeto de Lei da Operação Urbana Consorciada Bairros do Tamanduateí (OUC-BT). Ministrou por seis anos aulas no curso de Graduação em Arquitetura e Urbanismo do Centro Educacional Anhanguera e da FIAM FAAM (FMU), além de ter dado aulas no cursos de Pós-Graduação pela Universidade Mogi das	01:02:58

(continuação)

	Cruzes (UMC) e FAAP São José dos Campos. Professora do curso de pós-graduação em Hospitalidade e do curso de Arquitetura e Urbanismo da Anhembi Morumbi.	
Especialistas	Internacionais	Tempo
E7 - Eduardo Parra-López	Professor de Economia Digital, Organização de empresas e Turismo, Professor titular de Turismo da Universidade de La Laguna e Professor Pesquisador do Instituto de Ciências Políticas e Sociais da ULL. É Presidente da Associação Espanhola de Peritos Científicos em Turismo (AECIT) e foi professor visitante nas Universidades de Valência, Málaga, Vigo e Oviedo, ensinando Mídias Sociais Aplicadas ao Turismo e E-commerce. Atualmente é Diretor do Programa de Pós-Graduação em Redes Sociais e Comunidades Virtuais da ULL.	41:22
E8 - Isabel Baptista	Professora Associada (FEP / UCP) e Doutora em Filosofia (FLUP) e Mestre em Filosofia da Educação (FLUP). É Presidente do Conselho Pedagógico - FEP / UCP; Coordenadora dos Programas de Mestrado em Ciências da Educação - FEP / UCP; Presidente do Conselho de Acompanhamento da Carta de Ética da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação (SPCE) e Diretora da Revista "A Página da Educação, Profedições". Em março de 2019 foi nomeada, por Despacho Reitoral, Provedora de Ética do Centro	30:57

(conclusão)

	Regional do Porto da UCP para o triénio 2019/2022.	
--	--	--

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

As abordagens realizadas aos especialistas ficaram sujeitas aos conceitos-chave descritos no quadro 3, que estão interligados às categorias iniciais, intermediárias e finais propostas por esse estudo.

Vale ressaltar, que o caráter exploratório realizado durante a entrevista teve como finalidade capturar a experiência, vivência e conhecimento de cada entrevistado com o tema sugerido, com o intuito de reafirmar e aprofundar nossos conhecimentos para as próximas etapas da pesquisa.

Como as entrevistas foram realizadas por intermédio de plataformas digitais ou chamadas telefônicas, que encurtam distâncias e possibilitam uma maior flexibilização na agenda dos entrevistados, foi necessário transcrever todo seu conteúdo para a realização da análise qualitativa proposta na primeira fase EMIC deste estudo.

Como ferramenta de apoio para essa fase, foi utilizado o *software* Atlas.ti, que oferece a possibilidade de classificar e categorizar todo o conteúdo coletado nas entrevistas. Nesse sentido, a tabela 2 descreve quais categorias de análise propostas por esse estudo estiveram transitando nas falas dos especialistas.

Tabela 2 - Principais categorias de análise abordadas pelos entrevistados.

Entrevistado	Hospitalidade	Hospitalidade Comercial	Hospitalidade Urbana	Mobilidade	Mobilidade Urbana	Urbanismo	Acessibilidade	TOTAL:
André Riani Costa Perinotto	2	0	0	1	0	0	0	3
Eduardo Parra-López	0	0	0	0	0	0	0	0
Isabel Baptista	4	0	0	2	0	2	0	8
Luciano Torres Tricário	14	0	2	0	0	0	0	16
Lúcio Grinover	5	0	0	0	1	3	0	9
Luiz Gonzaga Godoi Trigo	18	2	0	3	0	6	1	30
Mário Carlos Beni	11	0	0	8	2	4	1	26
Valéria Ferraz Severini	7	0	6	10	2	11	13	49
TOTAL:	61	2	8	24	5	26	15	141

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Na tabela 2, podemos observar quantas vezes os termos “hospitalidade”, “mobilidade”, “urbanismo” e “acessibilidade” foram mencionados por cada entrevistado e em sua totalidade. Esses termos que no *software* Atlas.ti estão definidos como códigos primários, seus agrupamentos com o termo “Hospitalidade”, são as categorias iniciais propostas por esse estudo. Vale ressaltar que os termos “Hospitalidade Comercial”, “Hospitalidade Urbana” e “Mobilidade Urbana” também foram citados e eles são extensões dos termos “Hospitalidade” e “Urbanismo”. Nessa primeira análise dos dados qualitativos da fase EMIC a incidência desses termos durante a entrevista é um sinal positivo na escolha dos entrevistados e na construção das categorias iniciais da pesquisa.

Em seguida foi realizada por intermédio da tabela de coocorrência de códigos, disponibilizado pelo Atlas.ti, a possível convergência entre os termos “Hospitalidade” e “Mobilidade”; “Hospitalidade” e “Urbanismo”; “Hospitalidade” e “Acessibilidade”. A convergência desses termos mostra a sua força na fala dos entrevistados e sua junção são as categorias iniciais propostas nesse estudo. Foi também analisado se os termos “Mobilidade”; “Urbanismo” e “Acessibilidade”, segundo a fala dos entrevistados, são coeficientes com os termos “Cidades Inteligentes”; “Ausência de Hospitalidade” e “Hostilidade”. O penúltimo termo descrito é uma das categorias finais proposta por esse trabalho e o último é um apontamento adicional com possibilidade de inserção.

Tabela 3 - Análise de coocorrência dos termos na construção das categorias iniciais e finais propostas por esse estudo.

	Cidades Inteligentes	Hospitalidade	Ausência de Hospitalidade	Hostilidade
Acessibilidade	1 - 0,04	3 - 0,07	1 - 0,06	n/a
Mobilidade	2 - 0,05	8 - 0,16	1 - 0,03	1 - 0,04
Urbanismo	7 - 0,19	11 - 0,22	1 - 0,03	n/a

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Os dados apresentados na Tabela 3 demonstram, por intermédio de valores numéricos, padrões nas transcrições dos entrevistados. Nessa análise os valores apresentados iniciam-se em zero (0) e podem chegar até o número

um (1). Quanto mais próximo do valor máximo significa que os termos possuem uma maior afinidade. Para maior compreensão, na tabela 3, algumas células estão dispostas com cores diferentes e outras além das cores possuem uma marcação na cor vermelha. Dessa forma, é possível observar que as relações entre os termos “Cidades Inteligentes” e “Urbanismo”; “Hospitalidade” e “Urbanismo”; “Hospitalidade” e “Mobilidade”, destacadas em vermelho, apresentam convergência maior do que as demais relações. Podemos observar também que não se obteve nenhuma relação entre os termos “Hostilidade” e “Acessibilidade”; “Hostilidade” e “Urbanismo”. A seguir serão apresentadas as transcrições e discussões das relações mais fortes, seguindo pela ordem: Cidades Inteligentes e Urbanismo; Hospitalidade e Mobilidade; Hospitalidade e Urbanismo.

E8: [...]quando olhamos as questões da seguridade, mobilidade e urbanismo, eles criaram uma cidade evoluída, uma cidade inteligente, uma cidade viva, mas hoje precisa um pouco mais do que isso, é preciso ter empatia pois já que estamos vivendo coletivamente.

Essa é a forma que São Paulo tem, que é interessante, quando conheci São Paulo pela primeira vez, gostei muito porque é uma vida que a gente vai entrando, tem lugares que são iguais aos que temos aqui, lugares com muita identidade, quase um mosaico.

[...]inclusive lugares que hoje são considerados dentro do urbanismo, por exemplo, aqui temos uma praça, a praça principal de Porto que tinha árvores, tinha bancos onde, os mais velhos sobretudo que vivem muitos só, pois na Europa as pessoas vivem até mais tarde e ficam sozinhas, então tem a praça que você ia e viam as pessoas conversarem.

E6: [...]quando eu penso nas cidades inteligentes, uma das primeiras coisas que me vem são os edifícios.

[...]nós arquitetos escolhemos de forma diferente nossos destinos turísticos da maioria, meu marido fala que só eu tiro foto de calçada: Valéria, você só está tirando foto de calçadas e poste. Então, existe todo um público que escolhe seus destinos em função dos atrativos, e no meu caso, arquitetônicos turísticos da cidade, mas eu não sei se a grande maioria da população relaciona esses dois.

A transcrições dos entrevistados acima reforçam a importância do indicador, Urbanismo, nos estudos das cidades inteligentes, apontado pelo ranking Connected Smart Cities como um dos eixos temáticos mais importante para a primeira colocação da cidade de São Paulo no ano de 2020, e ao mesmo tempo, levantam discussões sobre a necessidade de um mergulho aprofundado nas questões das relações interpessoais entre os indivíduos/grupos com esses

espaços e as sensações de bem estar e acolhimento que os mesmos proporcionam ou deveriam proporcionar.

Entretanto, para o contexto deste trabalho, uma definição e conceitualização do chamado urbanismo ou planejamento urbano deve levar em consideração seu momento histórico. Tal discussão epistemológica cofunde-se com outras áreas de conhecimento, mas não deixa, sobretudo o urbanismo moderno, de procurar soluções ideais, sustentáveis e ambientais para a o contexto da cidade (ULTRAMARI, 2009).

O planejamento urbanístico, principalmente por intermédio de políticas públicas, procura melhorar a qualidade de vida das pessoas. Tal planejamento objetiva a competitividade da cidade, tornando-a mais lúdica para seus residentes e visitantes (VAZ, 2017).

Desta forma, os responsáveis pelas políticas públicas nas cidades inteligentes, de médio e grande porte, principalmente por intermédio da inserção de novas tecnologias, reinventam a proposta de um novo urbanismo, com foco na sustentabilidade e melhor distribuição dos recursos econômicos e de materiais (NEVES, 2018).

Podemos concluir que o urbanismo, por intermédio da modernização de sua infraestrutura, principalmente no que diz respeito as TICs, possui alta relevância para os estudos das cidades inteligentes. Ao mesmo tempo, questões como pertencimento, acolhimento, bem-estar e qualidade de vida são tópicos importantes nas tomadas de decisões dos gestores públicos para tornarem as cidades cada vez mais competitivas.

E8: [...]quando olhamos as questões da seguridade, mobilidade e urbanismo, eles criaram uma cidade evoluída, uma cidade inteligente, uma cidade viva, mas hoje precisa um pouco mais do que isso, é preciso ter empatia pois já que estamos vivendo coletivamente. Outra coisa é a questão do andar a pé. O percorrer os espaços a pé, é um bom indicador de hospitalidade.

E4: Isso vale para todo mundo, se você pensar em parques na periferia da cidade tem que ter a mesma estrutura de hospitalidade, tem que ser sedutor, tem que ter mobilidade, tem que ser bonito não é porque é para pobre que vai fazer de qualquer jeito, não, pelo contrário, a experiência mostra que quando as classes populares têm um bom equipamento, o Sesc, por exemplo, o Sesc é maravilhoso e está lá na periferia e ninguém estraga por quê? Eles se sentem parte do projeto.

E5: [...]nós temos problemas sérios, por exemplo, na mobilidade urbana. Essa é, realmente, um cenário que não vai ao encontro da hospitalidade, de uma cidade hospitaleira, porque ela é complicada, e depois da pandemia triplicou o número de motoqueiros, então, você tem hoje uma cidade confusa. Todas as tentativas do Detran de fazer regiões de circulação como lá em Tóquio. Tóquio, por exemplo, eu morei um ano lá e na época de 70-71 você já tinha uma cidade organizada, os carros não podiam entrar no centro, claro que Tóquio tem 35 milhões de habitantes, e você imagine se não tivesse. Pela própria cultura do japonês, ele é hospitaleiro, tem uma educação de berço para observar com muita nitidez e obediência a sinalização de trânsito, todos os avisos, ele é naturalmente e até eu brincava às vezes que, se desse um defeito no farol ele ficava o dia inteiro lá e não atravessava, realmente, uma educação que é completamente diferente da nossa. A nossa, ele atravessa com o sinal fechado. Eu, por exemplo, com minha idade já não tenho mais condições de me desviar do motoqueiro. Então essa educação de trânsito não existe em São Paulo, por mais que o Detran e os CT trabalham nessa linha, nós inclusive fizemos um curso de trânsito com o CT, mas realmente não foi adiante pois os próprios agentes de trânsito carecem de um treinamento e projeto. Eles transgridem, ontem eu me assustei, estava indo com um táxi e a própria polícia de trânsito estava na contramão e na faixa de bicicleta. É uma barbaridade, quase bateu no táxi que estava, veio na faixa em cima, claro que ele estava com a sirene ligada para atender uma ocorrência, mas isso é um absurdo pois ele podia ter batido no táxi e todos aqueles que estavam na mão correta, enfim, se transgredir totalmente a questão do trânsito e tráfego de São Paulo é uma coisa absurda, atualmente, todos isso a uns anos atrás, só de veículos que circulam na grande São Paulo, já era em torno de 12 milhões. Então, quase que, se formos considerar só o perímetro urbano da cidade de São Paulo, é um carro por habitante. Esse é um problema muito sério, quando se fala em hospitalidade, porque a cidade mais inóspita que nós poderíamos imaginar em termos de circulação de trânsito, a que você se referiu. A mobilidade, ela tem uma outra face, um outro cenário. A mobilidade é razoável, claro que se compromete em relação ao tráfego, mas o cidadão que não tem veículo ele tem uma mobilidade com destaques de outras cidades, porque ele tem metrô, ele tem ônibus com muita oferta de horários, enfim, o problema é o tráfego. A densidade do tráfego é que atrapalha, agora, a oferta de mobilidade ela é correspondente a expectativa, porque ainda faltam muitas linhas a serem implantadas no metrô, que é o transporte mais rápido, mas em compensação você tem uma rede de veículos de transporte de passageiro que cobre totalmente a cidade, você não fica mais de 10 min em cada ponto de ônibus. Esse é o quadro que eu vejo no São Paulo atual.

E6: Às vezes eu penso assim, um morador acaba se virando mais, já é da cidade ou já frequentou aquele lugar várias vezes, ele se vira, vê uma placa e ele sabe para onde vai, mas o cara que chega pela primeira vez ele fica mais perdido do que nunca e talvez essa hospitalidade ela floriu mais.

As transcrições vinculadas a junção dos termos, “Hospitalidade” e “Mobilidade”, descrita nesse trabalho como uma das categorias iniciais, talvez seja o maior gargalo enfrentando pelas cidades que se destacam no aumento dos processos migratórios. Com números cada vez mais expressivos de pessoas

vivendo nesses grandes centros, o desafio dos gestores públicos é justamente tentar aliviar para a população autóctone e para seus visitantes a locomoção dentro desse território. Nesse sentido, em um ambiente onde o que é oferecido não é suficiente para todos os que o utilizam, as características de hospitalidade podem trazer benefícios em um cenário aparentemente hostil.

A etimologia da palavra mobilidade deriva do latim, *mobilitas(átis)*, que por sua vez deriva de *mobilis(e)* que significa móvel (que pode se mover). Desta forma, mobilidade, no senso comum é a característica do que é móvel. Habilidade para se deslocar (MAGALHÃES *et al*, 2013).

Deslocar-se é indispensável para as relações sociais e acesso a serviços de bens e consumo. Nos proporciona acesso a habitação, trabalho, educação, cultura, etc. Nesse sentido, o papel que a mobilidade tem em nossas vidas é fundamental na qualidade que ela proporciona durante seu trajeto e o acesso aos destinos que ela se propõe, pois são parte integrante de nossa vida cotidiana (GRINOVER, 2009).

A busca por facilidades, qualidade de vida e a hospitalidade proporcionadas pela mobilidade nas grandes e médias cidades é uma questão contemporânea. Dessa forma, a busca por indicadores que avaliem a hospitalidade no real crescimento do desenvolvimento urbano inclui a cidade como objeto de estudo (SIMON *et al*, 2014).

Dessa forma, podemos concluir que a força da junção desses termos está atrelada a busca incessante dos gestores, principalmente de médias e grandes metrópoles, por soluções que, a princípio amenizem o nível de hostilidade ou ausência de hospitalidade no deslocamento de seus residentes ou visitantes e planejem, por intermédio da tecnologia, políticas públicas que ofereçam qualidade de vida, bem-estar e hospitalidade para sua população.

E8: A questão das cidades inteligentes tem a ver com criar um bem estar para as pessoas, não é só ser estrutural. Hoje necessita criar o bem-estar e esses tipos de experiências são proporcionar às pessoas. Essa é a forma que São Paulo tem, que é interessante, quando conheci São Paulo pela primeira vez, gostei muito porque é uma vida que a gente vai entrando, tem lugares que são iguais aos que temos aqui, lugares com muita identidade, quase um mosaico.

E4: O centro de São Paulo tinha que ser um parque temático. O centro de São Paulo tinha que ser um parque temático histórico. Você imagina transformar esses velhos edifícios, que têm pé direito alto em lofts para

moradia de classe média, média alta e também para residências sociais para sermos mais claros. Isso daí os arquitetos urbanistas trabalhando muito isso e isso é uma cidade inteligente. Então eu vejo essas leituras fundamentais para entender a lógica de como se administra isso porque a Disney é um exemplo de hospitalidade.

Tanto é que Curitiba é uma cidade muito bonita, então depende do gestor e depende da configuração política da cidade, se você tem vereadores, se você tem, por exemplo, um Convention Bureau. Convention Visitors Bureau que é forte, então ele puxa mais para a cidade que também chamam de Cidades Criativas. Um inteligente vai puxar para o designer, para o urbanismo, para hospitalidade porque quanto mais urbanismo, mas facilidade você tem de comunicação, de acesso, de contato e por tanto de hospitalidade.

E5: A falta de recursos do governo do estado ou prefeitura, enfim, a falta de recursos das políticas públicas necessárias para se chegar à questão da hospitalidade. Você colocou três pontos: o da mobilidade, hospitalidade, acessibilidade e do urbanismo, isso está na razão direta de recursos do governo municipal, estadual e federal.

Na UCS, Universidade Caxias do Sul. Trabalhamos muito o desenvolvimento regional na primeira, segunda e terceira colônia, e agora estamos trabalhando na quarta colônia que já é outra região. Então, essa região de Gramado, Canela e a região da uva e do vinho como Bento Gonçalves, etc, têm situações diferentes. Primeiro, a população já veio com uma certa educação comunitária desenvolvida, com os alemães indo para a região de Gramado e Canela e, depois, os italianos indo para a região da uva e do vinho, incluindo as Caixas do Sul. Então, você tem uma população diferente da que temos em São Paulo. Estão anos à frente de nós, no que desrespeito a hospitalidade, a questão efetiva, sobre urbanismo, eles preservam. Eles resgataram as pedras, rebocaram para manter a tradição do período colonial, e aí tem o caminho das casas coloniais, tem toda a receptividade e da hospitalidade que veio em razão dos imigrantes italianos, na região da uva e do vinho e a hospitalidade germânica na região de Gramado e Canela.

E2: Veja, até mesmo do ponto de vista do uso dos territórios, por exemplo, a sede da Google não é uma exploração primária do território. Não é uma agricultura ou lavoura que devasta todo o território, se tem uma relação da produção que suprimiu o espaço. Não preciso mais de grandes escritórios, as pessoas trabalham em casa. Isso de alguma maneira é uma forma de hospitalidade urbana.

E6: Na realidade, na minha tese de doutorado eu defendo uma teoria de que a sensação de hospitalidade urbana, aí vou mais para hospitalidade e não na cidade inteligente, ela é derivada de dois atributos, os atributos que eu chamo de intangíveis que são os atributos derivados de características particulares de cada pessoa memórias, histórias de vidas, enfim, que você se sinta acolhido ou não em uma cidade; E os atributos físicos que são esses relacionados ao que você está chamando aí de urbanismo, o espaço público que é esse espaço que acolhe dentro da hospitalidade urbana. E aí acabo criando essas categorias para as questões físicas.

As transcrições vinculadas a junção dos termos, “Hospitalidade” e “Urbanismo”, descrita nesse trabalho como uma das categorias iniciais, descreve

a importância que os espaços públicos e privados possuem dentro de uma cidade para que as características de hospitalidade possam ocorrer. A configuração dos espaços de uma cidade não deve ser apenas um facilitador de serviços, mas também deve estar preparado para prover a relação interpessoal entre seus usuários.

Antes de mais nada, vale ressaltar que o termo “Urbanismo” já foi referenciado na análise anterior e para o entendimento sobre aspectos da hospitalidade a noção de espaço se encaixa melhor nessa análise.

Definir ou conceitualizar espaço por si só despenderia muitas e muitas páginas e precisaríamos adentrar de forma mais incisiva em outra área de conhecimento, entretanto, cabe aqui uma sucinta argumentação sobre o tópico.

Segundo Cavalcante e Lima (2018, p.68) “pode-se afirmar que há várias definições de espaço nas obras de Milton Santos, que na maioria das vezes se complementam entre si, já que o espaço é uno e indivisível, como o próprio autor o entende”.

Espaço não é formado apenas por objetos naturais e artificiais, ele também é formado pela sociedade que nele se relaciona, pois é justamente ela responsável por sua usabilidade e organização. Dessa forma, estudar o espaço é compreender sua relação com a sociedade (SANTOS, 1985, 2008).

Nesse sentido, a hospitalidade surge como forma de evitar os conflitos com o desconhecido, por intermédio de suas regras de cortesia, leis e ritos, nesses espaços de relações que as cidades oferecem (PITT-RIVERS, 1977; MONTANDON, 2011).

Relações essas que se iniciam pela acolhida ao desconhecido, como uma barreira que se rompe, uma permissão, um rito de passagem que pode ser considerada o primeiro ato de hospitalidade (BINET-MONTANDON, 2011).

Tal acolhida inaugural, dentro dos espaços de uma cidade, possui caráter ético, moral e cívico, cortês, de bondade, uma hospitalidade urbana que pode ser vivenciada em parques, jardins e praças (BAPTISTA, 2008).

Podemos concluir que o estudo sobre as relações interpessoais que ocorrem nos espaços de uma cidade deve levar em consideração o planejamento desse espaço, não somente do ponto de vista estrutural, mas também um olhar mais aproximado dos atores responsáveis por essa trama.

A seguir será apresentada a tabela de coocorrência, fornecida pelo *software* Atlas.ti, que analisa a força da junção dos termos responsáveis pela criação das categorias intermediárias propostas por esse estudo.

Tabela 4 - Análise de coocorrência dos termos responsáveis pela construção das categorias intermediárias.

	Cidades Inteligentes	Hospitalidade	Auência de Hospitalidade	Hostilidade	Mobilidade	Urbanismo	Acessibilidade
Acolhimento	1 - 0,05	1 - 0,03	n/a	n/a	n/a	2 - 0,07	n/a
Bem Estar / Qualidade de	6 - 0,26	4 - 0,09	n/a	1 - 0,06	1 - 0,03	3 - 0,09	n/a
Educação	1 - 0,05	3 - 0,08	1 - 0,08	1 - 0,08	1 - 0,04	2 - 0,07	n/a
Cidadania	1 - 0,06	1 - 0,03	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Pertencimento	n/a	1 - 0,03	n/a	n/a	1 - 0,04	n/a	n/a
Identidade	1 - 0,05	1 - 0,03	n/a	n/a	n/a	n/a	1 - 0,09
Segurança	1 - 0,05	2 - 0,05	n/a	1 - 0,09	2 - 0,08	1 - 0,03	n/a
Metrô	n/a	2 - 0,05	1 - 0,09	1 - 0,10	2 - 0,08	1 - 0,03	n/a
Otimização do Tempo	1 - 0,06	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Sustentabilidade	n/a	n/a	n/a	n/a	2 - 0,09	1 - 0,04	n/a
Políticas Públicas	4 - 0,10	5 - 0,09	n/a	n/a	7 - 0,17	6 - 0,13	1 - 0,03
COVID 19	2 - 0,07	2 - 0,04	1 - 0,05	1 - 0,05	3 - 0,09	2 - 0,05	1 - 0,05

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

As análises contidas na tabela 4, demonstram as relações, ou não, dos termos que compõe as categorias iniciais, intermediárias e finais. Como a junção dos termos “Cidades Inteligentes” e “Políticas Públicas”; “Hostilidade” e “Metrô”; “Mobilidade” e “Políticas Públicas”; “Urbanismo” e “Políticas Públicas”, apresentaram valor maior ou igual a 0,10 em suas relações, suas análises e transcrições serão descritas a seguir.

E1: É muito interessante isso que você está colocando, pois recentemente é algo que andei questionando o pessoal aqui no Piauí, foi com relação a: Quem é que está fazendo o levantamento dos dados? Quem é que trabalha na secretaria de turismo? Porque de fato são cargos políticos, muitas vezes são pessoas que gostam de viajar, mas não entendem da atividade turística e toda a importância das questões de turismo e, diante disso, a gente tem uma questão problemática na qualificação, na qualificação da pessoa que está por trás disso. Então, não vai adiantar muito você ter um Big Data, uma praticidade fantástica se a pessoa não souber o que fazer com isso.

E6: [...]estou analisando os 15 planos diretores das estâncias balneárias do estado de São Paulo e identificando se nessas políticas se esses indicadores já estão incorporados, mas eu trabalho com essas questões físicas, a minha preocupação é qualificar o espaço

para que ele proporcione relações, sensações de bem-estar e acolhimento.

As transcrições acima demonstram a importância que as políticas públicas possuem no desenvolvimento de uma cidade e descreve que esse papel, na maioria das vezes, não é exercido ou executado com capacitação, estudo e planejamento.

As políticas públicas desenvolvidas para a melhoria e qualidade de vida do cidadão, nas cidades classificadas como inteligentes, focam seus recursos e planejamento na indústria da informação, transformando-as em uma Tecnópolis (RECK e VANIN, 2020).

E7: Estamos de acuerdo en una cosa, que una ciudad inteligente o, un destino inteligente tiene que mejorar la calidad de vida. En esto estamos de acuerdo. Dicho esto, o que está sucediendo en la España y a clararlo que pueda suceder también en Brasil, e decir que, los destinos se configuren como territorio, con soluciones inteligente que aporten esa cualidad y sobretodo que tiene todo interoperar. La experiencia que estamos teniendo en España, ahora mismo, a través de lo que comente y pase a Alex, un enlace de certitud. Vale, si no te lo voy a pasar cuando colguemos. Podrías encontrar un check list de todas las cosas que se están perdiendo en España para configurar-se como destino inteligente. Un destino inteligente, en España, ahora mismo, lo primero que están solicitando, es tener un plan estratégico. En todos los destinos, una gran debilidad que han tenido en España, obviamente, no todos los destinos turísticos tiene ese plan estratégico, por tanto no podemos iniciar ese proceso que te estoy contando.

Na transcrição acima é possível compreender a importância de um plano de desenvolvimento estratégico, com profissionais capacitados, para a implantação de políticas públicas eficazes nas soluções das cidades.

Outra célula que apresentou força igual a 0,10 foi a junção dos termos, “Metrô” e “Hostilidade”, que acaba remetendo as interconexões das categorias intermediárias com as finais. A palavra, Meta-hospitalidade, descrita por Lugosi como momentos curtos de hospitalidade, aqui se encaixa aos termos, “Metrô” e “Otimização do Tempo”, inseridos como codificação primária nas transcrições das entrevistas. Tais momentos que podem ser consumidos através de festas, eventos ou encontros com a comunidade (LUGOSI, 2011), tornam-se cruciais na observação de características ou não da hospitalidade, cabendo até a observação de situações hostis, quando as relações de poder e forma de

controle, também descritas neste trabalho como categorias intermediárias, fogem de controle.

A célula que corresponde a junção dos termos, “Mobilidade” e “Políticas Públicas”, demonstra por intermédio das análises realizadas nas entrevistas que o investimento, principalmente nos modais de transportes, não são suficientes para amenizar a situação caótica que a cidade de São Paulo enfrenta, pelo menos no que diz respeito a sua infraestrutura. A situação é ainda menos favorável quando o assunto é o investimento em recursos que envolvem a necessidade das pessoas quanto a qualidade de vida, bem-estar e hospitalidade nesses modais.

E5: O Estado brasileiro está exaurido hoje, veja, a crise econômica gerada por essa pandemia, levou o Estado a uma situação realmente difícil. Então, por mais que busque caminhos em direção a uma mobilidade ideal, à hospitalidade ideal, a um urbanismo que permitam esses dois vetores, você não vai ter como, pois o Estado está comprometido com outras prioridades. Você tem 14 milhões de habitantes no país, desempregados. Como vão viver essas pessoas? Então as prioridades, os recursos vão ser encaminhados para as prioridades.

E6: Olha só, Alex, pensei em uma outra coisa aqui, que isso eu já estudei, que é a cidade compacta, também tem a ver com a cidade inteligente. O plano diretor, por exemplo, de São Paulo, visa uma coisa dessas de cidade compacta que busca menos mobilidade possível, ou seja, o que é uma cidade compacta? Todo mundo mora, trabalha e tem entretenimento em um pequeno trecho da cidade, porque, ao final de contas, está tudo lá dentro e eu gasto menos com recursos públicos ligados à água, esgoto, coleta de lixo, luz. Claro, que uma cidade espalhada é o oposto, dá muito custo para a manutenção para a prefeitura, então quanto mais compacta melhor.

Seguindo o mesmo contexto apresentado anteriormente, a célula que representa a junção dos termos, “Urbanismo” e “Políticas Públicas”, representa a importância de investimentos em políticas públicas nos espaços de convivência da população.

E por fim, a célula que representa a junção dos termos, “Cidades Inteligentes” e “Bem-estar/Qualidade de Vida”, foi a que apresentou maior força.

E8: A questão das cidades inteligentes tem a ver com criar um bem-estar para as pessoas, não é só ser estrutural. Hoje necessita criar o bem-estar e esses tipos de experiências são proporcionar às pessoas.

E7: *Estamos de acuerdo en una cosa, que una ciudad inteligente o, un destino inteligente tiene que mejorar la calidad de vida.*

E6: [...] a minha preocupação é qualificar o espaço para que ele proporcione relações, sensações de bem-estar e acolhimento.

E1: [...] mas o foco é para as pessoas que moram lá, residem lá, tenham qualidade de vida e maiores facilidades de locomoção, tecnologia, saúde, educação possível.

É importante ressaltar que o termo, “Bem-estar/Qualidade de Vida”, pode ser interpretado como uma das categorias intermediárias, Acolhimento. Alguns termos levantados nas transcrições e codificados pelo Atlas.ti dispostos na tabela 4, podem ser interpretados como as categorias intermediárias propostas por esse estudo, sendo elas:

- Acolhimento = Bem-estar/Qualidade de Vida; Pertencimento; Identidade.
- Leis e ritos da Hospitalidade = Cidadania; Educação.
- Encenação da Hospitalidade = Educação; Cidadania.
- Meta-hospitalidade = Metrô; Otimização do Tempo.
- Relações de poder e formas de controle = Segurança.
- Construções de laços sociais = Acolhimento; Cidadania; Educação; Pertencimento; Segurança.

Dessa forma, podemos observar na tabela 4, que a junção de alguns termos apresenta pouca ou nenhuma relação. Entretanto, sua análise se justifica pois segundo uma das hipóteses levantadas por esse estudo, caso a interpretação dos dados observados aponte para o favorecimento dessas relações, será analisado se esse vínculo se apresenta por intermédio das leis, ritos e tempo da hospitalidade.

Outros termos descritos na tabela 4, são “Sustentabilidade” e “COVID 19”. Ambas demonstram baixa ou nenhuma relação com os outros termos, entretanto, sua abordagem pelos entrevistados acabou por se perfazer pois ambos fazem parte de uma mudança atual no cenário das cidades classificadas como inteligentes.

Algumas categorias abordadas e codificadas a priori nas entrevistas proporcionaram a identificação de categorias a posteriori. Entretanto, algumas dessas categorias durante a análise acabaram sendo interpretadas como parte das categorias a priori e já foram destacadas na análise da tabela anterior. Desta forma, outras categorias acabaram surgindo e possivelmente podem ser incorporadas à medida que haja coesão e pertinência com o estudo proposto. O quadro 4, descreve quais foram as categorias a posteriori apresentadas pelos entrevistados após as argumentações das categorias a priori colocadas pelo entrevistador.

Quadro 4 - Categorias a Priori e a Posteriori.

Categorias		
	A Priori	A Posteriori
Objeto	Cidades Inteligentes	Cidade Compacta; Cidade Educadora; Sustentabilidade; Aplicativos; Empresas; Vigilância.
	DTI	
	São Paulo	
	Políticas Públicas	Economia; Desemprego; Fiscalização.
	COVID 19	Mudanças no comportamento.
Categorias Finais	Hospitalidade	Hospitalidade Urbana; Hospitalidade Virtual.
	Ausência de Hospitalidade	
Categorias Iniciais	Mobilidade	
	Urbanismo	Edifícios; Sustentabilidade.
	Acessibilidade	
Categorias Intermediárias	Acolhimento	
	Relações de Poder e Formas de Controle	Qualificação
	Relações Interpessoais	Redes Sociais
Metodologia	Fotoetnografia	Semiótica
	Indicadores	

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

A escolha correta da metodologia que será aplicada a pesquisa é também um desafio e sua discussão esteve presente nas entrevistas com os especialistas. O intuito nessa arguição é justamente entender o grau de complexidade que os métodos propostos possuem e se sua aplicação pode ser executada de maneira satisfatória.

Os trechos a seguir são das transcrições onde os entrevistados comentam sobre a metodologia proposta.

E1: Vai ter a fotografia produzida por ti, a documentada, e a observação in loco. Sim, vou ser bem sincero com você, eu ultimamente tenho gostado muito de trabalhos que tenham feito métodos mistos. Que não tenham ficado em um só, a não ser que seja quantitativo que você tenha múltiplas situações. Que gera muitos dados e pode fazer vários recortes. Na verdade, está fazendo, por meio dos métodos estatísticos, têm vários procedimentos dentro do mesmo e aí não precisa ter métodos mistos, mas procedimentos mistos.

E8: (Entrevistador): [...]uma última pergunta: a professora acha interessante esse método da fotoetnografia?
(E8): Acho. Pois pode tirar fotos em grupos e individualmente, e analisar melhor as expressões.

E2: Em termos metodológicos, acho muito legal essa ideia da fotografia como registro ou, até mesmo, a entrevista aberta. Alex, acho que você pode ter a combinação das metodologias, uma entrevista semiestruturada somando com a fotografia. Eu adoro a fotografia.

Outro levantamento realizado com os dados qualitativos coletados nas entrevistas diz respeito as hipóteses e pressupostos levantados por esse estudo. Nessa etapa a preocupação é justamente confrontar com os especialistas de forma clara e coesa os questionamentos levantados previamente. Assim sendo, os trechos das transcrições com os entrevistados que serão apresentados a seguir reforçam a relevância delas com o tema.

P1: Acredita-se que a configuração dos espaços de uma cidade, classificada como inteligente, possibilita a ocorrência de hospitalidade.

E8: A questão das cidades inteligentes tem a ver com criar um bem-estar para as pessoas, não é só ser estrutural. Hoje necessita criar o bem-estar e esses tipos de experiências são proporcionar às pessoas.

No trecho da transcrição anterior é possível compreender que em uma cidade, classificada como inteligente, se espera ocorrências de hospitalidade, descrito na transcrição como bem-estar para a população, análogo ao entendimento abordado na P1.

E2: Em São Paulo, inclusive, tem aquelas plaquetas que informam as linhas e horários de chegada que irão passar no ponto de ônibus, enfim, aquilo é uma forma de hospitalidade pois está garantido

acessibilidade. Na teoria do Lúcio Grinover, acessibilidade é um atributo de hospitalidade.

Podemos concluir nesse trecho que toda acessibilidade, encontrada geralmente em uma cidade inteligente, propicia a observação de características de hospitalidade.

E7: *Estamos de acuerdo en una cosa, que una ciudad inteligente o, un destino inteligente tiene que mejorar la calidad de vida. En esto estamos de acuerdo. Dicho esto, lo importante para mí que está sucediendo en la España y a clararlo que pueda suceder también en Brasil, e decir que, los destinos se configuren como territorio, con soluciones inteligente que aporten esa cualidad y sobretudo que tiene todo interoperar.*

Nesse trecho da transcrição, a hospitalidade, mencionada pelo entrevistado como qualidade de vida, e a interoperabilidade, são resultados esperados em uma cidade classificada como inteligente assim como a P1 proposta neste estudo.

P2: Caso a ocorrência da hospitalidade aconteça, pressupõe-se que essa hospitalidade favorece a relação interpessoal entre os indivíduos/grupos.

E8: [...] por exemplo, aqui temos uma praça, a praça principal de Porto que tinha árvores, tinha bancos onde, os mais velhos sobretudo que vivem muitos só, pois na Europa as pessoas vivem até mais tarde e ficam sozinhas, então tem a praça que você ia e viam as pessoas conversarem. Agora isso desapareceu, tiraram as árvores e ficou o cimento, então o que que acontece agora? Transformou tanto a cidade a serviço do turismo, mas de repente o turista desapareceu com a pandemia e a cidade ficou em total silêncio. Uma cidade inteligente tem que ser uma cidade amiga para o habitante e amiga para o visitante.

O trecho da transcrição anterior vai justamente ao encontro da P2 proposta nessa pesquisa. Quando a entrevistada comenta que na Europa é cultural as pessoas ficarem sozinhas e que o planejamento de um espaço, mais especificamente na cidade de Porto, com características de hospitalidade, possibilitava a relação interpessoal entre as pessoas ou grupos que ali utilizavam. Isso reforça nosso pressuposto de como uma cidade como São Paulo, que está classificada como inteligente, mas que, no entanto, as pessoas vivem cada vez mais isoladas, pelo menos no que diz respeito a presença física, a importância da observação ou não de características de hospitalidade nesses espaços.

H1: Caso a interpretação dos dados observados aponte para o favorecimento dessas relações, será analisado se esse vínculo se apresenta por intermédio das leis, ritos e tempo da hospitalidade.

E2: Acho que tem duas vertentes do que chamam de cidades inteligentes, sobretudo na questão desse aparato eletroeletrônico, cibernético, certo, e que de alguma maneira tem tudo a ver com hospitalidade. No primeiro sentido, esse aparato tecnológico proporciona um acúmulo de tempo e de espaço, ou melhor, suprime o tempo e espaço, por exemplo, atividades que você levava umas 3 horas para serem executadas hoje você aperta um botão e essa atividade é executada e, no final das contas, você tem um acúmulo de tempo livre ao longo do dia e que isso pode ser revertido. Me parece, e é o que tem acontecido, o tempo de ócio e lazer que muitas vezes está relacionado com experiências coletivas [...].

Esse trecho aborda a importância da tecnologia em uma cidade inteligente, na otimização de tempo, possibilitando a inserção de características de hospitalidade, descritas pelo entrevistado como ócio e lazer. O ócio e lazer apontados na transcrição podem ser interpretados como rito e tempo da hospitalidade abordados na H1.

H2: Com tal levantamento acredita-se ser possível desenvolver indicadores que levem em consideração os aspectos da hospitalidade presentes nessa relação entre os indivíduos/grupos nos espaços, colaborando assim com a competitividade das cidades, integrantes de uma rede de cidades.

E1: Temos bastante trabalhos que trazem indicadores e, eu acho que são importantes. Quando temos novidades de indicadores, muitas vezes, para o próprio gestor não é interessante, por exemplo, mobilidade é importante para todos os setores. Para alguns, por exemplo, se você tem espaço para as pessoas conviverem talvez não seja interessante, mas aí entra o indicador para mostrar o porquê é interessante na questão das relações, e tal. Então, acredito que sim.

E4: Dá para criar sim. E vou te dizer mais, tem um pessoas trabalhando com neurociências em turismo, a Carla Fraga, por exemplo, tem equipamentos para mensurar isso. Hoje, no marketing para turismo, é tudo mensurado. Tem, por exemplo, a Eye Tracking, que acompanha onde o olho da pessoa está indo. Tem alguns que veem até o aumento da pupila, isso daí era usado na indústria automobilística, em designer e está sendo usado em turismo, então, isso é perfeitamente possível. Já existem esses indicadores, a Disney usa isso, Cingapura, Amsterdã. Se você conseguir ter alguns indicadores isso é um avanço, e as análises que você irá fazer aí na questão da hospitalidade, nessas três modalidades, eu acho legal.

E6: Em primeiro lugar é o gestor público, é ele que faz as leis, é ele que tem o poder de intervir uma rodoviária, intervir em uma estação de metrô, então acredito sim que o gestor público tem e deve criar esses indicadores para qualificar o espaço. Também coloco que a responsabilidade não é só dele, como é um espaço público, todos nós devemos cuidar. suponhamos que você crie os indicadores aí entra um prefeito e: Puxa olha que fantástica essa tese, vamos aplicar na rodoviária do Jabaquara. Se a população começar a destruir o patrimônio, vamos supor que começa a criar uma série de mobiliário urbano, placas de iluminação, banheiro etc. e a população quebra tudo. Então ela também tem que se apropriar. Para finalizar, eu acredito sim nos indicadores, acho que eles funcionam e acredito que os gestores podem usar seu trabalho e melhorar, pois no final das contas ele é o anfitrião urbano. Essa é a minha visão. Acredito.

E3: Esses indicadores, ou qualquer indicador que se encontre, que se estude, se análise, ele está relacionado com os outros, essas relações são as que dão condições para que se possa estabelecer a qualidade para a ciência futura da hospitalidade nesses termos que vocês estão querendo colocar.

Os trechos das transcrições acima relatam a importância da criação de indicadores de hospitalidade, para que a tomada de decisões, dos gestores públicos e ou privados, tornem as cidades mais hospitaleiras, melhorando a qualidade de vida de seus residentes e visitantes e permitindo que elas se tornem mais competitivas. Entretanto, as falas dos entrevistados vão ao encontro dos problemas de pesquisa apresentados nesse trabalho, constituindo uma relação causal entre a criação de indicadores de hospitalidade com a aplicação de políticas públicas eficazes no bem-estar da população.

Segundo Giddens (2008, p.646) “uma relação causal entre dois acontecimentos ou situações é uma associação na qual um acontecimento ou situação produz outro”.

Outra abordagem realizada durante as entrevistas foi a relevância do tema proposto para o estudo da hospitalidade. As transcrições a seguir demonstram a aprovação dos entrevistados com o tema.

E4: Acredito, principalmente as categorias, Alex, eu acho que se você conseguir traçar algumas categorias, não precisam ser tão...podem até ser técnicas.

[...] eu acho que vale sim o seu trabalho. Se você conseguir ter alguns indicadores isso é um avanço, e as análises que você irá fazer aí na questão da hospitalidade, nessas três modalidades, eu acho legal.

E6: Muito. Nossa, junte-se a mim, por favor. São pouquíssimas pessoas que estudam isso. Estou para publicar um capítulo de um livro e estou justamente falando desses resultados parciais da minha

pesquisa de pós-doc e lá no final eu coloco justamente isso, o quanto é importante as pessoas se conscientizarem que, primeiro que o espaço público tem que ser de todos, tem que ter acesso e gere essas sensações de bem-estar, e a gente precisa de muitos estudos nesse sentido né, é necessário. [...] já visitei várias cidades, principalmente dos Estados Unidos. Eles se preocupam muito com a qualificação do espaço público. Eu costumo brincar o seguinte, morei quatro anos em Michigan lá em cima na divisa com o Canadá e, visitei umas pessoas. Os americanos são muito engraçados, você entra na casa deles e o espaço não é tão limpo assim, a gente no Brasil é muito limpo, mas o que eu quero dizer assim, às vezes eles cuidam mais do espaço público do espaço da própria casa e aqui é o contrário. A gente lida com o espaço público como se fosse o quintal, joga fora o que não me interessa, então enquanto a gente não entender que o espaço público é um espaço nosso, bem público é coletivo, não vai ter cidades nem inteligente, nem hospitaleira e nem nada. Então, acho que o seu trabalho é muito bacana e ele se junta ao meu, vamos melhorar as nossas cidades para que as pessoas se sintam acolhidas.

E2: Olha, Alex, eu acho totalmente inovadora essa pesquisa. Se você for pensar, o Camargo já falou de hospitalidade virtual, porém, acho que na categoria dele, ao exemplificar, fala de relações que podem se dar de formas virtuais nas redes sociais, e o que você está trazendo é a junção de três fenômenos que é a hospitalidade, eletrônico com automação da cidade, algo assim, e os espaços urbanos. Então, juntar esses três fenômenos, você tem uma lacuna teórica. Com certeza, vai fundo. Nossa! é super legal. Qualquer coisa, no que a gente puder contribuir dentro de duas estratégias metodológicas, fico à disposição.

E1: Alex, acho que é bacana, a ideia é interessante, temos que fazer e levantar essa bandeira dos destinos inteligentes do Brasil, é pouco falado, pouco trabalhado. Vemos muitos trabalhos na Europa, na Espanha principalmente. A Espanha é muito forte nisso, se você tiver a possibilidade de fazer um sanduíche e poder ir para a Espanha e passar lá, sei lá, 6 meses e vê essa parte de destinos inteligentes na Espanha [...] então acho que é um tema fundamental para que o turismo no Brasil de fato deslanche, ainda mais agora que ficou tudo parado.

E7: *Tiene mucha relevancia. En España, hay ahora mismo, cerca de 10 mil millones de euros, destinados a la revitalización de destinos turísticos inteligentes. Dicho eso, ha salido la travesía nacional de España donde se están hablando de más 100 millones de euros para la investigación de las universidades. Si te llevo a hacer la reunión de la oficina de Comercio interior española, entre las cuales están la de Brasil que pertenece al Ministerio Español que sacaron de algo que se llama, Fondo Cien. que es el Fondo Nacional para el Desarrollo. Suponiendo una de las cosas que planteaba era lo que estaba diciendo, como podemos a gastar las metodologías que están desarrollando en España. Tienes preferencia de países pero habían puesto latino america. Colombia, Ecuador y Brasil. Entonces, probablemente tu el secreto, Alex. Podríamos presentarnos pues sería interesante, y supongo que son para ustedes, no son para nosotros, pero podríamos ayudar a investigar y crear un equipo de trabajo directamente entre las empresas y las universidades, nosotros de aquí, vale.*

com este estudo. Isso aponta uma coerência na construção de um framework adequado para a abordagem proposta. As transcrições a seguir de certa forma legitimam as palavras destacadas com o tema proposto.

E8: A questão das cidades inteligentes tem a ver com criar um bem-estar para as pessoas, não é só ser estrutural. Uma cidade inteligente tem que ser uma cidade amiga para o habitante e amiga para o visitante.

No trecho da transcrição apresentada acima, as palavras bem-estar e amiga representam a hospitalidade na fala da entrevistada. Nesse sentido, é possível constatar a junção das palavras cidade, inteligente e hospitalidade, responsáveis pela trama do trabalho proposto e que foram desataques na nuvem de palavras criada pelo *software* de análise qualitativa, Atlas.ti.

E4: [...] um ambiente inteligente ele em si pode ser neutro, ser hospitaleiro ou ser hostil, por exemplo, uma instalação militar ela é inteligente, mas eu não diria que ela é hospitaleira. A lógica é outra. Um hospital tem que ser hospitaleiro, teoricamente, apesar de muitas vezes não seguir e a hospitalidade, a Beth fala muito isso, você tem a hospitalidade comercial, a institucional e a doméstica.

No trecho da transcrição anterior, o entrevistado, além de mencionar a junção das palavras destacadas na nuvem de palavras, também relata sobre as categorias finais, observação de características de hospitalidade e ausência de características de hospitalidade, propostas por este estudo.

E3: Pode, acho que pode aprofundar um pouquinho mais nessa pesquisa, no fato de que o relacionamento entre essas pessoas se dá por algum motivo, quais são esses motivos, por que está se dando isso em uma cidade chamada inteligente, você sabe quais são os motivos?

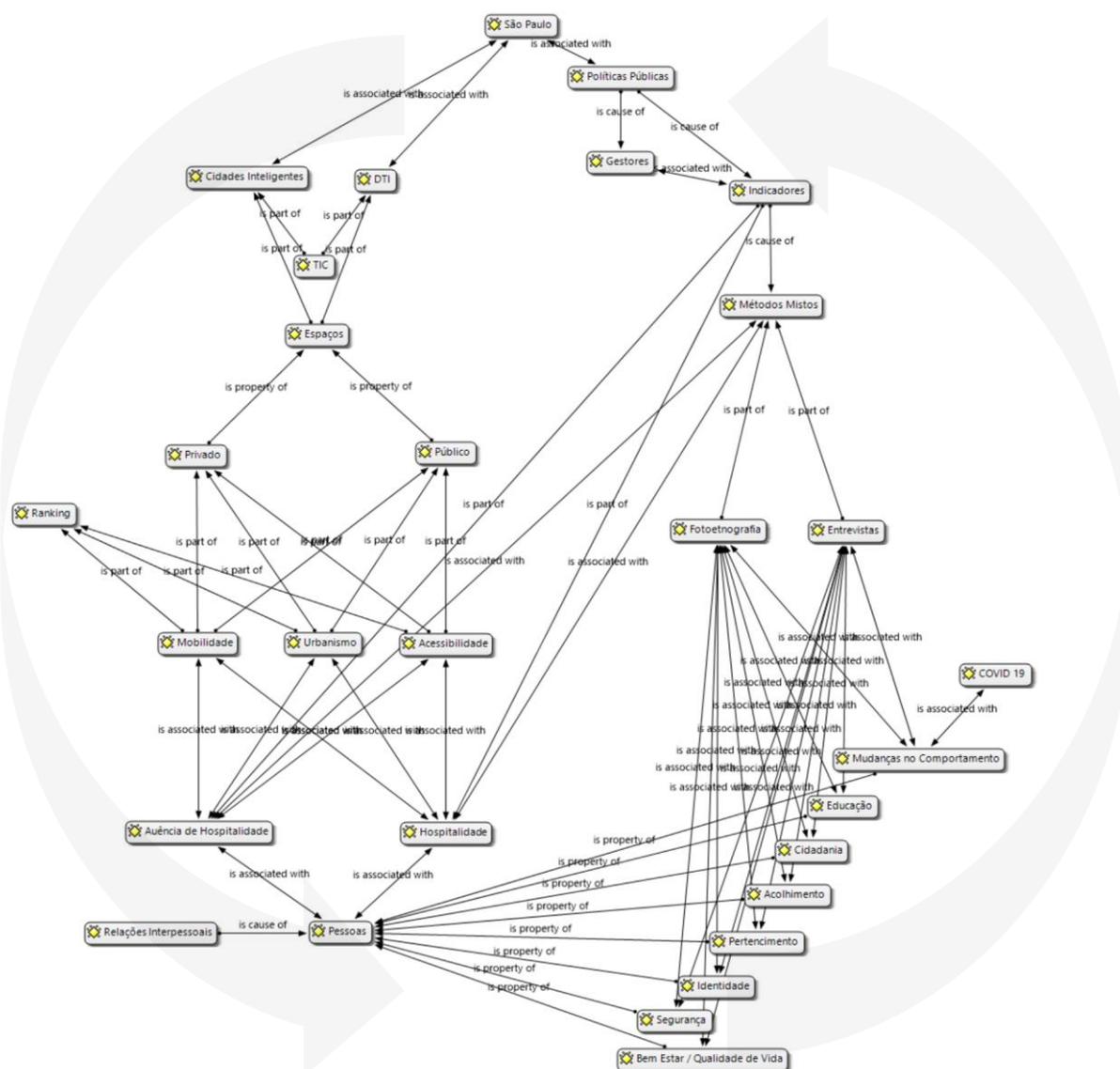
Nesse trecho o entrevistado ressalta a importância de pesquisar quais são as características de hospitalidade observáveis em uma cidade inteligente. Dessa vez, a junção das palavras destacadas na nuvem de palavras, no questionamento levantado, aponta para categorias intermediárias, leis e ritos da hospitalidade, encenação da hospitalidade, acolhimento, meta-hospitalidade, relações de poder e formas de controle e construção de laços sociais, levantadas por este estudo.

E6: Você pega um mapa junto com a linha de trem e você está livre, você tem um sistema de transporte que te permite circular pela cidade. Eu concordo com você que realmente é uma categoria fundamental para ser inteligente. Agora eu te pergunto sobre a acessibilidade, você está estudando a acessibilidade só do ponto de vista da acessibilidade física, de rampas, de pessoas com algum tipo de deficiência? Porque o que eu fiz na minha tese foi pegar esse indicador do professor Lúcio Grinover e ampliar. Hoje eu entendo que, por exemplo, uma cidade hospitaleira ou uma cidade inteligente é uma cidade que faz com que as pessoas tenham acesso a várias coisas, acesso a equipamentos públicos, transporte público, equipamentos culturais, acesso a, ou seja, uma cidade que se abre para o outro nesse sentido. Eu gosto do termo acessibilidade um pouco mais amplo, não sei se você tinha pensado nisso.

Assim como os outros entrevistados discutidos anteriormente, na transcrição acima, a entrevistada, além de mencionar sobre as palavras em destaques na nuvem de palavras, ressalta sobre a importância da análise das categorias iniciais, hospitalidade e mobilidade e hospitalidade e acessibilidade, proposta por esse estudo.

Para finalizar a figura 6, ilustra o diagrama de rede com suas respectivas relações.

Figura 6 - Rede de conexões.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

A construção do diagrama com os códigos, oferecidos pelo Atlas.ti, das transcrições das entrevistas com os especialistas, demonstram as conexões e relacionamentos dos termos descritos nas análises anteriores. Podemos observar na figura 6, que a conexão se inicia com o objeto de estudo, São Paulo, e suas conexões e relacionamentos seguem um caminho anti-horário indicado pelas setas. Outro destaque da figura são os relacionamentos dos termos, “Hospitalidade” e “Ausência de Hospitalidade”, com os termos, “Mobilidade”, “Urbanismo” e “Acessibilidade”, indicando assim as categorias iniciais e finais propostas por este estudo. Um pouco adiante é possível verificar a incidências

dos termos, “Bem-estar/Qualidade de Vida”, “Segurança”, “Identidade”, “Pertencimento”, “Acolhimento”, “Cidadania”, “Educação” e “Mudanças no Comportamento”, que se assemelham as categorias intermediárias. Vale ressaltar que o termo, “Mudanças no Comportamento”, possui associação com o termo “COVID 19”, demonstrando que as medidas sanitárias impostas frente ao fenômeno pandêmico iniciado em março de 2020 impactam a forma como se observa as características de hospitalidade. Seguindo, é possível observar a associação dos termos, “Fotoetnografia” e “Entrevistas”, ao termo, “Método Misto”, indicando a metodologia proposta para coleta e análise dos dados. Vale destacar que o estudo a priori propõe a observação estruturada no lugar das entrevistas, entretanto, a incidência do termo, “Entrevistas”, surge como sugestão dos especialistas como metodologia a posteriori. E, fechando o ciclo, retornando para o objeto de estudo, surge os termos, “Indicadores”, “Políticas Públicas” e “Gestores”, responsáveis pela fase ETIC do estudo, fomentando a construção de indicadores de hospitalidade que possam auxiliar os gestores nas inserções de políticas públicas eficazes para a população.

5.1.4. Análise de conteúdo:

Análise de conteúdo foi o método adotado para os dados coletados levando em consideração as fundamentações teóricas citadas a seguir:

Segundo Silva e Fossá (2015), a análise de conteúdo é considerada uma técnica que tem como objetivo verificar o que foi dito ou observado nas entrevistas pelo pesquisador. Na verificação do material coletado, busca-se classificá-los em temas ou categorias que propiciarão maior compreensão do que está por trás dos discursos.

A análise de conteúdo, atualmente, pode ser definida como um conjunto de instrumentos metodológicos em constante aperfeiçoamento, que se presta a analisar diferentes fontes de conteúdo (verbais ou não-verbais). É uma técnica refinada, que exige do pesquisador, disciplina, dedicação, paciência e tempo. Faz-se necessário também certo grau de intuição, imaginação e criatividade, sobretudo na definição das categorias de análise, jamais esquecendo do rigor e da ética que são fatores essenciais (FREITAS *et al*, 1997).

Silva e Fossá (2015), destacam que, fases como, leitura geral do documento, formulação das categorias em consonância com o referencial teórico, atenção ao recorte do material coletado, divisão sistêmica das categorias, agrupamentos dos registros em categorias comuns, agrupamento progressivo das categorias e inferência e interpretação, respaldadas no referencial teórico devem ser sintetizadas no método de análise de conteúdo.

Seguindo orientações de Bardin (1977), para a verificação dos dados, foram estipuladas 3 fases de análise: 1) Pré-análise; 2) Exploração do material e 3) Tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

O primeiro contato foi realizado por intermédio de uma análise observatória nas imagens obtidas de fontes secundárias para a execução do pré-teste. Os dados provenientes dessas fontes secundárias foram retirados de boletins, pesquisa, relatórios e informações publicadas no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de São Paulo, nos sítios eletrônicos das autarquias vinculadas com a Secretaria Municipal do Turismo do mesmo município e nos sítios eletrônicos das empresas prestadoras de serviços a cidade de São Paulo. Em seguida, após a verificação das imagens, ocorreu a seleção das cenas que contribuíram na formulação de proposições. Essa etapa tratou-se da exploração do material.

Desse ponto em diante, foram elaboradas categorias para interpretar o material coletado, levando em conta as orientações descritas por Franco (2005), sobre a criação de categorias: 1) A exclusão mútua; 2) A pertinência; 3) A objetividade e fidedignidade.

Com a execução do pré-teste, objetivou-se realizar uma análise produtiva com dados relevantes que pudessem estruturar e respaldar os propósitos da pesquisa.

Primeiramente foram separadas as imagens que se encaixaram nas categorias iniciais, definidas pelo autor, de: 1) Hospitalidade e Mobilidade; 2) Hospitalidade e Urbanismo e 3) Hospitalidade e Acessibilidade.

Enquadra-se em Hospitalidade e Mobilidade os registros de pontos de acessos ao transporte coletivo (rodoviário, ferroviário, aéreo e marítimo).

Já a categoria Hospitalidade e Urbanismo é composta por imagens que representam a gentrificação, ressignificação e requalificação desses espaços.

Por fim, a categoria Hospitalidade e Acessibilidade se dará com a separação de imagens dos equipamentos que favoreçam o acesso a determinado local, bem como a inclusão de pessoas com necessidades especiais.

Como categorias intermediárias, levando em consideração a ótica da hospitalidade, propõe-se a observação dos seguintes pontos: 1) Leis e ritos da Hospitalidade; 2) Encenação da Hospitalidade; 3) Acolhimento; 4) Meta-Hospitalidade; 5) Relações de poder e formas de controle e 6) Construção de laços sociais.

Como categorias finais serão exploradas: 1) A existência de indicadores de hospitalidade e 2) A inexistência de indicadores de hospitalidade.

Vale ressaltar que o pré-teste realizado serviu para confirmar as premissas descritas anteriormente e seu desenvolvimento, assim como a aplicação metodológica proposta que serão descritas e discutidas a seguir.

5.2. 2ª Fase – ETIC:

Nesta fase são apresentados os pré-testes e a aplicação metodológica, além das análises, discussões e resultados obtidos.

5.2.1 Estudo Exploratório

É uma técnica para aproximar o pesquisador do objeto de estudo, com o propósito de oferecer informações e orientar a formulação de proposições da pesquisa, auxiliando na decisão de quais elementos deverão ter mais atenção durante a investigação (GIL, 2008).

Nesse sentido, o estudo coletou e analisou dados quantitativos que proporcionaram aportes para a criação de indicadores, sobre questões relacionadas a hospitalidade, em uma cidade inteligente. Como já descrito anteriormente, a cidade de São Paulo foi escolhida como objeto de estudo e os espaços indicados como necessários ou oportunos para que essa cidade fosse classificada como inteligente foram observados.

A simulação do pré-teste contou com uma busca exploratória nas bases de dados governamentais e de instituições privadas que demonstravam as

categorias criadas para a observação de características de hospitalidade na cidade de São Paulo. De acordo com os resultados obtidos nessa etapa, foi possível realizar a limitação da pesquisa levando em consideração a viabilidade de acesso para observação in loco. Vale ressaltar que um trabalho com metodologia similar proposta por este estudo foi submetido e aprovado em um periódico nacional com classificação, Qualis B2.

5.2.2 Dados Secundários:

Dados secundários são identificados por já terem sido coletados, tabulados, ordenados e possivelmente analisados. Além dos recursos internos formados pelo banco de dados da empresa, também é possível consultar outros recursos externos, como relatórios gerados por organizações, instituições de ensino, instituições de pesquisa, publicações científicas, entidades e outros recursos governamentais como IBGE, FGV, IPEA, Sebrae, etc.

Dessa forma, os dados secundários utilizados no pré-teste justificam as técnicas de fotoetnografia e observação estruturada dispostas na proposta metodológica.

5.2.3 Fotoetnografia e Observação Estruturada:

Como treinamento satisfatório para análise de conteúdo e posteriormente aproveitamento na Inteligência Artificial, foram utilizadas as técnicas de fotoetnografia e observação estruturada.

Fotoetnografia consiste na manipulação de fotografias para a realização de um registro denso e detalhado como evidência da realidade observada.

Na narrativa Etnográfica, as fotografias preservam as informações visíveis apreendidas pela imagem, revelando traços importantes da pesquisa de campo. Essa técnica possibilita a análise de uma representação do fenômeno social a que se pretende estudar (BITTENCOURT, 1994).

Dessa forma, para a realização da Fotoetnografia, além do registro imagético, foi seguida uma estrutura de Etnografia que consiste em uma técnica que estuda os padrões de comportamento humanos inseridos em suas rotinas diárias, bem como a manifestação em determinado contexto interativo entre as

peças ou grupos. É composta por uma descrição densa, mais completa possível de um indivíduo/grupo e seu comportamento (MATTOS, 2004), baseada na observação direta dos espaços escolhidos para verificação e se eles proporcionam momentos de relações interpessoais entre os indivíduos/grupos nas cidades ditas “Inteligentes”.

Nessa etapa segundo Magnani (1998), a coleta deve ser categorizada da seguinte forma:

✓ **Pedaço:** Segundo Magnani (1998) o termo na realidade designa aquele espaço intermediário entre o privado (a casa) e o público, onde se desenvolve uma sociabilidade básica, mais ampla que a fundada nos laços familiares, porém mais densa, significativa e estável que as relações formais e individualizadas impostas pela sociedade.

✓ **Manchas:** As manchas foram criadas pois ao contrário do pedaço, a incursão pelo centro da cidade mostra outros padrões de uso e ordenação do espaço e existe uma forma de apropriação quando se trata de lugares que funcionam como ponto de referência para um número mais diversificado de frequentadores, além de uma base física mais ampla, permitindo a circulação de gente oriunda de várias procedências e sem o estabelecimento de laços mais estreitos entre eles (MAGNANI, 1998).

✓ **Trajetos:** São fluxos recorrentes no espaço mais abrangente da cidade e no interior das manchas urbanas.

✓ **Pórticos:** Tratam-se de espaços, marcos e vazios na paisagem urbana que configuram passagens, lugares que já não pertencem à mancha de cá, mas ainda não se situam na de lá, escapam aos sistemas de classificação de uma e outra e, como tal, apresentam a “maldição dos vazios fronteiriços”, terra de ninguém, lugar do perigo, preferido por figuras liminares e para a realização de rituais mágicos, muitas vezes lugares sombrios que é preciso cruzar rapidamente sem olhar para os lados (MAGNANI, 1998).

✓ **Circuitos:** Descreve o exercício de uma prática ou a oferta de determinado serviço por meio de estabelecimentos, equipamentos e espaços que não mantêm entre si uma relação de contiguidade espacial, sendo reconhecido em seu conjunto pelos usuários habituais (MAGNANI, 1998).

Apesar da escolha dos espaços de análise se pautar nos estudos apresentados pelo Ranking Connected Smart Cities, as categorias indicadas por Magnani quanto a coleta de dados corrobora no entendimento etnográfico da análise de conteúdo.

Sendo assim, após a coleta de dados e aplicação das técnicas de fotoetnografia e observação estruturada, toda a informação ficou a cargo da visão computacional. Visão computacional é um campo da inteligência artificial responsável pela visão de uma máquina. Seu algoritmo consegue extrair informações significativas de imagens capturadas por câmeras, sensores, scanners, entre outros dispositivos. Tais informações auxiliam no entendimento e manipulação dos objetos presentes na imagem (BALLARD, 1982).

Desta forma, foi possível identificar padrões nas imagens coletadas que possibilitaram o desenvolvimento de indicadores de características da hospitalidade. Esses indicadores são responsáveis por responderem as categorias finais do estudo proposto. Entretanto, uma descrição mais detalhada sobre a visão computacional utilizada na coleta dos dados será efetivada mais a frente em um momento mais oportuno.

A seguir, será descrita a aplicação da metodologia proposta, levando em consideração todos os conceitos abordados anteriormente.

5.2.4 Aplicação da Metodologia:

A aplicação metodológica a seguir se apresenta da seguinte maneira.

Inicialmente, para cada categoria inicial proposta por esta pesquisa, foram resgatados e comparados os estudos dos anos 2020, 2021 e 2022 do Ranking Connected Smart Cities, como forma de entender as questões relacionadas a conectividade e tecnologias imbuídas na classificação de São Paulo como cidade inteligente. Essa etapa foi responsável também pelo recorte do trabalho.

Logo depois é apresentado um pré-teste, de fontes secundárias, desenvolvido no ano de 2021, validando os usos das categorias iniciais, intermediárias e finais como categorias de análise sobre a ótica da hospitalidade e suscitando, em parceria com os estudos apresentados pelo ranking, a escolha dos espaços observados.

A etapa seguinte apresenta e justifica, do ponto de vista da tecnologia e da hospitalidade, a escolha dos espaços para a execução in loco da metodologia proposta.

Logo após, são descritos os resultados obtidos com a análise de conteúdo, sobre a perspectiva dos pesquisadores, por intermédio da aplicação das técnicas de fotoetnografia e observação estruturada na coleta dos dados obtidos in loco, além das primeiras considerações.

E por fim, é relatado o treinamento e aplicação da IA nas amostras, assim como os resultados e considerações finais.

Vale ressaltar que as análises a seguir estão dispostas por categorias iniciais, conforme descritas no quadro 5.

A ordem das análises descritas no quadro 5, tenta manter uma linha de raciocínio, respaldando, por intermédio dos métodos e técnicas apresentados sobre a ótica de conectividade, tecnologia e de hospitalidade, o desenvolvimento das categorias de análise (variáveis) utilizadas na IA. O quadro ainda descreve o ano da aplicação, a fonte e o tipo de dados e os instrumentos de coleta.

Quadro 5 – Ordem das análises.

Ordem	Categorias iniciais	Métodos e Técnicas	Ano da aplicação	Ótica	Fonte de dados	Tipo de dados	Instrumentos de coleta
1º	Hospitalidade e Mobilidade	Estudo	2020	Conectividade e Tecnologia	Ranking Connected Smart Cities 2021	Secundários	Documental
		Pré-teste	2021	Hospitalidade	Sítios eletrônicos governamentais e privados	Secundários	Fotoetnografia
		Estudo Comparativo	2021 e 2022	Conectividade e Tecnologia	Ranking Connected Smart Cities 2021 e 2022	Secundários	Documental
		Estudo	2022	Tecnologia	Sítios eletrônicos governamentais e privados	Secundários	Documental
		Análise de Conteúdo	2022	Hospitalidade	Terminal Rodoviário do Tietê	Primários	Fotoetnografia e Observação
		Treinamento e Aplicação da IA	2023	Hospitalidade	Terminal Rodoviário do Tietê	Primários	Fotoetnografia e Observação
2º	Hospitalidade e Urbanismo	Estudo	2020	Conectividade e Tecnologia	Ranking Connected Smart Cities 2021	Secundários	Documental
		Pré-teste	2021	Hospitalidade	Sítios eletrônicos governamentais e privados	Secundários	Fotoetnografia
		Estudo Comparativo	2021 e 2022	Conectividade e Tecnologia	Ranking Connected Smart Cities 2021 e 2022	Secundários	Documental
		Estudo	2022	Tecnologia	Sítios eletrônicos governamentais e privados	Secundários	Documental
		Análise de Conteúdo	2022	Hospitalidade	Parque Villa-Lobos	Primários	Fotoetnografia e Observação
		Treinamento e Aplicação da IA	2023	Hospitalidade	Parque Villa-Lobos	Primários	Fotoetnografia e Observação
3º	Hospitalidade e Acessibilidade	Estudo	2020	Conectividade e Tecnologia	Ranking Connected Smart Cities 2021	Secundários	Documental
		Pré-teste	2021	Hospitalidade	Sítios eletrônicos governamentais e privados	Secundários	Fotoetnografia
		Estudo Comparativo	2021 e 2022	Conectividade e Tecnologia	Ranking Connected Smart Cities 2021 e 2022	Secundários	Documental
		Estudo	2022	Tecnologia	Sítios eletrônicos governamentais e privados	Secundários	Documental
		Análise de Conteúdo	2022	Hospitalidade	MASP	Primários	Fotoetnografia e Observação

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

5.2.4.1 Ranking: Connected Smart Cities:

O ranking, Connected Smart Cities, desenvolvido pela empresa, Urban Systems, em parceria com a Necta, é responsável por classificar as cidades mais inteligentes do Brasil desde o ano de 2015 e apontou no ano de 2020 a cidade de São Paulo como a mais inteligente do Brasil.

Como o próprio título indica, o estudo, por intermédio de dados secundários, considera o conceito de conectividade entre diversos setores e a conectividade existente entre eles (URBAN SYSTEMS, 2020).

Em sua cartilha disponibilizada eletronicamente em 2020, o ranking manifesta que seu objetivo é construir cidades mais humanas e sustentáveis, seguindo os princípios de integração e colaboração entre os atores e suas experiências no desenvolvimento da cidade, além da inovação, transparência e foco nas pessoas no desenvolvimento de políticas públicas eficazes para a necessidade da população (URBAN SYSTEMS, 2020).

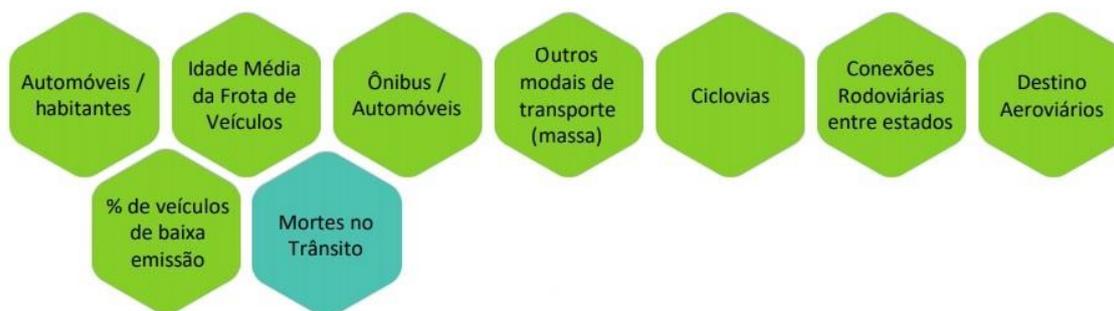
Nesse sentido, como o objetivo desta pesquisa é observar as características de hospitalidade entre os indivíduos/grupos nos espaços dessas cidades, os indicadores e resultados desse ranking acabam de certa forma ajudando a subsidiar os critérios para a escolha das categorias a serem analisadas.

5.2.4.2 Hospitalidade e Mobilidade:

As três categorias iniciais propostas por esta pesquisa com foco em hospitalidade, Mobilidade e Acessibilidade, encontram-se no mesmo eixo temático dos indicadores utilizados pelo ranking, Connected Smart Cities 2020. Já a categoria, Urbanismo, segundo o ranking, aparece como um eixo temático independente.

A figura 7, ilustra os indicadores utilizados pelo ranking nos eixos temáticos Mobilidade e Acessibilidade. Vale ressaltar que, dos nove indicadores apresentados, o indicador Mortes no Trânsito encontra-se também vinculado ao eixo temático Segurança.

Figura 7 - Indicadores dos eixos temáticos Mobilidade e Acessibilidade - Ranking Connected Smart Cities 2020.



Fonte: Urban Systems, 2020.

Já a tabela 5, apresenta as 10 cidades, entre as 100 analisadas, que obtiveram as melhores notas nos eixos temáticos, Mobilidade e Acessibilidade, apontados pelo ranking. Nela constatamos que a cidade de São Paulo ficou com a primeira colocação nessas temáticas, ressaltando sua importância como objeto de pesquisa.

A composição das notas para essas temáticas totalizou o valor máximo de 6,75 pontos, onde, 1,0 ponto foi destinado aos indicadores de conexão interestaduais, destino aeroviário, veículos de baixa emissão e mortes no trânsito, 0,75 pontos para ciclovias e 0,5 ponto para os demais indicadores (URBAN SYSTEMS, 2020). Vale destacar que para a coleta desses dados a Urban Systems considerou março de 2020 como data de corte.

Coincidentemente, esta data foi o início do isolamento social decorrente da contaminação mundial do vírus, denominado de novo Coronavírus – COVID-19, classificado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em março do ano de 2020, como uma pandemia.

Tabela 5 - Ranking Connected Smart Cities 2020 – Mobilidade e Acessibilidade.

POSIÇÃO	MUNICÍPIO - UF	NOTA
1 ^a	São Paulo - SP	4,266
2 ^a	Brasília - DF	4,162
3 ^a	Vitória - ES	3,835
4 ^a	Rio de Janeiro - RJ	3,719
5 ^a	Florianópolis- SC	3,691
6 ^a	Acará - PA	3,603
7 ^a	Belém- PA	3,598
8 ^a	Salvador - BA	3,560
9 ^a	Recife - PE	3,521
10 ^a	Rio Branco - AC	3,506

Fonte: Urban Systems, 2020.

Nesse sentido, a coleta dos dados para a simulação dos procedimentos metodológicos da segunda fase ETIC, deve estreitar o vínculo entre os indicadores propostos pelo ranking para a classificação de uma cidade inteligente com as categorias iniciais, intermediárias e finais desenvolvidas para a análise dos conceitos de hospitalidade.

A seguir, serão descritas as análises do pré-teste realizadas no período de 2021 para o eixo Mobilidade e Acessibilidade sobre a perspectiva da hospitalidade, responsáveis por nortear os pesquisadores na execução da metodologia proposta por este estudo.

Para a simulação dessa fase, a escolha dos dados secundários é justificada pelas medidas e normas impostas pelo governo do estado de São Paulo frente a pandemia ocorrida durante os anos de 2020 e 2021. Tais medidas, como o isolamento social, dificultam a observação das características de hospitalidade nos espaços públicos propostos.

Como justificado anteriormente, a fotoetnografia foi a técnica utilizada na demonstração do modelo adotado para a próxima fase da pesquisa.

Dentre os nove indicadores ilustrados na Figura 7, para o foco desta pesquisa, alguns se potencializam na observação das características de hospitalidade e serão abordados a seguir.

Modais de transportes em massa, sinalizam a capacidade que a cidade possui de oferecer locomoção para os diversos pontos da cidade. Vale ressaltar que tal indicador favorece tanto a população autóctone quanto os seus visitantes, fortalecendo a classificação da cidade como um destino turístico inteligente.

Dentre os modais de transporte existentes, optamos por analisar o modal de transporte rodoviário. Esta escolha se justifica, pois, tal análise ajudará no entendimento de outro indicador existente, ônibus x automóveis.

Novamente, como o intuito desta pesquisa é observar as características de hospitalidade presentes, ou não, em uma cidade inteligente, as análises aferidas na figura 7, demonstram, por intermédio das categorias intermediárias, Acolhimento; Leis e Ritos da Hospitalidade; Encenação da Hospitalidade; Meta-Hospitalidade; Relações de Poder e Formas de Controle e Construção e Fortalecimento de Laços Sociais, a observação ou não das categorias finais, Hospitalidade e Ausência de Hospitalidade, derivadas da categoria inicial, Hospitalidade e Mobilidade.

O recorte temporal utilizado na captação das fotografias foi de 5 anos. Como essa etapa consiste em identificar pontos que apresentem, ou não, características de hospitalidade, o fato de a seleção temporal ser diferente do período compreendido no ranking, Connected Smart Cities 2020, não afeta seu propósito.

Essa etapa da pesquisa servirá para alimentar as variáveis quantitativas que serão responsáveis pela aplicação da inteligência artificial.

A figura 8, ilustra formas distintas de controle e organização dos moradores e/ou visitantes ao transporte coletivo na cidade de São Paulo.

Figura 8 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade no transporte coletivo da cidade de São Paulo.



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

A fotografia posicionada do lado esquerdo da figura 8, ilustra uma fila indiana formada por usuários desse modal de transporte. Essa tentativa de evitar o conflito com o desconhecido ou estrangeiro, por intermédio das leis de hospitalidade, descritas por Pitt-Rivers (1977), possibilita que um morador ou turista tenha acesso de maneira ordenada e tranquila ao seu destino. Vale ressaltar que em uma cidade inteligente, também classificada como DTI, essas formas de controle (LUGOSI, 2016), impostas por seus usuários, corroboram na consolidação desse destino.

Como exemplo, podemos citar o impacto positivo que essa organização poderá causar em um turista, ou grupo de turistas, que esteja tentando acessar os principais pontos turísticos da cidade. Essa sensação de segurança, organização e bem-estar (LUGOSI, 2011), ocasionada por essa lei da hospitalidade, no mínimo, ajudará esse turista a continuar utilizando essa opção de locomoção. Vale ressaltar que este é apenas um ponto a ser mensurado na decisão desse visitante. Valor do transporte, depreciação do veículo e capacidade da frota são alguns outros pontos que influenciam nessa decisão.

Em contrapartida, a fotografia posicionada do lado direito da figura 8, destaca uma aglomeração de pessoas tentando acessar o transporte. Tal tumulto pode oferecer perigo para seus usuários e a sensação de insegurança para aqueles que o utilizam pela primeira vez. Em uma cidade com dimensões territoriais gigantescas e questões sociais, econômicas e culturais diversas, as leis de hospitalidade não serão aplicadas da mesma forma em todos os pontos de acesso ao transporte. Nesse sentido, o ranking, que classifica as cidades e

os destinos turísticos inteligentes não leva em consideração a observação de tais características de hospitalidade.

As análises das imagens descritas anteriormente, destacaram a importância da observação, ou não, das características de hospitalidade no deslocamento dos turistas e moradores dentro da cidade de São Paulo. Já a figura 9, destaca como essas características podem ser observadas no modal de transporte rodoviário que liga vários outros destinos.

Figura 9 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade no Terminal Rodoviário do Tietê da cidade de São Paulo.



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

A figura 9, ilustra um dos maiores terminais rodoviários da cidade de São Paulo, o Terminal Rodoviário do Tietê. Ele é uma das principais portas de entrada e saída do município e interliga a cidade a vários outros destinos intermunicipais e interestaduais. É possível observar na fotografia posicionada do lado esquerdo da figura 9, vários usuários utilizando as cadeiras de descanso posicionadas estrategicamente enquanto aguardam o embarque. Deste modo, conseguimos perceber algumas características de hospitalidade presentes.

Imaginemos o seguinte cenário, um casal de turistas com idade avançada ou alguma dificuldade locomotora que necessite utilizar esse meio de transporte para chegar até seu destino. A permanência necessária para todos os trâmites de embarque e desembarque pode ser maior do que a capacidade física ou psicológica desse casal, nesse sentido, um lugar apropriado para descanso pode oferecer uma sensação de acolhimento e bem-estar para quem o utiliza.

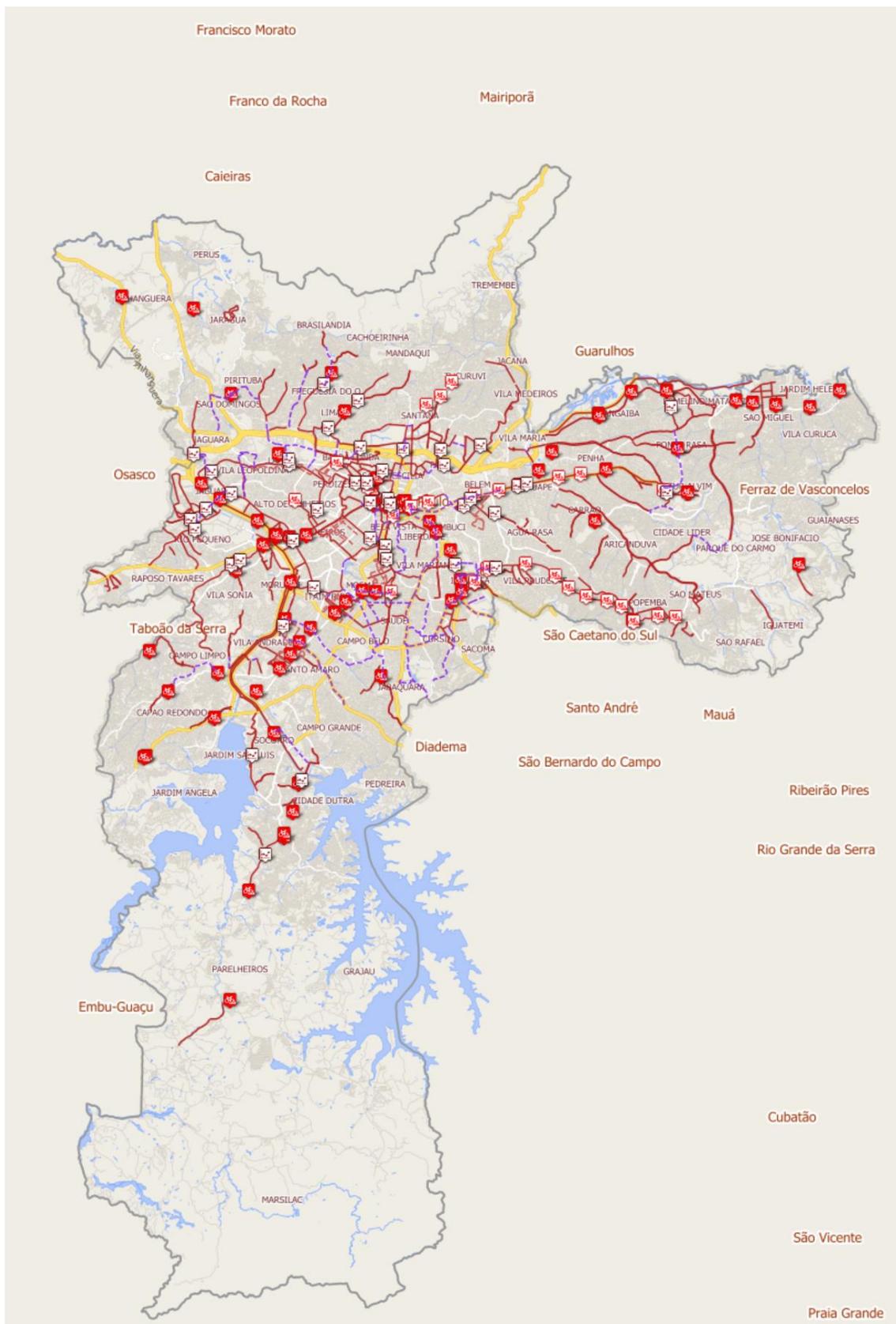
Essa acolhida para (BINET-MONTANDON, 2011) é o primeiro degrau da hospitalidade. Nos espaços de uma cidade, essa acolhida, possui um caráter ético e moral, como uma hospitalidade urbana (BAPTISTA, 2008).

Ainda na fotografia posicionada do lado esquerdo da figura 9, podemos observar nas primeiras cadeiras posicionadas na terceira fileira da esquerda para a direita, que duas pessoas interagem enquanto esperam o embarque. Por se tratar de fotografias retiradas de fontes secundárias, não podemos afirmar que tal interação constitui de fato a construção de laços sociais, descrita por Baptista (2008) e Raffestin (1997) com uma "relação interpessoal", entretanto, esse ambiente de alguma forma facilita a ocorrência dessa característica de hospitalidade.

Na contramão do que foi analisado anteriormente, a fotografia posicionada do lado direito da figura mostra o mesmo terminal com um fluxo de usuários muito elevado. Vale ressaltar que as ocorrências ou ausências de hospitalidade poderão ser observadas de formas diferentes dependendo do período escolhido. Nesta fotografia é possível observar no canto direito inferior da imagem que um jovem está acomodado no chão e encostado em uma pilastra, possivelmente esperando o seu momento de embarque. Isso ocorre pois o número de assentos disponíveis para o descanso não é suficiente para suprir o elevado fluxo de usuários. Novamente, descreveremos um possível cenário onde, um visitante, chegando à cidade para usufruir de seus atrativos turísticos ou eventos festivos, tem como primeira impressão o isolamento, disputas por espaços e aglomerações que, pode transmitir uma sensação de insegurança, individualidade, ou seja, ausência de hospitalidade, apresentados na cena.

Outro indicador destacado pelo ranking é a ciclovia. Segundo o sítio eletrônico da CET (2020), "a cidade de São Paulo possui 567,5 km de vias com tratamento cicloviário permanente, sendo 537,2 km de Ciclovias/Ciclofaixas e 30,3 km de Ciclorrotas". A Figura 10, ilustra o mapa da infraestrutura cicloviária da cidade de São Paulo e nela é possível notar grande abrangência desse tipo de locomoção em quase todo seu território.

Figura 10 - Estrutura ciclovária da cidade de São Paulo.



Fonte: CET (2020).

Antes de analisarmos mais profundamente as características, ou não, de hospitalidade presentes nesse indicador, os dados secundários mostrados anteriormente nos deixam no mínimo otimistas neste quesito. A extensa estrutura cicloviária é um sinal de que os gestores públicos estão atentos a questões como, baixa emissão de carbono, diminuição do tráfego automotivo, saúde e bem-estar da população.

É possível observar nas fotografias inseridas na figura 11, a hospitalidade e ausência de hospitalidade presentes nas ciclovias da cidade de São Paulo.

Figura 11 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade nas ciclovias da cidade de São Paulo.



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

A fotografia posicionada do lado esquerdo da figura 11, ilustra um ciclista utilizando a ciclovia em uma das avenidas mais movimentadas da cidade, a Avenida Paulista. A bicicleta é um elemento que merece destaque nessa fotografia. Algumas empresas privadas, em parcerias com o setor público, disponibilizam gratuitamente ou a preços reduzidos as bicicletas. Isso possibilita que a população mais carente do município, ou mesmo os visitantes, sejam inseridos nessa modalidade, proporcionando para esse morador ou visitante o seu direito a esses benefícios. Vale ressaltar que o ciclista nessa fotografia deveria estar utilizando o equipamento de segurança obrigatório.

Já na fotografia posicionada do lado direito da figura 11, é possível observar que um ciclista, acompanhado de uma criança em sua garupa, faz um gesto indicando seu descontentamento por ter o seu percurso bloqueado por um taxista que não possui autorização de tráfego nas ciclovias. Vale ressaltar

novamente que o ciclista nessa ocasião deveria estar usando seu equipamento de proteção.

Apesar dos gestores públicos pontuarem positivamente pela conectividade ciclovária desenvolvida em grande parte de seu território, um olhar aproximado dos atores, demonstradas nessas fotografias, em decorrência de ações tais como manutenção, fiscalização e aprimoramento, apresentam uma certa insegurança e apreensão de quem a utiliza, ou pretende começar a utilizar, essa alternativa de locomoção.

Segundo Baptista (2008, p.7), “o mundo natural encontra-se hoje ameaçado por múltiplas agressões, impondo ao ser humano a assunção de limites éticos, sem os quais não é possível a partilha solidária do tempo e do espaço”. Nesse sentido, a ausência de solidariedade e ética nesses espaços compartilhados cerceia os direitos de bem-estar e segurança de seus usuários.

Após os resultados conseguidos com o pré-teste da metodologia proposta para a categoria inicial Hospitalidade e Mobilidade, foi realizado um comparativo entre o estudo de 2020 apresentado pelo ranking Connected Smart Cities e os estudos das edições seguintes, para que fosse possível efetuar um cruzamento das questões tecnológicas e de conectividade com os aspectos relacionados a hospitalidade.

Na edição de 2021, o Ranking Connected Smart Cities, trouxe como recorte para o eixo Mobilidade e Acessibilidade um total de 11 indicadores, dois a mais do que a última versão do estudo. Entretanto, assim como ocorreu na edição anterior, o indicador, Mortes no Trânsito, também se concentra no eixo, Segurança. Vale ressaltar novamente que os indicadores responsáveis pelo eixo Acessibilidade, que em Hospitalidade são categorias iniciais separadas, no estudo proposto pelo ranking encontram-se agrupadas. A figura 12, ilustra os indicadores responsáveis pelos eixos Mobilidade e Acessibilidade propostos pelo ranking na edição 2021.

Figura 12 - Indicadores dos eixos temáticos Mobilidade e Acessibilidade - Ranking Connected Smart Cities 2021.



Fonte: Urban Systems, 2021.

Para este recorte, a composição da nota máxima recebeu o valor de 8,50 pontos, sendo:

- 1,0 ponto para os indicadores de Ciclovias, Aeroportos, Transporte rodoviário, veículos de baixa emissão e Mortes em Acidente em Trânsito.
- 0,75 pontos para os indicadores de serviços inteligentes: Bilhete eletrônico no transporte público e Semáforos inteligentes.
- 0,5 pontos para os demais indicadores.

Dois dos dados deste recorte foram coletados de forma individual, sem possuir uma fonte única de consolidação, como ANTT, ANAC, Denatran ou demais indicadores. São eles:

- Ciclovias.

- Outros modais de transporte coletivo.

A data de corte utilizada na coleta dos dados foi de julho de 2021.

Os novos indicadores Bilhete Eletrônico e Semáforos inteligentes, de acordo com o IBGE, foram medidos de forma dicotômica.

A cidade de São Paulo, no eixo Mobilidade e Acessibilidade, novamente ficou com a primeira posição, com um total de 4,994 pontos. A tabela 6, mostra as dez cidades mais bem classificadas e suas respectivas notas no eixo Mobilidade e Acessibilidade da edição 2021 do ranking.

Tabela 6 - Ranking Connected Smart Cities 2021 – Mobilidade e Acessibilidade.

POSIÇÃO	MUNICÍPIO - UF	NOTA
1 ^a	São Paulo - SP	4,994
2 ^a	Balneário Camburiú - SC	4,685
3 ^a	Florianópolis - SC	4,593
4 ^a	Rio de Janeiro - RJ	4,451
5 ^a	Barueri - SP	4,304
6 ^a	Itajaí - SC	4,293
7 ^a	Brasília - DF	4,281
8 ^a	Joinville - SC	4,262
9 ^a	Jaraguá do Sul - SC	4,164
10 ^a	Salvador - BA	4,089

Fonte: Urban Systems, 2021.

Continuando nossa análise sobre aspectos tecnológicos e de conectividade que envolvem o estudo realizado pela Urban Systems, a figura 13 mostra o resultado dos dados compilados para cada indicador do eixo Mobilidade e Acessibilidade, apresentados no ranking Connected Smart Cities 2021.

Figura 13 - Dados compilados dos indicadores dos eixos Mobilidade e Acessibilidade do ranking Connected Smart Cities 2021.



Fonte: Urban Systems, 2021.

Na edição 2022 do ranking, assim como aconteceu na edição 2021, o eixo Mobilidade contou com 11 indicadores. Novamente, como podemos observar na figura 12, o indicador Mortes no Trânsito é destacado com uma cor diferente dos demais pois ele encontra-se também na categoria Segurança.

A metodologia utilizada para a composição das notas nesta edição foi a mesma da edição anterior. Vale destacar que as atualizações destes dados foram realizadas por formulários eletrônicos, desde que comprovadas as suas informações.

Apesar da cidade de São Paulo ter ficado classificada como a terceira mais bem colocada no geral no eixo Mobilidade, novamente a cidade ficou com a primeira posição, com um total de 4,893 pontos. A figura 14 ilustra os indicadores responsáveis pelos eixos Mobilidade propostos pelo ranking na edição 2022.

Figura 14 - Indicadores dos eixos temáticos Mobilidade - Ranking Connected Smart Cities 2022.



Fonte: Urban Systems, 2022.

Na tabela 7, podemos observar as dez cidades mais bem classificadas no eixo Mobilidade da edição 2022 do ranking.

Tabela 7 - Ranking Connected Smart Cities 2022 – Mobilidade.

(continua)

POSIÇÃO	MUNICÍPIO - UF	NOTA
1ª	São Paulo - SP	4,893
2ª	Balneário Camburiú - SC	4,774
3ª	Itajaí - SC	4,677
4ª	Florianópolis - SC	4,674
5ª	Rio de Janeiro - RJ	4,585
6ª	Santana de Parnaíba - SP	4,576
7ª	Joinville - SC	4,551
8ª	Barueri - SP	4,236

(conclusão)

9ª	Blumenau - SC	4,170
10ª	Brasília - DF	4,165

Fonte: Urban Systems, 2022.

Os indicadores nessa edição que se destacaram e segundo o estudo foram responsáveis pela primeira posição da cidade de São Paulo no eixo Mobilidade são:

- Bilhete eletrônico no transporte público
- Semáforos inteligentes.
- 3 opções de aeroportos com voos regulares em um raio de 100 quilômetros da cidade.

Ainda segundo o estudo, a cidade de São Paulo conta com 5,53 quilômetros de ciclovia por habitante e 0,21% da sua frota de veículos é considerada de baixa emissão. A tabela 8, mostra os indicadores e respectivamente os eixos aos quais os dados utilizados para a composição do eixo Mobilidade na cidade de São Paulo estão relacionados.

Tabela 8 - Indicadores, eixos relacionados e abordagem utilizadas no eixo Mobilidade do ranking Conncted Smart Cities 2022 na cidade de São Paulo.

Descrição Variável	Eixo 1	Eixo 2	Eixo 3	Dado	Unidade	Fonte
Bilhete eletrônico transporte público	MOB	TIC		Sim -		IBGE
Ciclovias	MOB	SAU		5,53 kms / 100 mil habits.		Pesquisa Urban Systems
Idade Média Da Frota De Veículos	MOB	MAM		17,1 anos		Denatran
Mortes Em Acidente De Trânsito / 100 Mil Habitantes	SEG	MOB		6,7 Mortes no trânsito / 100 mil habits.		Datasus
Nº de aeroportos com voos regulares em raio de 100 km	MOB		ECO	3 Aeroportos (raio de 100 km)		Horans
Ônibus / Automóveis	MOB			0,02 ônibus / autos.		Denatran
Outros Modais De Transporte Coletivo (kms)	MOB	MAM	URB	3,02 kms / 100 mil habits.		Pesquisa Urban Systems
Porcentagem de veículos matriculados na cidade que são veículos de baixa emissão	MOB	MAM		0,21% do total da frota		Denatran
Proporção De Automóveis / Habitantes	MOB			0,49 autos. / haitantes		Denatran
Semáforos inteligentes	MOB		TIC	Sim -		IBGE
Transporte Rodoviário - Conexões Interestaduais	MOB			118 Conexões interestaduais		ANTT

Fonte: Urban Systems, 2022.

Na tabela 8, podemos verificar que alguns indicadores possuem relação com outros eixos propostos pelo estudo. Além disso, são exibidas as instituições e as unidades de medidas responsáveis pela compilação dos dados de cada indicador.

Dessa forma, após a atualização dos estudos propostos pelo ranking, foram realizadas as coletas dos dados para a simulação dos procedimentos metodológicos da segunda fase ETIC. O objetivo desse procedimento é estreitar o vínculo entre os indicadores propostos pelo ranking para a classificação de uma cidade inteligente com as categorias iniciais, intermediárias e finais, desenvolvidas para a análise dos conceitos de hospitalidade.

Nesse sentido, podemos concluir que indicadores tais como Transportes rodoviários, apresentado na edição 2021 e Conexões rodoviárias entre estados, apresentado na edição 2020, apresentam importância maior ou igual aos outros indicadores. Além disso, na edição 2021 foi adicionado o indicador Bilhete eletrônico no transporte público, que se encontra entre os indicadores que apresentam a segunda maior pontuação. Na edição 2022 também é possível encontrar os indicadores levantados nas edições anteriores e observarmos sua importância para a composição da nota final do eixo.

Tais apontamentos auxiliaram na escolha do espaço a ser observado quanto as questões de conectividade a qual o ranking se propõe. A seguir será realizada uma descrição do Terminal Rodoviário do Tietê, escolhido para a metodologia proposta por este estudo quanto as questões tecnológicas e de hospitalidade propostas pela categoria inicial Hospitalidade e Mobilidade.

Segundo o sítio eletrônico da Socicam, empresa que, em consórcio com a Termini, é responsável desde 1989 pela operação e administração do terminal, o Terminal Rodoviário do Tietê, inaugurado em 1982, conta com 72 plataformas de embarques e 17 de desembarques.

Atualmente, aproximadamente três mil veículos partem e chegam de 1,033 cidades, 21 estados brasileiros e de 5 países do Cone Sul (Argentina, Chile, Paraguai, Peru e Uruguai) (SOSICAM, 2022).

Com média de 90 mil usuários por dia e cerca de 295 funcionários que trabalham em diferentes turnos, seu espaço possui mais de 120.000 m² de área total, sendo 54.480 m² de área construída, com total acessibilidade e aberto 24 horas ao público.

As passagens, ou bilhetes eletrônicos, das 60 empresas rodoviárias presentes no terminal, podem ser comercializados em mais de 120 bilheterias existentes.

Em 2002, após sua revitalização, o terminal começou a contar com estrutura similar a balcões de check-in dos aeroportos e algumas empresas passaram a oferecer salas vips com ar-condicionado e máquinas de café.

Ainda segundo o sítio eletrônico da Socicam, “melhorias da funcionalidade do espaço e o aumento da qualidade, conforto e comodidade, aumentaram o índice de consumo e o tempo de permanência dos passageiros de 38% para 50%”. Inovações estruturais e tecnológicas aumentam a efetividade das operações urbanas e possibilitam melhorias na qualidade de vida ao integrar questões sociais, econômicas e ambientais (BUHALIS e AMARANGGANA, 2014; NICK *et al*, 2018; GRETZEL, *et al*, 2015).

Outras inovações relatadas pela Socicam destacam o aperfeiçoamento dos equipamentos responsáveis pela segurança, que permitem o monitoramento completo.

É possível também acessar serviços a órgãos públicos, tais como ARTESP, ANTT e um posto de Assistência Social.

Com relação a presença das TICs no terminal, a Socicam informa em seu sítio eletrônico que displays eletrônicos informam os embarques e desembarques em cada plataforma, além de totens de autoatendimento e um serviço de check-in antecipado de bagagens que segundo a operadora diminui consideravelmente o tempo de embarque para lugares mais distantes tais como, Norte e Nordeste. Tais exemplos de aplicações, fomentados pela cidade, demonstram sua eficácia para bem-estar da população (HARRISON e DONNELLY, 2011).

A Socicam em parceria com a XN Brasil, empresa responsável pelas TICs em espaços com grandes circulações de pessoas, implantou o Wi-Fi Social, sistema com capacidade de atender simultaneamente 4,5 mil pessoas no Terminal (Mobilidade Sampa).

Dessa forma, é justificável a escolha do Terminal Rodoviário do Tietê como recorte da categoria inicial Hospitalidade e Mobilidade pois tal destino proporcionou análises tanto dos aspectos “inteligentes” fruto da inserção das TICs e suas conectividades (GRETZEL *et al*, 2015; HARRISON *et al*, 2010), quanto aspectos relacionados a observação das características de hospitalidade, que se justifica pela quantidade de pessoas que se utilizam desse espaço diariamente.

Inicialmente, foi traçada uma estratégia em conjunto com os pesquisadores responsáveis pelo trabalho sobre a melhor forma de adquirir os dados para que o resultado fosse uma amostra de tamanho satisfatório e de qualidade.

Nesse sentido, para a execução da técnica de fotoetnografia no Terminal Rodoviário do Tietê foram retiradas taxas de FPS (Frames por segundo) das filmagens realizadas por aparelho móvel. Tal ação se fez necessária pois um dos intuitos, fomentados por categorias intermediárias tais como Acolhimento, Leis e Ritos, Meta-Hospitalidade e Construção e Fortalecimento de Laços Sociais, era capturar ações realistas e verdadeiras que representassem possíveis características de hospitalidade entre os indivíduos ou grupos nos espaços do terminal. Dessa forma, foram necessárias execuções discretas e quase imperceptíveis das filmagens.

Para não entramos em discussões aprofundadas sobre o tema, frames de vídeo ou frames por segundo são *prints* retirados de um vídeo.

E foram exatamente esses *prints*, retirados das filmagens, que possibilitaram uma amostra considerável para o objeto de estudo escolhido para a categoria inicial Hospitalidade e Mobilidade.

Para o Terminal Rodoviário do Tietê foram obtidos 44 vídeos, de onde foram retiradas 136 imagens, sendo 127 imagens que representam a categoria final Hospitalidade e 09 imagens representando a categoria final Ausência de Hospitalidade

A coleta dessa categoria inicial foi realizada no dia 16/11/2022 com início às 08h56 e término às 10h49.

A seguir serão destacados alguns frames ou *prints* das imagens coletadas no Terminal Rodoviário do Tietê e suas análises.

Antes da apresentação das análises é importante salientar que a observação das categorias intermediárias nas imagens foi focalizada e diferenciada por cores.

As cores a seguir representam as categorias intermediárias propostas por este trabalho e foram destacadas nas imagens por intermédio dos pontos focais.

- Rosa: Acolhimento. 
- Laranja: Encenação. 
- Verde: Leis e Ritos. 

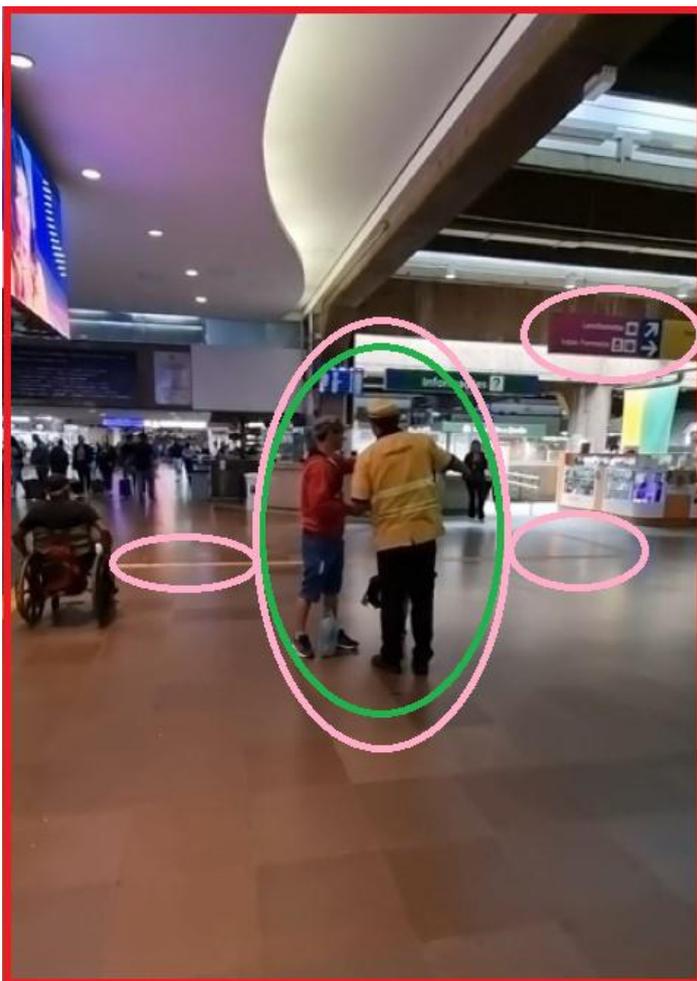
- Turquesa: Relações de Poder e Formas de Controle. ■
- Amarelo: Meta-Hospitalidade. ■
- Roxo: Construção e Fortalecimento de laços sociais. ■

Outra distinção utilizada foi na classificação das categorias finais propostas por este trabalho. As imagens que representam a categoria final, Hospitalidade, possuem uma borda vermelha. ■

Já as imagens que representam a categoria final, Ausência de Hospitalidade, possuem uma borda cinza. ■

A figura 15, ilustra os pontos focais das categorias intermediárias encontradas durante a análise, assim como a classificação da categoria final a qual a imagem se encaixa.

Figura 15 – Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Antes de iniciarmos as análises das imagens retiradas das filmagens obtidas no terminal, vale ressaltar que juntamente com a técnica de fotoetnografia foi utilizada a técnica de observação estruturada, que serviu de aporte ao entendimento do contexto social ao qual o cenário discorre.

Na figura 15, é possível observar a inserção de 5 pontos focais na imagem analisada. Um ponto focal está destinado a categoria intermediária Leis e Ritos e o demais correspondem a categoria intermediária Acolhimento.

Como primeiro destaque é possível observar o pedido de ajuda de uma pessoa a um funcionário, que no momento da filmagem não foi possível identificar se ele estava trabalhando no terminal ou empresas adjacentes. Entretanto, ficou constatado que o tipo de ajuda que esse funcionário prontamente ofereceu a outra pessoa não fazia parte de suas atribuições profissionais.

Dessa forma, como resultado da análise ao ponto focal destacado na cor rosa, foi observada a ação de Acolhimento, principalmente para a pessoa solicitante da ajuda. A ação entre os personagens descritos anteriormente é o primeiro degrau, o início, o rito de passagem, a acolhida ao estranho e ao desconhecido (BINET-MONTANDON, 2011). Tal acolhida observada no terminal, espaço de passagem e convivência de uma cidade, pode ser interpretada como uma hospitalidade urbana, um cenário já aguardado, de ética, de moral (BAPTISTA, 2008).

Nesse sentido, destacamos também os demais pontos focais apresentados na figura 15. Dois pontos focais de Acolhimento destacam o piso tátil disponibilizados pelo Terminal. Tal ação, fomentada pela gestão responsável pelo espaço, por intermédio da acessibilidade, oferece uma acolhida aqueles que necessitam de uma condição especial para se locomoverem. Segundo Grinover (2006, p.29-30) “acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço”. Também podemos observar na figura um ponto focal na cor rosa ilustrando uma placa com informações de localização que orientam as pessoas, principalmente as que acessam o espaço pela primeira vez, a encontrarem e otimizarem sua trajetória.

A identificação adequada dos espaços de uma cidade propicia ao estrangeiro uma sensação de acolhimento e bem-estar pois tal informação assemelha-se a um, “dom”. Ao oferecer esse “dom”, o indivíduo começa a

desfrutar de sua permanência nesse espaço de forma mais generosa (GRINOVER, 2006).

Para Grinover (2006, p.32), “oferecer e receber informação é um mecanismo de hospitalidade: a noção de dádiva torna-se sinônimo de “imagem da cidade”, de “identidade” e de “qualidade urbana”.

E por fim, temos o ponto focal destacado na cor verde que representa a categoria intermediária Leis e Ritos. Ressaltamos a correlação que as categorias intermediárias, Acolhimento e Leis e Ritos, apresentam, pois, quando utilizamos as Leis e Ritos da hospitalidade para iniciarmos uma relação e respectivamente recebemos o aceite desse convite, acontece o acolhimento ao estranho e ao desconhecido.

Aceitar o convite de um desconhecido, dentre muitas facetas imbuídas nessa situação, encontra-se a caridade. Da mesma forma como acreditava-se antigamente, ou ainda acreditamos, que Deus toma forma de um estrangeiro, assegura-se a obrigação moral da hospitalidade (PITT-RIVERS, 2012).

Finalizando os resultados obtidos na imagem da figura 15, é possível verificar uma borda vermelha contornando toda cena, indicando assim a observação de características de hospitalidade. Vale destacar ainda, que apesar da cena ilustrar um cadeirante, no contexto apresentado, ele representa apenas um coadjuvante.

A figura 16, mostra uma compilação de 3 imagens onde é possível verificar o início e o término da relação interpessoal no cenário apresentado. Isto foi viável pois, apesar de mencionarmos a técnica de fotoetnografia como ferramenta a metodologia proposta, a estratégia da filmagem, possibilitou a retirada dos frames, ilustrando todo o momento da relação, ação que, talvez, não seria possível durante o processo de fotografia.

Figura 16 – Início e término da relação interpessoal das categorias intermediárias Acolhimento e Leis e Ritos.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Vale ressaltar que para preservar a identidade e o anonimato das pessoas que fazem parte da cena, seus rostos foram borrados.

Analisando ainda os resultados obtidos da amostra coletada para o Terminal Rodoviário do Tietê, a figura 17, destaca duas categorias intermediárias encontradas no espaço que ainda não foram descritas neste trabalho, além das categorias intermediárias, Acolhimento e Leis e Ritos, já abordadas anteriormente.

Figura 17 - Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos, Relações de Poder e Formas de Controle e Meta-Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Iniciando pela categoria Acolhimento, já abordada anteriormente, podemos identificar 4 pontos focais, na cor rosa, que destacam a categoria na figura 17. Como descrito na figura 15, uma situação ilustrada por essa categoria é a placa de identificação. Outro destaque são as cadeiras disponibilizadas que oferecem conforto e acolhimento para as pessoas que precisam esperar para seguirem seu trajeto. A pessoa que está sentada do lado direito da figura 17, com a mão estendida para a pessoa posicionada do lado esquerdo é um deficiente físico e essa acolhida proporcionada pelo equipamento transpõe a sensação de alívio se tornando “quase” uma necessidade.

Outro ponto focal da categoria Acolhimento ilustra um enfeite natalino. Talvez esse seja um ponto de discussão sobre a ação proposta pelos gestores

para que os usuários deste espaço tenham uma sensação de acolhimento. Entretanto, para aqueles que apreciam o festival religioso, tal ação oferece acolhimento e sensação de bem-estar assim como ocorre nas festas ou eventos com a comunidade (LUGOSI, 2011).

Finalizando o Acolhimento na figura 17, observamos a categoria destacada pelo ponto focal na cor rosa que envolve os atores da cena. Assim como já descrito na figura 15, esta acolhida, permissão do início da relação ao desconhecido é também visualizado nesse contexto. Ressaltamos a correlação das categorias Acolhimento, Leis e Ritos e Meta-hospitalidade como ponto central da cena hospitaleira e a borda na cor vermelha indicam a hospitalidade.

Já a categoria intermediária Relações de Poder e Formas de Controle, está sinalizada por intermédio do ponto focal destacado na cor turquesa. Nesse contexto, as pessoas que participam da cena, uma efetivamente e a outra em segundo plano, estão utilizando máscaras de proteção. Tal medida, como já mencionado anteriormente, foi adotada durante a pandemia originada da COVID 19, que teve sua fase aguda nos anos de 2020 e 2021. Salienciamos, que no dia da coleta, as medidas de segurança sanitárias impostas durante a fase ativa da pandemia, principalmente em espaços públicos, não estavam obrigadas a serem cumpridas. Isso demonstra um novo fenômeno que vem ocorrendo após a flexibilização de tais medidas pois o uso desses equipamentos assim como a higienização das mãos com álcool, para algumas pessoas, que utilizam de espaços compartilhados, foi incorporado em sua rotina.

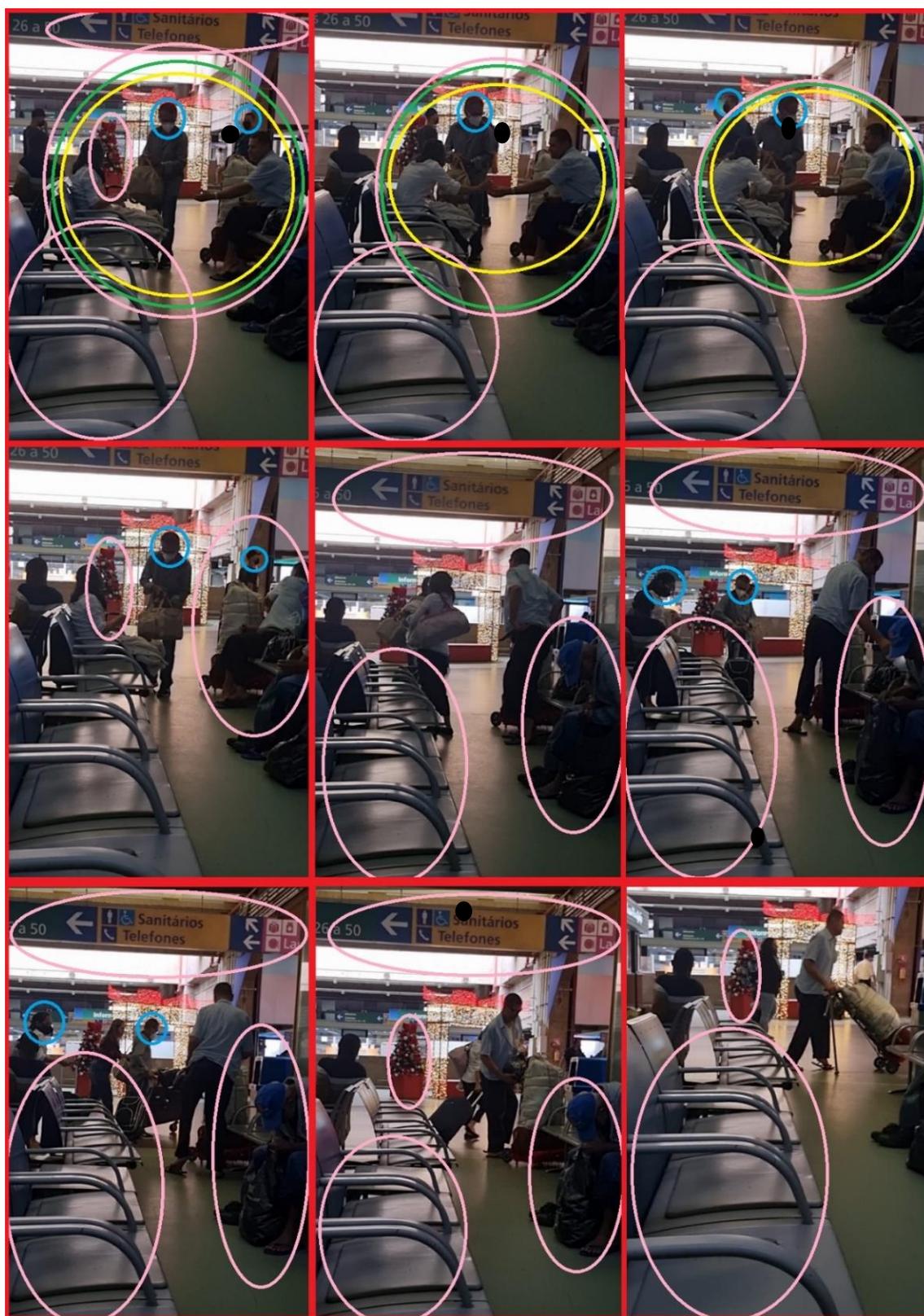
A hospitalidade é criada por intermédio de várias práticas sociais, materiais, performáticas e representacionais. Pode ser consumida como brincadeira, com benefícios hedônicos, garantia de segurança e bem-estar, sustentar organização e coesão do grupo, formas de controle, processo de identificação, bem como pertencer ou diferenciar os outros (LUGOSI, 2016).

Outra categoria intermediária destacada pelo ponto focal na cor amarela é a Meta-Hospitalidade. Reforçando a compreensão apresentada no pré-teste, entende-se por Meta-Hospitalidade os estados temporários de manifestações de Hospitalidade. Argumenta-se que a meta-hospitalidade está ligada a momentos comunitários, vínculos emocionais de curta duração que podem ser construídos ou experimentados através de transações de hospitalidade (LUGOSI, 2008).

Nesse sentido, graças a observação estruturada realizada juntamente com a fotoetnografia foi possível identificar a ação momentânea da hospitalidade, descrita e cunhada por Lugosi (2008) como Meta-Hospitalidade, pois, o emprego da técnica capacitou a percepção do cenário, demonstrando o início e término da relação interpessoal entre os atores.

Para enfatizar ainda mais a Meta-Hospitalidade observada na figura 17, a composição das imagens na figura 18, mostra o início e o término do vínculo entre os atores da cena.

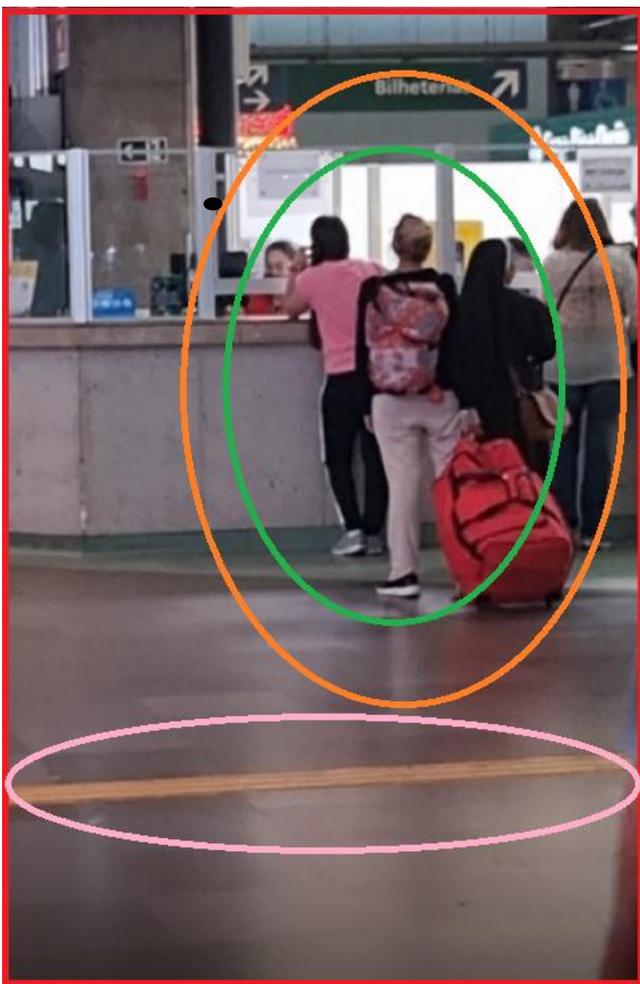
Figura 18 – Início e término da relação interpessoal das categorias intermediárias Acolhimento, Leis e Ritos e Meta-Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Outra categoria intermediária observada no Terminal Rodoviário do Tietê foi a Encenação da Hospitalidade. A figura 19, destaca o ponto focal na cor laranja, responsável por indicar esta categoria.

Figura 19 - Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos e Encenação da Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

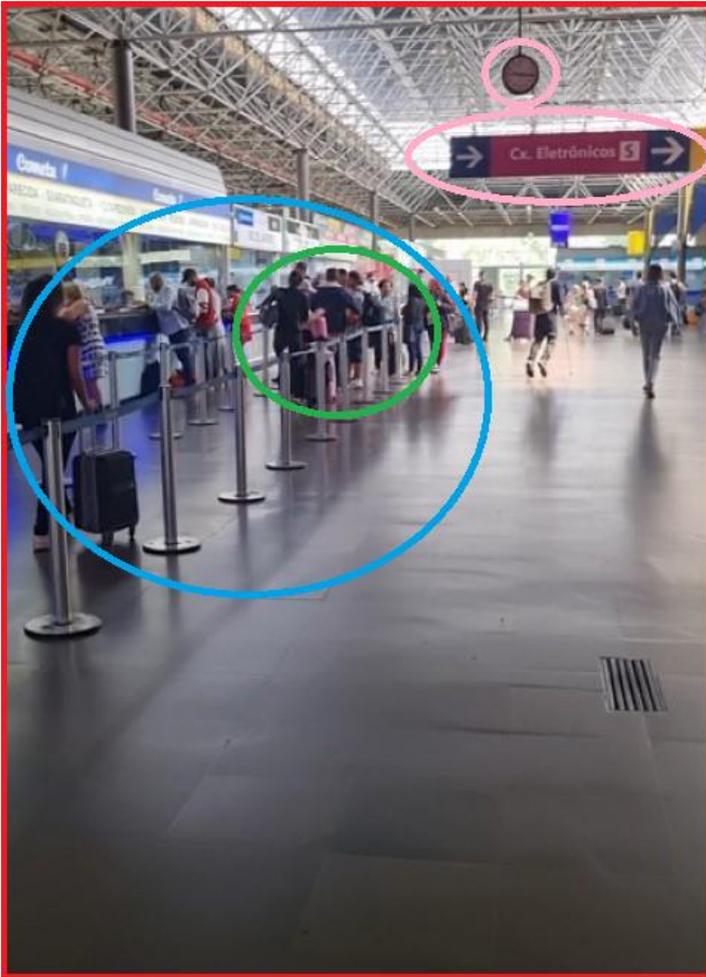
Antes de descrevermos sobre a Encenação da Hospitalidade presente na cena, vamos comentar sobre as outras categorias destacadas. Assim como observada e analisada na figura 15, na figura 19, temos a categoria Acolhimento ilustrada por intermédio do ponto focal na cor rosa. Também podemos observar a categoria Leis e Ritos realçada pelo ponto focal na cor verde. Nessa categoria foi possível presenciar que apesar de não existir uma demarcação ou qualquer método de controle, as pessoas de forma civilizada esperam sua vez para utilizarem o serviço de informações disposto no espaço. Segundo Baptista

(2008, p.6), “lugares de hospitalidade são lugares de urbanidade, cortesia cívica, de responsabilidade e de bondade”.

E por fim, o ponto focal na cor laranja indica a Encenação da Hospitalidade contida na imagem. Nesse cenário, o espaço, antes de ser um local de acolhimento propriamente dito, é planejado para que o atendente ou recepcionista consiga encontrar as soluções para as necessidades apresentadas (GOTMAN, 2009). Segundo Pitt-Rivers (2012), não oferecer o que se tem de melhor a um hóspede é insultá-lo. Dessa forma, como uma exigência do código da hospitalidade a generosidade para atender aquele que te procura é um manual de como saber viver (LECHERBONNIER, 1996).

No terminal, a categoria intermediária Relações de Poder e Formas de Controle, pode ser observar por intermédio de outros aspectos. A figura 20, ilustra o ponto focal na cor turquesa indicando os pedestais organizadores controlando o acesso as pessoas aos guichês além da presença de outras categorias.

Figura 20 - Categorias intermediárias e final encontradas no Terminal Rodoviário do Tietê. Acolhimento, Leis e Ritos e Relações de poder e Formas de Controle.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Na figura 20, encontramos a forma de controle adotada pelas empresas para que seus usuários, de maneira organizada e justa, consigam obter suas passagens. Reforçamos que no terminal algumas empresas disponibilizam tokens de autoatendimento e canais disponíveis na internet para a aquisição antecipada dos bilhetes.

Dessa forma, tal ação desenvolvida pelas empresas oferece uma sensação de segurança a seus usuários. A hospitalidade nas organizações pode ser usada propositadamente para estabelecer relações de poder e invocar obediência às normas organizacionais. Ela surge dentro das práticas organizacionais e pode ser implantada como instrumento de entrincheiramento para perpetuar normas e hierarquias existentes (LUGOSI, 2014).

Outra categoria apresentada na figura e já discutida anteriormente é a presença do Acolhimento na placa de identificação e no relógio. E por fim temos a categoria Leis e Ritos que, apesar da forma de controle estar organizando a fila, e já mencionada anteriormente, é possível observar que as pessoas estão de maneira civilizada respeitando o controle imposto.

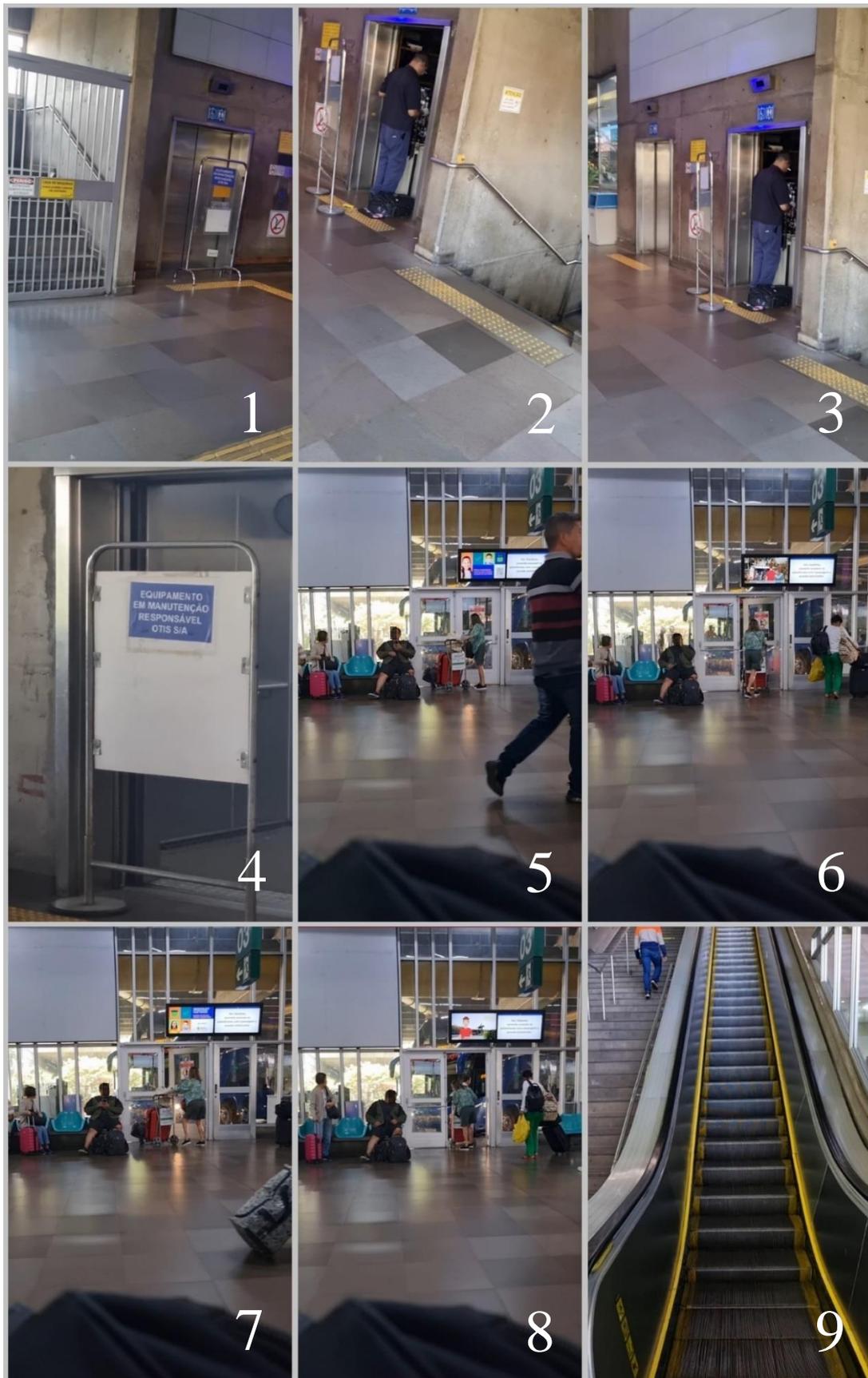
Durante toda coleta e análise das características de hospitalidade no Terminal Rodoviário do Tietê, a categoria intermediária, Construção e Fortalecimento de Laços Sociais, não foi observada.

Todas as figuras mostradas até o momento além de apresentar, 05 das 06 categorias intermediárias propostas por este estudo, também são imagens que, por intermédio da borda vermelha, representam a categoria final Hospitalidade.

Por outro lado, foram identificadas, por intermédio da borda na cor cinza, 09 imagens que representam a categoria final Ausência de Hospitalidade.

A figura 21, ilustra um compilado com as nove imagens capturadas no Terminal Rodoviário do Tietê que demonstram a categoria, Ausência de Hospitalidade.

Figura 21 – Ausência de Hospitalidade no Terminal Rodoviário do Tietê.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

As imagens 1 e 4 contidas na figura 21, ilustram dois elevadores inoperantes com placas identificando que ambos estão em manutenção e as imagens 2 e 3 mostram um funcionário realizando a manutenção ou conserto em um elevador. Nesse cenário podemos levar em consideração o dia e o horário da coleta. Como já mencionamos anteriormente, a coleta dessa categoria foi realizada no dia 16/11/2022, quarta-feira, com início às 08h56 e término às 10h49. Dessa forma, como a data e horários escolhidos retrataram o fluxo normal de utilização do terminal, a inoperância de alguns elevadores não ocasionaram transtornos, visto que, havia outros elevadores em funcionamento no momento. Entretanto, podemos interpretar que o cenário apresentado nas imagens em um dia atípico, com o fluxo de pessoas igual ou superior a capacidade de operação máxima do terminal, causaria problemas para algumas pessoas que necessitassem da utilização desse tipo de locomoção. Na imagem 9, graças a observação estruturada realizada pelos pesquisadores, é possível identificar que a escada rolante que dá acesso ao piso superior do terminal está parada e uma pessoa que precisou chegar ao piso superior utilizou-se da escada comum para manter seu curso. Tal análise contida na imagem 9, diferente da análise realizada nas imagens 1, 2, 3 e 4, que não carregam prejuízos quanto ao dia e horários escolhidos para a coleta, possivelmente acrescentaria comodidade com o funcionamento do equipamento. Nesse sentido, este trabalho entende que a inoperância de alguns equipamentos disponibilizados para a população e o horário escolhido para a manutenção retratam a categoria final, Ausência de Hospitalidade.

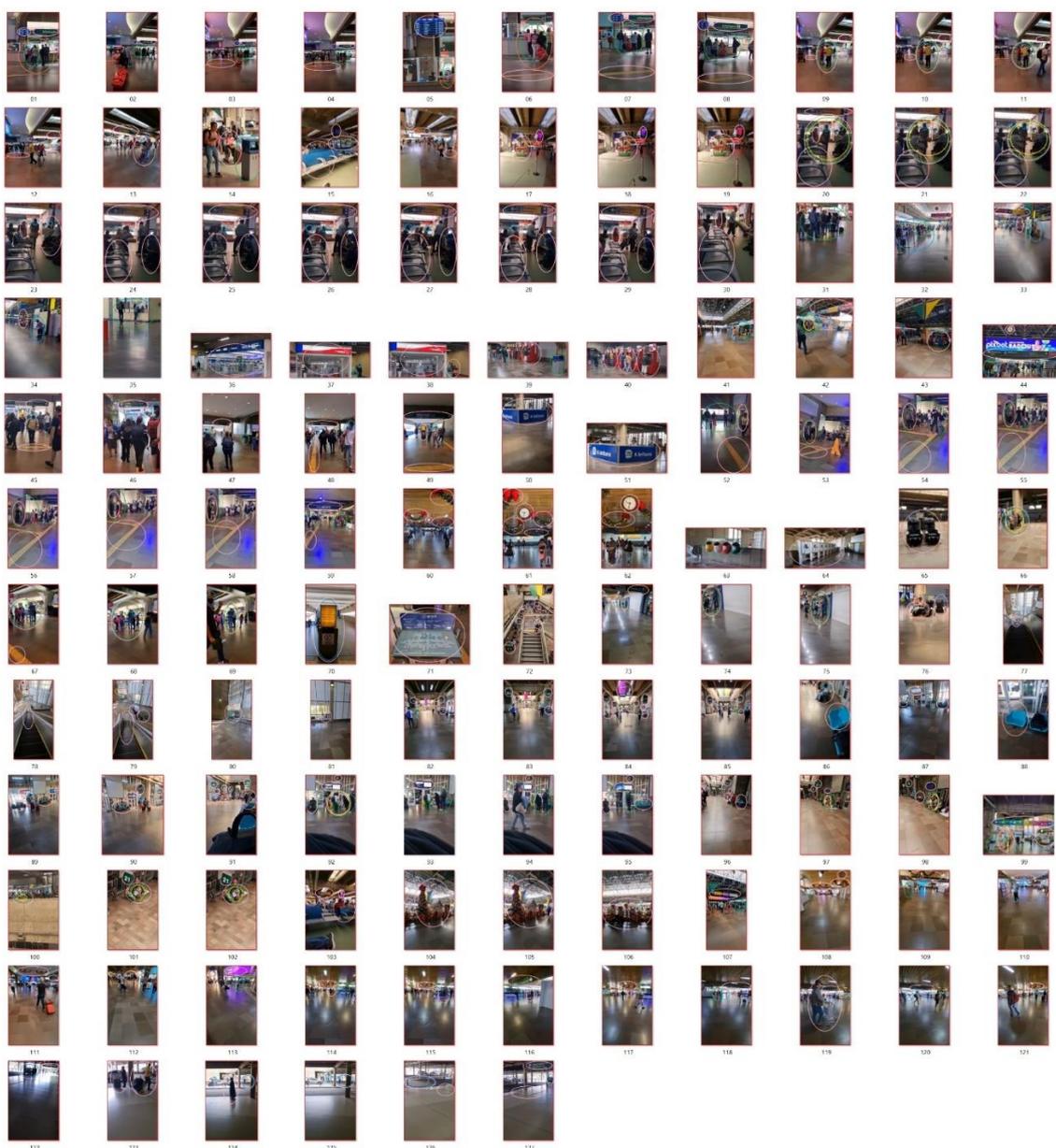
Segundo Grinover (2014, np), “a urbanidade é, por definição, uma qualidade ou não da forma ou das formas dos elementos no interior da cidade. Material que está diretamente ligado ao bem-estar das pessoas no espaço público”.

Já as imagens 5, 6, 7 e 8, ilustram uma pessoa, utilizando-se do carrinho de bagagens disponibilizado pelo terminal, com dificuldades para transpor a porta que dá acesso a plataforma onde está localizado seu transporte. É possível identificar também no transcorrer das imagens que algumas pessoas que se encontram perto não ofereceram nenhum tipo de ajuda para que a pessoa com dificuldades conseguisse chegar ao seu destino.

Para que uma relação verdadeiramente ética seja construída é preciso que o outro seja visto e ouvido. Pode-se ausentar somente na aparição. É preciso comparar, pensar, fazer justiça no momento da aparição (LEVINAS, 1982).

A figura 22, a seguir, ilustra um compilado com todas as imagens que representam a categoria final Hospitalidade retiradas da amostra responsável pela categoria inicial Hospitalidade e Mobilidade.

Figura 22 – Imagens de hospitalidade e suas categorias intermediárias coletadas no Terminal Rodoviário do Tietê.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Em cada imagem ilustrada pela figura 22, é possível notar a presença dos pontos focais indicando as categorias intermediárias e a borda na cor vermelha mostrando que o resultado da análise traz a categoria final, Hospitalidade.

5.2.4.3 Hospitalidade e Urbanismo:

Continuando nossa análise, a figura 23, ilustra os indicadores utilizados pelo ranking Connected Smart Cities 2020 no eixo temático, Urbanismo.

Figura 23 - Indicadores do eixo temático Urbanismo - Ranking Connected Smart Cities 2020.



Fonte: Urban Systems (2020).

Podemos observar que na figura 23, que os três primeiros indicadores, destacados com a cor verde, já foram apresentados nos eixos temáticos, Mobilidade e Acessibilidade. Entretanto, eles ajudam na composição da nota do eixo temático, Urbanismo. Seguindo a mesma lógica, os indicadores, destacados em vermelho, que perfazem o eixo temático, Meio Ambiente, também são responsáveis pela formulação final da nota.

A tabela 9, apresenta a cidade de São Paulo na segunda posição entre as 10 cidades que obtiveram as melhores pontuações nessa temática. Novamente ressaltamos a importância desses indicadores e como eles se

entrelaçam com a categoria inicial criada, Hospitalidade e Urbanismo, para análise de características, ou não, de hospitalidade com o objeto de pesquisa apresentado.

Tabela 9 - Ranking Connected Smart Cities 2020 – Urbanismo.

POSIÇÃO	MUNICÍPIO - PR	NOTA
1 ^a	Curitiba - PR	7,077
2 ^a	São Paulo - SP	6,854
3 ^a	Santos - SP	6,821
4 ^a	Cascavel - PR	6,594
5 ^a	Indaiatuba- SP	6,559
6 ^a	Vitória da Conquista - BA	6,545
7 ^a	Balneário Camboriú- SC	6,489
8 ^a	Praia Grande - SP	6,481
9 ^a	São Bernardo do Campo - SP	6,405
10 ^a	Niterói - RJ	6,383

Fonte: Urban Systems, 2020.

A composição das notas para essa temática totalizou o valor máximo de 9,5 pontos, onde, 1,5 pontos foram destinados ao indicador despesa pagas com urbanismo por habitante. Leis de zoneamento, operação urbana e plano diretor estratégico, porcentagem da população vivendo em densidades populacionais médias e altas, atendimento urbano de água e atendimento urbano de esgoto perfizeram 1 ponto da nota final. 0,5 ponto foi destinado aos demais indicadores de mobilidade e para consulta prévia de alvará provisório (URBAN SYSTEMS, 2020).

Nesse sentido, para análise do pré-teste da categoria inicial Hospitalidade e Urbanismo, quanto a observação das características de hospitalidade, foram utilizadas duas fotografias que destacam o processo de gentrificação realizado pelo setor público na praça Princesa Isabel, localizada na região de Campos Elíseos da cidade de São Paulo. A figura 24, apresenta dois cenários observados na praça Princesa Isabel na cidade de São Paulo.

Figura 24 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade na praça Princesa Isabel.



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Devido a importância que o indicador “despesas pagas com urbanismo por habitante” possui junto ao ranking, a escolha de um local que fomenta ao uso de seus habitantes e visitantes pode ajudar no entendimento das políticas públicas planejadas para esse DTI.

Podemos observar na fotografia posicionada do lado esquerdo da figura 24, que a praça Princesa Isabel após sua requalificação, ocorrida em maio de 2018, encontra-se limpa, com a grama aparada e com seus equipamentos destinados a prática de exercícios físicos e diversão em ótimo estado. Nesse cenário, podemos observar que duas pessoas estão se apropriando deste local público após a sua requalificação (BELL, 2007 e LUGOSI, 2010) para realizarem suas atividades físicas. Podemos observar também que outras duas pessoas estão sentadas nos balanços, disponibilizados pela praça, interagindo uma com a outra.

Além da praça estar localizada em uma região estratégica da cidade, sendo passagem para locais como a Sala São Paulo e a Pinacoteca, ela costuma ser um destino visitado por seu contexto histórico, como o imponente monumento a Duque de Caxias. Nesse cenário, diante da requalificação realizada, a praça se transforma em um local de acolhimento, entretenimento e um destino consolidado para seus visitantes.

Por outro lado, a figura posicionada do lado direito da figura 24, ilustra a praça Princesa Isabel antes e após sua requalificação. Nesse cenário, podemos observar a praça ocupada por algumas pessoas em suas barracas. Na fotografia é possível notar que esse tipo de ocupação desordenada deixa a praça suja e sem grama. É nítido que não podemos designar esse ambiente como acolhedor

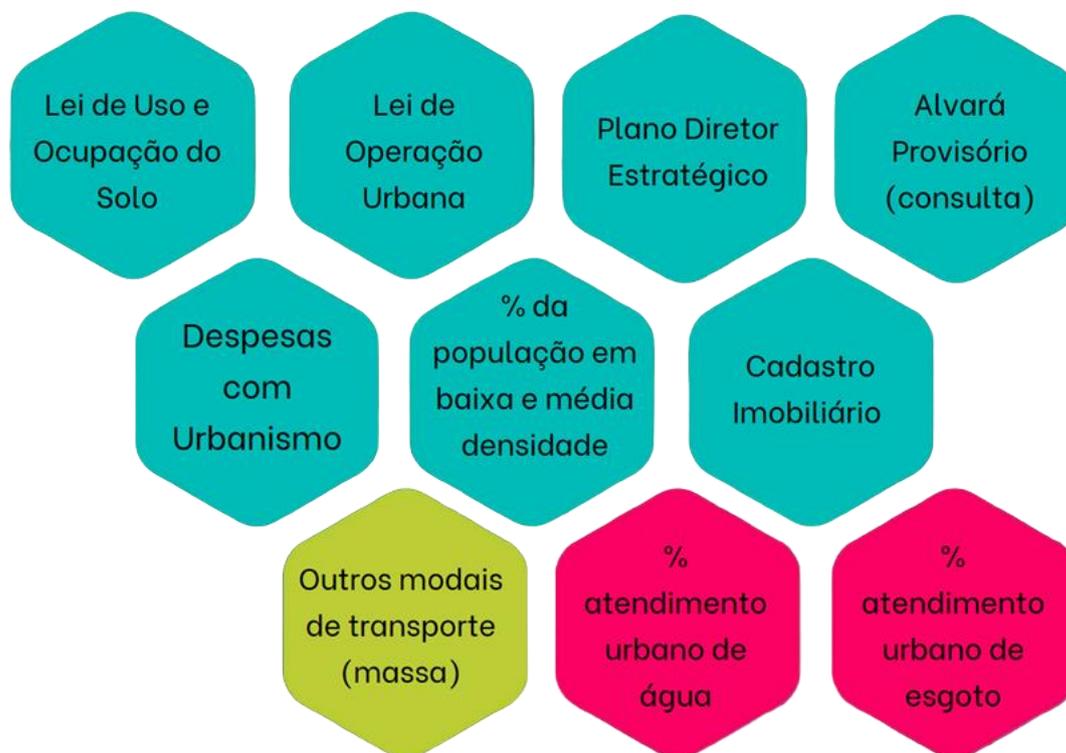
para quem visita ou passa por esse local. No entanto, para os necessitados e dependentes químicos que ali residem a praça propicia uma sensação de pertencimento e acolhida numa tentativa de simulação de um lar.

Esse momento da análise resgata o gap da pesquisa. Nesse ponto é observável que as políticas públicas estão mais preocupadas com o olhar distante e maquiado de uma cidade para seus visitantes do que o olhar de perto (MAGNANI, 2002) de uma sociedade fragilizada e necessitada de políticas públicas eficazes para a solução de seus problemas.

Assim como ocorreu no eixo Mobilidade, do ranking Connected Smart Cities, foi realizado também um comparativo entre o estudo 2020 com os estudos de 2021 e 2002 para o eixo Urbanismo.

Contrastado ao estudo realizado em 2020, o recorte utilizado na edição 2021, para o eixo Urbanismo, apresentou um novo indicador, Cadastro Imobiliário. Esse novo indicador é responsável pela utilização das TICs, tais como informatização dos dados, georreferenciamento e acesso online ao cidadão. Em contrapartida, dois indicadores relacionados ao eixo Mobilidade, Automóveis/habitantes e Ônibus/automóveis foram removidos. Vale ressaltar ainda que os indicadores relacionados ao eixo Meio Ambiente, % atendimento urbano de água e % atendimento urbano de esgoto permaneceram. A figura 25 mostra a atualização ocorrida nos indicadores responsáveis pelo eixo Urbanismo na edição de 2021.

Figura 25 - Indicadores do eixo Urbanismo do ranking Connected Smart Cities 2021.



Fonte: Urban Systems, 2021.

A composição da nota deste eixo foi semelhante a utilizada em 2020 incluindo apenas o novo indicador, Cadastro imobiliário, no grupo de indicadores que poderia receber nota até 1,0.

Vale ressaltar que os indicadores destacados em vermelho na figura 25, assim como pontos de mobilidade e as leis que regem o ordenamento do solo, segundo o estudo, são aspectos importantes para o conceito de cidades inteligentes. A cidade de São Paulo, na edição 2021 do ranking, aparece na 10ª colocação como mostra a tabela 10.

Tabela 10 - Ranking Connected Smart Cities 2021 – Urbanismo.

(continua)

POSIÇÃO	MUNICÍPIO - PR	NOTA
1ª	Curitiba - PR	8,455
2ª	Limeira - SP	8,256
3ª	Niterói - RJ	8,191

(conclusão)

4 ^a	São Bernardo do Campo - SP	8,129
5 ^a	Hortolândia - SP	8,106
6 ^a	Vinhedo - SP	8,086
7 ^a	Balneário Camboriú - SC	8,045
8 ^a	Jundiaí - SP	8,038
9 ^a	Itatiba - SP	7,878
10 ^a	São Paulo - SP	7,858

Fonte: Urban Systems, 2020.

Apesar da cidade de São Paulo aparecer na 10^a posição na edição do ranking de 2021, a sua nota comparada com a edição anterior melhorou. O que é possível constatar na comparação entre os dois estudos é que, apesar da cidade de São Paulo melhorar sua pontuação nesse eixo, as outras cidades que completam a tabela conseguiram um aumento mais significativo. Vale ressaltar também que as cidades de Limeira e Vinhedo, mais bem classificadas do que a cidade de São Paulo, possuem porte médio, na faixa de 100 a 500 mil habitantes.

Novamente em queda, a edição do ranking de 2022 traz a cidade de São Paulo na 18^a posição para o eixo Urbanismo, conforme mostra a tabela 11. Apesar de algumas cidades, que se encontram a frente de São Paulo no ranking, estarem classificadas como pequeno e médio porte, salientamos que nessa edição houve uma queda na pontuação da cidade de São Paulo para o eixo Urbanismo.

Tabela 11 - Ranking Connected Smart Cities 2022 – Urbanismo.

(continua)

POSIÇÃO	MUNICÍPIO - UF	NOTA
1 ^a	Santos - SP	7,922
2 ^a	Jaguariúna - SP	7,833
3 ^a	Curitiba - PR	7,816
4 ^a	São Bernardo do Campo - SP	7,654
5 ^a	Niterói - RJ	7,642
6 ^a	Balneário Camboriú - SC	7,597
7 ^a	Salvador - BA	7,553
8 ^a	Limeira - SP	7,528
9 ^a	Campo Grande - MS	7,523
10 ^a	Jundiaí - SP	7,504

(conclusão)

11 ^a	Cachoeiro de Itapemitim - ES	7,497
12 ^a	Guarulhos - SP	7,492
13 ^a	Hortolândia - SP	7,491
14 ^a	Uberlândia - MG	7,427
15 ^a	Vinhedo - SP	7,353
16 ^a	Sorocaba - SP	7,348
17 ^a	Itatiba - SP	7,338
18 ^a	São Paulo - SP	7,321

Fonte: Urban Systems, 2020.

A metodologia utilizada na composição das notas e os indicadores desta edição são idênticos aos utilizados na edição anterior. Ambos já foram descritos neste trabalho.

No painel, Cidades Inteligentes e Sustentáveis: conceitos e perspectivas do planejamento urbano, disponibilizado pela Urban System referente ao eixo Urbanismo no estudo de 2021, a arquiteta e urbanista Ana Paula Wickert, secretária municipal de planejamento da prefeitura de Passo Fundo (RS) demonstrou como foi desenvolvida uma gestão inteligente do parque da Gare. Apesar da cidade de Passo Fundo ser considerada uma cidade de médio porte, a arquiteta explicou que junto ao projeto de desenvolvimento da área e atividades do parque, foi desenvolvido paralelamente um projeto de gestão e manutenção em parceria com a iniciativa privada, gerando emprego, renda e segurança, tornando assim o espaço atrativo para a população. Dessa forma o parque acabou se tornando autossustentável. Um espaço para ser considerado “inteligente” deve mostrar um padrão sustentável e realizar investimentos em capital humano (BUHALIS E AMARANGGANA, 2014).

Uma ação semelhante ocorreu no parque Cândido Portinari, extensão do parque Villa-Lobos na cidade de São Paulo. Segundo o sítio eletrônico do setor de Infraestrutura e Meio Ambiente do governo do estado de São Paulo, o parque foi construído sobre vários conceitos de sustentabilidade tais como, o reaproveitamento das instalações, a reciclagem de resíduos de obras além de uma usina solar que abastece os dois parques. Vale ressaltar também que o parque Villa-Lobos que até 1988 era depósito de resíduos de construção e materiais dragados do rio Pinheiros, pode ser considerado exemplo de recuperação ambiental em área urbana (Meio Ambiente, Infraestrutura e

Logística - Governo de São Paulo, 2022). Dessa forma, as tecnologias, responsáveis em aumentar o bem-estar da população, deverão também ser inteligentes e eficientes para questões sustentáveis (AHVENNIEMI et al, 2017).

A figura 26, mostra uma compilação de imagens do espaço antes da construção do parque Villa-Lobos.

Figura 26 – Depósito de resíduos da Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais do estado de São Paulo (CEAGESP), além de material dragado do rio Pinheiros e entulhos da construção civil.



Fonte: Secretaria do Meio Ambiente – Governo do Estado de São Paulo, 2022.

Segundo o sítio eletrônico da empresa Reserva Parques, responsável atualmente pela gestão do parque, o parque Villa-Lobos abrange uma área de 732 mil metros e oferece diversas opções de esporte e lazer.

Além de contar com estacionamento pago, no sítio eletrônico da empresa gestora é possível consultar as 12 linhas de ônibus do transporte público disponíveis para acesso ao parque, além do acesso a linha nove (09) Esmeralda do trem Villa-Lobos Jaguaré (Reserva Parques, 2022).

Outra atração disponibilizada pelo parque é sua Biblioteca que além de disponibilizar um ótimo acervo de livros conta também com equipamentos de tecnologia assistiva, internet e wifi (Áreas Verdes das Cidades).

Tecnologia Assistiva (TA) é um termo utilizado para identificar o conjunto de recursos e serviços que proporcionam ou ampliam as habilidades funcionais de pessoas com deficiência (BERSCH & TONOLLI, 2006).

Em 2022, pela primeira vez, o parque contou com uma árvore de Natal gigante e constantemente recebe atrações musicais e teatrais tais como o Cirque du Soleil (Circo do Sol).

A figura 27, mostra o mapa do parque Villa-Lobos e Cândido Portinari onde é possível identificar por intermédio das legendas as disposições de cada setor no espaço destinado aos mesmos.

Figura 27 – Mapa dos parques estaduais – Cândido Portinari e Villa-Lobos.



Fonte: Secretaria do Meio Ambiente – Governo do estado de São Paulo, 2022.

Esses casos apresentados para a classificação de uma cidade inteligente, principalmente ao que rege o eixo Urbanismo, não focam suas atenções apenas para questões tecnológicas, nesse recorte, devemos levar em consideração o planejamento estratégico desenvolvido para questões estruturais, econômicas e ambientais. Fatores econômicos, sociais e ambientais são imprescindíveis nas necessidades de uma cidade (RAWAT E RAWAT, 2017).

Dessa forma é justificada a escolha do parque Villa-Lobos como recorte da categoria inicial Hospitalidade e Urbanismo visto que desde a sua construção o parque foi planejado e executado nos pilares da sustentabilidade e atualmente apresenta inserção de TICs, que contribuem efetivamente e significativamente na construção de um ambiente inteligente e acolhedor.

Para o parque Villa-Lobos foram obtidos 67 vídeos, de onde foram retiradas 136 imagens, sendo 120 imagens que representam a categoria final Hospitalidade e 16 imagens representando a categoria final Ausência de Hospitalidade

A coleta dessa categoria inicial foi realizada no dia 17/11/2022 com início às 08h25 e término às 10h.

A seguir serão destacados alguns frames ou *prints* das imagens coletadas no parque Villa-Lobos e suas análises.

A figura 28, ilustra os pontos focais das categorias intermediárias encontradas nas imagens do parque Villa-Lobos, assim como a classificação da categoria final a qual a imagem se encaixa.

Figura 28 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Construção e Fortalecimento de Laços Sociais e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Na figura 28, podemos observar a presença de duas categorias intermediárias. O ponto focal destacado na imagem por intermédio da cor roxa representa a categoria intermediária Construção e Fortalecimento de Laços Sociais. Nela, é possível verificar um grupo de pessoas realizando uma aula de yoga no gramado do parque embaixo da sombra de uma árvore. Esse tipo de atividade é oferecido pelo parque e tal adesão cria ou fortalece o vínculo entre os participantes do grupo.

A permissão ao outro fomenta sentido às nossas vidas. Desafia-nos a sairmos para fora de nós mesmo. Desperta a nossa consciência de responsabilidade e reciprocidade pois precisamos dos outros para sermos quem somos (BAPTISTA, 2008).

O Acolhimento é outra categoria intermediária destacadas na imagem. Novamente ressaltamos a correlação que a categoria Construção e Fortalecimento de Laços Sociais e Acolhimento demonstram.

Um dos pontos focais da categoria Acolhimento aponta para o envolvimento do grupo com a atividade física disponibilizada pelo parque além da sensação de bem-estar que lugar escolhido proporciona.

Em momentos acelerados, às vezes o que nos falta são os “tempos de hospitalidade”, ou seja, os espaços da cidade que nos convidam para uma sinceridade relacional. Tais zonas de sociabilidade são necessárias para que possamos ser, simplesmente, alguém para alguém (BAPSTISTA, 2008).

E por fim temos a categoria Acolhimento indicando a presença de uma árvore. A ação do plantio de árvores, por intermédio do planejamento urbano da cidade, oferece uma sensação de bem-estar e acolhimento para as pessoas que a utilizam. A hospitalidade, pública ou comercial, possui papel central no estabelecimento da vida comunitária e bem-estar. Reuniões em espaços públicos compartilhados, como parques, jardins e praças, oferecem formas de fortalecer a amizades e laços familiares (LUGOSI, 2011).

A seguir, na figura 29, temos as categorias intermediárias Leis e Ritos e Relações de Poder e Formas de Controle, que até o momento não foram apresentadas dentro da coleta realizada para a categoria inicial Hospitalidade e Urbanismo, além da categoria intermediária Acolhimento, que já foi apresentada na figura 28.

Figura 29 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Leis e Ritos, Relações de Poder e Formas de Controle e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Na figura 29, podemos verificar por intermédio do ponto focal na cor turquesa a presença de um funcionário realizando a limpeza do parque. Tal ação representa a categoria intermediária Relações de Poder e Formas de Controle pois o controle do lixo, além de evitar a propagação de pragas e animais peçonhentos, proporciona a organização e preservação do lugar.

Acessibilidade, fluidez, limpeza, iluminação e a presença de áreas verdes são indicativos de satisfação e referenciais para as gestões locais que objetivam a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida (GRINOVER, 2013).

A Categoria intermediária Leis e Ritos, destacada pelo ponto focal na cor verde, oferece a possibilidade da ação da civilidade aos frequentadores do parque. A urbanidade, no sentido figurado, é aplicada à conduta das pessoas, referindo-se a atributos tais como cortesia, delicadeza, polidez e civilidade. Nesse sentido, podemos

entender que uma pessoa cortês e educada é dotada de urbanidade e, consequentemente de hospitalidade (GRINOVER, 2013).

Hospitalidade implica uma relação, ligação social e sociabilidade. É possível observá-la na partilha de um território, de direitos e de deveres, ou seja, um lugar mais humano (AUGÉ, 1994).

Já a categoria Acolhimento é representada na figura por intermédio dos pontos focais na cor rosa e ilustram a arborização do parque e o espaço destinado ao lazer e entretenimento das crianças.

A figura 30, ilustra outra forma de análise obtida para a categoria intermediária Relações de Poder e Formas de Controle.

Figura 30 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Relações de Poder e Formas de Controle e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Os espaços de hospitalidade que cuidam da saúde e segurança da população, contribuem para a coesão e resiliência de sua comunidade (LUGOSI, 2016).

Segundo Grinover (2014, p.297), “o fator “segurança” determina um índice de qualidade de vida muito peculiar: não se trata mais daquela segurança básica (direito ao trabalho); trata-se, em primeiro lugar, da preservação da segurança “física” contra agressão.

Dessa forma, como a categoria intermediária Relações de Poder e Formas de Controle, indicada pelo ponto focal na cor turquesa, na figura 30, retrata a ação de dois policiais fazendo uma ronda pelo parque, podemos concluir que, a ação de segurança proporcionada por esse efetivo, disponibilizado por seus gestores, remete a uma sensação de proteção aos seus usuários.

Destaque para a correlação entre as categorias intermediárias Acolhimento e Relações de Poder e Formas de Controle observadas na imagem. Pois, tal ação de proteção oferece uma sensação de acolhimento àquele que recebe a proteção.

A figura 31, ilustra um compilado com três imagens onde é possível observar a presença da categoria intermediária Encenação no decorrer da cena.

Figura 31 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Encenação e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

As cenas apresentadas na figura 31, retratam, por intermédio dos pontos focais na cor laranja, a categoria intermediária Encenação. No dia e horários escolhidos para a coleta estava acontecendo no parque uma exposição intitulada, Monet a Beira D'Água. Como já descrito anteriormente, a extensão territorial do parque é significativa, desta forma, alguns equipamentos tais como, pedalinhos triciclos e carrinhos motorizados, acabam sendo utilizados por alguns funcionários e usuários. Vale ressaltar que os pedalinhos triciclos são alugados e os carros motorizados estavam sendo oferecidos para as pessoas que haviam adquirido o ingresso para a exposição. Nesse sentido, apesar destas ações representarem acolhimento para quem as utiliza, principalmente aqueles com dificuldades de locomoção, o que temos é uma encenação da hospitalidade pois o que realmente ocorre é o comércio da hospitalidade.

Segundo Gotman (2009, p.8), “a relação comercial, [...] desliga-os de toda obrigação de dádiva. O cliente não deve obrigações ao vendedor, daí o tratamento cerimonioso e a fórmula do “cliente-rei” da linguagem comercial. Neste caso, o cliente compra a sua liberdade para sair da relação (GODBOUT e CAILLÉ, 1992).

Dessa forma, segundo Camargo (2021, p.4), “surge uma hospitalidade encenada, em especial no acolhimento ao grande público. Criam-se protocolos para o bom atendimento, traduzido em gestos, frases, posturas e no hoje abominado riso comercial.

Já a figura 32, destaca a única imagem que apresentou a categoria intermediária Meta-Hospitalidade na amostra retirada do parque Villa-Lobos.

Figura 32 – Categorias intermediárias e final encontradas no parque Villa-Lobos. Acolhimento, Leis e Ritos, Meta-Hospitalidade, Construção e Fortalecimento de Laços Sociais e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

O cenário apresentado na figura 32, foi o que mais ilustrou as diferentes categorias intermediárias propostas por este trabalho e suas correlações na amostra retirada do parque Villa-Lobos. A cena envolvida pelos pontos focais destaca uma academia ao ar livre. Nela podemos observar o Acolhimento, oferecido pelos equipamentos disponibilizados para a realização de atividades físicas; Leis e Ritos, por intermédio das práticas da civilidade durante o uso dos equipamentos com outras pessoas; Meta-Hospitalidade, para aqueles que por um curto momento estabelecerão um vínculo com outras pessoas e a Construção e Fortalecimento de Laços Sociais, para aqueles que compartilham dos mesmos valores.

Lugosi (2008) descreve que “Meta-Hospitalidade” está ligada a momentos comunicativos. Vínculos emocionais de curta duração que podem ser construídos ou experimentados por meio de operações de hospitalidade.

A figura 33, ilustra um compilado com as dezesseis imagens capturadas no parque Villa-Lobos que demonstram a categoria, Ausência de Hospitalidade.

Figura 33 – Ausência de Hospitalidade no parque Villa-Lobos.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

A imagem 1, da figura 33, ilustra um carro estacionado fora da faixa de controle do espaço destinado para cada veículo no estacionamento oferecido pelo parque. Apesar do estacionamento, no momento da coleta, estar com vagas sobressalentes, tal ação, não respeita as leis e ritos da hospitalidade descritos neste trabalho.

Já as imagens 2, 3 e 4, ilustram as placas de sinalizações pichadas. Apesar de tal ação representar uma agressão, e talvez, neste caso, uma hostilidade, entendemos que as informações contidas nas placas não foram afetadas e nesse caso, concluímos, que as imagens representam, no mínimo, ausência de hospitalidade. A hospitalidade envolve a obrigação de que ambos se portem adequadamente no encontro. Esta obrigação é fruto de leis não escritas que quando não observadas ocasiona alguma forma de hostilidade (CAMARGO, 2015).

As imagens 5, 6 e 7, ilustram que, apesar do parque disponibilizar muitas lixeiras por toda a sua extensão, foi possível constatar que alguns resíduos estão espalhados pelo parque, demonstrando a falta de civilidade de algumas pessoas para com as outras.

Baptista (2008, p.6) descreve que, “falar de hospitalidade significa, justamente, ter em conta as múltiplas implicações presentes nessa dupla relação humana: a relação com o lugar e a relação com o outro”.

As imagens 8, 9, 10, 11 e 12, ilustram funcionários trabalhando e materiais de manutenção predial espalhados pelo parque. Destaque para a imagem 11, onde é possível observar que uma pessoa, durante seu deslocamento, depara-se com dois funcionários trabalhando na manutenção de uma plataforma. Além do ruído provocado pela execução do trabalho, existe o risco de algum acidente, visto que, a pessoa em questão, diferentemente dos funcionários, não possui os equipamentos de proteção individual adequados para o local. Esses cenários não proporcionam acolhimento, segurança e sensação de bem-estar aos seus usuários.

As imagens 13 e 14, ilustram as dependências do parque pichadas. Nesse cenário a poluição visual não proporciona uma acolhida e tal ação não respeita as leis e ritos de hospitalidade.

O mundo encontra-se ameaçado por múltiplas agressões, confrontando a todo momento, principalmente em espaços compartilhados, os limites éticos do ser humano (BAPTISTA, 2008).

E por fim, as imagens 15 e 16, ilustram um cachorro andando livremente pelo parque. Na entrada do parque existe uma placa informando que os animais de

estimação são bem-vindos, entretanto, o uso de guia e coleira são obrigatórios. Tal ação realizada pelos tutores do animal facultam a ausência de civilidade e viabilizam a insegurança para outros usuários. A figura 34, ilustra a placa com informações pertinentes sobre as normas obrigatórias aos animais de estimação.

Figura 34 – Placa com as normas vigentes para os animais de estimação do parque Villa-Lobos.

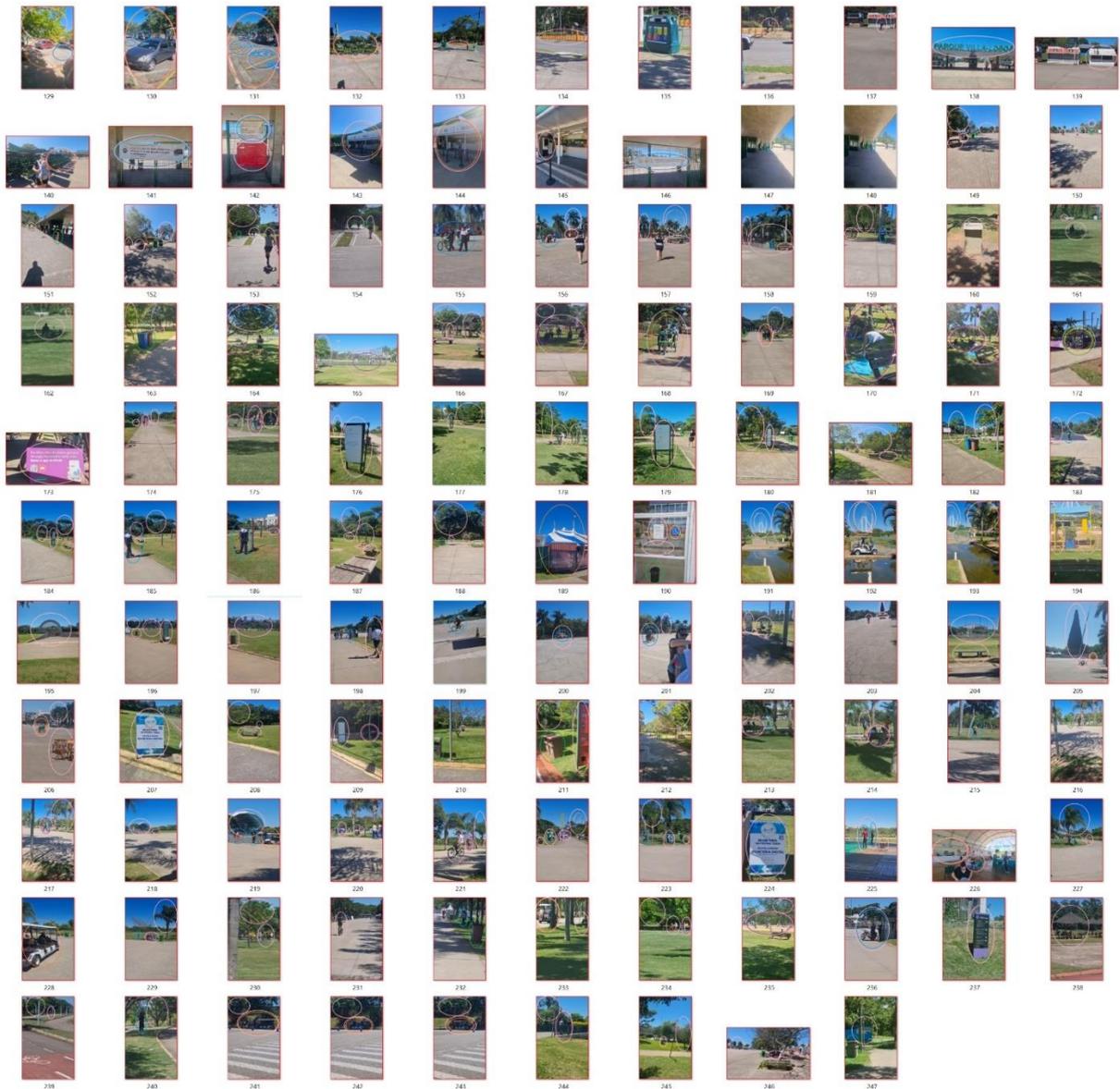


Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Apesar das categorias intermediárias Acolhimento e Relações de Poder e Formas de Controle estarem presentes na placa disponibilizada pelo parque, ilustradas, por intermédio dos pontos focais nas cores rosa e turquesa, na figura 34, constatamos nas imagens 15 e 16, da figura 33, que suas normas e exigências não foram respeitadas. Segundo Lugosi (2016), as noções de abrigo, segurança e proteção dentro da hospitalidade podem ser vistas como liberdade da ameaça de danos físicos, psicológicos ou emocionais.

A figura 35, ilustra um compilado com todas as imagens que representam a categoria final, Hospitalidade, retiradas da amostra responsável pela categoria inicial Hospitalidade e Urbanismo.

Figura 35 – Imagens de hospitalidade e suas categorias intermediárias da amostra coletada no parque Villa-Lobos.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

5.2.4.4 Hospitalidade e Acessibilidade:

Como última categoria inicial, trazemos a Acessibilidade como proposta de análise vinculada a Hospitalidade.

Para essa temática, as edições 2020 e 2021 dos estudos realizados pela Urban System, compreendem que, nas questões relacionadas às conectividades, tal eixo é parte integrante ao eixo Mobilidade e eles já foram discutidos anteriormente.

Já na edição 2022, apesar de manter os indicadores da edição anterior, o estudo não menciona, nem como parte integrante, o eixo Acessibilidade.

Entretanto, este trabalho entende que tal temática é relevante na observação de características de hospitalidade nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e assim como ocorreu com a Mobilidade e Urbanismo, será apresentado a seguir um pré-teste, com fonte de dados secundários, para as questões relacionadas a Acessibilidade.

Além do terminal Rodoviário do Tietê, outros terminais do DTI analisado possuem elevado fluxo de passageiros. O Terminal Rodoviário da Barra Funda e o Terminal Rodoviário do Jabaquara são exemplos de terminais onde podemos observar a ocorrência, ou não, de características de hospitalidade. Eles também são responsáveis pela interligação da cidade com outros destinos, dentro e fora do estado. É possível observar na figura 36, por intermédio das categorias intermediárias já descritas anteriormente, as categorias finais, Hospitalidade e Ausência de Hospitalidade, presentes na categoria inicial, Hospitalidade e Acessibilidade.

Figura 36 - Hospitalidade e ausência de hospitalidade no terminal rodoviário da Barra Funda e do Jabaquara.



Fonte: Elaboração do autor, 2021.

Podemos observar na fotografia posicionada do lado esquerdo da figura 36, duas situações. A primeira são as faixas azuis instaladas no chão do terminal rodoviário da Barra Funda. Elas são conhecidas como piso tátil e possuem a função

de orientar os deficientes visuais. A segunda situação são as placas de sinalização indicando o caminho que os usuários devem seguir para realizarem suas operações. Nas duas situações descritas anteriormente temos o que é descrito por Lugosi (2008) como Meta-hospitalidade. Meta-hospitalidade é a observação de momentos curtos de hospitalidade em lugares de passagens, que podem ocorrer de maneira frequente ou esporádica, tornando uma parte da experiência daqueles que a utilizam.

Nesse cenário, podemos idealizar que o turista, viajando sozinho, ou o residente, cumprindo sua rotina diária, devido a essa acessibilidade planejada e executada pelos órgãos competentes, possuem a possibilidade de se locomoverem sem a ajuda de terceiros. Essa sensação de pertencimento que o ambiente propicia, descrita por (GRINOVER, 2009), possibilita a observação de características de hospitalidade.

Já a fotografia posicionada no lado direito da figura 36, mostra algumas pessoas subindo uma escadaria no terminal rodoviário do Jabaquara. Nela é possível observar a dificuldade que um deficiente físico, mesmo com o uso de muletas, tem em transpor a escadaria. Esse cenário ausente de hospitalidade ocorre pois os equipamentos necessários para a acessibilidade desses usuários não existem, ou, estão suspensos por algum período. Vale ressaltar o uso de máscaras de proteção.

Para a análise descrita anteriormente, o momento pandêmico apresentado na fotografia não interfere na interpretação final, da observação, ou não, de características de hospitalidade.

Como este trabalho utilizou o Terminal Rodoviário do Tietê para a observação de aspectos tecnológicos e de hospitalidades presentes, ou não, no que se refere a Mobilidade, foi adicionado um novo cenário, diferente do utilizado no pré-teste, para a observação de aspectos tecnológicos e de hospitalidade no âmbito da Acessibilidade.

Dessa forma, será realizada a seguir uma descrição do Museu de Arte Moderna da cidade de São Paulo (MASP) e os aspectos tecnológicos que envolvem o eixo Acessibilidade.

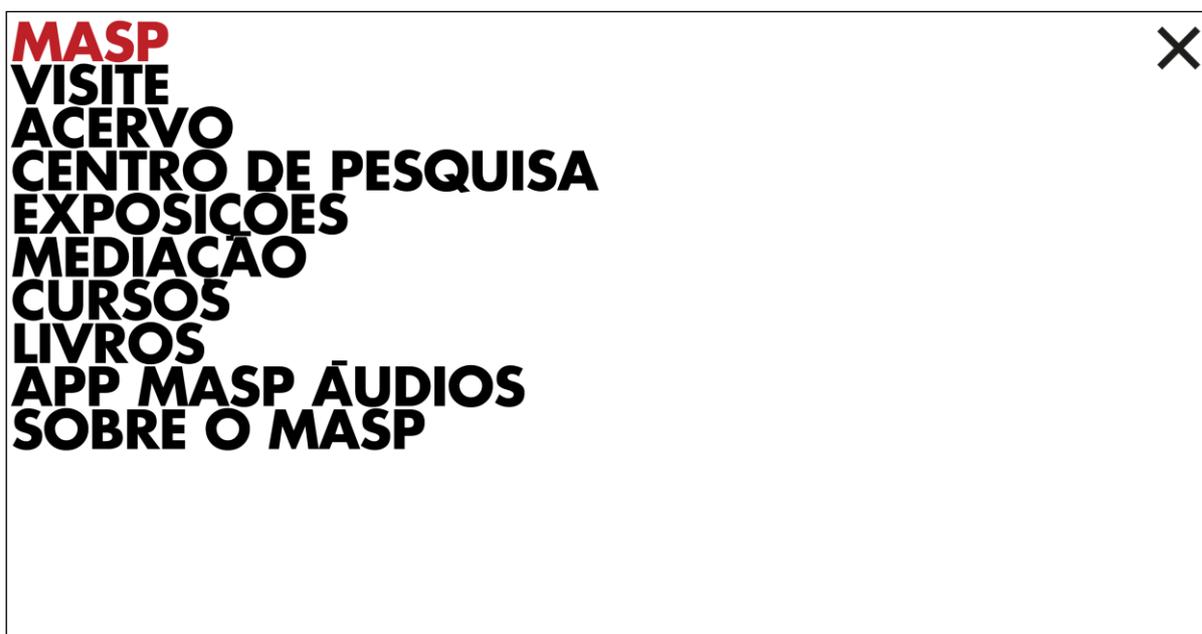
Segundo o sítio eletrônico do MASP, está disponível para download, de forma gratuita, um aplicativo para smartphones, desenvolvido pela empresa CatsKillet e patrocinados pelas empresas Bradesco e Ericsson, chamado MASP Áudios. Nele é possível ouvir comentários de curadores, artistas, professores, pesquisadores e crianças sobre as obras expostas no Acervo. Tal iniciativa tenta contemplar a diversidade, inclusão e pluralidade do museu. As tecnologias móveis, por intermédio

de seus aplicativos, facilitam as atividades cotidianas, no entanto, é a conectividade, praticidade e facilidade no uso dessas tecnologias que asseguram o sucesso das cidades inteligentes (GRETZEL *et al*, 2015; WANG *et al*, 2012).

Na plataforma de compartilhamento de vídeos, Youtube, o museu em seu canal, disponibiliza vídeos intitulados Masp Acessibilidade com uma série de episódios de vídeo libras audiodescrições, os quais apresentam o museu e seus programas de maneira acessível para todos: pessoas com e sem deficiência. Produzidos em desenho universal, contam com libras, audiodescrição e legenda descritiva (MASP Acessibilidade, 2022). Entretanto, apesar da existência de leis que garantam a acessibilidade aos espaços públicos, a adequação, em diferentes instâncias, encontradas no museu, não retrata o que a maioria dos espaços públicos e empresas apresentam. Apesar da acessibilidade estar presente na maioria das calçadas dos órgãos públicos, raramente encontramos outra solução além daquelas exigidas por lei (Alperstedt Neto *et al*, 2018).

Em seu sítio eletrônico os tamanhos das fontes estão ajustados para facilitar a visualização daqueles que necessitam de alguma condição especial. Na figura 37 é possível observar o modelo de *template* (Apresentação Visual) disponibilizados no sítio eletrônico do museu.

Figura 37 - Fontes aumentadas para deficientes visuais no sítio eletrônico do MASP.



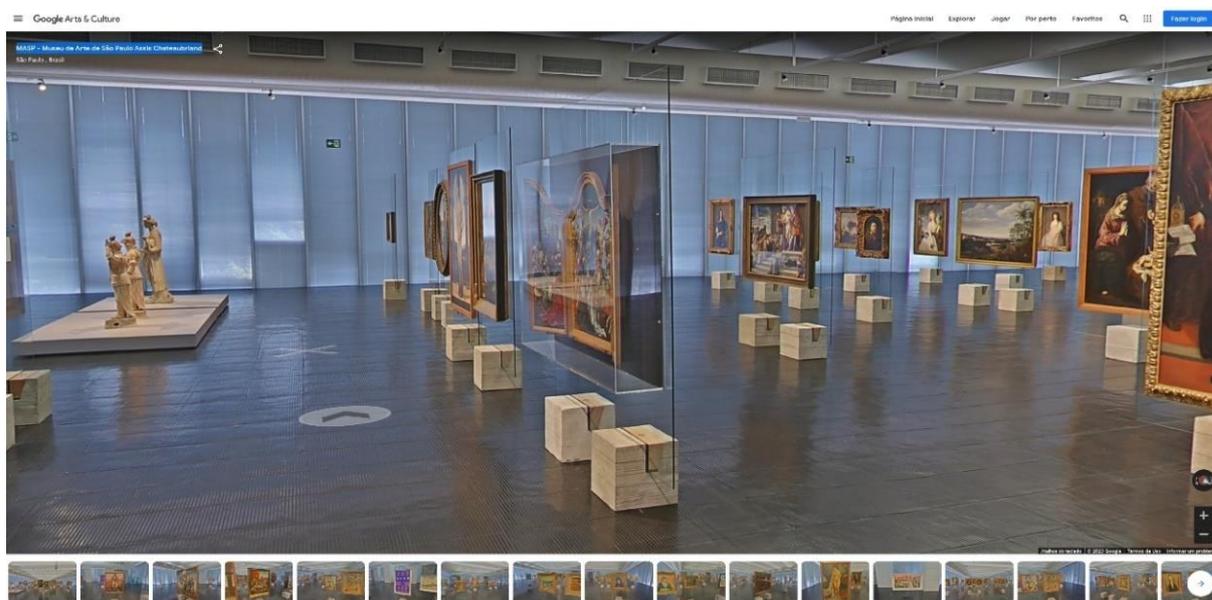
Fonte: Elaboração do autor, 2022.

O sítio eletrônico ainda informa que o museu possui banheiros adaptados, sanitários adaptados, cadeiras de rodas disponíveis, elevadores adaptados, rampa de acesso e que, sua localização e arquitetura, facilitam a acessibilidade por meio da articulação e ao sistema de transporte de massa da cidade.

Assim como descrevemos no parque Villa-Lobos, no sítio eletrônico do museu é possível encontrar todas as linhas de ônibus e metrô disponíveis.

Para aqueles que por algum motivo geográfico, financeiro ou de locomoção, estão impossibilitados mas desejam visitar o museu, o MASP, em conjunto com Google Arts & Culture, oferece, de forma gratuita, a possibilidade de sensação imersiva ao museu por intermédio da Realidade Virtual. A figura 38, mostra o ambiente virtual disponibilizado para acesso ao acervo (Educação - Governo de São Paulo, 2022).

Figura 38 - Ambiente Virtual do espaço destinado ao acervo do MASP.



Fonte: Google Arts & Culture, 2022.

O museu oferece também a possibilidade de aquisição do bilhete eletrônico. Antes da visita física esse recurso foi testado e o bilhete eletrônico foi adquirido no sítio eletrônico do museu. A figura 39, mostra um *print* (impressão) do bilhete eletrônico no smartphone de um dos pesquisadores.

Figura 39 - Bilhete eletrônico do MASP.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Aspectos tecnológicos e de acessibilidade encontram-se presentes no Museu de Arte Moderna da cidade de São Paulo e os memos fortalecem a classificação de uma cidade inteligente e justificam a escolha do museu como objeto de análise. Entretanto, a seguir serão descritas as análises sobre os aspectos de hospitalidade observados nas amostras obtidas nesses espaços descritos anteriormente por intermédio do método etnográfico, utilizando-se das técnicas de foto-etnografia e observação estruturada.

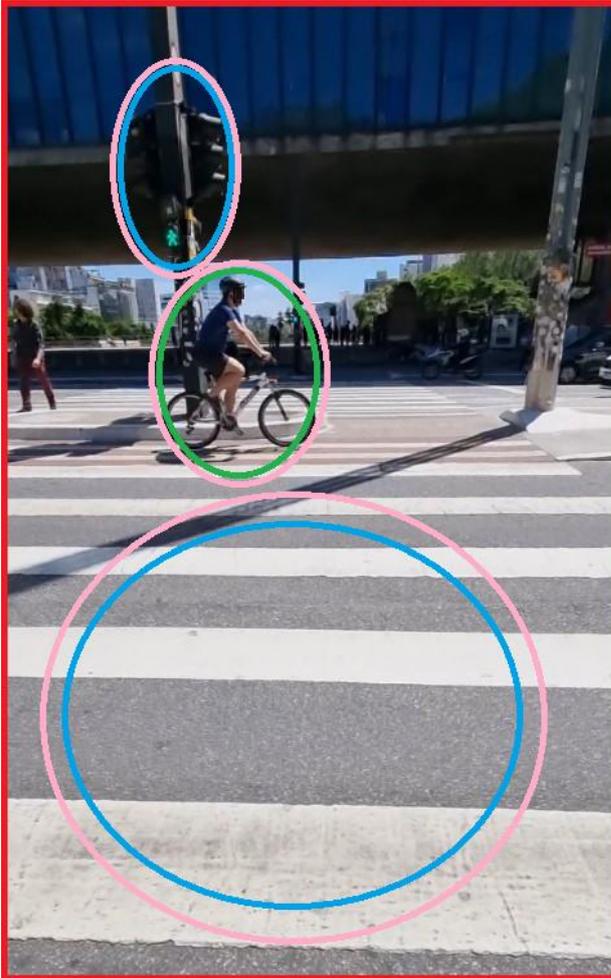
Para o MASP foram obtidos 33 vídeos, de onde foram retiradas 79 imagens, sendo 73 imagens que representam a categoria final Hospitalidade e 06 imagens representando a categoria final Ausência de Hospitalidade

A coleta dessa categoria inicial foi realizada no dia 18/11/2022 com início às 09h31 e término às 10h44.

A seguir serão destacados alguns frames ou *prints* das imagens coletadas no MASP e suas análises.

A figura 40, ilustra os pontos focais das categorias intermediárias encontradas nas imagens do Masp, assim como a classificação da categoria final a qual a imagem se encaixa.

Figura 40 – Categorias intermediárias e final encontradas no MASP. Acolhimento, Leis e Ritos e Relações de Poder e Formas de Controle e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

A figura 40, ilustra as categorias intermediárias observadas durante o trajeto até o museu. Começamos pela categoria Relações de Poder e Formas de Controle. A categoria destacada por intermédio dos pontos focais na cor turquesa ilustra uma faixa de pedestre e um semáforo. Ambos oferecem controle para que as pessoas consigam chegar com segurança até o museu.

As TICs, setores de serviços e os meios de transportes, individuais e coletivos, das grandes Metrôpolis possibilitam que a população usufrua de lazer, cultura, educação, compras etc. (GRINOVER, 2014). Grinover (2006, p.40) ainda descreve que “faz parte da cidadania a incorporação do território como espaço não só de habitação, mas também de vivência e convivência, morar bem, passear prazerosamente e com segurança”.

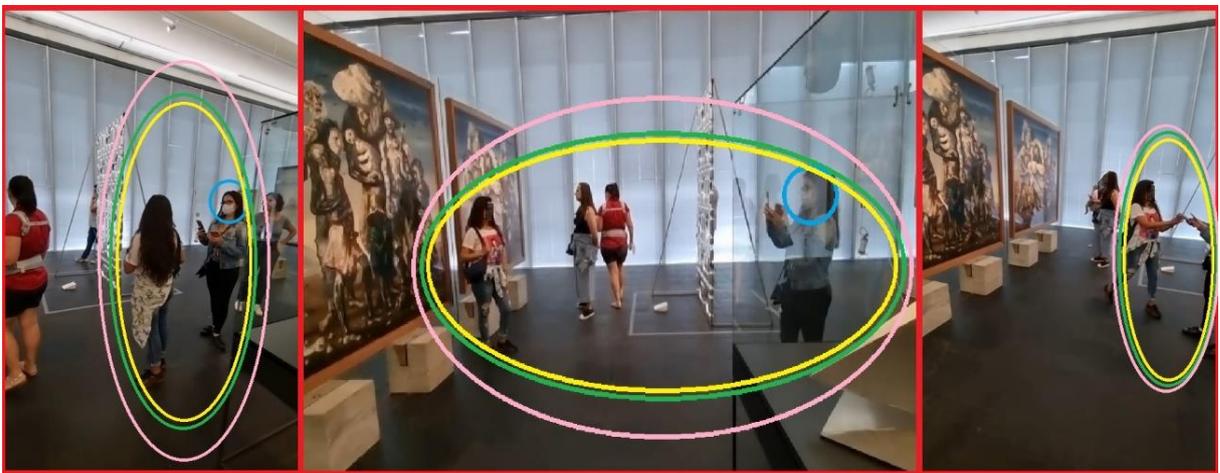
Outra categoria ilustrada pelo ponto focal na cor verde é Leis e Ritos. Nela podemos observar um ciclista que, utilizando dos equipamentos de segurança, aproveita da ciclovia disponibilizada para sua locomoção. Na cena apresentada é possível observarmos que o ciclista utiliza corretamente o espaço demarcado para a ciclovia. Nesse sentido, as leis e ritos que regem as regras da urbanidade demonstram a hospitalidade presente na cena. As formas como essas leis locais são exercidas fazem parte da hospitalidade local, principalmente sob a forma de normas de etiqueta (CAMARGO, 2015).

E por fim, observamos por intermédio dos pontos focais na cor rosa, que a categoria Acolhimento possui correlação com as outras categorias apresentadas. Isto ocorre pois os aspectos de hospitalidade encontrados nos objetos presentes na cena, ao proporcionarem sensação de segurança e civilidade, viabilizam também a sensação de bem-estar e acolhimento.

A acolhida implica no momento inicial da hospitalidade, entretanto, se a hospitalidade resulta de um direito natural da humanidade, uma lei superior, a acolhida pode ser traduzida como práticas particulares de formas políticas e jurídicas de cada Estado (BINET-MONTANDON, 2011).

A figura 41, traz um compilado de imagens que ilustra as categorias intermediárias encontradas durante a relação.

Figura 41 – Categorias intermediárias e final encontradas no MASP. Acolhimento, Leis e Ritos e Relações de Poder e Formas de Controle, Meta-Hospitalidade e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Na figura 41, o destaque vai para o transcorrer das cenas apresentadas. Nelas podemos observar o início e o término de uma relação interpessoal. As características apresentadas em um museu por si só já dependem respeito e civilismo dos envolvidos. Desta forma, apesar da ideia de não atrapalhar as pessoas durante o tempo estipulado para a visita, leis e ritos, foi possível observar um momento curto de hospitalidade. As cenas ilustram uma pessoa pedindo ajuda a outra para que fosse possível a execução de um registro fotográfico. Nesse sentido, apesar do espaço não favorecer, o que visualizamos foi a Meta-Hospitalidade, termo cunhado por Lugosi (2008) e já referenciado neste trabalho. Por fim, foi possível constatar, por intermédio dos pontos focais na cor turquesa, a presença da categoria Relações de Poder e Formas de Controle. A pessoa que aceita o convite da relação está usando máscara de proteção. Como já discutido anteriormente, tal fenômeno se faz presente depois da pandemia ocasionada pelo COVID 19. Ressaltamos também a correlação entre as demais categorias ilustradas nas imagens.

A figura 42, mostra a categoria intermediária Construção e Fortalecimento de Laços Sociais observados no MASP.

Figura 42 – Categorias intermediárias e final encontradas no MASP. Acolhimento, Relações de Poder e Formas de Controle, Construção e Fortalecimento de Laços Sociais e Hospitalidade.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

O destaque da figura 42, vai para a categoria Construção e Fortalecimento de Laços Sociais ilustrada pelo ponto focal na cor roxa. A Imagem mostra um grupo de alunos realizando uma visita guiada ao museu. Nesse sentido, esta forma de visita, disponibilizada pelo museu, favorece o envolvimento entre as pessoas participantes do grupo.

Segundo Raffestin (1997, p.8), “essas formas de hospitalidade se unem com a ideia do dom e permitem preservar um mínimo de autonomia aos excluídos, praticando esse novo nomadismo urbano que inclui uma mobilidade forçada”.

Outras categorias ilustradas na figura 42 são, Relações de Poder e Formas de Controle, caracteriza pela presença do segurança e sua máscara de proteção e a

categoria Acolhimento, representada pela ação acolhedora do museu em razão da visita guiada.

A figura 43, ilustra um compilado com as seis imagens capturadas no MASP que demonstram a categoria, Ausência de Hospitalidade.

Figura 43 – Ausência de Hospitalidade no MASP.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

As imagens 1, 2 e 3, da figura 43, ilustram o percurso para chegar ao MASP ou a vista de quem já se encontra em seu vão livre. Nas imagens é possível observar algumas barracas espalhadas pelo calçamento, possivelmente, de moradores de rua

que ali se estabeleceram. Também é possível ver um micro-ônibus da polícia militar do Estado de São Paulo estacionado sobre o mesmo calçamento. Desta forma, podemos realizar uma interpretação díspar das categorias finais apresentadas por este trabalho. Talvez, para os moradores de rua que ali se encontram, as barracas e a presença do policiamento ofereçam uma sensação de hospitalidade, entretanto, do ponto de vista do visitante do museu, seja ele turista ou residente, o cenário, no mínimo, demonstra ausência de hospitalidade.

Sendo assim, uma boa condição nos setores de serviços e infraestrutura, tais como limpeza, iluminação, acessibilidade, segurança, áreas verdes, corroboram no reconhecimento da satisfação da população (GRINOVER, 2013).

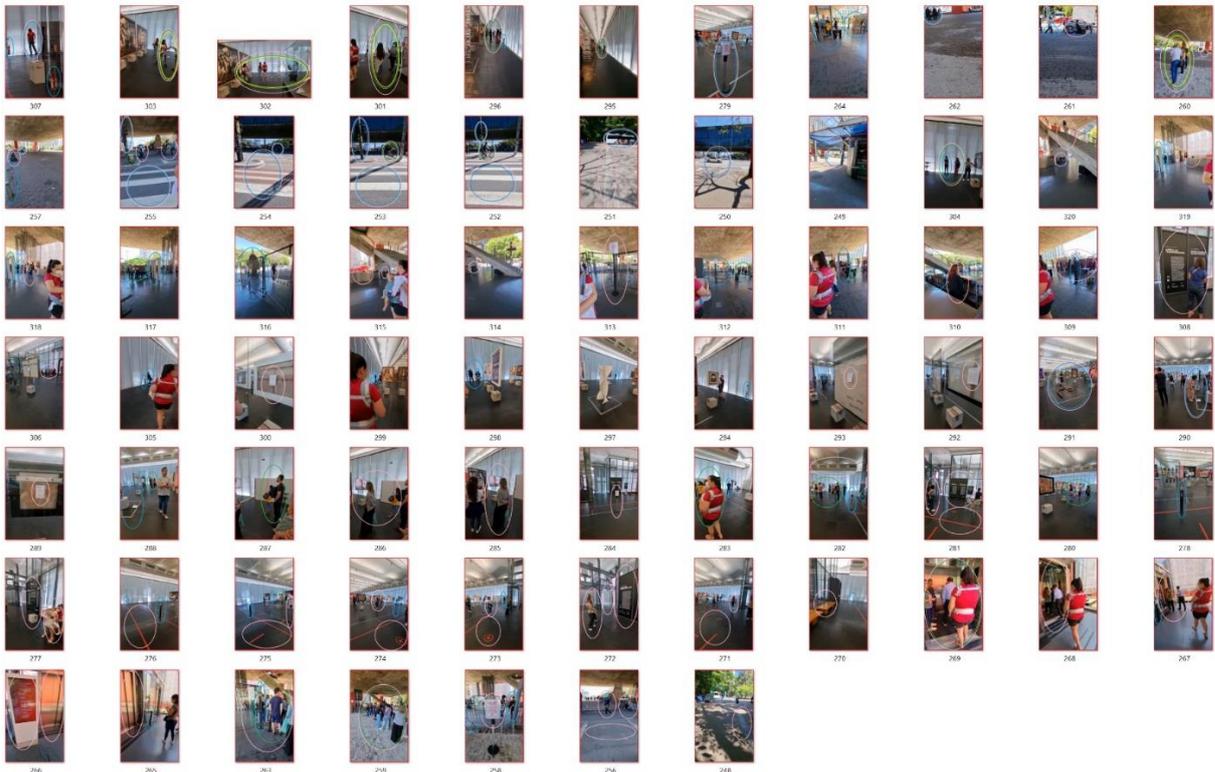
As imagens 4 e 5, ilustram um morador procurando abrigo e conforto embaixo do vão livre do museu. Podemos identificar que o abrigo, quanto as questões climáticas, por exemplo, foram encontradas, no entanto o conforto, devido à ausência de infraestrutura para essa finalidade, não pode ser sanada.

Essa desigualdade encontrada pelos mais necessitados pode levar ao conflito. Pois, a assiduidade no pedido para o início da relação implica uma ameaça e, por sua vez, desobriga a realização moral do acolhimento, já que, a liberdade da vontade entre os envolvidos é a primeira condição da honra (PITT-RIVERS, 2012).

E por fim, a imagem 6, assim como as imagens 1, 2 e 3, ilustram uma barraca procurando abrigo no vão livre do museu.

A figura 44, ilustra um compilado com todas as imagens que representam a categoria final Hospitalidade retiradas da amostra responsável pela categoria inicial Hospitalidade e Acessibilidade.

Figura 44 – Imagens de hospitalidade e suas categorias intermediárias da amostra coletada no MASP.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Finalizando as análises, a figura 44, ilustra um compilado com todas as imagens retiradas das filmagens responsáveis pela amostra da categoria inicial Hospitalidade e Acessibilidade.

As amostras coletadas nos dias e horários descritos anteriormente retratam o cenário vivenciado naquele momento, talvez, um retorno aos espaços analisados ou a escolha de outros espaços possibilitariam uma amostra diferente do que a apresentada. Entretanto, para este estudo, a disparidade das amostras não afeta a observação das características de hospitalidade entre indivíduos ou grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente.

A seguir serão apresentadas as primeiras considerações obtidas com a aplicação da metodologia.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS PRELIMINARES:

Baseados pelos estudos do ranking Connected Smart Cities realizados pela empresa Urban System, a cidade escolhida para a observação, ou não, de características de hospitalidade e de aspectos tecnológicos foi São Paulo. O ranking, classificou o município de São Paulo como o mais inteligente, para questões tecnológicas e de conectividades, nos anos de 2020 e 2021 e posicionou-o em terceiro lugar em 2022.

Dessa forma, o estudo apresentado pelo ranking aportou este trabalho na observação de aspectos tecnológicos e de conectividade, visto que, o objetivo principal deste estudo é a análise das características de hospitalidade presentes ou não nessa classificação.

Para analisar uma cidade é preciso entender os componentes envolvidos nela. Apoiados pelas análises construídas por Magnani (2002) foi possível compreender que as ações tomadas pelos gestores, em sua maioria, para tornar uma cidade classificada como “inteligente”, retratam um olhar de fora e distante e dão pouca relevância aos atores sociais responsáveis pela trama que sustenta a dinâmica urbana. Desta forma, para que fosse possível aplicarmos a metodologia desenvolvida, consideramos a observação dos espaços que compõe a cidade.

Para que a escolha dos espaços fosse condizente com as principais temáticas que envolvem os estudos atualmente sobre as cidades inteligentes, foram construídas categorias iniciais que proporcionassem e objetivassem em nossas análises a hospitalidade vinculada com questões tecnológicas.

Nesse sentido, as categorias iniciais, além de hipotecarem respostas as hipóteses e pressupostos, também serviram como recorte do estudo proposto, visto que, atuar em sua abrangência total dispenderia muito mais tempo e recursos.

Assim, da mesma maneira que o ranking destaca em seus estudos, a Mobilidade e o Urbanismo, ambas foram também adicionadas a Hospitalidade em nossas categorias iniciais, além da, Acessibilidade, que apesar de aparecer integrada a Mobilidade nos estudos propostos pelo ranking, para as questões de Hospitalidade ela aparece como eixo independente.

Antes da decisão final de quais seriam os objetos de análise para cada categoria inicial, foi realizado um pré-teste, com o intuito de confirmar as metodologias e técnicas propostas. Vale ressaltar que esta etapa contou com dados secundários

pois durante o período de coleta estávamos enfrentando um isolamento, completo e parcial, decorrente da pandemia mundial provocada pelo COVID 19.

Nesse sentido, levando em consideração os estudos e resultados abordados anteriormente, os espaços escolhidos proporcionaram de forma eficaz a aplicação da metodologia.

Os espaços, além de integrarem questões tecnológicas e de conectividade, possuem elevado fluxo de usuários que favorece a observação, ou não, de características de hospitalidade. Para a coleta dos dados, apesar do uso e do termo fotoetnografia fazerem parte das metodologias propostas, foi utilizada a filmagem como estratégia para que fosse possível a retirada de um número maior de frames. Os frames ofereceram a possibilidade do registro completo da relação interpessoal observada.

Desta forma, a próxima etapa concentrou-se em encontrar, nas filmagens obtidas, as categorias intermediárias, responsáveis pelas características de hospitalidade no terminal. Conceitos, autores e estudos sobre a hospitalidade fomentaram o desenvolvimento das categorias intermediárias.

As categorias intermediárias criadas levaram em consideração as ações concebidas pelos espaços para que as sensações de hospitalidade pudessem ser vivenciadas. Vale destacar novamente que, juntamente com a técnica de fotoetnografia foi preciso utilizar a observação estruturada no entendimento contextual das cenas e ou objetos que representam as categorias intermediárias encontradas nos espaços.

Essa etapa foi crucial para entendermos como as características de hospitalidade se comportam nesses espaços, contudo, as categorias intermediárias desenvolvidas anteriormente, como forma de exclusão mútua, pertinência e objetividade, corroboraram com esses entendimentos. Entretanto, um desmembramento dessas categorias, poderia contribuir para a observação de um número maior de características de hospitalidade.

Outro fator que possivelmente apresentaria melhorias e ou aumento nas amostras são os dias e horários escolhidos para a coleta. Outra escolha poderia demonstrar observações ou percepções diferentes aquelas discutidas nesta etapa. Porém, apesar da coleta ter ocorrido em dias e horários que representam um fluxo normal de usabilidade, as amostras foram suficientes para o propósito deste trabalho.

A seguir serão exibidos os resultados obtidos com o emprego das categorias intermediárias nas categorias iniciais e os valores conseguidos com essa aplicação por intermédio das categorias finais.

Das 136 imagens coletadas e analisadas no Terminal Rodoviário do Tietê, 127 representaram a presença de características de hospitalidade. As categorias intermediárias são:

- Acolhimento: 123
- Encenação: 07
- Leis e Ritos: 61
- Relações de Poder e Formas de Controle: 52
- Meta-Hospitalidade: 11
- Construção e Fortalecimento de Laços Sociais: 0

A seguir serão apresentados os resultados das categorias intermediárias observadas nas 120 imagens que representam a hospitalidade coletadas no parque Villa-Lobos:

- Acolhimento: 114
- Encenação: 23
- Leis e Ritos: 37
- Relações de Poder e Formas de Controle: 31
- Meta-Hospitalidade: 1
- Construção e Fortalecimento de Laços Sociais: 21

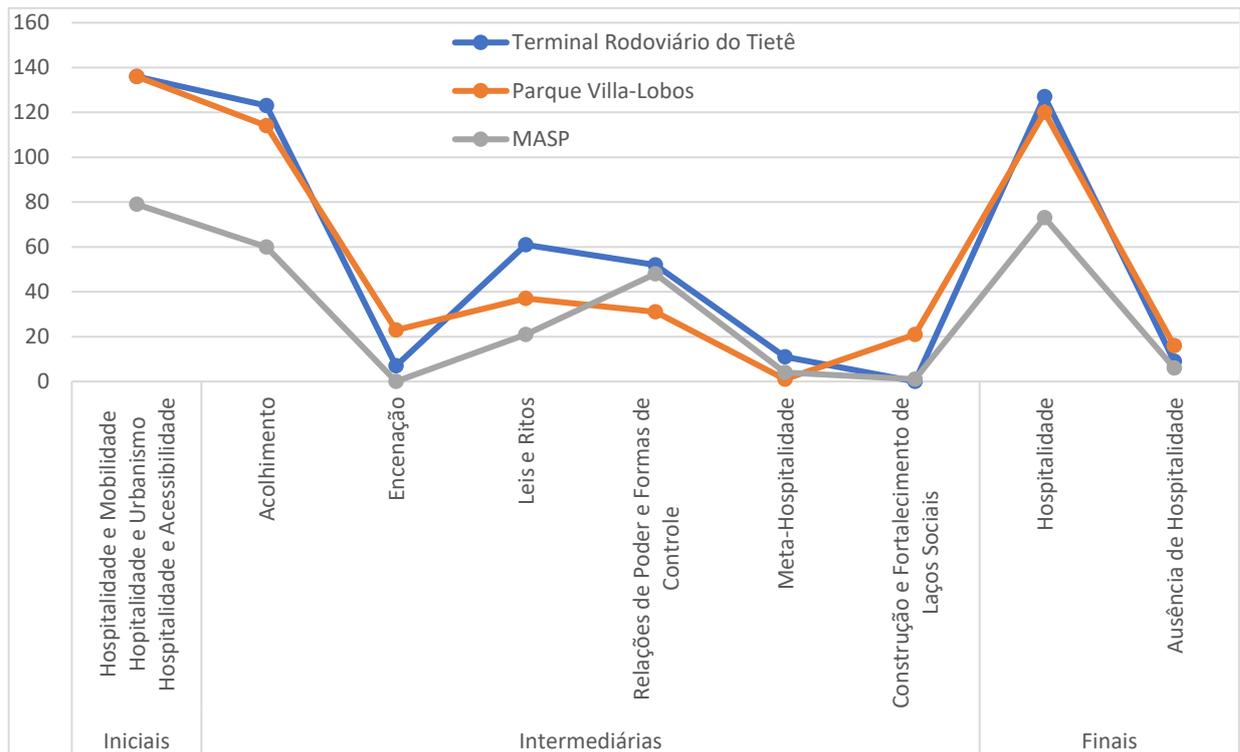
E por fim seguem os resultados das categorias intermediárias observadas nas 73 imagens que representam a Hospitalidade coletadas no MASP.

- Acolhimento: 60
- Encenação: 0
- Leis e Ritos: 21
- Relações de Poder e Formas de Controle: 48
- Meta-Hospitalidade: 4

- Construção e Fortalecimento de Laços Sociais: 1

O gráfico 1, ilustra os resultados obtidos para as categorias iniciais, intermediárias e finais das três amostras.

Gráfico 1 – Resultados das amostras para as categorias iniciais, intermediárias e finais.



Fonte: Elaboração do autor, 2022.

Por intermédio dos resultados apresentados e ilustrados no gráfico 1, é possível observar de imediato uma disparidade entre as categorias finais. Nelas constatamos que as imagens que representam a ocorrência de características de hospitalidade, para todas as amostras, são muito maiores do que as que representam a ausência de hospitalidade. Esse resultado credibiliza a P1 (Primeira Hipótese) proposta pois a pouca inferência da ausência de hospitalidade valida o espaço inteligente também como hospitaleiro.

Entre as categorias intermediárias propostas por este estudo o Acolhimento foi a que mais incidência apresentou. Um dos motivos é a correlação que ela possui com outras categorias intermediárias. Dessa forma, as ações disponibilizadas nos espaços

e observadas nas amostras confirma a P2 (Segunda Hipótese) certificando que as categorias intermediárias observadas em algum momento facilitam a relação interpessoal entre as pessoas. Vale ressaltar novamente que isso só foi possível pois paralelamente a técnica da fotoetnografia foi utilizada a observação estruturada.

As categorias intermediárias Leis e Ritos e Relações de Poder e Formas de Controle aparecem destacadas em segundo plano no gráfico. Leis e Ritos, subsidiam, mediante a observação de gestos, acenos e apertos de mãos a relação interpessoal entre os atores da cena. Essa categoria sobressai das demais para a visualização nesse quesito. Já a categoria Relações de Poder e Formas de Controle caracterizam-se pela sensação de segurança e justiça que proporcionam. Polícia federal, estadual e municipal, guardas municipais, bombeiros e seguranças são alguns exemplos de imagens para a observação dessa categoria.

Por fim, o gráfico ilustra que as categorias intermediárias Encenação, Meta Hospitalidade e Construção e Fortalecimento de Laços Sociais aparecem de forma discreta nas análises realizadas. Talvez, a observação das categorias Meta-Hospitalidade e Construção e Fortalecimento de Laços Sociais ganhassem força em dias e horários mais movimentados, visto que, esse tipo de análise surge na eminente evidência do contato com o outro. Já a categoria Encenação apesar de manifestar-se de forma considerável, talvez, com a escolha de outros cenários onde os serviços não fossem realizados de forma automática favorecessem ainda mais sua observação.

Toda as análises, resultados e entendimentos discutidos até aqui serviram como uma ponte para o treinamento e aplicação da IA. Quando utilizamos ferramentas computacionais, apesar de conhecimentos e habilidades em sua utilização serem importantes, a parte central, primordial, fica a cargo da compreensão total e do modelo que será utilizado para alimentação desta ferramenta. Sendo assim, exemplificaremos a seguir, como aconteceu o *machine learning* (aprendizado de máquinas) referente aos dados para a modelagem das variáveis quantitativas.

PROPOSIÇÃO DE UMA METODOLOGIA:

A seguir será apresentada uma nova proposta, utilizando visão computacional, para a observação ou não das características de hospitalidades entre os indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e seus possíveis indicadores.

5.2.4.5 Machine Learning (IA):

Resumidamente, *machine learning* é a capacidade da máquina aprender com instruções fornecidas pelo usuário. Sua proposta de certa forma é simples e audaciosa. Se é tão difícil dizer a uma máquina exatamente como resolver um determinado problema, por que não fornecer a instrução indiretamente, transmitindo as habilidades necessárias por meio de exemplos de que o computador irá de certa forma aprender (KUBAT, 2017).

A ideia de adotar computadores para execução de novas aprendizagens sempre gerou um grande entusiasmo e nos últimos anos houve uma ascensão nas pesquisas de *machine learning*. A justificativa para esta explosão apresenta algumas causas. Primeiro, cada vez mais pesquisadores apropriam-se de teorias de aprendizagem computacional, redes neurais, estatísticas e reconhecimento de padrões. Em segundo, as técnicas de aprendizado de máquina estão sendo aplicadas a novos tipos de problema, tais como base de dados, processamento de linguagem, controle robótico, otimização combinatória e para problemas tradicionais, como reconhecimento de fala, reconhecimento de rosto, reconhecimento de caligrafia, análise de dados médicos e jogos (DIETTERICH, 1997, p.1).

Entretanto, a *machine learning* é apenas o motor da IA (Inteligência Artificial), que para entendermos sua definição é preciso levar em consideração o tempo e a área de aplicação. Pedimos licença para abordar apenas o que é relevante para esta pesquisa.

Na sua essência, a IA é uma subárea da Ciência da Computação cujo propósito é fazer com que os computadores pensem ou se comportem de forma inteligente. No entanto, para entendermos melhor sua aplicação, vamos descrever sobre a sua atuação em Sistemas Especialistas.

Segundo Gomes (2010, p.239) “um Sistema Especialista é uma importante área da IA desenvolvida a partir das necessidades de processamento das informações não numéricas”. São sistemas computacionais que aplicam conhecimentos e regras numa tentativa de emular soluções, para um determinado problema, como se fossem um especialista humano (HENDERSON, 2009). Como são capazes de gerenciarem um raciocínio complexo, suas principais áreas de aplicação são referentes a problemas de decisão, controle, diagnósticos e classificação (CASTILLO e MELIN, 2008).

Entretanto, como o foco desta pesquisa exige uma alta complexidade no entendimento de características de hospitalidades em fotoetnografias, além de utilizarmos a IA é preciso aumentar a potência do motor (*machine learning*) que a alimenta.

Para isso precisamos utilizar uma atualização desse motor chamada de *Deep Learning* (Aprendizado Profundo), que em essência, é o aprofundamento do *machine learning* utilizando rede neurais. Uma percepção da IA, semelhante à dos humanos, é capaz de gerar conteúdo baseados no aprendizado dessa simulação (GOODFELLOW *et al*, 2016).

Redes Neurais são modelos de aprendizagem que simulam os neurônios biológicos, numa tentativa de replicar a complexidade do processamento de informações que o cérebro impõe, tais como reconhecimentos de padrões, percepção, controle motor, entre outras (HAYKIN, 2001).

Resumindo, é um supercomputador elaborado para simular as funções do cérebro que geralmente são implementadas por componentes eletrônicos ou programação.

Como já descrito anteriormente, a hospitalidade por si só já se trata de um tema complexo. Para que possamos simular essa complexidade nos dados, utilizando fotoetnografia, precisamos de ferramentas que ofereçam a execução e compreensão dos conceitos apresentados sobre *machine learnig* e seus modelos.

Desta forma, existem várias ferramentas disponíveis que possibilitarão que nossa IA seja treinada com os elementos necessários para a implementação do *Deepe Learnig*. Dentre as mais conhecidas e utilizadas temos as linguagens de programação Python, R, Azure, Watson e Weka.

Esta última atende as necessidades probabilísticas impostas para a validação deste trabalho e será descrita a seguir.

5.2.4.6 WEKA:

A fixa técnica do Weka, disponibilizada em seu sítio eletrônico, ressalta que tal solução elimina a complexidade e os compromissos da infraestrutura de dados tradicionais (WEKA, 2023). Justamente essa etapa por si só, sem a utilização de uma ferramenta de mineração de dados, exigiria muito tempo, esforço e dedicação, além de fugir do foco proposto pelo programa.

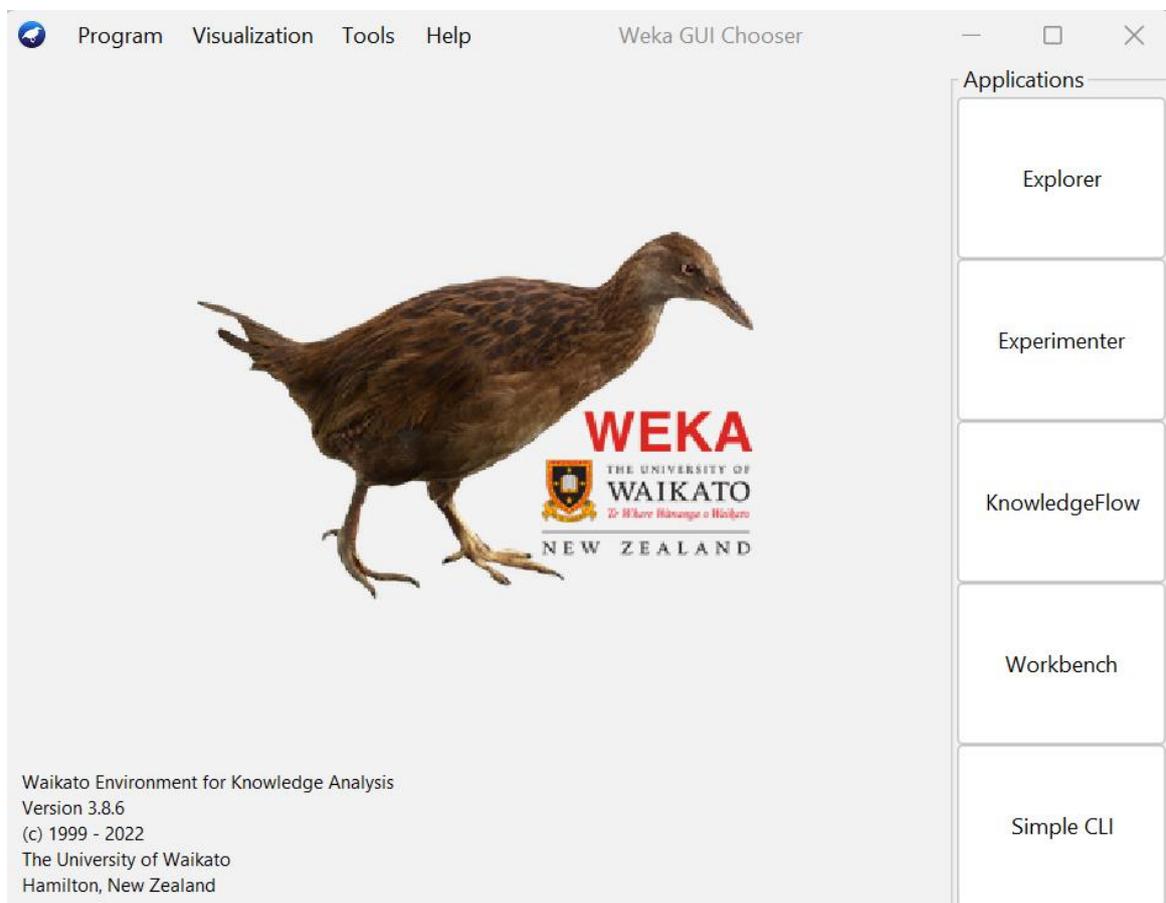
Sendo assim, tal solução, composta por um conjunto de algoritmos para *machine learning*, entrega classificação, regressão, agrupamento, associação e visualização (WEKA, 2023). Vale ressaltar que a ferramenta Weka foi inicialmente desenvolvida em 1993 pela Universidade de Waikato na Nova Zelândia e utiliza da linguagem de programação Java com código aberto (Weka, 2023). Curiosamente, o nome da ferramenta remete a uma ave que só é encontrada nas ilhas da Nova Zelândia.

De acordo com a Gartner (2023), até 2025, a IA será a principal categoria que impulsiona as decisões de infraestrutura, devido ao amadurecimento do mercado de IA resultando em um crescimento de dez vezes nos requisitos de infraestrutura.

Desta forma, a utilização de uma ferramenta que fomente o treinamento e classificação dos dados coletados para análises quantitativas se justifica.

A figura 45, ilustra a interface da ferramenta Weka utilizada como plataforma para as soluções de IA aplicadas na pesquisa.

Figura 45 – Interface inicial da Weka.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

É possível verificar na figura 45, o pássaro que dá nome a ferramenta, o nome da Universidade, alguns comandos iniciais e a versão do software utilizada na pesquisa. Por utilizar uma linguagem de programação portátil, as ferramentas baseadas em Java podem ser executadas em qualquer hardware ou sistema operacional. Entretanto, alguns requisitos mínimos são necessários e serão mostrados na tabela 12.

Tabela 12 – Requisitos mínimos do Java.

Weka	Java 1.4	Java 5	Java 6	Java 7	Java 8 ou maior
<3.4.0	✓	✓	✓	✓	✓
3.4.x	✓	✓	✓	✓	✓
3.5.x	<3.5.3	✓	✓	✓	✓
3.6.x		✓	✓	✓	✓
3.7.x		3.7.0	<3.7.14	✓	✓
3.8.x				<3.8.2	✓
3.9.x				<3.9.2	✓

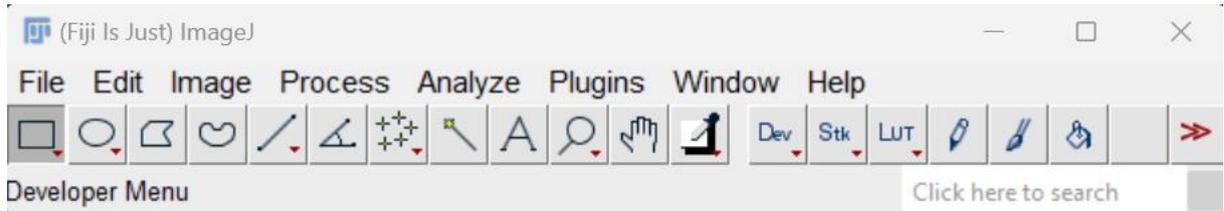
Fonte: Elaboração do autor, 2023.

A tabela 12, mostra qual atualização do Java é necessária para cada versão do Weka. Como utilizamos a versão 3.8.6, foi preciso realizar a atualização para a versão Java 8.

Apesar de existirem alguns filtros de imagens pré-instalados no Weka, foi necessário a utilização de outro pacote chamado, FIJI. Este pacote contém vários *plugins* (pedaços de códigos), oriundos do programa de processamento de imagens Java, de domínio público e colaborativo denominado, ImagineJ (FIJI, 2023). Diferente dos filtros disponibilizados pelo Weka, o Fiji proporcionou de maneira efetiva a execução do treinamento da IA nas amostras.

Assim como o Weka, o Fiji possui código aberto e apenas solicita citações quanto a sua utilização (SCHNEIDER *et al*, 2012; RUEDEN *et al*, 2017; SCHINDELIN *et al*, 2012). A figura 46, ilustra a interface inicial do FIJI, onde é possível encontrar os controles para edição das imagens.

Figura 46 – Interface inicial do FIJI.



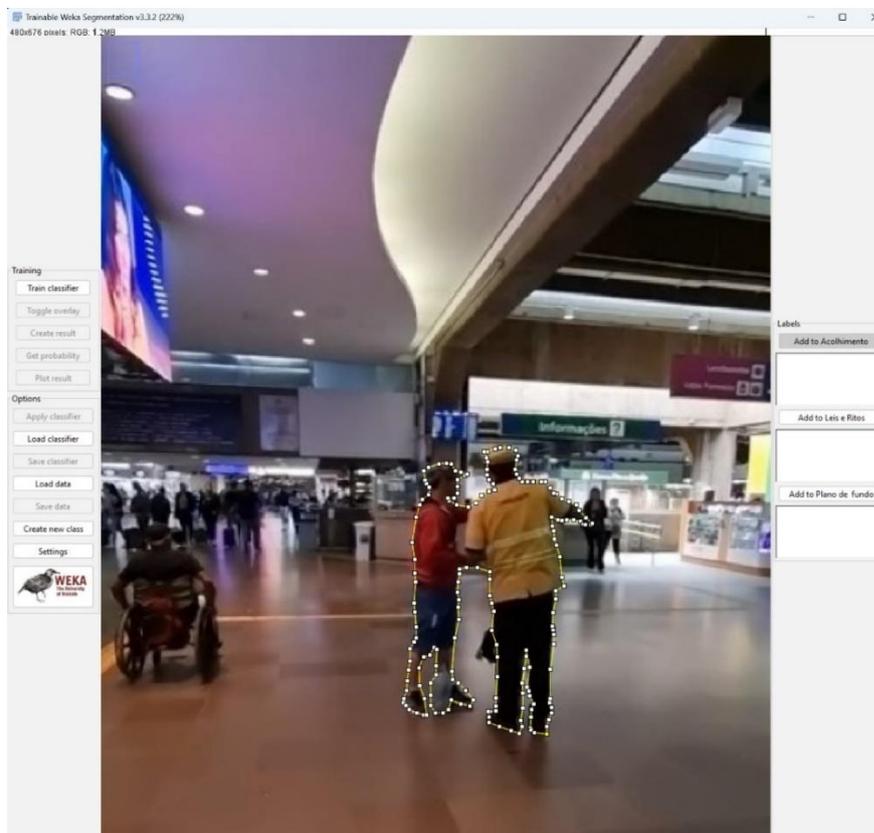
Fonte: Elaboração do autor, 2023.

A figura 46, mostra os comandos para carregamento das imagens e os controles responsáveis pela edição da imagem carregada. Nessa etapa, diferente dos pontos focais construídos pelos pesquisadores, quanto melhor o recorte do objeto, melhor será a resposta da ferramenta.

Após a escolha da imagem é preciso carregar o *plugin* Trainable Weka Segmentation, que é o código fonte responsável pelo treinamento da IA da imagem selecionada.

A figura 47, ilustra o recorte efetuado para o desenvolvimento das classes responsáveis pela representação das categorias intermediárias dispostas na imagem.

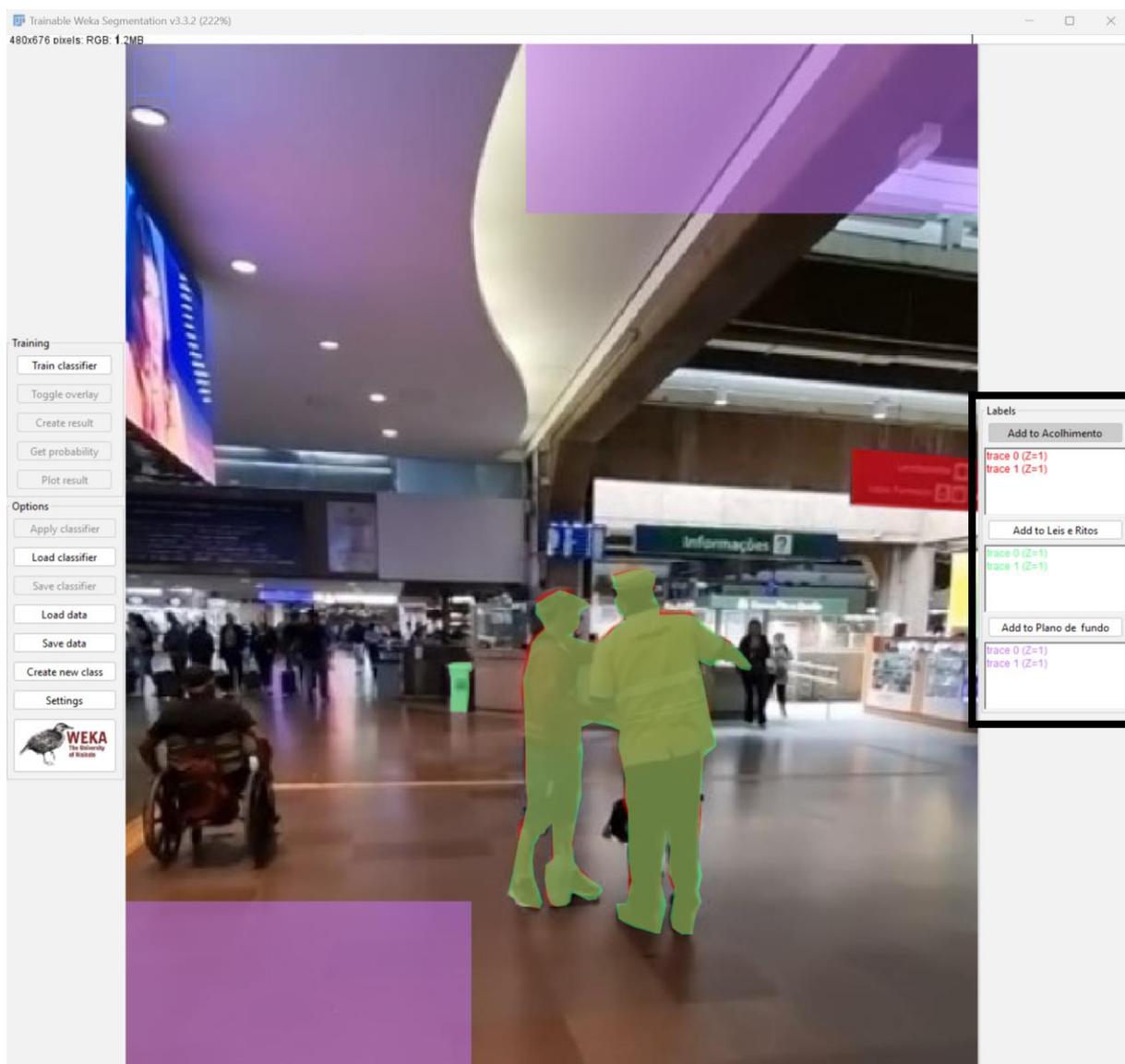
Figura 47 – Recorte das categorias intermediárias no Fiji.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Na figura 47, é possível observar o recorte feito nas pessoas que se encontram próximas ao centro da cena. Como já analisado e descrito anteriormente este recorte representa as categorias intermediárias Acolhimento e Leis e Ritos. Já a figura 48, ilustra a definição das classes, responsáveis pelas categorias intermediárias, ilustradas pelo FIJI. Novamente ressaltamos que o cadeirante ilustrado nas figuras 47 e 48 é um mero coadjuvante no contexto apresentado.

Figura 48 – Definição das categorias intermediárias no FIJI.



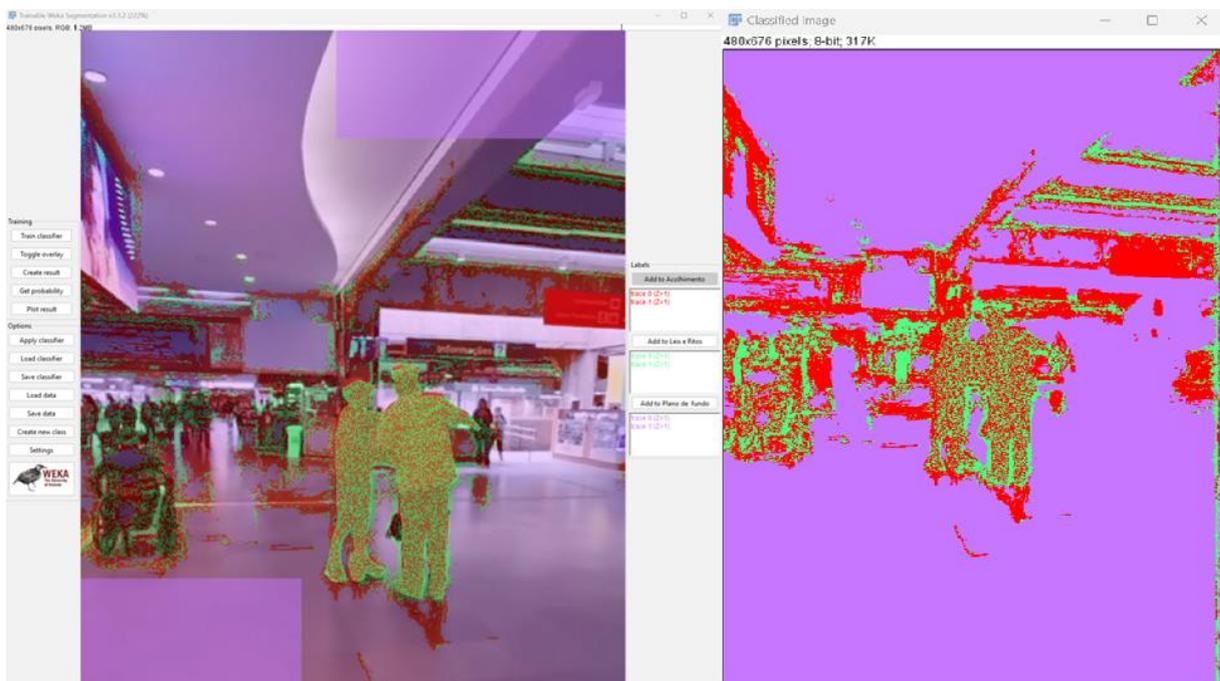
Fonte: Elaboração do autor, 2023.

É possível observar na figura 48, que as categorias intermediárias Acolhimento e Leis e Ritos estão representadas pelas cores Vermelho e Verde e o retângulo fora da cena do lado direito na cor preta representa as classes criadas. Como descrito

anteriormente, as classes representam as categoriais intermediárias. Podemos notar também o surgimento de uma terceira classe, Plano de Fundo. A criação dessa classe foi necessária para que a IA entendesse quais pixels não descrevem nenhuma categoria. Vale destacar que, apesar da cor verde predominar nas pessoas que se encontram próximas ao centro da cena, o contorno na cor vermelha simboliza que tal recorte constitui as duas categorias intermediárias.

Após essa etapa é realizado o treinamento da IA, conforme ilustra a figura 49.

Figura 49 - Treinamento da IA.



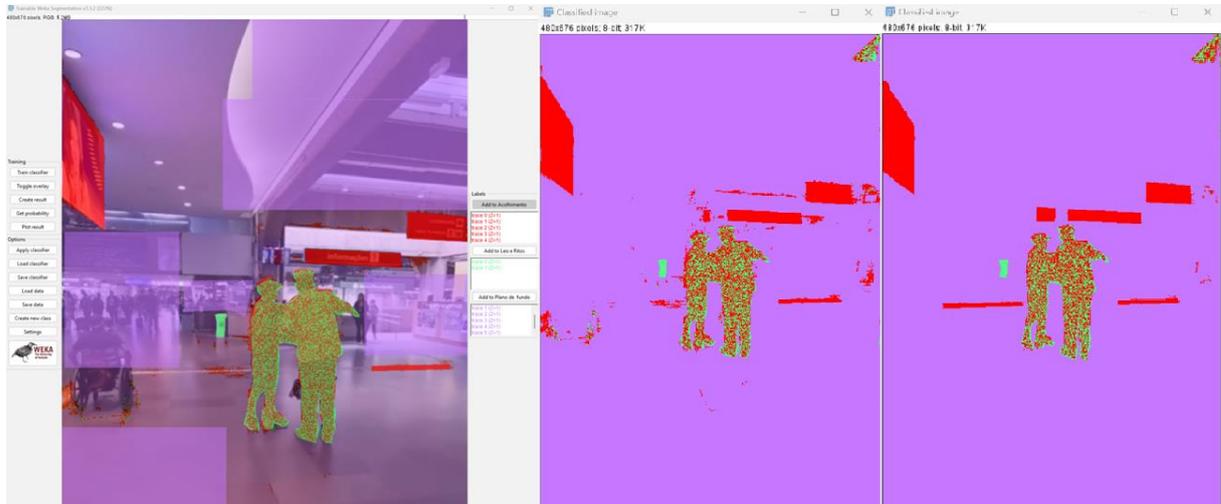
Fonte: Elaboração do autor, 2023.

A Figura 49, ilustra a imagem após o treinamento. Nela é possível observar acertos quanto a classificação dos pixels a cada classe criada, mas também é nítido o retorno de muita sujeira após o processo.

Nesse sentido, foi preciso cortar arestas para que o resultado do treinamento chegasse o mais próximo possível do aceitável.

A figura 50, ilustra um compilado com três imagens no qual, as duas primeiras da esquerda para a direita ilustram mais uma rodada de treinamento e suas sujeiras e, a primeira da direita para a esquerda, o ajuste final do treinamento.

Figura 50 – Ajustes no treinamento da IA.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

As cores encontradas na figura 50, representam as classes criadas. O vermelho representa a categoria intermediária Acolhimento, o verde a categoria intermediária Leis e Ritos e o roxo o plano de fundo da imagem. Após o refinamento realizado pelos pesquisadores podemos notar a melhora no treinamento da IA. A primeira imagem da direita para a esquerda quase não apresenta sujeira, indicando que seu treinamento possui confiabilidade elevada.

Após o treinamento, por intermédio dos logs (registros de eventos), o Fiji exibe seus primeiros resultados classificatórios. A figura 51, ilustra o log após o treinamento final da IA.

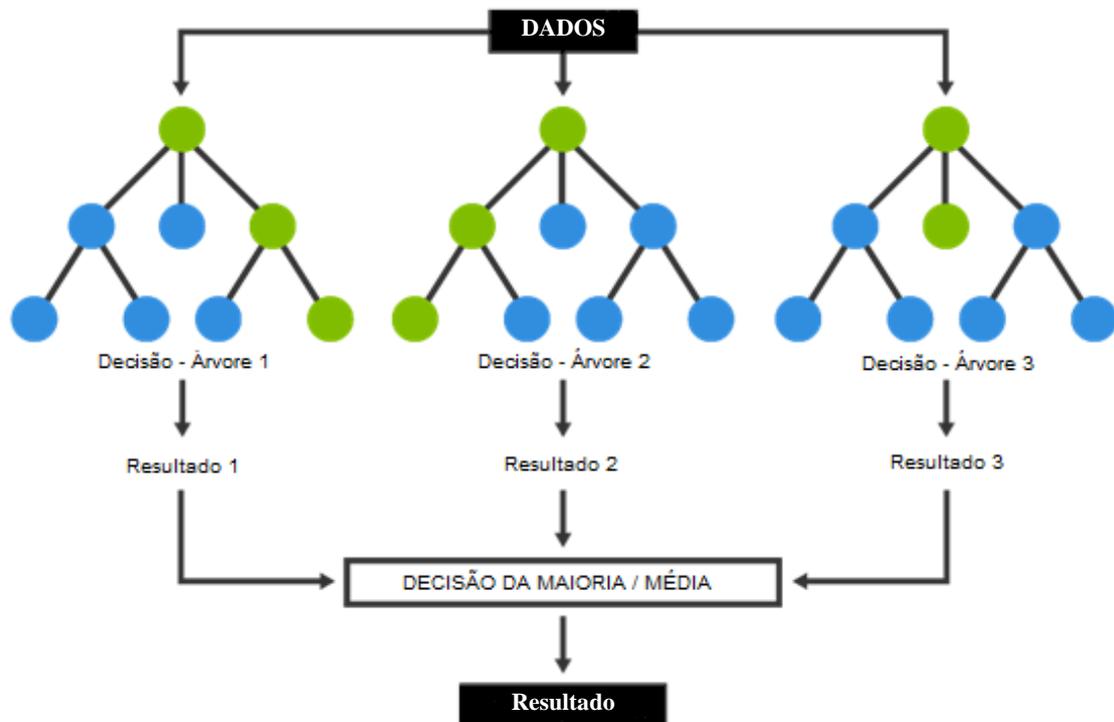
Figura 51 – Log de treinamento da IA.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Na linha indicada pela seta na figura 51, o log informa que após a execução do treinamento o algoritmo FastRandomForest criou 200 árvores. Também conhecido como florestas aleatórias, resumidamente, esse algoritmo cria árvores de decisão, formando uma espécie de floresta, onde cada árvore terá importância na escolha do resultado formando uma classificação (BREIMAN, 2001). Vale mensurar que o valor máximo de precisão do algoritmo é de 200 árvores. Nesse sentido, o valor descrito no log da figura 51, demonstra que para este algoritmo classificatório o treinamento atingiu seu valor máximo. A figura 52, ilustra de forma intuitiva e simplificada a representação do algoritmo Random Forest.

Figura 52 – Representação do algoritmo Random Forest.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

A figura 52, ilustra como funciona o processo do Random Forest. Cada árvore de decisão, destacadas pelos fluxogramas, cria uma regra que justifica sua decisão. A junção das três árvores produz uma floresta aleatória que combina os resultados e tira sua média para determinar seu resultado final.

Nessa etapa, conforme o tamanho do treinamento, o poder computacional interfere no tempo decorrido para a compilação dos resultados. Os valores apresentados nas linhas 3, 4 e 5 da figura 51, mostra a quantidade de pixels

selecionadas para cada classe criada. A priori, a média complexidade da imagem escolhida, ocasionou lentidão durante o processo sendo necessário ajustes para melhoria do desempenho.

Para o processamento foi utilizado um desktop com as seguintes configurações:

- Processador: Intel(R) Core(TM) i7-8700 CPU @ 3.20GHz - 3.19 GHz
- Memória RAM: 16 GB
- Placa de Vídeo: NVIDIA GeForce RTX 2060
- Sistema Operacional: Windows 11 Pro – Versão: 22H2 – 64 bits.

Salientamos que apesar das configurações do computador utilizado possuir poder computacional considerável, o processo de treinamento pode levar cerca de aproximadamente trinta minutos dependendo da quantidade de pixels e classes encontrados na imagem. Desta forma, para uma amostra com 351 imagens, aconselhamos o uso de um servidor dedicado.

A figura 53, mostra os mapas probabilísticos do treinamento efetuado pelo Fiji para as classes Acolhimento, Leis e Ritos e Plano de Fundo.

Figura 53 – Mapas probabilísticos do treinamento fornecidos pela IA.

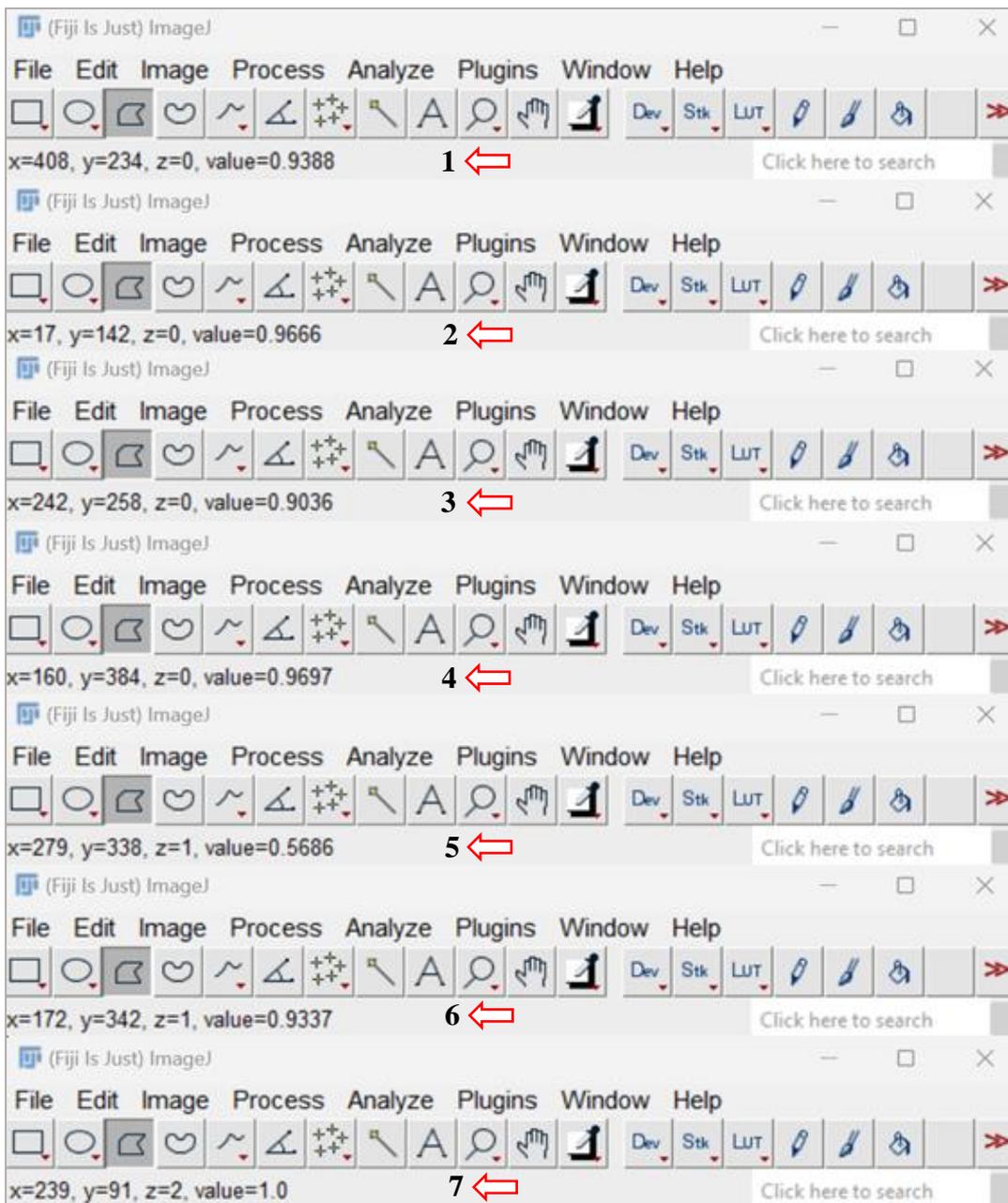


Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Os mapas probabilísticos apresentados na figura 53, oferecem o nível de significância do treinamento. Apesar dos três mapas exibirem a mesma imagem, os *backgrounds* (fundos) diferentes para cada uma das imagens auxiliam na visualização dos dados.

Para essa análise probabilística, a proximidade do valor de 1,0 representa aumento na significância do treinamento. A figura 54, ilustra os valores dos mapas probabilísticos exibidos na figura 53.

Figura 54 – Resultados dos mapas probabilísticos referentes ao treinamento da IA.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Os dados apresentados na figura 54, correspondem aos objetos contidos na cena da figura 53. As setas indicando os números 1, 2, 3, 4 e 6, da figura 54, revelam que os valores probabilísticos estão acima de 0,9, apontando alto grau de significância no treinamento das categorias intermediárias destacadas na figura 53. Já o valor de 0,5686 demonstrado no número 5 da figura 54, apesar de não atender o grau de significância dos outros objetos é considerado aceitável para a aplicação da IA. E por fim, o valor marcado no número 9, indica 100% de significância para o treinamento da classe plano de fundo. Os valores derivados das coordenadas x, y e z representam a posição do objeto na imagem.

Resumidamente, segundo Hiraikata *et al* (2019, p.183) os valores descritos nos mapas probabilísticos são conhecidos como “probabilidade de significância” e estão associados a um teste de hipótese.

Sucintamente, o teste de hipótese é quando os pesquisadores procuram, nos experimentos, um efeito ou diferença entre as amostras. Infelizmente, sempre existe a possibilidade de não haver diferenças entre essas amostras. Essa ausência de diferença recebe o nome de hipótese nula e como é sabido que a chance de isso acontecer é rara, a hipótese nula recebe o valor booleano de verdadeiro para as amostras que não representam diferenças.

Nessa técnica, deve-se aumentar o intervalo dos testes probabilísticos e incluir limites, responsáveis por indicar os verdadeiros parâmetros da amostra, ou seja, as classes criadas. Esses limites, também chamados de limites de confiança, determinam um intervalo de confiança, no qual deverá constar as classes criadas. Sendo assim, esta estimativa por intervalo consiste na fixação de dois valores ($1 - \alpha$). Onde α , é nível de incerteza ou grau de desconfiança, ou seja, a probabilidade de rejeição da hipótese nula quando ela é verdadeira (CORREA, 2003). Em outras palavras, é a frequência com a qual as classes, parâmetros, são observados no intervalo durante a repetição do experimento.

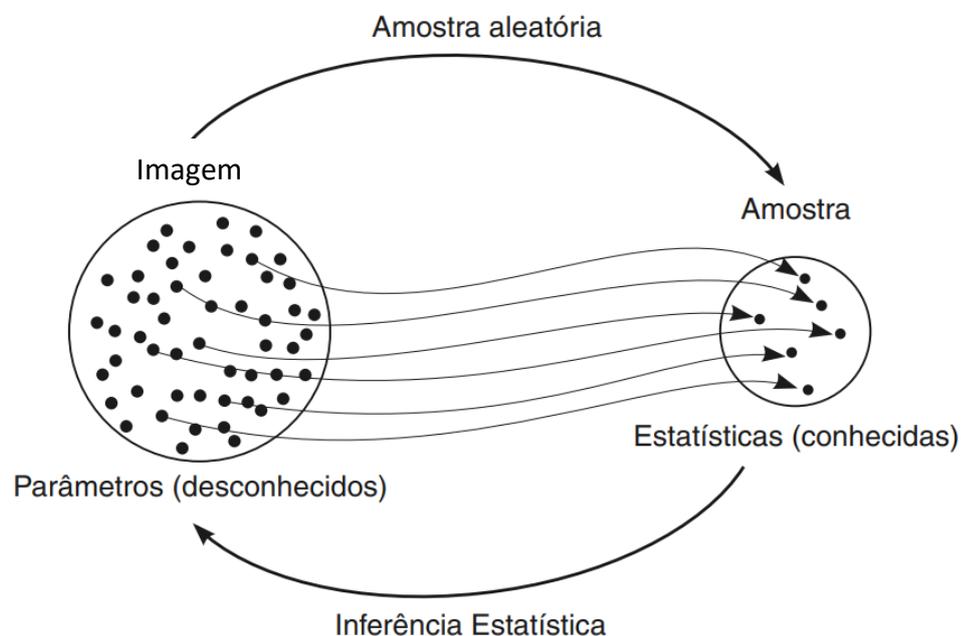
Porém, no Weka, para que possamos concluir nossa análise sobre o valor demonstrando pelos mapas probabilísticos, é preciso atenção para cálculos embutidos em seus algoritmos, tais como, precisão, sensibilidade, área abaixo da curva etc., que, quando empregados nas classes criadas, sua proximidade ao valor 1 representa que o processo está ocorrendo normalmente (JAMARILHO, 2022).

No entanto, para controlarmos os possíveis erros cometidos pelos cálculos estatísticos, é preciso realizar o teste de significância. Antes de mais nada, é

importante mencionar que a significância estatística pode ser brutalmente afetada pelo tamanho da amostra (AZEVEDO *et al*, 2016). Sendo assim, tradicionalmente, os níveis de significância utilizados convencionalmente nas ciências sociais e humanas, possuem como critério para a rejeição da hipótese nula o valor de 5%. Demonstrado em nossa aplicação, por intermédio da figura 54, o valor de 0.50. Entretanto essa inferência é contestada por alguns autores, principalmente os estudiosos das áreas de exatas, e devem ser levadas em consideração quando houver aprofundamento da análise em questão (LOUREIRO e GAMEIRO, 2011).

Devido a utilização de uma ferramenta computacional para a obtenção de dados estatísticos, além da obscuridade das etapas de cálculo e métricas já discutidos anteriormente, o tempo e recursos necessários seriam semelhantes ao intervalo exigido na construção de uma biblioteca para *machine learning*, por exemplo. Nesse sentido, a preferência por uma amostra aleatória permite que se obtenha uma estimativa para o parâmetro desenvolvido (REIS *et al*, 2015). A figura 55, ilustra como ocorre o processo do teste de hipóteses para uma amostra aleatória.

Figura 55 – Exemplo de processo na utilização de teste de hipóteses.



Fonte: Adaptado de Reis *et al* (2015 p.25).

A figura 55, ilustra como ocorre a inferência estatística por intermédio da ferramenta computacional. O parâmetro que se pretende conhecer na amostra coletada é a quantidade de categorias intermediárias, definidas no Weka por classes,

e reconhecidas pelo software dentro de um intervalo de pixels. Sendo assim, a ferramenta seleciona aleatoriamente os pixels contidos no dado, ou seja, na imagem, e verifica as classes criadas até ocorrer uma falha, em outras palavras, a verificação de pixels que não representam nenhuma classe, calculando em seguida, para a quantidade total de pixels da imagem, o número médio de intervalo de pixels que retratam as classes, isto é, a média amostral (REIS *et al*, 2015). Vale destacar que na figura 55, o círculo que representa os parâmetros desconhecidos em nosso exemplo descrito anteriormente simboliza a quantidade total de pixels da imagem e o círculo que demonstra as estatísticas conhecidas simbolizam as classes, ou categorias intermediárias, criadas na ferramenta.

Os dados relatados na figura 54, subsidiam o resultado positivo quanto ao treinamento e habilitam a IA para sua aplicação de classificação em novas imagens.

A imagens contidas na figura 56, foram utilizadas no treinamento e classificação da IA.

Figura 56 – Imagens utilizadas no treinamento e classificação da IA.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

A imagem do lado esquerdo da figura 56, foi utilizada para o treinamento da IA e seus resultados já foram descritos anteriormente. Já a imagem do lado direito foi

empregada na classificação das categorias intermediárias. Apesar de serem muito parecidas, as pequenas diferenças serviram para observar o comportamento da classificação fomentada pela IA, conforme ilustra a figura 57.

Figura 57 – Classificação realizada pela IA



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Embora a nitidez da imagem observada na figura 57 encontra-se aquém da imagem verificada no treinamento, é possível identificar os objetos responsáveis pelas classes criadas. As classes representadas pelas cores vermelho e verde são responsáveis pelas categorias intermediárias e a classe retratada pela cor roxa retrata a classe Plano de Fundo. Assim como demonstrado no treinamento, a figura 58 ilustra os mapas os *backgrounds* dos mapas probabilísticos da classificação efetuada pela IA.

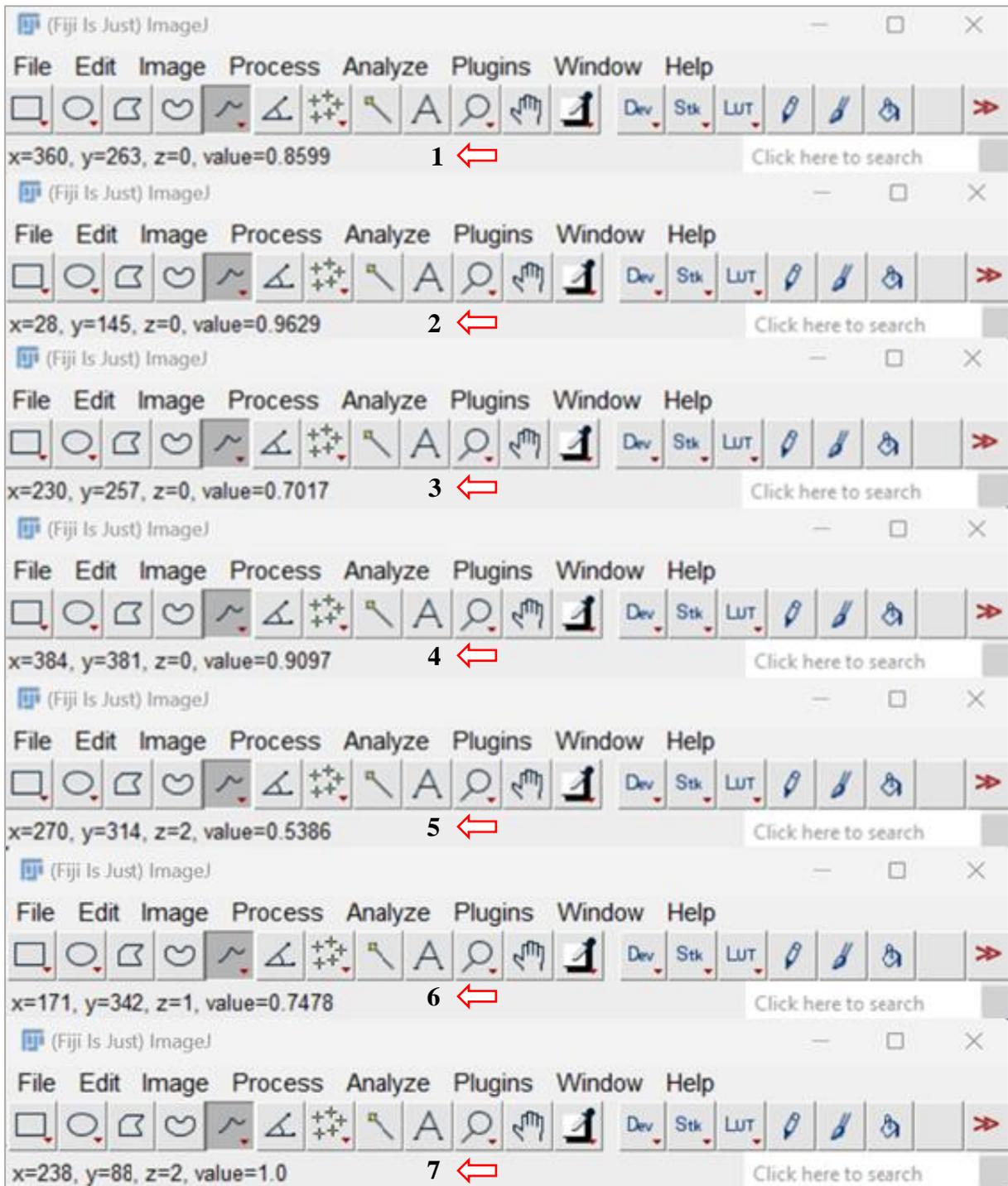
Figura 58 – Mapas probabilísticos da classificação fornecidos pela IA.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Novamente, é possível identificar nos *backgrounds* dos mapas probabilísticos apresentados na figura 58, que eles oferecem o nível de confiabilidade da classificação oferecida pela IA. A seguir, na figura 59, serão apresentados os valores dos mapas probabilísticos da figura 58.

Figura 59 – Resultados dos mapas probabilísticos referentes a classificação da IA.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Os valores destacados na figura 59, referem-se aos mapas probabilísticos apresentados na figura 58. Para uma melhor compreensão, a tabela 13, apresenta um comparativo entre os valores probabilísticos retornados pelo treinamento e classificação da IA.

Tabela 13 – Comparativo entre os valores probabilísticos do treinamento e classificação da IA.

Valores Probabilísticos					
Classes			Treinamento	Classificação	% Redução
Categorias	Acolhimento	Objeto 1	0,9388	0,8599	8,40%
		Objeto 2	0,9666	0,9629	0,38%
		Objeto 3	0,9036	0,7017	22,34%
		Objeto 4	0,9697	0,9097	6,19%
		Objeto 5	0,5686	0,5386	5,28%
	Leis e Ritos	Objeto 5	0,5686	0,5386	5,28%
		Objeto 6	0,9337	0,7478	19,91%
Plano de Fundo	Objeto 7	1,0	1,0	0,00%	

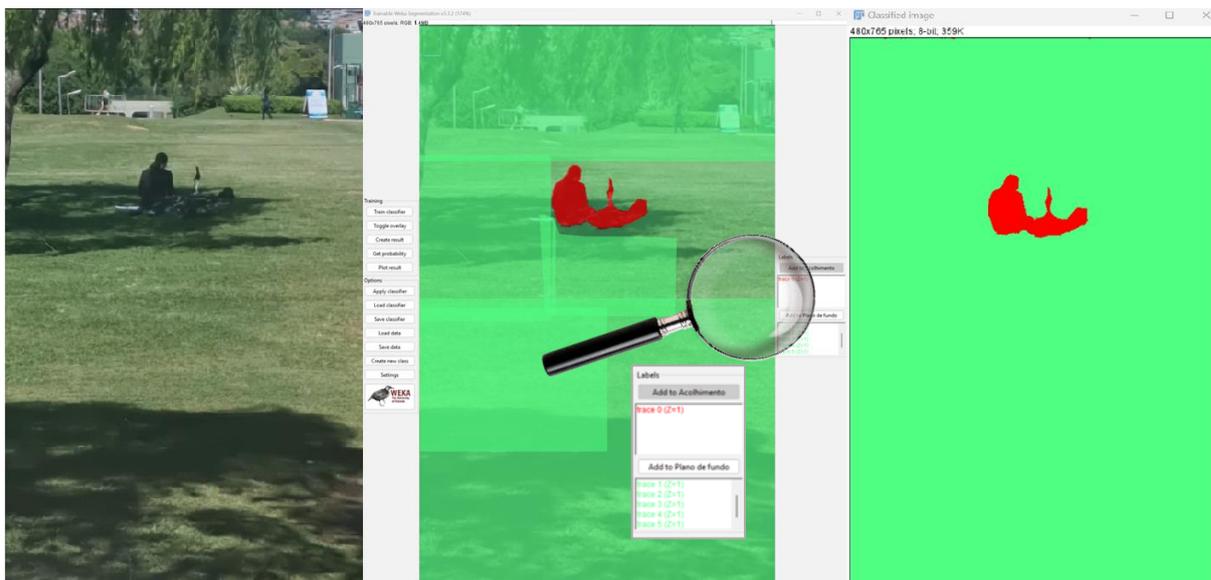
Fonte: Elaboração do autor, 2023.

A tabela 13, além de comparar os valores abstraídos dos mapas probabilísticos apresenta também a porcentagem de redução dos valores contidos no treinamento para a classificação.

Os objetos que demonstraram maior variância entre o treinamento e a classificação foram 3 e 6. O 3 representa uma entre as quatro placas de sinalização demarcadas para treinamento. Tal resultado não afeta efetivamente a classificação por dois motivos, primeiro, os resultados obtidos em outros objetos que retratam as placas de sinalização exibiram porcentagem de redução menor do que a encontrada no objeto 3, segundo, apesar da porcentagem de redução encontrada, possui um valor que representa boa confiabilidade. Já o objeto 6, por intermédio da lixeira, simboliza as leis e ritos. Assim como abordado na análise anterior, apesar da redução, o valor apresentado na classificação final possui boa confiabilidade.

A seguir será discorrido sobre outro treinamento e classificação efetuados como forma de validação do primeiro. A figura 60, ilustra um compilado com as imagens responsáveis pelo treinamento da IA no parque Villa-Lobos.

Figura 60 – Treinamento da IA no parque Villa-Lobos

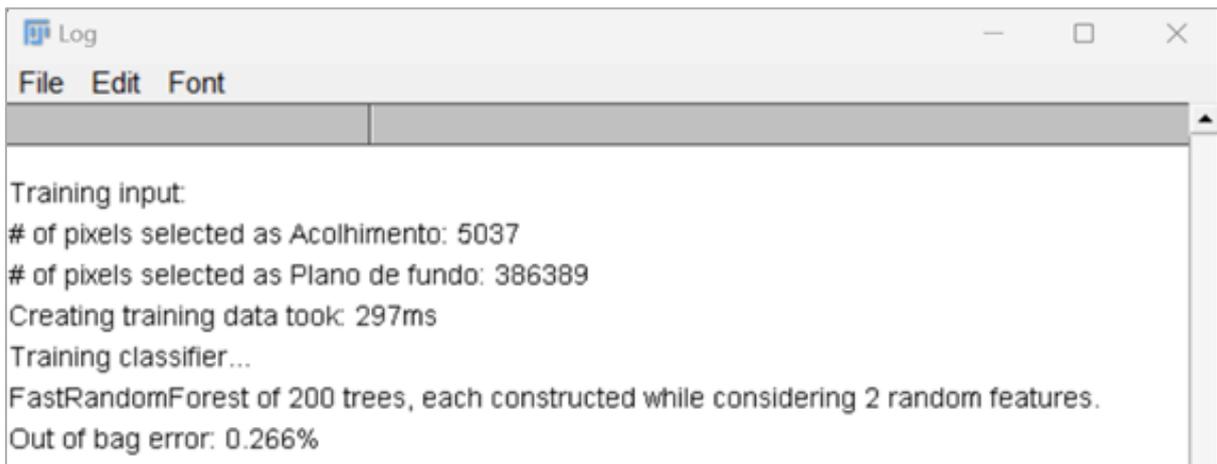


Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Na figura 59, a primeira imagem localizada da esquerda para a direita refere-se ao frame original coletado no parque Villa-Lobos. A imagem posicionada no centro da figura 60 ilustra as demarcações de classes realizadas pelos pesquisadores. Vale destacar que para a classe Acolhimento, representada pela cor vermelha, apenas uma demarcação foi suficiente para o treinamento dessa categoria intermediária, enquanto, que para o treinamento da classe Plano de Fundo foram necessárias várias demarcações, conforme mostra a lupa na figura 60. A imagem posicionada da direita para a esquerda na figura 60 ilustra o resultado do treinamento. Nela é possível verificar que as arestas e sujeiras foram retiradas apresentando um resultado limpo para os objetos contidos na cena.

A seguir, a figura 61 mostra o resultado do algoritmo Random Forest aplicada no treinamento da figura 60.

Figura 61 – Resultado do algoritmo Random Forest no treinamento da imagem do Parque Villa-Lobos.

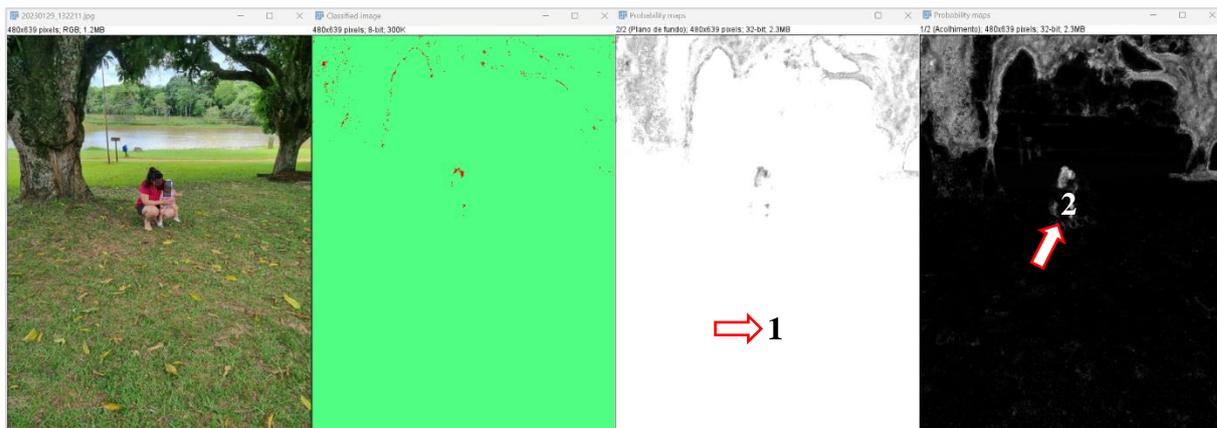


Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Assim como ocorreu no primeiro exemplo, é possível observar na figura 61 que o treinamento alcançou o valor máximo de 220 árvores. Indicando que as demarcações foram realizadas corretamente.

Entretanto, diferente do que foi testado no primeiro exemplo, para este teste foi utilizado uma imagem que representa a mesma categoria intermediária, porém, um cenário totalmente diferente do manipulado no treinamento. A figura 62, ilustra a aplicação da IA em um cenário diferente ao coletado nas amostras.

Figura 62 – Treinamento da IA no Horto Florestal do município de Avaré/SP.

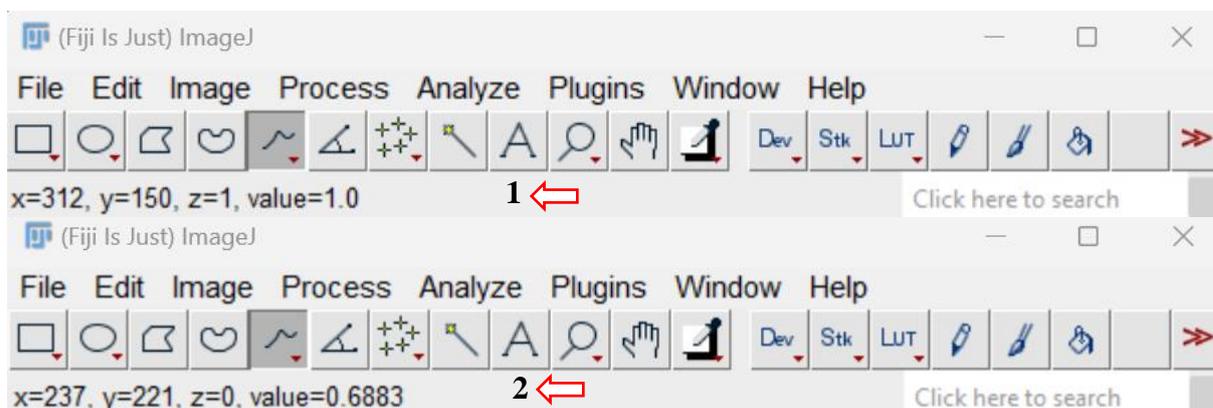


Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Na figura 62, da esquerda para a direita, é possível visualizar a imagem original, o retorno da classificação, carregado do treinamento previamente salvo e os

backgrounds utilizados pelos mapas probabilísticos. A figura 63, ilustra os valores probabilísticos obtidos com a aplicação da IA em um cenário totalmente diferente.

Figura 63 – Resultados dos mapas probabilísticos da aplicação da IA no Horto Florestal de Avaré/SP.



Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Os dados apontados pela figura 63, representam a categoria intermediária Acolhimento e classe criada para os pixels que não representam nenhuma característica de hospitalidade, ou seja, a classe plano de fundo. Nesse sentido, podemos observar que o plano de fundo retornou o valor 1.0, isto é, 100% de confiabilidade ou significância, enquanto a classe Acolhimento retornou 0,6883, o que simboliza, na maioria das literaturas estatísticas, um grau de confiabilidade aceitável.

A seguir serão apresentadas algumas discussões acerca dos resultados obtidos nessa fase quantitativa, além das considerações finais.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A aplicação da IA nos dados coletados por esta pesquisa, pode oferecer aos gestores, responsáveis pelas cidades, principalmente aquelas classificadas como inteligentes, a possibilidade de um olhar de dentro e de perto (Magnani, 2002) dos atores responsáveis pelo arranjo da cidade. Nesse sentido, para que fosse possível a observação das características de hospitalidade, a cidade precisou ser dividida em pedaços (espaços).

Os saberes da hospitalidade viabilizaram a criação de categorias de análises, orientadas por Bardin (1997), diferentes daquelas recomendadas pelos estudos das

idades inteligentes. Sendo assim, o sucesso na aplicação das categorias, principalmente as intermediárias, ofereceram suporte no desenvolvimento de indicadores de hospitalidade.

Os indicadores são a confirmação da H2 (Hipótese 2) proposta por este estudo, que, de forma quantitativa, estiveram presentes na observação das características de hospitalidade nos espaços oportunos para a classificação de uma cidade inteligente. Vale ressaltar, que se trata de indicadores iniciais e como já mencionado anteriormente, seu desmembramento pode oferecer uma confiabilidade maior nas amostras analisadas. A seguir são descritos quais indicadores foram observados em cada categoria inicial proposta por esta pesquisa.

Para o eixo Hospitalidade e Urbanismo são oportunos os seguintes indicadores: Acolhimento; Encenação; Leis e Ritos; Relações de Poder e Formas de Controle e Meta-Hospitalidade.

Os indicadores para o eixo Hospitalidade e Urbanismo são: Acolhimento; Encenação; Leis e Ritos; Relações de Poder e Formas de Controle; Meta-Hospitalidade e Construção e Fortalecimento de Laços Sociais.

E por fim, para o eixo Hospitalidade e Acessibilidade temos os seguintes indicadores: Acolhimento; Leis e Ritos; Relações de Poder e Formas de Controle; Meta-Hospitalidade e Construção e Fortalecimento de Laços Sociais.

A tabela 15, descreve a presença dos indicadores para os eixos temáticos sobre a perspectiva da hospitalidade.

Tabela 14 – Indicadores de Hospitalidade.

(continua)

Indicadores	Hospitalidade e Mobilidade	Hospitalidade e Urbanismo	Hospitalidade e Acessibilidade
Acolhimento	✓	✓	✓
Encenação	✓	✓	X
Leis e Ritos	✓	✓	✓

(conclusão)

Relações de Poder e Formas de Controle	✓	✓	✓
Meta-Hospitalidade	✓	✓	✓
Construção e Fortalecimento de Laços Sociais	X	✓	✓

Fonte: Elaboração do autor, 2023.

Observando a tabela 15, é possível notar que quase todos os indicadores intermediários foram encontrados nas categorias iniciais. Entretanto, para a categoria inicial Hospitalidade e Mobilidade, o indicador Construção e Fortalecimento de Laços Sociais não foi observado. O Terminal Rodoviário do Tietê, espaço escolhido para análise dessa temática, é um local de passagem. Sendo assim, as relações interpessoais de curta duração, como a Meta-Hospitalidade (LUGOSI, 2008), estão mais aptas a acontecer do que a ocorrência de um vínculo permanente. Isso não significa que jamais será observado esse tipo de característica, apenas que sua observação para este espaço é menos favorável. Para a categoria inicial Hospitalidade e Acessibilidade, podemos observar que o indicador Encenação não foi observado. O Masp, espaço escolhido para essa análise possui elevada taxa de automação nos serviços prestados, desde a aquisição de bilhetes até a saída do espaço, além de ser um ambiente desfavorável para a interação com outras pessoas. Apesar de ser considerado dentro da cidade de São Paulo um exemplo de planejamento para a acessibilidade, outra escolha, como o Terminal Rodoviário do Tietê, por exemplo, atenderia tranquilamente a observação dos indicadores propostos para esse eixo.

A justificativa quanto a escolha dos espaços já foi abordada por esta pesquisa e objetiva o propósito e recorte anunciados, no entanto, a cidade de São Paulo, município mais populoso do Brasil, com 12.396.375 habitantes estimados (IBGE, 2022), revela o desafio a qual o trabalho se propõe. Talvez, a escolha de outros espaços proporcionasse um resultado diferente, principalmente na observação das categorias finais, como a inclusão da categoria Hostilidade, por exemplo. Vale aqui destacar a observação reduzida da categoria final Ausência de Hospitalidade. Isto, a

priori, fornece a sensação de que os espaços planejados para serem inteligentes contribuem para a observação de características de hospitalidade.

A mensuração de dados qualitativos é um desafio à medida que a dinâmica da cidade é compreendida por questões extra científicas e pré-políticas (Grinover, 2006). Esse desafio se torna ainda maior quando adicionamos uma ferramenta computacional para fazer o papel do pesquisador. Sendo assim, a utilização do software Weka, apesar da resposta positiva quanto ao treinamento e sua aplicação, serviu como pré-teste, assim como toda a ideia central deste trabalho, para que melhorias, por intermédio dela, possam ser idealizadas.

Quanto aos resultados positivos dos dados probabilísticos retornados pela utilização do software Weka, é importante frisar que todos os cálculos e métricas estatísticas encarregados pela devolução dos dados compilados, são de responsabilidade da ferramenta. Desta forma, uma maior imersão aos conceitos probabilísticos para a amostra utilizada poderia apontar uma precisão diferente daquela apresentada. Vale mencionar também que não foram utilizados todos os recursos disponíveis no Weka pois acredita-se que os dados aqui disponibilizados são suficientes para o entendimento do tema proposto.

Outro fator que merece atenção é a quantidade de treinamento realizado. Como descrito anteriormente, a falta de poder computacional ocasionou lentidão nos treinamentos efetuados, entretanto, os poucos treinamentos processados pela IA não afetam o objetivo final estabelecidos pelas categorias finais desta pesquisa, quanto a observação ou não de características de hospitalidade entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente. Evidente que a realização do treinamento em toda amostra pode aumentar as percepções sobre a qual o estudo se propõe. Porém, para que isso seja experimentado é necessário a utilização de poder computacional compatível ao problema veiculado.

E por fim, os resultados descritos anteriormente, levando em consideração todas as variáveis já abordadas, confirma todos os pressupostos e hipóteses, principalmente o P1, sustentando a priori, que os espaços de uma cidade classificada como inteligente favorecem a ocorrência de características de hospitalidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONTRIBUIÇÕES:

O presente trabalho pretende colaborar no avanço dos estudos em hospitalidade e inserir, no mínimo, uma discussão quanto as abordagens utilizadas nas atuais pesquisas sobre as cidades inteligentes e ou Destinos Turísticos Inteligentes.

Propor novas formas de análise para conceitos tão subjetivos, como são os trabalhos em hospitalidade, é um desafio que esta tese deseja fecundar.

Toda a discussão acerca dos objetos pertencentes a esse estudo serviu como base no entendimento teórico e prático para a difusão de uma pesquisa inovadora.

Teorias essas que durante todo o percurso metodológico estiveram presentes nas mais diversas áreas de conhecimento, tais como a hospitalidade, turismo, tecnologia, etnografia, visão computacional, arquitetura e urbanismo e comunicação.

Inicialmente, amparados nos conceitos etnográficos e da hospitalidade, esse olhar mais próximo e atento aos atores responsáveis pela cidade, principalmente em uma metrópole como São Paulo, com diferenças sociais, culturais e econômicas tão inseridas, demonstra a importância do recorte estabelecido para que a inferência dos resultados apresente neutralidade na heterogeneidade da sociedade analisada e que os próximos estudos se atentem a compreender essa diversificação da sociedade.

Ainda respaldados pelo conceito da hospitalidade e apoiados nos conceitos do turismo, urbanismo e das tecnologias, os espaços escolhidos como objetos de análise não diferenciaram o anfitrião do hóspede e, apesar das categorias intermediárias criadas pautarem-se em sua maioria na acolhida do anfitrião, o que se presenciou foram as ações disponibilizadas pelos espaços para que acontecesse tal acolhida. No entanto, a forma como foi observada a ocorrência de características de hospitalidade nos espaços e realizada a coleta de dados não contemplou um tipo de comunidade específica e assim como descreve Severini (2013, p.89), “essa relação morador x turista, muitas vezes, é impossível de perceber no caso da hospitalidade urbana”. Nesse sentido, é possível argumentar que o turismo, por exemplo, por intermédio de seus destinos, inteligentes ou não, sobre a perspectiva do anfitrião, poderá ser uma comunidade específica para a aplicação da metodologia indicada.

Assim como as especificidades da comunidade, e atentos aos conceitos tecnológicos, hospitaleiros, turísticos e de urbanismo, a escolha de uma outra cidade, novamente, inteligente ou não, de grande, médio ou pequeno porte, com

características distintas da cidade analisada, será capaz de resgatar resultados iguais, diferentes ou opostos aos apresentados aqui. Sendo assim, a aplicação da IA para a metodologia fixada ofertará um leque de possibilidades para a observação das características de hospitalidade em variados cenários, sejam eles nacionais e ou internacionais.

A técnica de fotoetnografia, juntamente com a observação estruturada possibilitou uma amostra considerável nos espaços analisados e favoreceu a construção de indicadores de hospitalidade. No entanto, em um dos locais escolhidos para a coleta foi necessário encerrar a execução devido aos protocolos de segurança existentes. Outro fator que vale destaque é a ausência de paridade na amostra, derivando uma pequena porção para a categoria final "Ausência de Hospitalidade". Dessa forma, a utilização das técnicas em outros cenários e ou durante um período maior, talvez, possibilitará equilíbrio na amostra. Porém, para este estudo a disparidade da amostra não afetou o resultado. Além disso, a imersão a conceitos que estão insuflados em outras áreas, tais como a semiótica e computação gráfica, por exemplo, poderão ser aportes em trabalhos futuros.

A ferramenta computacional Weka, utilizada no treinamento e aplicação da IA, atendeu ao propósito desta tese, entretanto, o emprego de outras ferramentas ou a junção delas pode gerar respostas diferentes ou a confirmação dos resultados obtidos nesta etapa. As análises e resultados apontados pelas ferramentas computacionais auxiliam os pesquisadores na obtenção de dados probabilísticos e estatísticos, mas em sua maioria, não explicam a lógica por trás de seus códigos fontes. Talvez, esse seja mais um ponto de partida para o melhoramento da *machine learning*. Isto posto, esta pesquisa além de corroborar na construção de trabalhos correlatos, abrange outras áreas de conhecimento, tais como a Ciência da Computação.

Ainda fundamentados nos conceitos tecnológicos e de visão computacional, o presente trabalho, apesar de apresentar resultados para uma nova proposição metodológica, não abrangeu uma variação de testes, tais como o treinamento das imagens por lote, por exemplo. Um dos motivos para a não realização desses testes foi a insuficiência de poder computacional para a execução da IA. A obtenção de tal poder, com certeza, será um catalizador para a continuação e finalização deste trabalho, visto que a conclusão desta pesquisa possibilitará a solicitação de uma patente.

São notórias as necessidades de recorte impostas visto a abrangência que o tema aborda. Desta forma, as contribuições descritas anteriormente são um retrato ao qual o aproveitamento deste trabalho poderá proporcionar.

Como descrito anteriormente, a categorização da hospitalidade foi e sempre será um dos principais obstáculos e sua benfeitoria sempre será bem-vinda. Dessa forma, o que se apresentou foi o início de uma modelagem capaz de ser modificada, adaptada, escalonada ou diversificada para atender aos mais diversos propósitos, inclusive os exibidos neste trabalho.

Esta interdisciplinaridade pode ocorrer em vários campos de pesquisa, pode decorrer de um tratamento matemático aprofundado para a validação, ou não, dos cálculos e métricas responsáveis pela confirmação das categorias de análise ou indicadores desenvolvidos, assim como para a área de engenharia e arquitetura no âmbito da requalificação que o espaço pode prover.

E por fim, como o propósito desta pesquisa é poder auxiliar os gestores públicos e ou privados, responsáveis pelas políticas públicas aptas a melhorar a qualidade de vida e o bem-estar da população, os indicadores de hospitalidade desenvolvidos aqui deverão ser capazes de ajudar os gestores em suas tomadas de decisões como forma de tornar a cidade mais competitiva dentro de uma rede e cidades e mais atraente para seus moradores e visitantes.

Esse trabalho é um embrião que traduz uma nova forma de análise para as questões de hospitalidade e sua continuação traz motivação e entusiasmo aos seus pesquisadores.

REFERÊNCIAS

- AHVENNIEMI, Hannele; HUOVILA, Aapo; PINTO-SEPPÄ, Isabel; AIRAKSINEN, Miimu. **What are the differences between sustainable and smart cities?** *Cities*, 60, 234–245, fevereiro, 2017.
- ALPERSTEDT NETO, Carlos Augusto; ROLT, Carlos Roberto; ALPERSTEDT, Graziela Dias. **Acessibilidade e Tecnologia na Construção da Cidade Inteligente**. RAC, Rio de Janeiro, v. 22, n. 2, pp. 291-310, março-abril, 2018.
- ANGELIDOU, Margarita. **Smart cities: A conjuncture of four forces**. *Cities*, 47, 95–106, maio, 2015.
- ASHTON, Mary Sandra Guerra; TOMAZZONI, Edegar Luis; EMMENDOERFER, Magnus Luiz. **Turismo em cidades criativas e validação de novos destinos turísticos competitivos**. Anais ANPTUR, 2014.
- ATENSTAEDT, Robert. **Word cloud analysis of the BJGP**. *British Journal of General Practice*; 62 (596), 148, março, 2012.
- AUGÉ, Marc. **Não-lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade**. Campinas: Papirus, 1994.
- AZEVEDO, Paulo Henrique Silva Marques; PANDELÓ JUNIOR, Domingos; BOTERO, João Paulo. **Significância estatística: medidas e interpretações**. R. bras. Ci. e Mov 2016;24(2):206-209, 2016.
- BALLARD, Dana H.; BROWN, Christopher M. **Computer Vision**. New York: Prentice Hall, 1982.
- BAPTISTA, Isabel. **Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares**. São Paulo: Revista Hospitalidade, ano v, n. 2, p. 5-14, 2008.
- BARDIN, Laurence. **L'Analyse de contenu**. Fance: Editora: Presses Universitaires de France, 1977.
- BATTY, Michael; AXHAUSEN, Kay W.; GIANNOTTI, Fosca. **Smart cities of the future**. *Eur. Phys. J. Spec. Top.* 214, 481–518, 2012.
- BELL, David. **The hospitable city: social relations in commercial spaces**. *Progress in Human Geography*, 31(1), p. 7-22, 2007.
- BERSCH, Rita; TONOLLI, José Carlos. **Introdução ao conceito de Tecnologia Assistiva e modelos de abordagem da deficiência**. Porto Alegre: CEDI - Centro Especializado em Desenvolvimento Infantil, 2006.
- BINET-MONTANDON, Christiane. **A acolhida**. In: Montandon, Alain. O livro da hospitalidade: a acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

BITTENCOURT, Luciana. **Fotografia enquanto instrumento etnográfico**. Anuário Antropológico, n. 92. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

BOES, Kim; BUHALIS, Dimitrus; INVERSINI, Alessandro. **Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness**. Journal of Tourism Cities, 2(2), 108-124, 2016.

BONI, Paulo César; MORESCHI, Bruna Maria. **Fotoetnografia: a importância da fotografia para o resgate etnográfico**. Revista Digital de Cinema Documentário, ISSN-e 1646-477X, Nº. 3, 2007, págs. 137-157, dezembro, 2007.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC, vol. 2, n.1(3), janeiro-julho. p. 68-80, 2005.

BOUDOU, Benjamin. **Elementos para uma antropologia política da hospitalidade**. In: Brusadin, L. B. (org.). Hospitalidade e Dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento. Curitiba/PR: Prismas, 2017.

BREIMAN, Leo. **Random Forests**. Statistics Department, University of California, Berkeley, CA 94720. Machine Learning, 45, 5–32, 2001, and Kluwer Academic Publishers. Manufactured in The Netherlands, 2001.

BUHALIS, Dimitrius; AMARANGGANA, Aditya. **Smart Tourism Destinations**. In: Xiang, Z.; Tussyadiah, I. (Eds.). *Information and Communication Technologies in Tourism*. Heidelberg, Germany: Springer, 2014.

CAMARGO, Luiz O. de Lima. **Hospitalidade**. Coleção ABC do Turismo. São Paulo: Ed. Aleph, 2004.

CAMARGO, Luiz O. de Lima. **Hospitalidade**. In: Trigo, Luiz G. Godoi (Orgs.). *Análises regionais e globais do turismo brasileiro*. São Paulo: Roca, 2005.

CAMARGO, Luiz O. de Lima. **Os interstícios da hospitalidade**. São Paulo: Revista Hospitalidade, v. XII, n. especial, p. 42-69, maio, 2015.

CAMARGO, Luiz O de Lima. **As leis da hospitalidade**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo,15(2), e-2112, maio-agosto, 2021.

CAMPANELLA, Bruno. **Em busca do reconhecimento midiático: a autorrealização do sujeito na sociedade midiaticizada**. Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação | E-compós, Brasília, v.22, n.1, janeiro-março, 2019.

CAPES, [2020]. Disponível em: <https://www.periodicos.capes.gov.br/>. Acesso em: 20 maio, 2020.

CARAGLIU, Andrea; DEL BO, Chiara; NIJKAMP, Peter. **Smart Cities in Europe**. Journal of Urban Technology,18(2), 65-82, 2011.

CARDOSO, Gustavo. **Sociedades em Transição para a Sociedade em Rede. A Sociedade em Rede**, p. 31, 2005.

CASTILLO, Oscar; MELIN, Patrícia. **Type-2 Fuzzy Logic: Theory and applications**. Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2008.

CAVALCANTE, Leandro Vieira.; LIMA, Luiz Cruz. **Epistemologia da Geografia e espaço geográfico: a contribuição teórica de Milton Santos**. Geosp – Espaço e Tempo (Online), v. 22, n. 1, p. 061-075, 2018.

CAVALHEIRO, Mariana Brandão; JOIA, Luiz Antonio; CAVALHEIRO, Gabriel M. do Canto. **Towards a Smart Tourism Destination Development Model: Promoting Environmental, Economic, Socio-cultural and Political Values**. Tourism Planning & Development, 2019.

CET, [2020]. Disponível em: <http://www.cetsp.com.br/consultas/bicicleta/mapa-de-infraestrutura-ciclovitaria.aspx>. Acesso em: 31 de janeiro de 2020.

CHAHAL, Dana; RODRIGUEZ, Juana Maria; SCHNEIDER, Britta. '**The rules above the bed': academic language and learning as hospitality**. Higher Education Research & Development, 38(5), 893-906, julho, 2019.

CISCO. **Dubai: The Smart City**. [2005]. Disponível em: http://www.cisco.com/web/learning/le21/le34/downloads/689/nobel/2005/docs/Abdulhakim_Malik.pdf. Acesso em: 15 de fevereiro de 2022.

COULDRY, Nick. **Media, Society, World: social theory and digital media practice**. Cambridge, Polity Press, 2012.

CUNHA, Maria Alexandra; PRZEYBILOVICZ, Erico; MACAYA, Javiera F. Medina; SANTOS, Fernando B. Pimental dos. **Smart cities: transformação digital de cidades**. São Paulo: Programa Gestão Pública e Cidadania - PGPC, 2016.

CURRO, Constanza. **Excessive hospitality: Personhood, moral boundaries and domination around the Georgian table**. Journal of Consumer Culture, dezembro, 2019.

DE JESUS LOUREIRO, Luís Manoel; GONÇALVES HENRIQUES GAMEIRO, Manoel. **Interpretação crítica dos resultados estatísticos: para lá da significância estatística**. Revista de Enfermagem Referência, III(3), 151-162, 2011.

DIETTERICH, Thomas G. **Machine-Learning Research: Four Current Directions**. American Association for Artificial Intelligence. AI Magazine, vol. 18 n. 4, 1997.

EDUCAÇÃO – Governo do Estado de São Paulo. **Realidade Virtual permite visite o MASP pela Internet**. [2022]. Disponível em: <https://www.educacao.sp.gov.br/realidade-virtual-permite-visita-ao-masp-pela-internet/>. Acesso em: 10 de novembro de 2022.

FACINI, Karine Regina; LOPES, Danilo dos Santos; UVINHA, Ricardo Ricci. **Lazer e educação em parques urbanos: a comunicação visual no Parque Ibirapuera**. Piracicaba: Revista Comunicações, v. 26, n. 1, p. 279-295, janeiro-abril, 2019.

FAZIA, Celestina. ***From the Management of Refugee Reception to a Model of Inclusive City for Migrant and Hosting Communities [Dalla gestione dell'emergenza accoglienza ad un modello di città inclusiva per le comunità migranti e per le comunità ospitanti]***. Dipartimento di Architettura e Territorio, Università Mediterranea, Reggio Calabria, Italia: Firenze University Press, 2017.

FIIJ. **Home**. [2023]. Disponível em: <https://fiji.sc/#>. Acesso em: 05 de janeiro de 2023.

FOLHA DE SÃO PAULO. [2021]. Disponível em: <https://agora.folha.uol.com.br/sao-paulo/2019/12/justica-de-sp-volta-a-suspender-mudanca-no-vale-transporte.shtml>. Acesso em: 13 de fevereiro de 2021.

FOLHA DE SÃO PAULO. [2021]. Disponível em: <https://fotografia.folha.uol.com.br/galerias/1685202055897166-terminais-rodoviaros-de-sp-tem-problemas-de-acessibilidade-e-falta-de-controle-contrapandemia>. Acesso em: 05 de março de 2021.

FOOT, Philippa. ***Virtues and Vices***. In: *Virtues and Vices and Other Essays in Moral Philosophy*. United States: Oxford University Press Inc., New York, 2002.

FRANCO, Maria L. P. Barbosa. **Análise de conteúdo**. 2 ed. Brasília: Liber Livro Editora, 2005.

FRASER, Márcia T. Dantas; GODIM, Sônia M. Guedes. **Da fala do outro ao texto negociado: Discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa**. Universidade Federal da Bahia, Paidéia, 2004.

FREITAS, Henrique M. R.; CUNHA, Marcus V. M. JR.; MOSCAROLA, Jean. **Aplicação de sistemas de software para auxílio na análise de conteúdo**. Revista de Administração da USP, 32(3), 97-109, 1997.

GARTNER. **As quatro tendências predominantes do Gartner Hype Cycle para IA, 2021**. [2023]. Disponível em: <https://www.gartner.com.br/pt-br/artigos/quatro-tendencias-predominantes-do-gartner-hype-cycle-para-ia>. Acesso em: 05 de janeiro de 2023.

GIDDENS, Anthony. **Sociologia**. 6 ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2008. Tradução de Figueiredo, A.; Baltazar, A. P. D.; Silva, C. L. da; Matos, P. e Gil, V. Coord. Sobral, J. M. Traduzido do original inglês intitulado: *Sociology*. 4. Ed. Polity Press, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODBOUT, Jacques; CAILLÉ, Alain. ***L'esprit du don***. Montréal: Bo-réal, 1992.

GOMES, Dennis dos Santos. **Inteligência Artificial: Conceitos e Aplicações**. Revista Olhar Científico, v. 1, n.2, 2010.

GOMES, Ewerton Lemos; GÂNDARA, José Manoel; IVARS-BAIDAL, Josep A. **É importante ser um destino turístico inteligente? A compreensão dos gestores públicos dos destinos do Estado do Paraná**. São Paulo: RBTUR, 11(3), pp.503-536, setembro-dezembro, 2017.

GOODFELLOW, Ian; BENGIO, Yoshua; COURVILLE, Aaron. **Deep Learning**. Cambridge: MIT Press, 2016.

GOOGLE ARTS & CULTURE. **Masp**. [2023]. Disponível em: <https://artsandculture.google.com/partner/masp>. Acesso em: 18 de novembro de 2022.

GOTMAN, Anne. **O turismo e a encenação da hospitalidade**. In: Bueno, Maria Lucia; Camargo, Luiz O. de Lima (orgs.). *Cultura e consumo: estilos de vida na contemporaneidade*, São Paulo: Editora Senac, 2008.

GOTMAN, Anne. **O Comércio da Hospitalidade é Possível?** Tradução: Luiz O. de Lima Camargo. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. VI, n. 2, p. 3-27, 2009.

GRETZEL, Ulrike; SIGALA, Marianna; XIANG, Zheng; KOO, Chulmo. **Smart tourism: foundations and developments**. Electronic Markets, 25(3), 179-188, 2015.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade**. São Paulo: Revista Hospitalidade, ano III, n. 2, p. 29-50, 2006.

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

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano**. São Paulo: Revista Hospitalidade, ano VI, n. 1, p. 04-16, 2009.

GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade, qualidade de vida, cidadania, urbanidade: novas e velhas categorias para a compreensão da hospitalidade urbana**. Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR, Penedo, 3(1), 16-24, 2013

GRINOVER, Lucio. **A cidade à procura da hospitalidade**. Livro eletrônico. São Paulo: Aleph, 2014.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade urbana**. In: Brusadin, L. B. (org.). *Hospitalidade e Dádiva: a alma dos lugares e a cultura do acolhimento*. Curitiba-PR: Prismas, 2017.

GUO, Yang; LIU, Hongbo; CHAI, Yi. **The embedding convergence of Smart Cities and tourism internet of things in China: an advance perspective**. Advances in Hospitality and Tourism Research, 2(1), 54–69, 2014.

HAGUETE, Teresa M. Frota. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 4. ed. Vozes, 1987.

HARRIS, Marvin. **History and Significance of the Emic/Etic Distinction**. Annual Review of Anthropology, Vol. 5 (1976), pp. 329-350, 1976.

HARRISON, Colin; ECKMAN, Barbara; HAMILTON, Rick; HARTSWICK, Perry; KALAGNANAM, Jayant; PARASZCZAK, Jurij; WILLIAMS, Peter. **Foundations for smarter cities**. IBM Journal of Research and Development, 54(4), 1-16, 2010.

HARRISON, Colin; DONNELLY, Ian Abbott. **A Theory of Smart Cities**. Proceedings of the 55th Annual Meeting of the ISSS, Hull, UK, 55(1), 2011.

HAUGHTON, Graham. **Developing sustainable urban development models**. Cities, Vol. 14, n. 4, pp. 189–195, 1997.

HAYKIN, Simon. Redes Neurais: princípios e prática. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

HENDERSON, Harry. **Encyclopedia of Computer Science and Technology**. Facts on File, 2009.

HIRAKATA, Vânia Naomi; MANCUSO, Aline Castello Branco; CASTRO, Stela Maris de Jesus. **Hypothesis testing: questions you have always wanted to ask, but never had the courage to**. Clinical & Biomedical Research. v. 39 n. 2, 2019.

HÖYKINPURO, Ritva; YRJÖLÄ, Mika. **'Space-to-face (S2F) hospitality in spaces and places'**. Hospitality & Society, 10:1, pp. 23–41, 2020.

IBGE. **São Paulo**. [2023]. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/panorama>. Acessado em: 20 de janeiro de 2023.

IBM. **Smarter Cities**: New York. [2009]. Disponível em: http://www.ibm.com/smarterplanet/us/en/smarter_cities/article/newyork2009.htm. Acesso em: 15 de fevereiro de 2022.

IEEE. The Institute of Electrical and Electronics Engineers. **Smart Cities**. [2014]. Disponível em: <http://smartcities.ieee.org/about.html>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2020.

INCE, Anthony; Bryant, Helen. **Reading hospitality mutually**. Environment and Planning D: Society and Space, maio, 2018.

IVARS-BAIDAL, Josep A., SOLSONA-MONZONÍS, Javier F.; GINER-SÁNCHEZ, David. **Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes**. Documents D'anàlisi Geogràfica, 62(2), 327-346, junho, 2016.

IVARS-BAIDAL, Josep A.; CELDRÁN-BERNABEU, Marco A.; MAZÓN, Jose N.; PERLES-IVARS, Angel F. **Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management?** *Current Issues in Tourism*, 1-20, 2017.

IZENBERG, Jacob M.; FULLILOVE, Mindy Thompson. **Hospitality Invites Sociability, Which Builds Cohesion: a Model for the Role of Main Streets in Population Mental Health.** *J Urban Health*. 93(2): 292-311, abril, 2016.

JARAMILLO. Pablo Hernandez. **Estudio comparativo de técnicas de inteligência artificial para avaliar a viabilidade em células de câncer de mama cultivadas in vitro.** Dissertação de Mestrado. México, junho, 2022.

JOVEM PAN. [2021]. Disponível em: <https://jovempan.com.br/noticias/licitacao-de-haddad-premia-quem-conseguir-encher-mais-os-onibus-de-sp.html>. Acesso em: 13 de fevereiro de 2021.

JÚNIOR, Josivaldo A. de Lima; FILHO, Luiz Mendes, SILVA; Gislainy Laíse da; SOUZA, Jakson de. **Comentários de viagem na internet na escolha de um destino turístico: um estudo baseado nas teorias do comportamento planejado e aceitação tecnológica.** *Turismo - Visão e Ação*, 18(2), 300–326, 2016.

KUBAT, Miroslav. **An Introduction to Machine Learning.** 2 ed. Department of Electrical and Computer Engineering - University of Miami Coral Gables, FL, USA, 2017.

LASHLEY, Conrad. **Para um entendimento teórico.** In: Lashley, Conrad; Morrison, Alison (orgs.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado.* Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.

LASHLEY, Conrad. **Hospitalidade e hospitabilidade.** *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 70-92, 2015.

LECHERBONNIER, Marie-France. **Guide du savoir-vivre: protocole et onvivialité,** Paris, Librairie Générale, 1996.

LÉVI-STRAUSS, Claude. **Introdução à obra de Marcel Mauss.** In: *Sociologia e Antropologia*. UBU, 2017.

LUGOSI, Peter. **Hospitality spaces, hospitable moments: Consumer encounters and affective experiences in commercial settings.** *Journal of Foodservice*, 19 (2), p. 139-149, 2008.

LUGOSI, Peter; BELL, David; LUGOSI, Krisztina. **'Ruin' Bars of Budapest Hospitality, Culture and Regeneration: Urban Decay, Entrepreneurship and the.** *Urban Stud* 2010, originally published online, 11 de junho de 2010.

LUGOSI, Peter. **The role of hospitality in supporting community and wellbeing.** *The hospitality review*, 2011.

LUGOSI, Peter. **Hospitality and organizations: Enchantment, entrenchment and reconfiguration**. *Hospitality and Society*, 4(1), 75-92, 2014.

LUGOSI, Peter. **Consuming hospitality**. *Routledge Handbook of Hospitality Studies*. Abingdon: Routledge, 220-232. ISBN: 978-1-13893-112-1, 2016.

LUGOSI, Peter. **Deviance, deviant behaviour and hospitality management: Sources, forms and drivers**. *Tourism Management*, 74, 81-98, 2019.

LUGOSI, Peter; LYNCH, Paul; MORRISON, Alison. **Critical Hospitality Management Research**. *The Service Industries Journal*, 29(10), pp. 1465-1478, 2019.

MAGALHÃES, Marcos T. Queiroz; ARAGÃO, Joaquim; YAMASHITA, Yaeko. **Definições formais de mobilidade e acessibilidade apoiadas na teoria de sistemas de Mario Bunge**. *Mobilidade, Cidade e Território* | paranoá9, 2013.

MAGNANI, José G. Cantor. **Festa no Pedço: Cultura Popular e Lazer na Cidade**. São Paulo: Hucitec, 1998 [1. ed., Brasiliense, 1984].

MAGNANI, José G. Cantor. **De perto e de dentro: notas para uma etnografia urbana**. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 17, n. 49, São Paulo: 2002.

MARSHALL, David. P. **The celebrity persona pandemic**. Minneapolis, MN: The University of Minnesota Press, 2016.

MASP ACESSIBILIDADE. **Canal do Youtube** [2022]. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=nEWI-aiyzml&t=148s>. Acesso em: 18 de novembro de 2022.

MATTOS, Carmem. L. Guimarães. **Etnografia e interacionismo simbólico na pesquisa educacional: uma síntese possível**. I Conferência Internacional do Brasil de Pesquisa Qualitativa, Taubaté: 2004.

MAZZOTTI, Alda J. Alves. **O debate atual sobre os paradigmas de pesquisa em educação**. São Paulo: Cadernos de Pesquisa, Fundação Carlos Chagas, n.96, p.15-23, 1996.

MEBRATU, Desta. **Sustainability and sustainable development: historical and conceptual review**. *Environmental Impact Assessment Review*, v. 18, n. 6, p. 493-520, 1998.

MEIO AMBIENTE, INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA - GOVERNO DE SÃO PAULO. **Cândido Portinari**. [2022]. Disponível em: <https://www.infraestruturameioambiente.sp.gov.br/tag/candido-portinari/>. Acesso em: 18 de novembro de 2022.

MISKALO-CRUZZ, Marcelle; GÂNDARA, José Manoel. **Indicadores para Monitoramento e Gestão de Destinos Turísticos Inteligentes**. Edição especial: Destinos Turísticos Inteligentes. CULTUR, ano 10 - nº 2, 2016.

MOBILIDADE SAMPA [2021]. Disponível em:
<https://mobilidadesampa.com.br/2020/02/socicam-implanta-operacao-especial-nos-terminais-rodoviaros-barra-funda-jabaquara-e-tiete-para-o-feriado-de-carnaval/>.
Acesso em: 05 de março de 2021.

MONTANDON, Alain. **Espelhos da hospitalidade**. In: Montandon, Alain. O livro da hospitalidade: a acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac, 2011.

MORTON, Ian Joseph; JOHNSON, James. **Planning for hospitable public spaces and the changing city: A content analysis of the city of Sunderland Unitary Development Plan**. Hospitality and Society, 9 (3). p. 267-290, 2019.

NAM, Taewoo; PARDO, Theresa A. **Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions**. The Proceedings of the 12th Annual International Conference of Digital Government Research. College, USA, 282-291, 2011.

NEIROTTI, Paolo; DE MARCO, Alberto; CAGLIANO, Anna Corinna; MANGANO, Giulio; SCORRANO, Francesco. **Current trends in Smart City initiatives: Some stylised facts**. Cities, 38, 25–36, 2014.

NEVES, José Pinheiro. **Das cidades inteligentes às metatopias urbanas**. Braga [PT]: Centro de Estudos Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho, Revista de Comunicação e Linguagens, n. 48, 2018.

NICK, Gábor; PONGRÁCZ, Ferenc; RADÁCS, Edit. **Interpretation of Disruptive Innovation in the Era of Smart Cities of the Fourth Industrial Revolution**. Deturope, Vol. 10(1), 53-70, 2018.

NOVAES, Sylvia Caiuby. **“O uso da imagem na antropologia”** in Etienne Samain, O Fotográfico, São Paulo: Hucitec, pp.113-119, 1998.

ORLIKOWSKI, Wanda; BAROUDI, Jack J. **Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions**. Information Systems Research, Information Systems Research, v. 2, n. 1, p. 1-28, março, 1991.

PEREIRA, João Victor Inácio. Sustentabilidade: diferentes perspectivas, um objectivo comum. Economia Global e Gestão, v. 14, n. 1, p. 115-126, 2009.

PERINOTTO, André Riani Costa. **Introdução: Reflexão e desenvolvimento dos temas de gestão de destinos e destinos inteligentes**. Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade, 14(3), 569-572, 2022.

PITT-RIVERS, Julian. **The law of hospitality**. In: *The Fate of Shechem or The Politics of Sex: Essays in the Anthropology of the Mediterranean*. Tradução de Fernanda C. Schmidt Marques. Cambridge: Cambridge University Press, 94-112, 1977.

PITT-RIVERS, Julian. **The law of hospitality**. HAU: Journal of Ethnographic Theory. 2(1), p. 501-517, 2012.

PORTER, Michael E. **The competitive advantage of nations** New York: The Free Press, 1990.

PUNNETT, Betty Jane; FORD, David; GALPERIN, Bella L.; LITUCHY, Terry. **The emic-etic research cycle**. AIB Insights, 17(1), 3-6, 2014.

RAFFESTIN, Claude. **Réinventer l'hospitalité**. Communications. Tradução de Marielys Siqueira Bueno. Paris: Editions du Seuil, n. 65, p. 165-174, 1997.

RAPOSO, Rui; BEÇA, Pedro; FIGUEIREDO, Cátia; SANTOS, Hélder. **A abordagem do e-tourism como um ecossistema de inter-influências composto por rizomas de redes pessoais**. Revista Turismo & Desenvolvimento. N. 17/18, 2012.

RAWAT, Yashika; RAWAT, Pratih. **Smart cities or smart people ? What india actually Need: a review**. International Journal of Science, Environment and Technology, Vol. 6, N. 6, 2017, 3578 – 3583, 2017,

RECK, Janriê Rodrigues; VANIN, Fábio Scopel. **O direito e as cidades inteligentes: desafios e possibilidades na construção de políticas públicas de planejamento, gestão e disciplina urbanística**. Revista de Direito da Cidade, v. 12, n. 1, p. 464-492, 2020.

REIS, Elizabeth; MELO, Paulo; ANDRADE, Rosa; CALAPEZ, Teresa. Estatística Aplicada 1. Volume 1, 6ª Edição, Revista e Aumentada, Edições Sílabo, 2015.

RESERVA PARQUES. **Parque Villa-Lobos**. [2022]. Disponível em: <https://reservaparques.com.br/parque-villa-lobos>. Acesso em: 18 de novembro de 2022.

ROSSI, Juliana; RAMOS, Célia M. Q. **A Relevância do uso de smartphones durante a experiência turística**. Rev. Tur. Visão e Ação, v. 21, n. 3, p. 265-290, setembro-dezembro, 2019.

RUEDEN, Curtis T; SCHINDELIN, Johannes; HINER, Mark C; DEZONIA, Barry E; WALTER, Alison E; ARENA, Ellen T; ELICEIRI, Kevin W. **ImageJ2: ImageJ for the next generation of scientific image data**. BMC Bioinformatics, 18(1), 2017.

SACCOL, Amarolinda Zanela. **Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração**. Santa Maria: Revista Adm. UFSM, v. 2, n. 2, p. 250-269, maio/agosto, 2009.

SANTOS, Milton. **Espaço e método**. São Paulo: Nobel, 1985.

SANTOS, Milton. **Técnica, Espaço, Tempo: Globalização e meio técnico-científico informacional**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2008.

SANTOS, Milton. **E a paisagem: parâmetros para a construção de uma crítica da paisagem contemporânea**. São Paulo: Paisagem Ambiente: ensaios, n. 27, 2010.

SCHNEIDER, Caroline A; RASBAND, Wayne S; ELICEIRI, Kevin W. **NIH Image to ImageJ: 25 years of image analysis**. *Nature Methods*, 9(7), 671–675, 2012.

SCHINDELIN, Johannes; ARGANDA-CARRERAS, Ignacio; FRISE, Erwin; KAYNIG, Verena; LONGAIR, Mark; PIETZSCH, Tobias; ... CARDONA, Albert. **Fiji: an open-source platform for biological-image analysis**. *Nature Methods*, 9(7), 676–682, 2012

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Um pouco de história**. [2022]. Disponível em: <https://bvl.org.br/um-pouco-de-historia/>. Acesso em: 10 de novembro de 2022.

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Mapa – Parque Villa-Lobos**. [2022]. Disponível em: <https://www.parquevillalobos.net/mapa-parque-villa-lobos/>. Acesso em: 10 nov. 2022.

SELLTIZ, Claire. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. Tradução de Maria Martha Hubner de Oliveira. São Paulo: 2. Ed., EPU, 1987.

SENATORE, Gianluca. **Storia della sostenibilità: dai limiti della crescita alla genesi dello sviluppo**. Milano: FrancoAngeli, 2013.

SEVERINI, Valéria Ferraz. **Hospitalidade Urbana: Ampliando o Conceito**. Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR, Penedo, vol. 3, n.2, p. 84-99, 2013.

SIEMENS. **Stadt der Zukunft**. [2004]. Disponível em: http://www.siemens.com/innovation/de/publikationen/zeitschriften_pictures_of_the_future/PoF_Fruehjahr_2004/SmartCity.htm. Acesso em: 15 de fevereiro de 2022.

SILVA, Andressa Henning; FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan. **Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos**. Qualit@s, Revista Eletrônica, ISSN 1677 4280, v. 17, n. 1, 2015.

SIMON, Simone; GASTAL, Susana; SANTOS, Márcia M. Cappellano. **Mobilidade e Turismo: Hospitalidade no Transporte Coletivo em Caxias do Sul/RS**. SÃO Paulo: Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, 2014.

SMITH, Melanie Kay; EGEDY, Tamás; CSIZMADY, Adrienne; JANCSIK, András; OLT, Gergély; MICHALKÓ, Gábor. **Non-planning and tourism consumption in Budapest's inner city**. *Tourism Geographies*, p. 524-548, novembro, 2017.

SOCICAM. **Terminal Rodoviário do Tietê**. [2022]. Disponível em: <https://www.terminalrodoviariodotiete.com.br/>. Acesso em: 18 de novembro de 2002.

SUBRAMANIASWAMY, V.; MANOGARAN, Gunasekaran; LOGESH, R.; VIJAYAKUMAR, Varadarajan; CHILAMKURTI, Naveen; MALATHI, D.; SENTHILSELVAN, N. **An ontology-driven personalized food recommendation in**

IoT-based healthcare system. Journal of Supercomputing. 75 (6) (2019) 3184–3216, 2018.

TELFER, Elizabeth. **A filosofia da "hospitalidade"**. In: LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (orgs.). Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

TRESIDDER, Richard; DEAKIN, Emmie Louise. (2019). **Historic buildings and the creation of experiencescapes: looking to the past for future success.** Emerald Publishing Limited, ISSN 2055-5911, junho, 2019.

TRIGO, Luiz G. Godoi; MAZARO, Rosana. **Movimentos Globais e Cenários em Turismo: uma realidade dinâmica, uma viagem ao futuro.** Revista Turismo em Análise, 23(3), 486–508, 2012.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais. A Pesquisa Qualitativa em Educação.** São Paulo: Editora Atlas S.A, 1987.

ULTRAMARI, Clóvis. **Significado do Urbanismo.** São Paulo: Revista Pós v.16 n.25, 2009.

URBAN SYSTEMS. **Ranking Connected Smart Cities** [2020]. Disponível em: <http://ranking.connectedsmartcities.com.br/resultados.php>. Acesso em: 25 de outubro de 2021.

URBAN SYSTEMS. **Ranking Connected Smart Cities** [2021]. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1d_QURJink1p0LQyYrUuVvWKjiHq_0HMD/view. Acesso em: 10 de novembro de 2022.

URBAN SYSTEMS. **Ranking Connected Smart Cities** [2022]. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiODYyZmMzZjQtMDQwZC00N2I4LWJkMGI0ODhkNjRiYiJ9> Acesso em: 10 de novembro de 2022.

VÁDEBIKE.ORG. [2021]. Disponível em: <https://vadebike.org/2017/11/carro-trafegando-estacionado-ciclovia-ciclofaixa-aumento-mortes-desrespeito>. Acesso em: 31 de Janeiro de 2021.

VAZ, Domingos M. **Repensar a ecologia no urbanismo contemporâneo.** In: Eu sou tu. Experiências ecocríticas. Edited by: Ilda T. Castro, José P. Neves, Paula V. Mascarenhas, Pedro R. Costa and Virginia Román. Guimarães: Observalicia, 2017.

WANG, Dan; PARK, Sangwon; FESENMAIER, Daniel R. **The Role of Smartphones in Mediating the Touristic Experience.** Journal of Travel Research, 51(4), 371–387, 2012.

WEBSTER, Jane; WATSON, Richard T. **Analyzing the past to prepare for the future: writing a literature review.** MIS Quarterly & The Society for Information Management, v.26, n.2, p.13-23, 2002.

WEKA. **Weka 3: Machine Learning Software in Java**. [2023]. Disponível em: <https://www.cs.waikato.ac.nz/ml/weka/>. Acesso em: 07 de janeiro de 2023.

WUP (2014). **World urbanization prospects**. United Nations (2015a) - *The 2014 revision*. New York: Department of Economic and Social Affairs. [2014]. Disponível em: <http://esa.un.org/unpd/wup/Publications/Files/WUP2014-Report.pdf>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2022.

XIANG, Zheng; TUSSYADIAH, Iis; BUHALIS, Dimitrios. *Smart destinations: Foundations, analytics, and applications*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4(3), 143-144, 2015.

YIN, ChuanTao; XIONG, Zhang; CHEN, Hui; WANG, JingYuan; COOPER, Daven; DAVID, Bertrand. **A literature survey on smart cities**. *Science China - Information Sciences*, 58(10), 1–18, 2015.

APÊNDICE I: Roteiro para as entrevistas.

O quadro 6 apresenta o roteiro desenvolvido junto com os orientadores, para que durante a entrevistas, realizadas com os especialistas, todos os tópicos pertinentes ao tema proposto fossem abordados.

Quadro 6 - Roteiro de entrevistas.

(continua)

ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM ESPECIALISTA			
Dados Objetivos			
Conceito	Categorias	Levantamento dos dados	Hipóteses e Pessupostos
Identificação	Nome	Nome completo do entrevistado.	-
	Formação	Formação acadêmica (Especializações, Mestrado e Doutorado)	-
	Currículo	Principais publicações e contribuições científicas do entrevistado.	-
	Instituição / Organização	Nome da organização ou instituição em que o entrevistado atua e qual cargo ou função o mesmo exerce.	-
Pesquisa	Áreas	Principais áreas de atuação do entrevistado.	-
Dados Subjetivos			
Hospitalidade	Leis e ritos da Hospitalidade	Identificar qual ou quais categorias intermediárias o entrevistado possui mais familiaridade para percorrer sobre o assunto.	H1
	Encenação da Hospitalidade		H1
	Acolhimento		P2
	Meta-hospitalidade		H1
	Relações de poder e forma de controles		H1
	Construção de laços sociais		P2
Cidades Inteligentes	Mobilidade	Identificar com os entrevistados os indicadores, que classificam as cidades como inteligentes, apontados pelo ranking connected smart cities 2020.	P1
	Urbanismo		P1
	Acessibilidade		P1
	Hospitalidade e Mobilidade	Identificar qual ou quais categorias iniciais sobre as perspectivas da hospitalidade o entrevistado é	P1
	Hospitalidade e Urbanismo		P1

(conclusão)

Hospitalidade nas Cidades Inteligentes	Hospitalidade e Acessibilidade	especialista e como esse ou esses conceitos podem ser analisados ao objeto de pesquisa proposto.	P1
Indicadores de Hospitalidade nas Cidades Inteligente	A existência de indicadores de Hospitalidade	Identificar com os entrevistados os seus entedimentos sobre as categorias finais propostas pelo estudo.	H2
	A ausência de indicadores de Hospitalidade		H2
	A existência de indicadores de Hostilidade		H2

Fonte: Elaboração do autor, 2022.

APÊNDICE II: Protocolo de entrevistas para os especialistas.

A seguir estão descritas as instruções desenvolvidas que auxiliaram o entrevistador e o entrevistado durante a aplicação das entrevistas.

Instruções para o entrevistador:

1. Início da entrevista:

a. Apresentação formal dos entrevistadores e uma sucinta explicação sobre o tema a ser abordado:

Olá, como vai. Meu nome é Alex Mauricio Mazo, aluno do programa de Pós-Graduação em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Gostaria de realizar uma entrevista com o/a “tratamento indicado para cada entrevistado” para minha tese de Doutorado.

b. Apresentar as proposições levantadas pela pesquisa:

Nossa pesquisa visa observar e analisar os aspectos da Hospitalidade encontrados ou não nas relações interpessoais entre os indivíduos ou grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente, mais especificamente o município de São Paulo, que, em 2020 foi eleito, pelo ranking *Connected Smart Cities*, a cidade mais inteligente do Brasil. Caso a pesquisa aponte para a ocorrência de características de hospitalidade nos espaços da cidade escolhida, a mesma tem como objetivo desenvolver indicadores que demostrem esses aspectos.

Instruções para o entrevistado:

1. Agendamento da entrevista

a. Data, duração e local da entrevista:

Estima-se que toda a entrevista aconteça respeitando a duração de uma hora. Entretanto, para que o entrevistado se sinta confortável em responder a todos

os questionamentos é crucial que a data e o local sejam estabelecidos pelo o mesmo.

2. Obter currículo resumido do entrevistado:

a. Dados pessoais:

Nome completo; Idade; Gênero; Nacionalidade; Endereço físico e eletrônico.

b. Formação acadêmica e profissional.

Graduação; Especialização; Pós-Graduação; Órgão ou Instituição de trabalho; Departamento vinculado e Tempo de atuação.

c. Áreas de interesse e atuação.

Descrever quais são os campos de interesse do entrevistado e sobre suas principais publicações.

3. Início da entrevista:

a. Orientações ao entrevistado sobre o consentimento de participação voluntária.

Ressalto que sua participação em nossa pesquisa tem caráter voluntário e será de grande valia, mas que em momento algum os dados coletados serão de alguma forma monetizados.

b. Orientações ao entrevistado sobre o arquivamento e utilização das informações

Para que o acesso aos dados coletados ocorra sem maiores dificuldades, pedimos sua autorização para que a entrevista seja gravada e informamos que a gravação poderá ser interrompida por sua solicitação a qualquer momento. Além disso, todos os dados coletados e armazenados terão acesso restrito aos pesquisadores envolvidos no estudo.

c. Orientações ao entrevistado sobre o sigilo das informações.

Os dados coletados serão analisados para um entendimento mais aprofundado sobre o tema proposto, sendo assim, qualquer informação de caráter pessoal não será divulgada e nem publicada.

4. Apresentação das categorias iniciais, intermediárias, finais e conceitos que nortearão a entrevista:

5. Possíveis questionamentos durante a entrevista:

1. Qual sua percepção sobre o conceito de Hospitalidade no âmbito das relações interpessoais?

2. Sob sua perspectiva, como as características de hospitalidade, principalmente no que tange as relações interpessoais, podem ser observadas e analisadas dentro de uma cidade?

3. Na sua opinião, como os protocolos sanitários criados para o enfrentamento da pandemia, ocasionada pelo Covid19, prejudicam a observação das características de hospitalidade nas relações interpessoais nos espaços de uma cidade?

4. Qual seu entendimento sobre Cidades Inteligentes ou DTI (Destinos Turísticos Inteligentes)?

5. As TIC(s) (Tecnologia da Informação e Comunicação) são as principais responsáveis para que uma cidade seja classificada como inteligente. Diante de tal afirmação, na sua percepção, quais outros aspectos além das TIC(s) você julga importante para essa classificação?

6. Na sua visão, como as políticas públicas podem auxiliar uma cidade e seus atores a se tornarem mais inteligentes e/ou hospitaleiros?

7. Na sua opinião, como os espaços de uma cidade classificada como inteligente ou DTI favorecem ou prejudicam a observação das características de hospitalidade?

8. O ranking *Connected Smart Cities 2020* apontou a cidade de São Paulo como sendo o município mais inteligente do Brasil e entre seus indicadores os que mais se destacam são: Mobilidade, Acessibilidade e Urbanismo. Levando em consideração a questão da conectividade, na sua percepção, quais indicadores além dos apontados devem ser considerados para essa análise?

9. A elaboração de indicadores de hospitalidade é um tema contraditório. Nesse sentido, qual sua opinião sobre a possível criação de indicadores de hospitalidade e ou hostilidade em uma cidade classificada como inteligente?
10. Qual seu entendimento sobre a técnica de fotoetnografia?
11. Levando em conta sua experiência enquanto pesquisador, qual sua opinião a respeito da utilização da fotoetnografia em dados secundários para observar e analisar as características de hospitalidade nos espaços públicos e privados de uma cidade?
12. Na sua opinião, qual a importância dessa pesquisa para a hospitalidade?

6. Contexto da entrevista.

Os especialistas convidados para responderem as entrevistas são acadêmicos e profissionais prestigiados em suas áreas de atuação e cruciais no entendimento dos principais questionamentos levantados por essa pesquisa.

Atualmente os protocolos de distanciamento imposto pela pandemia ocasionada pelo Covid-19 de certa forma dificulta o contato físico entre o entrevistador e seus entrevistados, justificando assim a execução da entrevista de maneira digital. Entretanto, algumas características dessa técnica, tais como, a percepção corporal do entrevistado durante sua resposta, pode não acontecer, mas isso não significa que os dados levantados não serão pertinentes para as decisões futuras referentes a próximas fases do estudo.

7. Anotações gerais:

APÊNDICE III: Termo de consentimento dos entrevistados.

A permissão da utilização do material coletado de 5 entrevistados foi concedida na própria entrevista e suas transcrições estão descritas a seguir.

Valéria Ferraz Severini

Alex: Vou seguir os protocolos aqui, se a professora me permitir fazer a gravação desta entrevista.

Valéria: Claro.

Alex: ...os dados coletados não serão monetizados, serão arquivados para que, futuramente, possam ser analisados. Se não tiver nenhum problema para a professora.

Valéria: Não.

Eduardo Parra-López

Alex: Professor, a entrevista está sendo gravada, para que, posteriormente, eu possa usar os dados. Algum problema, professor?

Parra-López: Nenhum problema.

Luiz Gonzaga Godoi Trigo

Alex: Professor, estou gravando. Tem algum problema?

Trigo: Não, pode gravar.

Luciano Torres Tricário

Alex: Não tem problema, está ótimo. Posso gravar professor?

Tricário: Pode, fica à vontade, não tem problema. Pode gravar sim.

Isabel Baptista

Alex: Ótimo, muito obrigado pelo tempo, agradeço imensamente. Eu acabei de gravar a nossa entrevista...

Isabel Baptista: Não tem problema, não tem problema.

Três entrevistados assinaram o termo de consentimento autorizando a utilização da entrevista para investigação científica. A seguir estão os termos correspondentes.

TERMO DE CONSENTIMENTO

Autorização prévia para entrevista de investigação científica.

Prezado Sr. **Mario Carlos Beni**, agradeço a atenção e contribuição dada para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo Prof. Dr. Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira e coorientada pela Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Hospitalidade pelo programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

O objetivo desta pesquisa é compreender, a partir da perspectiva da hospitalidade, como a configuração dos espaços comerciais e públicos favorecem às relações interpessoais entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e como as leis, ritos e tempo da hospitalidade contribuem para essas relações, criando indicadores que possibilitem a identificação tangível dos aspectos da hospitalidade encontrados nesses espaços e, por consequência, colaborem com a competitividade de uma cidade integrante de uma rede de cidades.

Gostaria de agendar uma entrevista pessoal de aproximadamente 50 minutos e aproveito para esclarecer que o conteúdo abordado será estritamente referente à pesquisa.

Solicito por este motivo, sua autorização para gravar o áudio e vídeo de toda a entrevista, mas asseguro que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, as respostas serão transcritas, analisadas e publicadas. Portanto, solicito também sua autorização para utilizar todo conteúdo da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e outras publicações científicas.

Afim de dar andamento ao projeto, peço por gentileza que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este termo.

(X) Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado na pesquisa.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados na pesquisa.



Ciente:

Data: SP, 08/11/2021

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo ao entrevistador e me coloco a disposição para quaisquer dúvidas que necessitem ser esclarecidas.

Agradeço pela colaboração e subscrevo-me.
Atenciosamente,

Alex Maurício Mazo
CPF: 271.312.528-67
Fone: (14)981293297

TERMO DE CONSENTIMENTO

Autorização prévia para entrevista de investigação científica.

Prezado(a) Sr(a). **André Riani Costa Perinotto**, agradeço a atenção e contribuição dada para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo Prof. Dr. Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira e coorientada pela Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Hospitalidade pelo programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

O objetivo desta pesquisa é compreender, a partir da perspectiva da hospitalidade, como a configuração dos espaços comerciais e públicos favorecem às relações interpessoais entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e como as leis, ritos e tempo da hospitalidade contribuem para essas relações, criando indicadores que possibilitem a identificação tangível dos aspectos da hospitalidade encontrados nesses espaços e, por consequência, colaborem com a competitividade de uma cidade integrante de uma rede de cidades.

Gostaria de agendar uma entrevista pessoal de aproximadamente 50 minutos e aproveito para esclarecer que o conteúdo abordado será estritamente referente à pesquisa.

Solicito por este motivo, sua autorização para gravar o áudio e vídeo de toda a entrevista, mas asseguro que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, as respostas serão transcritas, analisadas e publicadas. Portanto, solicito também sua autorização para utilizar todo conteúdo da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e outras publicações científicas.

Afim de dar andamento ao projeto, peço por gentileza que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este termo.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado na pesquisa.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados na pesquisa.

Ciente:  Data: 1 de agosto de 2022

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo ao entrevistador e me coloco a disposição para quaisquer dúvidas que necessitem ser esclarecidas.

Agradeço pela colaboração e subscrevo-me.
Atenciosamente,

Alex Mauricio Mazo
CPF: 271.312.528-67
Fone: (14)981293297

TERMO DE CONSENTIMENTO

Autorização prévia para entrevista de investigação científica.

Prezado(a) Sr(a). **Lúcio Grinover**, agradeço a atenção e contribuição dada para o desenvolvimento desta pesquisa científica, orientada pelo Prof. Dr. Paulo Sérgio Gonçalves de Oliveira e coorientada pela Profa. Dra. Elizabeth Kyoko Wada, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Hospitalidade pelo programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

O objetivo desta pesquisa é compreender, a partir da perspectiva da hospitalidade, como a configuração dos espaços comerciais e públicos favorecem às relações interpessoais entre indivíduos/grupos nos espaços de uma cidade classificada como inteligente e como as leis, ritos e tempo da hospitalidade contribuem para essas relações, criando indicadores que possibilitem a identificação tangível dos aspectos da hospitalidade encontrados nesses espaços e, por consequência, colaborem com a competitividade de uma cidade integrante de uma rede de cidades.

Gostaria de agendar uma entrevista pessoal de aproximadamente 50 minutos e aproveito para esclarecer que o conteúdo abordado será estritamente referente à pesquisa.

Solicito por este motivo, sua autorização para gravar o áudio e vídeo de toda a entrevista, mas asseguro que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

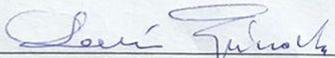
Após a entrevista, as respostas serão transcritas, analisadas e publicadas. Portanto, solicito também sua autorização para utilizar todo conteúdo da entrevista neste trabalho, em apresentações, eventos e outras publicações científicas.

Afim de dar andamento ao projeto, peço por gentileza que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este termo.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que meu nome não seja citado na pesquisa.

() Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens e sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados na pesquisa.

Ciente:  Data: 02/08/2022

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo ao entrevistador e me coloco a disposição para quaisquer dúvidas que necessitem ser esclarecidas.

Agradeço pela colaboração e subscrevo-me.
Atenciosamente,

Alex Mauricio Mazo
CPF: 271.312.528-67
Fone: (14)981293297