

SÃO PAULO COMO CIDADE DE SERVIÇOS E O PROCESSO DE PROFISSIONALIZAÇÃO DA HOTELARIA

Rosemary Roggero*

Flávia Calabrese**

Abstract

This article presents data and information to demonstrate that São Paulo has become consolidated as a services city in this new stage of world capitalism, undergoing a process similar to other important cities throughout the world. It deals with the hotel business, one of the fastest-growing sectors in tertiary activities, especially from the 1990s on. It analyzes professionalization in this field, what kind of people is being attracted to it, what type of education is being offered, and what challenges this movement poses to the labor market and workers.

Keywords: Services; São Paulo; Hotel Business; Vocational Training.

INTRODUÇÃO

Diante de consideráveis mudanças no cenário mundial, com a concentração de numerosos investimentos, sobretudo no setor de serviços, e exigências cada vez maiores por parte dos grupos sociais que deles usufruem, a área hoteleira tende a refletir diretamente o contexto contemporâneo, por ser uma atividade que envolve processos complexos, cuja estrutura envolve questões históricas, políticas, sociais, culturais, urbanas, econômicas, financeiras e de mercado.

Nesse contexto, o objetivo deste artigo é identificar as mudanças relacionadas ao movimento do capitalismo, no âmbito do setor de serviços, que afetam a composição das cidades e que vêm alterando particularmente o cenário da hotelaria paulistana, a partir da década de 1990, relacionando-as às políticas de formação profissional que acompanham tal movimento.

MUDANÇAS NO CENÁRIO MUNDIAL: O FENÔMENO DA GLOBALIZAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA SOBRE A CIDADE

A globalização, entendida como o aumento da interdependência entre países e regiões, atinge toda a população mundial, porque influencia e age sobre o homem, transformando-o, ainda que esse processo se dê de forma bastante diversa, contraditória e heteronômica.

Para compreender como esse fenômeno vem alterando inúmeros aspectos relacionados aos grandes centros urbanos e como esta mudança afeta o setor de serviços, em especial os de hotelaria, na cidade de São Paulo, valemo-nos de concepções como as de Vessentini¹, Scalzaretto², Santos³ e Castels⁴, que permitem uma abordagem de caráter histórico-social articuladora do panorama sobre o qual nos debruçamos. Vessentini⁵ destaca que, com o fim da União Soviética e, conseqüentemente, da Guerra Fria, países capitalistas como os Estados Unidos investiram na atuação de empresas na porção oriental do mundo, contribuindo para a expansão do sistema e o início de uma nova etapa da globalização, com a retomada de centros econômicos mundiais.

Esse investimento não se dá sem contradições, como apontam os estudos de Santos⁶, que revelam haver uma complexidade muito maior no atual movimento do capitalismo contemporâneo do que as perspectivas econômico-financeiras poderiam sugerir, afetando o próprio contrato social e as relações político-culturais intra e inter-nações.

Castels⁷ ressalta que a criação da Internet na década de 1960, embora de início voltada para ações estratégicas do governo norte-americano, possibilitou traçar os primeiros passos rumo à era da informação, acrescentando novos paradigmas tecnológicos às relações interculturais, cujo objetivo primeiro foi a integração da economia global.

Scalzaretto⁸ afirma que a expansão de multinacionais após a Segunda Guerra pôs a economia mundial num processo de interdependência, a qual supõe o reforço crescente dos laços comerciais, econômicos e políticos entre países – procedimento intrinsecamente associado a uma aceleração do tempo, fomentando a

competitividade, com o aumento de conflitos de toda ordem entre empresas e países. Tais conflitos tendem a exigir novos patamares de diálogo e negociação intersetorial.

Esses olhares não são neutros e ressaltam pontos críticos do processo, ainda que também seja perceptível que a globalização trouxe uma série de vantagens, como por exemplo a inovação tecnológica e a abertura das fronteiras econômicas, que permite (embora não garanta) um *up grade* nas condições de vida das populações. Ainda assim, não impediu que os problemas sociais se tornassem mais evidentes. O aumento das desigualdades, a concentração de renda nas mãos de poucos, a xenofobia crescente, o uso da mão-de-obra infantil, o aumento da massificação e um novo patamar de alienação política são alguns deles.

Como assinala Castells⁹, embora com muitas contradições, a globalização tem proporcionado uma reestruturação significativa do modelo capitalista, a partir da década de 1980. As tecnologias de informação têm sido responsáveis por alterações na sociedade, referentes a produção, experiência e poder, cujas relações são difundidas através de afinidades entre estruturas sociais, que remodelam o comportamento coletivo.

Por outro lado, a criação de blocos econômicos, que ampliam as trocas comerciais entre os países membros e outras partes do mundo, faz com que moedas e economias se tornem interdependentes e produtos e serviços tendam a tornarem-se mais globais, objetivando a implementação da comercialização onde possível, seja diretamente ou através de redes que operam no mercado mundial.

Stephen Cohen, citado por Castells¹⁰, ressalta que a economia ainda não é global, pois os mercados não estão totalmente integrados, os fluxos de capital são limitados e a mão-de-obra perde sua mobilidade devido à xenofobia. Talvez por isso, Chesnais¹¹ prefira denominar o movimento do capitalismo contemporâneo como mundialização. Ainda assim, esse movimento visa à escala global de maneira que formas de trabalho e costumes se tornam homogêneos, influenciados por uma estrutura econômica, política e cultural similar. Com isso, conforme destaca Ianni, “*o envolvimento de aspectos tais como direitos humanos, preservação ambiental, saúde, educação, meios de comunicação de massa, narcotráfico e dívida externa, que antes pareciam nacionais se revelam internacionais, relativos à harmonia da sociedade global*”¹² – ainda que essa harmonia pareça longe de ser alcançada.

A economia globalizada volta-se ao gerenciamento de atividades interligadas, geradas a partir de centros, papel exercido, por exemplo, pelas multinacionais. Esse processo caracteriza mudanças relevantes relacionadas às cidades, entendidas como locais de concentração de serviços e informação como Nova Iorque, Tóquio, Londres, Seul, Los Angeles e São Paulo. De acordo com pesquisa de Moreno¹³, Nova Iorque, por exemplo, em 1950, era a única metrópole do planeta com mais de 10 milhões de habitantes. Hoje, das 24 cidades mais importantes, 19 se localizam nos chamados países em desenvolvimento, como São Paulo.

CIDADES: CRESCIMENTO ECONÔMICO X DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Através da história, pode-se perceber que as cidades sempre tiveram grande importância, pois concentram pessoas, promovem o desenvolvimento e servem como abrigo contra inimigos, desde o tempo em que muitas delas eram cercadas por muralhas. Rolnik¹⁴ destaca o exemplo de Gênova, na Itália, que, em meados do século XVI, concentrou grande parte das movimentações financeiras do comércio do Mediterrâneo, disseminando o conceito de cidade-banco, dando início ao processo de concentração de serviços e divisão de tarefas como ocorre atualmente.

As cidades, principalmente as de grande porte, são organismos vivos porque incorporam a cultura e a história de uma civilização, e se modificam com as transformações sociais, culturais e históricas. Segundo o geógrafo Milton Santos (*apud* Moreno¹⁵), “... as cidades são apenas a manifestação representativa da civilização que adotamos”.

Por meio do desenvolvimento tecnológico, as cidades, antes pólos de concentração industrial, com grandes aglomerações populacionais e mão-de-obra pouco qualificada, passam a ser palcos de um novo processo de urbanização, em que conhecimento e tecnologias ligadas à circulação e ao tratamento da informação são as principais ferramentas no mercado de trabalho.

Nesse contexto, a terciarização consolida-se não somente nos serviços tradicionais como comércio, transportes e comunicação, mas também em setores considerados avançados, que se estabelecem em torno do lazer e da cultura. Assim, surgem hotéis, restaurantes e espaços voltados ao entretenimento em geral. Com essa nova estrutura, segundo Préteceille (*apud* Ribeiro; Santos Júnior¹⁶), observa-se uma transformação no mercado de trabalho, com a diminuição das categorias médias, entre as quais se encontram os operários qualificados, e o crescimento das categorias superiores ligadas ao conjunto das atividades terciárias dominantes, como finanças e serviços em geral. Assim, as metrópoles passam a concentrar cada vez mais

serviços, impulsionando a economia.

A nova cidade é responsável pela ligação entre as novas tendências da globalização, exercendo papel cada vez mais influenciador sobre as demais regiões. Na medida em que adquire mais conhecimento, a população se atualiza e define novas necessidades, passando a exigir melhorias no lugar em que vive. Assim, não só a cidade se redimensiona, mas também suas características como habitação, transportes, serviços, entre outras, que contemplam as relações sociopolíticas em geral.

Entretanto, esse movimento não se dá sem contradições. No que se refere aos empregos, por exemplo, atualmente, a tendência é a mobilidade com a conseqüente dispersão dos locais de trabalho, permeados pelo desemprego estrutural em alguns setores e pouca oferta noutros, acompanhada de problemas relativos à qualificação profissional dos trabalhadores disponíveis no mercado. Isso promove o surgimento de diferentes formas de residir que vêm se desenvolvendo para atender a essa nova necessidade, como hotéis, flats e apart-hotéis, por um lado, enquanto também cresce o número dos sem-teto, demandando ações governamentais de enfrentamento da miséria, por outro.

Essa informação também permite pensar quão paradoxal é a questão da xenofobia ao se tratar do desenvolvimento do setor turístico-hoteleiro, principalmente em cidades que contam com amplo fluxo de estrangeiros para o incremento do setor, e quão complexa se torna a questão da segurança. Esses temas têm sido bastante debatidos, sobretudo após o ataque terrorista ao *World Trade Center*, em Nova Iorque, e de mais ataques que ocorreram no mundo, sejam eles de proporções locais ou globais. Os acessos de indivíduos de certas nacionalidades a determinados países tornaram-se muito restritos, em função do terrorismo internacional, mas o medo também acirra os problemas de convivência em nível local, como se vê nas chacinas de moradores de rua, em São Paulo.

Outro fenômeno desse processo de mudança refere-se às migrações internas. O preconceito associa à figura do migrante fatores como o aumento do desemprego e da violência, visto que grande parte dessa população instalase na periferia das grandes cidades, em condições pouco favoráveis.

Para Boaventura de Souza Santos¹⁷, em seu estudo sobre o contrato social da modernidade, vive-se atualmente em um cenário de imposições, determinadas pelo contexto socioeconômico capitalista, que formula regras, modificando todo um quadro de relações, em que somente objetos de interesse típicos da lógica do capital fazem parte do contrato.

Assim, culturas e processos locais passam a depender de processos globais, intermediados por espaços globais que permitem a máxima agregação de interesses dominantes da lógica capitalista. Por esse motivo, impõe-se um tipo de contrato social cujas regras de inclusão e exclusão são ditadas pelas nações de capitalismo central. Nessa perspectiva, uma suposta mobilidade social é marcada por antinomias representadas por países atuantes em prol de si mesmos, fomentando uma solidariedade entre iguais, que formam ilhas de inclusão, as quais normalizam e legitimam sofisticados processos de exclusão dos diferentes, sob qualquer pretexto ou critério, não se limitando a aspectos sociais e culturais: índices de desempenho financeiro, como PIB, estabilidade econômica e controle da inflação são alguns dos fatores considerados nos processos de inclusão/ exclusão, assim como, na outra ponta, os padrões de consumo possível também são adotados como critérios.

De acordo com matéria publicada pela Revista Exame¹⁸, no contexto atual da globalização, a cidade de São Paulo surge como mercado regional emergente, juntamente com a Cidade do México e Taipei. A cidade de São Paulo, segundo a Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados Estatísticos (Seade)¹⁹ conta com um PIB de 47 bilhões de dólares. Seus investimentos nas áreas de telecomunicações e hospedagem são altos: 35 milhões de dólares foram investidos para cabear e operar fibras ópticas apenas na região da Avenida Berrini, zona Oeste da cidade, pela MetroRed Telecomunicações.

Além desses números, que servem como referência para estabelecer aspectos comuns, outra característica observada em cidades de grande porte é o marketing utilizado como principal instrumento de divulgação, desenhando o conceito de cidade-mercadoria. Esse recurso é bastante influente na cultura, pois a venda do produto cidade é realizada por meio de imagens fabricadas leais à marca e ao consumo de determinados geradores de status, tornando a cultura local sinônimo de griffe, objetivando o prestígio de seus consumidores. Os grandes centros metropolitanos agregam valor às suas características ao oferecer status social a quem trabalha e habita neles.

Com essas peculiaridades, o crescimento urbano revela uma filosofia de mercado: a cidade ideal para atrair capital. A especulação imobiliária decorre desse critério. Assim, a concorrência entre os diferentes usos dos possíveis espaços leva a uma apropriação cada vez mais acirrada de lugares mais valorizados e bem atendidos, normalmente procurados por categorias que fornecem maior lucro, como serviços e funções financeiras. Assim sendo, a cidade procura se adaptar às novas mudanças, enfatizando a predominância do terciário na nova fase capitalista.

Um exemplo de adaptação, apresentado por Moreno²⁰, é a cidade de Baltimore, nos EUA, outrora palco de manifestações e motins racistas, que se transformou em grande centro urbano através da promoção da vizinhança e de seu perfil de diversidade étnica. Um avanço propiciado pelas feiras étnicas foi o aumento de turistas na cidade, principalmente no centro, que passou por profunda reurbanização, tornando-se atrativo com grandes construções e áreas destinadas ao lazer.

Mudanças na cidade podem ser observadas sob diversos aspectos. Prêteceille (apud Ribeiro; Santos Júnior²¹) afirma que, com o processo global, algumas culturas tendem a perder suas características, tornando-se de certa forma homogêneas. A arquitetura ilustra esse fenômeno, com a implementação de grandes e imponentes construções que, de alguma maneira, traduzem o conceito capitalista fortemente presente. Como dito antes, o marketing também possui papel influenciador nesse processo, pois transforma características típicas de uma cidade que se sobrepõem aos movimentos históricosociais. Nesse sentido, é relevante observar que a transformação dos atrativos turísticos nem sempre está em conformidade com a cultura local e, muitas vezes, encobre tensões e conflitos, ao mesmo tempo em que se usam muitos espelhos para refletir o externo, como que evitando a interioridade e massificando uma suposta subjetividade.

Nesse processo, Peter Hall (apud Arantes²²) aponta que, a partir da década de 70, as cidades passaram a ser máquinas de produzir riquezas, fazendo com que o urbanista passasse de planejador a empreendedor, encorajando o crescimento desenfreado e deixando para segundo plano o planejamento urbano.

Como consequência desse processo tem-se o esvaziamento de áreas centrais, com a degradação de espaços de lazer e convivência como praças, substituídas por shopping-centers, mais adequados às necessidades provocadas pelo novo modo de vida. Outro ponto observado pelo arquiteto Jorge Wilhelm (citado por Arantes²³) são as formações de ilhas de bem-estar – os condomínios fechados – circundadas por hordas de excluídos. A principal decorrência desse fenômeno é a elitização de determinadas regiões, segmentando cidades, de acordo com seu padrão de consumo. Para Santos²⁴ a formação dessas ilhas é parte de um processo fascista de sociabilidade, pois promove um apartheid social, cuja divisão se dá entre zonas selvagens e zonas civilizadas, que se fecham em si mesmas, criando novas formas de segregação urbana.

A construção de obras e monumentos com o objetivo de torná-los símbolos para a cidade é recurso comum, como se vê no Teatro da Ópera, em Sidney (Austrália); no Museu Guggenheim de Bilbao (Espanha) e, mais recentemente, na construção de igrejas com materiais de alta tecnologia e design contemporâneo em Roma (Itália) e em Munique (Alemanha), que se pautam pela lógica das assinaturas de arquitetos famosos.

A cidade como mercadoria necessita que se adotem estratégias de marketing, que se estude de que modo a imagem da cidade é divulgada àqueles que a compram. Por isso, o marketing possui papel influenciador no planejamento urbano. Centros de convenções, parques industriais e tecnológicos, comércio, assessoramento a investidores, hotéis de luxo, são características de uma cidade vendável. Com todas essas características, constata-se que os grandes centros urbanos estão submetidos às mesmas questões e desafios de grandes empresas.

O termo cidade-global foi utilizado por Saskia Sassen²⁵ no início dos anos 1990, a partir da análise das mudanças sofridas por metrópoles como Nova Iorque, Londres e Tóquio, para adaptação às novas dinâmicas da economia globalizada. Observou, então, que essas cidades se constituem como organismos que se voltam a uma economia predominantemente de serviços, envolvendo número significativo de empresas transnacionais, vasta rede hoteleira, modernos aeroportos e bolsas de valores de importância internacional, configurando uma ampla rede de serviços que se interconectam.

Com isso, verifica-se que a tendência dos grandes centros urbanos fundamenta-se na reconstrução da multifuncionalidade, fenômeno proveniente do aprofundamento da divisão do trabalho, acarretando maior flexibilidade para a cidade. A cidade multifuncional torna-se o centro de coordenação, controle e prestação de serviços, concentrando funções de comando e espaços de produção industrial.

Cidades do continente asiático, como Bangkok e Kuala-Lumpur, têm passado por intensa atividade imobiliária e vivenciam a construção de grandes edifícios empresariais, impulsionados pela crise na economia japonesa. Para Harvey²⁶, esses investimentos decorrem da crise de superprodução, em que capitais são transferidos para o setor imobiliário com a finalidade de maximizar recursos ociosos. Já para Ferreira²⁷, altos investimentos imobiliários foram decisivos para a consolidação de metrópoles como Houston que, em meados da década de 1980, foi financiada especialmente por meio de capitais locais e externos, favorecidos pela abertura de mercados.

Cidades como Londres, Paris, Nova Iorque e Boston, por exemplo, tiveram seus centros abandonados em decorrência do crescimento de zonas periféricas e de investimentos em outras áreas urbanas. Com a revitalização das áreas centrais, através de estudos de reurbanização baseados, sobretudo, em planos diretores e leis de zoneamento, que proliferaram no mundo entre as décadas de 50 e 70 do século XX, essas

metrópoles passaram a centros de turismo cultural.

O grande investimento conjunto entre reurbanização das áreas centrais e investimento em cultura foi primordial para o desenvolvimento desse segmento turístico, essencialmente centrado em teatros, cinemas, museus, bibliotecas, espaços arquitetônicos e gastronômicos, típico de grandes metrópoles de classe mundial. Há que se considerar, nesse ponto, o estudo de Almeida²⁸ para quem o turismo cultural é o que mais se aproxima da combinação ideal de criação de empregos e geração de renda.

Barcelona, uma das mais antigas cidades da região da Catalunha, é conhecida por seu vasto patrimônio cultural e arquitetônico. Considerada atualmente a cidade mais cosmopolita da Espanha, centro econômico da região, Barcelona encontrou-se durante muito tempo esquecida, devido à falta de investimentos, sobretudo por possuir perfil conservador. Como destaca Moreno²⁹, com os jogos olímpicos, a metrópole viu a oportunidade de se modernizar, inserindo-se no contexto mundial das grandes cidades, com imponentes construções e amplo investimento em lazer e cultura.

Para Arantes³⁰, ainda que a estratégia de marketing tenha sido eficaz, a reconstrução não levou em conta aspectos importantes como a concentração espacial de poder e riqueza, contribuindo – isso sim – para a consolidação da fragmentação urbana. Considerando esses aspectos, observa-se a crescente competitividade entre cidades por investimentos de capital, tecnologia de ponta, finanças e geração de novos negócios, fazendo destas grandes cenários econômicos que se enquadram à nova ordem urbana, caracterizada sobretudo pelo poderio econômico e tecnologia da informação, mas repleta de formas perversas de exclusão social.

Um exemplo recente de mudança e competitividade global é observado na China, nação com 1,3 bilhão de habitantes que cresceu muito economicamente nos últimos vinte anos. Segundo dados do banco de investimentos americano Goldman Sachs, a previsão é que a nação chinesa se torne a mais forte economia global do planeta por volta do ano de 2040. Alcântara³¹ analisa que parte desse sucesso se deve, principalmente, a importantes investimentos externos, grande potencial de exportação e numeroso mercado consumidor interno. Ainda assim, embora o país venha se destacando economicamente, o mesmo não ocorre no setor social em que grande parte da população menos favorecida sofre com o nível de desigualdade bastante alto. Um dos motivos que contribuem para esse cenário é a mão-de-obra quase escrava, sem quaisquer garantias ou benefícios sociais, ainda característica da nação chinesa.

Nos Estados Unidos, em uma tentativa de desenvolver zonas periféricas, criaram-se as edge cities, polarizações de comércio, emprego, serviços e lazer para tornar essas áreas menos dependentes dos centros, melhorando a qualidade de vida da população local. Desse modo, a cidade torna-se ponto de referência para teoricamente satisfazer mais as necessidades de seus visitantes que dos residentes. Embora nem toda cidade seja perfeita, sua função é acolher e promover o bem-estar de seus cidadãos. Nem sempre isso ocorre.

SÃO PAULO: CIDADE DE SERVIÇOS

Inserida no contexto de cidade mundial, São Paulo iniciou seu processo de inclusão na era dos serviços e caminha rumo ao desenvolvimento, mas ainda se depara com graves problemas urbanos, econômicos e sociais, como os descritos anteriormente.

A influência do sistema global é visível. São Paulo concentra grandes empresas multinacionais, centros financeiros, comerciais e tecnológicos ligados sobretudo à circulação e ao tratamento da informação. Além disso, conta com ampla oferta em matéria de hotéis, cinemas, teatros, museus, centros culturais e universidades em franca expansão.

O início desse fenômeno deve-se à abertura do país à entrada de capital estrangeiro durante a década de 1950, no governo de Juscelino Kubitschek. Seu governo caracterizou-se também pela implantação de indústrias pesadas, destinadas à produção de bens de consumo. Nessa época, a cidade de São Paulo passou a concentrar atributos importantes como a presença de indústrias, comércio varejista, rede de transportes considerável, bancos, além de grande número de estrangeiros, que contribuíram para o ar cosmopolita da cidade. Embora o termo globalização ainda não fosse disseminado, a partir desse período passou-se a observar, em São Paulo, características que logo a transformariam em metrópole.

Com o crescimento, São Paulo viveu acentuada concentração demográfica e sua economia, de acordo com Arruda³², era “responsável pela autosuficiência do país em produtos perecíveis e semiduráveis de consumo”. Nesse período, verificou-se também a intensificação da presença de indústrias estrangeiras que, em 1960, já representavam metade do capital industrial na cidade. Com isso, regiões próximas à capital passaram a integrar a chamada Grande São Paulo.

Sobretudo na década de 1970, São Paulo concentrou as atividades produtivas e de capital do país, tornando-se

epicentro de demanda de energia, ligações rodoviárias, centros de telecomunicações e grande número de empregos no setor de serviços, além de divulgar os padrões de consumo para as demais regiões.

Durante a década de 1980, com o grande crescimento urbano, a metrópole sofreu com o empobrecimento de suas áreas centrais, à medida que áreas periféricas e bairros de classe média e alta cresciam aceleradamente. Isso fez surgir cortiços no centro e causou rápido desenvolvimento de bairros-dormitório, localizados em regiões periféricas, com altas taxas de crescimento demográfico.

Nesse momento, também se passou a verificar a terciarização crescente, decorrente de novas formas de organização produtiva, em que o trabalho qualificado, sobretudo o intelectual, tornou-se bastante valorizado. De acordo com Rolnik³³, entre 1977 e 1987, o aumento de empregos no setor terciário atingiu 54%. No ano de 2003, o índice registrado pela fundação Seade foi de 52%.

Um dos fatores relevantes para o desenvolvimento do setor terciário foi o surgimento de empreendimentos corporativos e comerciais de grande porte como os shopping-centers, responsáveis pela concentração de serviços diversificados, como hipermercados, grandes varejistas de material de construção, material de escritório, e lazer.

Para Moreno³⁴, ainda que tenha se tornado mais lento, esse processo é significativo, pois a cidade ainda registra grande número de investimentos e é um mercado rentável e promissor para os que aqui concentram seus recursos.

No setor industrial, a cidade sofreu uma reestruturação produtiva, focada na especialização de funções. Com a abertura de empresas privadas e multinacionais, a economia passou a centrar-se definitivamente no setor terciário, fazendo com que várias indústrias migrassem para o interior do Estado, possibilitando a expansão e desenvolvimento de regiões próximas, tais como Campinas e São José dos Campos, formando pólos tecnológicos.

Segundo dados do IBGE do ano de 2000, a área metropolitana de São Paulo ocupa 1.525 km² e conta com uma população de 10.405.867 milhões de habitantes. Possui uma renda per capita de 4.708 dólares e ostenta um PIB de 47 bilhões de dólares. Considerando os 39 municípios da região metropolitana, são 17,2 milhões de pessoas – o quarto maior aglomerado urbano do mundo.

Com o investimento no setor terciário surgiram serviços ultra-especializados, como os ligados à tecnologia da informação, que requerem mão-de-obra altamente capacitada. Outro ponto importante decorre dos altos investimentos em escritórios corporativos, que mesclam negócios, serviços e cultura. Como exemplo desses espaços culturais pode-se citar o Instituto Tomie Ohtake, complexo cultural que abriga dois edifícios de escritórios, um centro de convenções e um centro cultural com oito salas de exposição, cinco ateliês, dois teatros e um hall com restaurantes e cafés.

A vida cultural é outro ponto significativo para se entender o caráter de uma cidade global. Com uma rica variedade étnica, a cultura se diversifica e se dissemina pela cidade. O grande número de museus, exposições, eventos, feiras, festivais e peças de teatro reforça a inserção de São Paulo nesse perfil de cidade global: de acordo com dados divulgados pelo Governo do Estado de São Paulo, estima-se que a capital paulista seja a terceira maior cidade italiana do mundo, a maior cidade japonesa fora do Japão, a terceira maior cidade libanesa fora do Líbano, a maior cidade portuguesa fora de Portugal e a maior cidade espanhola fora da Espanha. A mistura de raças, etnias e culturas se acentuou com o tempo e vem marcando profundamente a vida cultural, social e econômica da cidade.

Ao mesmo tempo que concentra empresas em regiões valorizadas, tecnologia de informação e diversificação de atividades terciárias, São Paulo é a via de contato direto com o mercado internacional, fazendo com que cidades menores se subordinem a ela, que passa a ser um pólo de integração econômica, cultural e social.

A cidade de São Paulo, como toda grande metrópole, sofre com problemas típicos do sistema global, pois ao mesmo tempo em que se integra com o mundo, contribui para o isolamento das camadas menos favorecidas, contribuindo para o aumento das desigualdades. Com isso, o que se observa são as formações cada vez mais intensas das chamadas ilhas de bem-estar, ou cidades-condomínio, em que a camada privilegiada da população passa a se abrigar, na tentativa de fugir dos problemas próprios das grandes cidades como, por exemplo, o aumento da violência.

Essa dicotomia é um dos maiores dilemas do mundo moderno. Equilibrar isso tem se mostrado um desafio cada vez maior.

Panorama da hotelaria paulistana: conceitos, tendências e reestruturação do setor de serviços

Pérez³⁵ aponta que na Idade Moderna, com a invenção da máquina a vapor, o aparecimento da estrada de ferro e mais facilidade de locomoção, centros turísticos foram criados, favorecendo um maior deslocamento de pessoas. Nesse período nasceram os primeiros edifícios de hospedagem, denominados hotéis. Porém, no

século XX, com o desenvolvimento das sociedades de consumo e o crescimento econômico, hotéis se multiplicaram juntamente com os centros urbanos, generalizando-se, sobretudo nos Estados Unidos, com as grandes redes. Por essa razão pode-se dizer que a hotelaria sempre foi uma atividade global. No atual contexto, com o aumento da interdependência entre países, a cidade de São Paulo firma-se entre as principais metrópoles mundiais, agregando aspectos e tendências características desse novo processo.

Frente às mudanças dos últimos anos, referentes à reestruturação do setor de serviços, e diante das novas exigências de mercado, o segmento hoteleiro da cidade vem incorporando conceitos e tendências dos segmentos turístico e econômico.

As principais fontes de informação sobre esse fenômeno são artigos publicados em jornais, como *Folha de São Paulo* e *Estado de São Paulo*, revistas especializadas como *Hotelnews*, periódicos como *Gazeta Mercantil* e sites na Internet de consultorias como BSH, HIA, entre outros, em consequência da carência de dados relevantes em literatura especializada, específica sobre o setor.

São Paulo consolidou-se como segunda maior cidade da América Latina ao buscar incorporar-se no atual movimento da globalização. De acordo com dados publicados no site da Prefeitura da Cidade de São Paulo³⁶, trata-se da quarta maior cidade do mundo e a maior da América do Sul, com o maior PIB do país. É o grande centro de decisões empresariais do continente sul-americano e a maior porta de entrada do país no segmento de turismo de negócios. Como principal centro econômico e financeiro do país é o mais importante segmento da demanda por hospedagem.

Diante desse movimento, durante a década de 1980 a hotelaria paulistana viveu diversas crises, provocadas principalmente pela mudança de perfil econômico gerada pelo deslocamento de indústrias para o interior do Estado, devido à carência de áreas na cidade para implantação, especulação imobiliária e, especialmente, por conta dos subsídios oferecidos pelas cidades interioranas. Nesse período a Região Metropolitana de São Paulo registrou forte queda de produção com elevadas taxas de desemprego. Segundo dados publicados no jornal *Folha de São Paulo*³⁷, “A cidade passou por uma recessão no setor da indústria chegando a demitir mais de 170 mil funcionários no primeiro semestre de 1990”.

Apesar da crise econômica internacional, adoção de políticas para o controle da inflação no país, que desencadearam retenções de capital, e déficit público, muitos empreendimentos hoteleiros, em fase de projeto nos anos anteriores, se consolidaram, sobretudo no segmento de alto luxo: segundo o Panorama Setorial da Gazeta Mercantil de 1999, nos anos 1990, com a introdução do plano Real, observou-se o surgimento de grandes construções hoteleiras, ligadas a importantes redes internacionais, que iniciaram investimentos no Brasil em meados da década de 1970, estimuladas sobretudo pelo acirramento da concorrência, o crescimento da economia, a facilidade de financiamentos e a transformação do país, em especial da cidade de São Paulo, em pólo de viagens de negócios internacionais.

A vinda das redes hoteleiras internacionais foi decorrente não só da melhoria de índices econômicos, tais como controle inflacionário, baixa taxa de juros e desenvolvimento do setor de serviços. De modo geral, sua expansão no mundo se deu em razão da exploração da complementaridade entre serviços de hospedagem e transporte. Por esse motivo, a década de 1970 foi cenário de aquisições de estabelecimentos hoteleiros por parte de grandes companhias aéreas. Diante desse panorama podem-se citar alguns exemplos, como o da *American Airlines*, fundadora da rede *American Hotels*, a Air France, dos hotéis *Méridien*, e no Brasil a *Varig*, que adquiriu a rede *Tropical*.³⁸

Com a especulação imobiliária, maiores facilidades de investimento e disponibilidade de infra-estrutura, muitos escritórios deixaram a região central para se estabelecerem ao longo da Avenida Paulista, fazendo desta o novo centro financeiro da metrópole. Impulsionada pelo desenvolvimento econômico-financeiro, a cidade passou a concentrar grande parte das atividades no setor de serviços. Segundo a Fundação Seade, no ano de 1995 São Paulo recebeu 79530 novos negócios na área de serviços e 37.480 na área industrial³⁹. Diante desses fatores, os estabelecimentos hoteleiros passaram a se concentrar em logradouros próximos, com facilidades de acesso, favorecendo novos empreendimentos, sobretudo escritórios financeiros e corporativos, que se foram localizando nessa nova porção da cidade. Hotéis de alto luxo como Maksoud Plaza, Transamérica e Caesar Park, já consolidados na capital, começaram a dividir mercado com novos empreendimentos, tais como Inter-Continental, Meliá e Renaissance.

De acordo com Marino⁴⁰, no contexto mundial, sobretudo nos Estados Unidos, com a retomada de crescimento econômico, o incentivo ao mercado imobiliário de hotéis foi propiciado pelo surgimento de novas empresas, provenientes de fusões entre hoteleiros locais e grupos investidores. Fortalecidos, trataram de explorar novos nichos de mercado, por meio de atuações regionais e independentes. Em São Paulo esse fenômeno ocorreu especialmente com relação a flats e a segmentos de alto luxo, visando à exploração do turismo de negócios, bastante aquecido com o barateamento de passagens aéreas e a promoção de feiras e

eventos de grande porte.

Até meados de 1994 a hotelaria brasileira registrou substanciais investimentos de capital. Com a pouca movimentação da oferta, qualquer mudança na demanda ocasionava aceitação pelo mercado, mediante incremento de tarifas. A participação em negócios de baixo risco e longo prazo era o principal alvo dos investidores⁴¹.

Além disso, segundo Marino⁴², em editorial publicado no site da BSH International⁴³, outra característica marcante, gerada a partir da introdução de redes hoteleiras internacionais, se deu com relação ao modo particular de administração desses empreendimentos, que introduziu novos padrões de gestão para praticamente todas as áreas, como gerência, marketing, vendas, finanças e recursos humanos. Outro ponto importante se deve ao estabelecimento de novos padrões de concorrência e reorganização no setor.

Nos anos 1990, a economia do país voltou a crescer e registrou bons índices. De acordo com matéria publicada no jornal *Diário do Comércio*⁴⁴ o PIB brasileiro, por exemplo, chegou à soma dos 600 bilhões de dólares, atraindo investimentos estrangeiros. Empresas ligadas ao entretenimento, assim como a chegada de outras companhias aéreas internacionais, trouxeram a ampliação de rotas. Mudanças no mercado de trabalho também foram registradas, especialmente referentes à demanda por profissionais qualificados nos grandes centros. Com isso, a indústria hoteleira foi impulsionada e o setor de serviços, de maneira geral, foi se reformulando para atender as exigências do atual cenário.

Com a saturação de espaço físico no eixo da Avenida Paulista, a concentração de escritórios de grandes empresas multinacionais fez emergir outros pólos comerciais, financeiros e empresariais nas regiões do Ibirapuera, Itaim Bibi, Vila Olímpia, e Brooklin (neste destacando-se a Avenida Luiz Carlos Berrini, que conta atualmente com hotéis das redes Blue Tree, Sol Meliá, Hyatt e Hilton).

Aproveitando-se da forte demanda e de uma situação econômica favorável, hotéis de luxo na capital chegaram a registrar os maiores preços de diárias do mundo. No ano de 1998, período em que a cotação do dólar equivalia ao valor do real, o preço médio da diária dos hotéis da cidade era de 300 dólares, valor superior à média das diárias cobradas em hotéis de Nova Iorque, Paris e Londres⁴⁵.

Outro fator que colaborou para a ampliação hoteleira na capital foi a expansão de operadoras internacionais no país, ligadas ao setor de serviços em geral, como bancos, consultorias e, especialmente, telefonia, que passaram a promover a cidade como principal destino para executivos. Entre os impactos da entrada dessas operadoras observam-se a diversificação de serviços de hospedagem oferecidos, sobretudo nos hotéis de luxo, e o aumento, embora ainda não significativo, da profissionalização no setor.

Segmentos hoteleiros diversificados, como hotéis de trânsito, localizados próximo aos aeroportos, como o Internacional de Guarulhos e o de Congonhas, também são empreendimentos marcantes durante esse período. Tais construções visavam a atender a demanda gerada pelos aeroportos, formada por passageiros em trânsito, tripulações e executivos.

Verifica-se, ainda, o surgimento de hotéis em áreas distintas da cidade. Bairros como o da Casa Verde, na Zona Norte, e do Tatuapé, na Zona Leste, dotados de alta concentração de empreendimentos imobiliários, foram escolhidos para a construção de estabelecimentos hoteleiros, explorando e expandindo, assim, os limites da cidade.

Marino⁴⁶ aponta como outro importante fator a entrada de hotéis intermediários, normalmente voltados à expansão dos centros de convenções, que também cresceram bastante durante esse período. Espaços como ITM Expo, Centro de Exposições Imigrantes, Expo Center Norte e até mesmo a ampliação do Centro de Convenções do Anhembi, impulsionaram o investimento em hospedagem. Com isso, procurou-se atender um novo perfil de cliente, interessado exclusivamente em eventos e feiras, além de turistas em geral.

No ano de 2001, segundo Merguizzo⁴⁷, a cidade contava com 360 hotéis, 89 flats e uma oferta de 26 mil apartamentos. Hotéis de alto luxo, como o Hilton Morumbi e o Grand Hyatt, somam-se a cerca de duas dezenas de empreendimentos semelhantes na capital. Em investimentos hoteleiros foram gastos, só no ano de 2003, perto de 1,5 bilhões de dólares. Com isso a capacidade de leitos na metrópole dobrou.

De acordo com investidores do setor, em matéria publicada na Revista Exame⁴⁸, a principal explicação para esse boom hoteleiro se deve ao potencial da cidade para captar eventos e negócios e ao crescente fluxo de turistas desses segmentos. Estima-se que o número de viajantes a negócios na capital seja de cinco milhões por ano. Seguindo essa tendência, os flats também foram empreendimentos bastante impulsionados, aproveitando-se do fato de que, como estabelecimentos hoteleiros sem fins lucrativos (Condomínio), não estão vinculados à Embratur. No flat há o pool de locação, pelo qual o proprietário faz a opção de entregar o imóvel a um administrador, que pode ser uma empresa hoteleira, disponibilizando-o para aluguel. Dessa forma, toda a arrecadação referente aos apartamentos incluídos no pool é dividida por fração ideal.

Outra característica dos flats reside na configuração dos apartamentos e nas facilidades oferecidas. Esses

imóveis normalmente estão equipados com cozinha, porque surgiram inicialmente para atender a demanda de pessoas que vinham residir na cidade por períodos mais longos. Graças a essas peculiaridades, muitos empresários passaram a investir nesse tipo de empreendimento, ampliando o setor de hospedagem, com a administração de bandeiras hoteleiras.

De acordo com o Panorama Setorial da *Gazeta Mercantil*⁴⁹, a utilização de *flats* como meio de hospedagem de curta duração esteve associada à insuficiência de investimentos hoteleiros ao longo da década de 1980, principalmente no segmento de hotéis intermediários.

Valendo-se desse desenvolvimento acelerado, segundo matéria da Revista *Veja*⁵⁰, os hotéis econômicos surgiram para explorar novos nichos. Dotados de serviços restritos, quartos com dimensões mínimas e pequeno quadro de funcionários, esses estabelecimentos oferecem diárias mais baratas. Muitos desses empreendimentos são administrados por bandeiras hoteleiras, porém o investimento da construção é realizado por incorporadoras, fato que aumenta significativamente a velocidade de crescimento das edificações desse porte.

Porém, graças ao otimismo em investimentos da década de 1990, constata-se que a cidade possui, hoje, um superávit na área de hospedagem. Além disso, mesmo em períodos de alta sazonalidade, que ocorrem durante a semana, especialmente entre segunda e quinta-feira, muitos hotéis não atingem uma taxa de ocupação satisfatória, devido à grande oferta de leitos.

O volume de construções destinadas à hospedagem foi em parte propiciado pelo novo perfil de hóspede que se tornou bastante exigente, passando a solicitar serviços especializados e personalizados. Muitos desses hóspedes são estrangeiros, pertencem a grandes corporações e viajam sozinhos. Por isso, serviços e facilidades, como acesso a Internet, telefonia digital e business center, que agilizam e auxiliam o trabalho do hóspede, são hoje imprescindíveis para a consolidação de uma estadia, que dura em média de dois a três dias. Com os ataques terroristas de 11 de setembro de 2001, a indústria hoteleira paulistana sofreu grande impacto pois, além de crise no setor econômico, grande parcela de sua demanda constitui-se de estrangeiros. Com isso, o setor registrou baixíssima taxa de ocupação: de acordo com dados da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2002)⁵¹, existiam cerca de 25.000 quartos na cidade, com uma taxa de ocupação em torno de 45%, bem diferente dos 70% registrados em anos anteriores.

Segundo levantamento da consultoria Deloitte; Touche⁵², em 2003, a taxa média de ocupação dos hotéis paulistanos de categorias quatro e cinco estrelas era de 47%, o segundo pior desempenho entre 30 cidades do mundo, só perdendo para Jerusalém, com 31,5%. Para essa consultoria, a crise foi desencadeada não somente por questões econômicas e políticas que afetaram o setor, mas também pela superoferta de hotéis e flats na capital.

Outro índice de medida de desempenho divulgado pela Deloitte; Touche⁵³ foi o relacionado à receita por apartamento disponível que, nos hotéis da cidade, atingiram o valor de 36 dólares. Em Tóquio, esse índice chegou a 151 dólares, o mais alto entre as cidades pesquisadas.

Segundo Nelson Baeta Neves⁵⁴, presidente da ABIH, o perfil hoteleiro da cidade registra índices negativos devido à falta de planejamento. Fernandes; Rolli⁵⁵ aprofundam essa análise, apontando que a crise se estabeleceu em decorrência da carência de informações primordiais do mercado hoteleiro que possibilitassem a elaboração de projeções sistemáticas de investimento. Com o grande número de empreendimentos e investimentos no país, decorrentes da estabilidade econômica promovida pelo Plano Real, a oferta de hotéis cresceu além do razoável, ocasionando os baixos resultados. O autor⁵⁶ exemplifica com o caso de hotéis de grande porte pertencentes a cadeias internacionais, como o Hyatt, que registrou em 2003 uma taxa de ocupação entre 30 e 35%, uma das mais baixas do mundo. Na rede, normalmente se verificam taxas acima de 70%.

Diante desse quadro, comprova-se a importância de estabelecer políticas e campanhas eficazes de divulgação da cidade. São Paulo, como uma cidade global de serviços, concentradora de inúmeras

Perfil do Turismo na Cidade de São Paulo⁵⁸

6,5 milhões	É o número de visitantes que São Paulo recebe anualmente
38%	São Europeus
30%	São Americanos e Canadenses
2,24	Dias é o tempo médio de permanência
180	Dólares é o gasto médio de um turista de negócios
90	Dólares é o gasto diário de quem vem a lazer
57%	Vêm a negócios

características que podem ser exploradas para o turismo, necessita de um planejamento de marketing consistente, objetivando o desenvolvimento urbano, para sua definitiva inclusão no cenário das grandes cidades de classe mundial.

Mesmo com grande potencial, São Paulo ainda não atingiu níveis compatíveis de exploração turística, se comparada às demais metrópoles do mundo. Essas cidades se firmaram como núcleos turísticos devido a consistentes campanhas de divulgação, que normalmente destacam as peculiaridades histórico-culturais da região, seu cosmopolitismo e grau de modernização, atreladas a melhorias urbanas e estado de conservação. Em São Paulo, esse tipo de política vem sendo desenvolvido mais recentemente com o intuito de melhorar a captação não só de negócios e investimentos, mas também de estimular o turismo de lazer.

Segundo Merguizzo⁵⁷, como principal estratégia de marketing, certos estabelecimentos hoteleiros vêm fazendo uso de promoções com a finalidade de estender a permanência do cliente tais como programas de incentivo, redução de tarifas e descontos. Serviços de programação cultural previamente formatada, divulgação de espaços culturais e de lazer, patrocínios de shows e peças teatrais também são outras formas de incentivo utilizadas. Embora haja um estímulo para o incremento do turismo de lazer, o grande perfil da metrópole ainda é o de negócios. Segundo dados de 2003⁵⁹, o setor de feiras, exposições e convenções cresce 7% anuais.

De acordo com o *site* da SPCVB⁶⁰, o turismo de negócios atrai 60% dos 4,2 milhões de visitantes anuais da cidade e mantém a expansão da hotelaria em 12% ao ano. No que se refere a turistas em geral São Paulo recebe 6,5 milhões de pessoas, tanto de outros estados quanto do exterior. O plano de marketing desenvolvido pela SPCVB pretende aumentar esse número para 15 milhões até 2010. A promoção da cidade como referência de lazer e cultura também integra essa estratégia. Segundo pesquisa da instituição, a cidade conta com 12 mil restaurantes, 1100 hotéis e flats, 124 museus, cerca de 240 salas de cinemas, 92 teatros e 36 shopping- centers.

A figura acima permite avaliar o grande potencial da cidade, em termos de turismo de negócios, principalmente com relação ao número considerável de estrangeiros na metrópole. Esse número poderia ser ainda mais expressivo se a captação de turistas também se voltasse ao lazer. Com a implantação de projetos de divulgação, números referentes ao desempenho econômico hoteleiro, tais como taxa de ocupação, valores de diária média e tempo de permanência, melhorariam consistentemente, fortalecendo o setor turístico em sua totalidade.

Após o aniversário de 450 anos da cidade, o número de turistas cresceu, fazendo com que o setor hoteleiro registrasse um aumento de 60%, segundo dados da ABIH-SP. Esse número é fruto de campanhas de marketing e do surgimento de roteiros culturais, ainda não muito explorados, que obtiveram um resultado muito positivo. Tal desempenho permite o reaquecimento do setor hoteleiro, como também de atividades ligadas à hospitalidade em geral, como restaurantes e locadoras de veículos, por exemplo.

Um outro ponto interessante a ser observado com relação à captação da demanda é a oferta de promoções de finais de semana para os mais diversos perfis de moradores da própria cidade. A elaboração de eventos e festas também faz parte dessa estratégia, assim como a promoção de tarifas de *day-use*, restaurantes e facilidades em geral abertas ao público passante. Essa tendência pode se consolidar, mesmo com a retomada do crescimento no setor, devido à diversificação do setor de serviços cada vez mais especializado e com o cliente mais exigente.

Diante disso, nota-se que o setor hoteleiro, de maneira geral, vem passando por importantes mudanças. A cidade se reestruturou para atender às novas exigências propagadas pela globalização. São Paulo, como centro urbano, é, sem dúvida, a cidade mais representativa do país. A concentração e a diversificação de serviços e atividades a tornam cosmopolita.

Embora muitas ações e iniciativas ainda precisem ser desenvolvidas visando ao crescimento e à melhoria do setor turístico-hoteleiro, o fato é que o turismo passou a integrar a estratégia de desenvolvimento da cidade na produção de riqueza.

O investimento em infra-estrutura necessária à exploração turística seja de negócios, seja de lazer, atrelado a uma política séria de divulgação local dos atrativos turísticos e de apoio ao visitante, se tornam imprescindíveis para a captação de demanda.

Outro ponto importante para a consolidação do turismo na capital refere-se à recuperação de espaços urbanos deteriorados, assim como à modernização de estabelecimentos hoteleiros localizados na região central da cidade, principal foco de exploração turística de lazer e cultura.

O turismo voltado ao centro é uma prática bastante comum em grandes cidades. O centro de São Paulo, como núcleo inicial de colonização, mescla atributos histórico-culturais e uma ampla rede de bens e serviços, caracterizando-se como espaço multifuncional.

O fato é que a cidade como um todo desconhece seu potencial turístico. O volume de turistas que vêm é alto, porém seu tempo de permanência é relativamente curto. Explorar novas formas de turismo, como o de lazer, por exemplo, é uma maneira de estimular a permanência desse público, que pode conhecer outros aspectos da cidade e incorporá-los nos planos de suas próximas visitas. Daí a importância de investimentos em recuperação de áreas urbanas.

A profissionalização do setor hoteleiro na cidade de São Paulo: contradições e possibilidades

Todo o quadro das mudanças no cenário mundial, com a constituição das cidades de serviços, tem favorecido a profissionalização do setor hoteleiro. Muitas instituições de ensino passaram a oferecer cursos de graduação voltados ao turismo e à hotelaria, os quais têm sido bastante procurados, assim como, mais recentemente, os cursos de gastronomia.

De acordo com pesquisa elaborada por Ansarah⁶¹, o número de cursos de graduação na área de turismo e hotelaria cresceu 637,5% no período entre os anos de 1994 e 2000. A maior concentração de cursos superiores de formação profissional nas áreas de turismo e hotelaria verifica-se no Estado de São Paulo. O Ministério da Educação, a partir de ampla discussão com vários setores da sociedade e profissionais da área, estabeleceu diretrizes curriculares mais adequadas e flexíveis para a formação desses profissionais, fundamentadas em aspectos teóricos e práticos para o desenvolvimento de competências e habilidades demandadas pelo mercado de trabalho, o que gera custos elevados para a manutenção de cursos de qualidade. A divulgação de tendências promissoras relativas ao crescimento do setor tem atraído jovens com boa formação básica, não raro já dominando um segundo idioma. A entrada desses jovens no mercado de trabalho é relativamente fácil, mas suas expectativas são, muitas vezes, logo frustradas.

Dados e informações obtidas junto a estudantes do Bacharelado em Hotelaria do Centro Universitário Senac SP⁶² dão conta de que o mercado tem absorvido o pessoal formado na área, com restrições de ordem subjetiva, uma vez que há conflitos velados que se estabelecem nas relações entre os profissionais que atuam nesse setor com outras formações ou quanto à qualificação prática na atividade exercida e aqueles que estão recebendo uma formação acadêmica específica. Questões relativas aos critérios de recrutamento e seleção, bem como às políticas de estágio são ressaltadas como dificultadoras do ingresso e permanência do profissional nos empreendimentos.

O próprio histórico da atividade e o que ela carrega em termos ideológicos sugere representações sociais preconceituosas para os serviços manuais e para aqueles cuja principal característica é o servir⁶³. Assim, muitos jovens que se vêm atraídos apenas pela aparência glamurosa da profissão frustram-se ao se depararem com a realidade da área, para a qual nem todos serão absorvidos em postos de alta gerência.

Para além desses conflitos, as próprias expectativas de qualidade e atendimento de um público tendencialmente cada vez mais exigente contribuem para uma diversificação das atividades do setor da hospitalidade, produzindo novas alternativas de empregabilidade para os egressos, como os dados relativos ao desenvolvimento de São Paulo como cidade de serviços, conforme apresentado anteriormente, permitem vislumbrar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado hoteleiro ainda se ressentido de regulamentação profissional, o que acarreta a contratação de profissionais sem formação específica mediante salários mais baixos e submetidos a más condições de trabalho. Esse fenômeno pode estar relacionado a um mecanismo perverso de mercado, também observável em outras áreas, cuja superação exige, ao mesmo tempo em que revela, o grau de consolidação do setor.

Ainda assim, o mercado tem se desenvolvido de modo promissor, no movimento de terciarização da cidade, e sugere possibilidades profissionais bastante consideráveis.

NOTAS

- 1 VESSENTINI, J William. Sociedade e espaço: geografia geral e do Brasil. São Paulo: Ática, 1996.
- 2 SCALZARETTO, Reinaldo. Geografia I. São Paulo: Anglo, 1999.
- 3 SANTOS, Boaventura de Souza. Reinventar a democracia: entre o pré-contratualismo e o pós-contratualismo. In: HELLER, Agnes et al. A crise dos paradigmas em ciências sociais e os desafios para o século XXI. Rio de Janeiro: Contraponto/Corecon, 1999.
- 4 CASTELLS, Manuel. Sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- 5 VESSENTINI, J. William. (1996). op. cit.
- 6 SANTOS, Boaventura de Souza. (1999) op. cit.
- 7 CASTELLS, Manuel. (1999) op. cit.
- 8 SCALZARETTO, Reinaldo. (1999) op. cit.
- 9 CASTELLS, Manuel. (1999) op. cit.
- 10 COHEN, Stephen. Apud CASTELLS, Manuel. (1999) op. cit.
- 11 CHESNAIS, François. Mundialização do capital. São Paulo: Xamã, 1996.
- 12 IANNI, Octavio. A sociedade global. 11 ed.. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.
- 13 MORENO, Júlio. O futuro das cidades. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 2002. 146 p. (Ponto Futuro, 11).
- 14 ROLNIK, Raquel. O que é cidade? São Paulo: Brasiliense, 1988.
- 15 SANTOS, Milton. Apud MORENO, Júlio (2002) op. cit.
- 16 PRÉTECEILLE. Apud. RIBEIRO, Luiz César de Queiroz; SANTOS JÚNIOR, Orlando Alves dos Globalização, fragmentação e reforma urbana: o futuro das cidades brasileiras. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.
- 17 SANTOS, Boaventura de Souza. (1999) op. cit.
- 18 REVISTA EXAME, São Paulo, ago., 2001.
- 19 SEADE .Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. Disponível em . Acesso em 07 jun., 2003.
- 20 MORENO, Júlio (2002) op. cit.
- 21 PRÉTECEILLE Apud RIBEIRO; SANTOS JÚNIOR (1999) op. cit.
- 22 HALL, Peter. Apud. ARANTES, Otilia, Uma estratégia fatal: a cultura das novas gestões urbanas. In: ARANTES, Otilia; VAINER, Carlos; MARICATO, Ermínia. A cidade do pensamento único: desmanchando consensos. São Paulo: Vozes, 2000.
- 23 WILHEIM, Jorge. Apud. ARANTES, Otilia (2000), op. cit.
- 24 SANTOS, Boaventura de Souza. (1999) op. cit.
- 25 SASSEN, Saskia. As cidades na economia mundial, espaços na economia global. Disponível em . Acesso jan., 2004.
- 26 HARVEY, David. Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 1992.
- 27 FERREIRA, João Sette Whitaker. SP, o mito da cidade-global: ideologia de mercado na produção da cidade. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE DESARROLLO URBANO, UNIDAD TEMÁTICA DESARROLLO URBANO DE LA RED DE MERCOCIUDADES, 6. Buenos Aires, 3 e 4 de julho de 2003. La ciudad global: existe en el Mercosur? Gestión urbana local en el tiempo mundial: Anais. Buenos Aires, 2003 Disponível em . Acesso em 01 mar., 2004.
- 28 ALMEIDA, Marco Antonio Ramos de. Centro, âncora turística: panorama. Revista URBS, São Paulo, ano 1, n. 5, fev., 1998.
- 29 MORENO, Júlio (2002) op. cit.
- 30 ARANTES, Otilia; VAINER, Carlos; MARICATO, Ermínia. (2000) op. cit.
- 31 ALCÂNTARA, Eurípedes. As ambições do planeta China. Revista Veja, São Paulo, ano 36, n. 1825, p. 35-40, 22 out., 2003.
- 32 ARRUDA, Maria Arminda do Nascimento. Metrôpole e cultura: São Paulo no meio século XX. Caxias do Sul: Edusc, 2001.
- 33 ROLNIK, Raquel. (1988) op. cit.
- 34 MORENO, Júlio (2002) op. cit.
- 35 PÉREZ, Luis di Muro. Manual prático de recepção hoteleira. São Paulo: Rocka, 2001.
- 36 SAO PAULO (Cidade). Prefeitura. Disponível em . Acesso em 01 set., 2003.
- 37 ALMANAQUE Abril 1995: Enciclopédia multimídia digital. São Paulo : Abril , 1999. 1 CD-ROM.

Produzida por Microservice Multimídia e Reproduções Técnicas Ltda.

38 LUZ, Mauro Catharino Vieira da. Panorama setorial Gazeta Mercantil: a indústria hoteleira. São Paulo, 1999. v. 1 e 2.

39 SEADE .Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. Disponível em ., Acesso em abril de 2004)

40 MARINO, José Ernesto. A hora e a vez da hotelaria brasileira. Disponível em . Acesso em 05 set., 2003.

41 LUZ, Mauro Catharino Vieira da. (1999) op. cit.

42 MARINO, José Ernesto (2003) op. cit.

43 BSH International : <http://www.bsh.com.br/>

45 LUZ, Mauro Catharino Vieira da. (1999) op. cit.

46 MARINO, José Ernesto (2003) op. cit.

47 MERGUIZZO, Marco Aurélio. Hotelaria em alta. Revista Go Where, São Paulo, ano 4, n. 29 , 40-46, jul., 2001.

48 REVISTA EXAME, São Paulo, n.775 , set., 2002.

49 LUZ, Mauro Catharino Vieira da.(1999) op. cit.

50 MONTEIRO, Lúcia. Um Sopro de Renovação. Revista Veja São Paulo, São Paulo, n. 42, ano 36, 14-22, 22, out., 2003.

51 ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. Disponível em . Aceso em 05 set., 2003.

52 FERNANDES, Fátima; ROLLI, Cláudia. Bolha hoteleira. Folha de São Paulo, São Paulo, n. 15, 03 out., 2003.

53 Id. ibid. 55 FERNANDES, Fátima; ROLLI, Cláudia. (2003) op. cit.

56 Id. ibid.

57 MERGUIZZO, Marco Aurélio. (2001) op. cit.

58 SPCVB. São Paulo Convention & Visitors Bureau. Disponível em . Acesso em 23 set., 2003.

59 Id. ibid.

60 Id. ibid.

61 ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria. São Paulo: Aleph, 2002.

62 KURATOMI, Carol; KURATOMI, Maine. O processo de profissionalização no setor de hotelaria a partir de 1990. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Hotelaria) - Faculdade Senac de Turismo e Hotelaria. São Paulo, 2004; DI MÉDIO, Livia Spínola; LESSA, Paula da Silva; MELNIKOFF, Sofia Tobos. Estágio na hotelaria: motivação para o futuro profissional ou mão-de-obra barata para as empresas hoteleiras? Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Hotelaria) - Faculdade Senac de Turismo e Hotelaria. São Paulo, 2004.

63 PACHECO, Patrícia Marega. Proposta de implantação da disciplina Antropologia do Serviço para o curso técnico em hotelaria oferecido pelo Centro de Capacitação Casa do Moinho. Trabalho de Conclusão do Curso (Especialização em Docência para Turismo e Hotelaria). Centro Universitário Senac, 2004.

RESUMEN

Rosemary Roggero; Flávia Calabrez. San Pablo como ciudad de servicios y el proceso de profesionalización de la hotelería.

Presenta datos e informaciones que tienen por objeto demostrar como San Pablo se está consolidando como una ciudad de servicios, en el panorama de la nueva etapa del capitalismo mundial y cómo está viviendo un proceso semejante al de otras importantes ciudades del mundo. Aborda la hotelería – uno de los sectores de actividad terciaria de mayor crecimiento, especialmente a partir de la década de 1990 – para analizar cómo se ha estado produciendo y profesionalizando en ese campo, qué tipo de público capta, qué tipo de información se está ofreciendo y qué desafíos representa ese movimiento para el mercado de trabajo y para los profesionales.

Palabras clave: Servicios; San Pablo; Hotelería; Educación Profesional.

* Doutora em Educação: História e Filosofia pela PUC/SP; Professora titular do Mestrado em Semiótica, Tecnologias de Informação e Educação da Universidade Braz Cubas e Coordenadora do Núcleo de Apoio Acadêmico da Diretoria de Graduação do Centro Universitário Senac de São Paulo.

E-mail: ros eroggero@uol.com.br

** Bacharel em Hotelaria pela Faculdade Senac de Turismo e Hotelaria de São Paulo.

E-mail: flaviacal14@zipmail.com.br