

**GRU AIRPORT – TERMINAL OU HUB DE HOSPITALIDADE?**

**Giovanna de Souza Brandão**<sup>1</sup>  
Universidade Anhembi Morumbi  
E-mail: giovannabrandaox@gmail.com  
**Elizabeth Kyoko Wada**<sup>2</sup>  
Universidade Anhembi Morumbi  
E-mail: elwada@anhembi.com.br

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Giovanna de Souza Brandão y Elizabeth Kyoko Wada (2020): “Gru Airport – terminal ou hub de hospitalidade?”, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 29 (diciembre / dezembro 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/es/revistas/turydes/vol-13-no-29-diciembre-dezembro-2020/gru-airport>

**RESUMO**

A mobilidade tornou-se um discurso essencial nos debates geográficos e sociológicos, particularmente em relação à globalização, crescentes formas de hiper mobilidade definem hoje a vida de muitos trabalhadores. Guarulhos é a segunda maior cidade do Estado de São Paulo, além de estar muito próxima da capital homônima, considerada o maior centro econômico do país. A cidade retém o Aeroporto Internacional de Guarulhos, considerado o segundo maior aeroporto da América Latina. Esta pesquisa tem como objetivo principal, estudar o desenvolvimento de Guarulhos como um destino para a mobilidade corporativa e o turismo de negócios, por meio da relação existente entre o mercado de hospitalidade e o Aeroporto Internacional de Guarulhos. Estudando a influência da presença do aeroporto na cidade, os entraves para o desenvolvimento do segmento de negócios em Guarulhos, e os desafios para o mercado hoteleiro na cidade. A metodologia deste trabalho faz uso de uma abordagem qualitativa com utilização de métodos *emic* e *etic* alternados, divididos em três etapas, levantamento bibliográfico com revisão de literatura, sistematização da base de dados secundários e o estabelecimento de dimensões, construção e validação de escalas. E por fim, entrevistas estruturadas em profundidade para elucidação de lacunas encontradas. Como projetos futuros o CVB da cidade, pretende continuar os trabalhos de divulgação e promoção de Guarulhos não só entre o trade turístico, mas também entre os moradores da cidade.

**Palavras-chaves:** Aeroporto Internacional de Guarulhos; Hospitalidade; MICE; Mobilidade corporativa; Turismo de Negócios.

<sup>1</sup> Discente do Curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi. Bolsista do Programa de Bolsas de Iniciação Científica da Universidade Anhembi Morumbi (PIBIC-UAM)

<sup>2</sup> Pós-doutorado em Turismo –UFPR; doutora e mestre em Ciências da Comunicação –USP; Graduação em Relações Públicas –USP e em Turismo –UNIBERO. Coordenadora dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu em Hospitalidade e em Gestão de Alimentos e Bebidas –Universidade Anhembi Morumbi.

## **GRU AIRPORT - TERMINAL OR HOSPITALITY HUB?**

### **ABSTRACT**

Mobility has become an essential discourse in geographic and sociological debates, particularly in relation to globalization, increasing forms of hypermobility today define the lives of many workers. Guarulhos is the second largest city in the State of São Paulo, in addition to being very close to the homonymous capital, considered the largest economic center in the country. The city retains Guarulhos International Airport, considered the second largest airport in Latin America. This research has as main objective, to study the development of Guarulhos as a destination for corporate mobility and business tourism, through the relationship between the hospitality market and Guarulhos International Airport. Studying the influence of the airport's presence in the city, the obstacles to the development of the business segment in Guarulhos, and the challenges for the hotel market in the city. The methodology of this work makes use of a qualitative approach using alternating emic and etic methods, divided into three stages, bibliographic survey with literature review, systematization of the secondary database and the establishment of dimensions, construction and validation of scales. And finally, in-depth structured interviews to elucidate gaps found. As future projects, the city's CVB intends to continue the work of publicizing and promoting Guarulhos not only among the tourist trade, but also among the city's residents.

**Keywords:** Guarulhos International Airport; Hospitality; MICE; Corporate mobility; Business tourism.

## **GRU AIRPORT - ¿TERMINAL O CENTRO DE HOSPITALIDAD?**

### **RESUMEN**

La movilidad se ha convertido en un discurso esencial en los debates geográficos y sociológicos, particularmente en relación con la globalización, formas crecientes de hipermovilidad definen hoy la vida de muchos trabajadores. Guarulhos es la segunda ciudad más grande del Estado de São Paulo, además de estar muy cerca de la capital homónima, considerada el centro económico más grande del país. La ciudad conserva el Aeropuerto Internacional de Guarulhos, considerado el segundo aeropuerto más grande de América Latina. Esta investigación tiene como principal objetivo estudiar el desarrollo de Guarulhos como destino de movilidad empresarial y turismo de negocios, a través de la relación entre el mercado de la hostelería y el Aeropuerto Internacional de Guarulhos. Estudiar la influencia de la presencia del aeropuerto en la ciudad, los obstáculos para el desarrollo del segmento empresarial en Guarulhos y los desafíos para el mercado hotelero de la ciudad. La metodología de este trabajo hace uso de un enfoque cualitativo utilizando métodos emic y etic alternos, divididos en tres etapas, levantamiento bibliográfico con revisión de literatura, sistematización de la base de datos secundaria y establecimiento de dimensiones, construcción y validación de escalas. Y finalmente, entrevistas estructuradas en profundidad para dilucidar las lagunas encontradas. Como proyectos futuros, el CVB de la ciudad pretende continuar la labor de divulgación y promoción de Guarulhos no solo entre el sector turístico, sino también entre los habitantes de la ciudad.

**Palabras clave:** Aeropuerto Internacional de Guarulhos; Hospitalidad; MICE; Movilidad corporativa; Turismo de negocios.

## 1. INTRODUÇÃO

A mobilidade tornou-se um discurso essencial nos debates geográficos e sociológicos, particularmente em relação à globalização, crescentes formas de hiper mobilidade definem hoje a vida de muitos trabalhadores (Beaverstock, *et al.* 2009). E embora a mobilidade no final do século XX e início do século XXI tenha muitas formas, incluindo turismo e viagens familiares, em termos econômicos, estão nas viagens de negócios o processo de produção fundamental para a construção e reprodução de *networking*. A ascensão da mobilidade corporativa traz consigo, uma preocupação para os formuladores de políticas, uma vez que envolve a chegada de novas formas de dano.

Inserida nesse contexto de um mundo cada vez mais globalizado, Guarulhos é a segunda maior cidade do Estado de São Paulo, além de estar muito próxima da capital homônima, considerada o maior centro econômico do país. A cidade hospeda o Aeroporto Internacional de Guarulhos, considerado o segundo maior aeroporto da América Latina em termos de volume de tráfego de passageiros, atrás apenas do Aeroporto Internacional da Cidade do México, segundo a Associação da América Latina e do Caribe de Transporte Aéreo (Alta, 2019). Galhardo (2020) e Mantovani (2020), noticiam o aeroporto como cenário para um dos conflitos mais atuais, a pandemia de Covid-19.

Na visão de Camargo (2015) uma cidade ou empresa não é hospitaleira ou inhospitaleira, os que não planejaram adequadamente o espaço urbano, aqueles com os quais nos relacionamos é que (não) o são. Apesar da presença do aeroporto atuar como um facilitador para o desenvolvimento do destino, ela pode não ser suficiente, e a proximidade com a capital gerar a percepção de Guarulhos como um mero terminal. Jin, Weber e Bauer (2013) em seu estudo, listam diversos fatores, além de preços, citados frequentemente como potencialmente importantes para um destino ser competitivo para a indústria de eventos, entre eles acessibilidade, instalações, acomodação, ambiente de lazer da cidade, prestígio internacional, e apoio local e políticas.

Esta pesquisa tem como objetivo principal, estudar o desenvolvimento de Guarulhos como um destino para a mobilidade corporativa e o turismo de negócios, por meio da relação existente entre o mercado de hospitalidade e o Aeroporto Internacional de Guarulhos. Estudando a influência da presença do aeroporto na cidade, os entraves para o desenvolvimento do segmento de negócios em Guarulhos, e os desafios para o mercado hoteleiro na cidade.

A metodologia deste trabalho faz uso de uma abordagem qualitativa com revisão bibliográfica, entrevistas estruturadas, análise documental e observações *in loco*, por meio da utilização de métodos *emic* e *etic* alternados, e divididos em três etapas.

## 2. HOSPITALIDADE

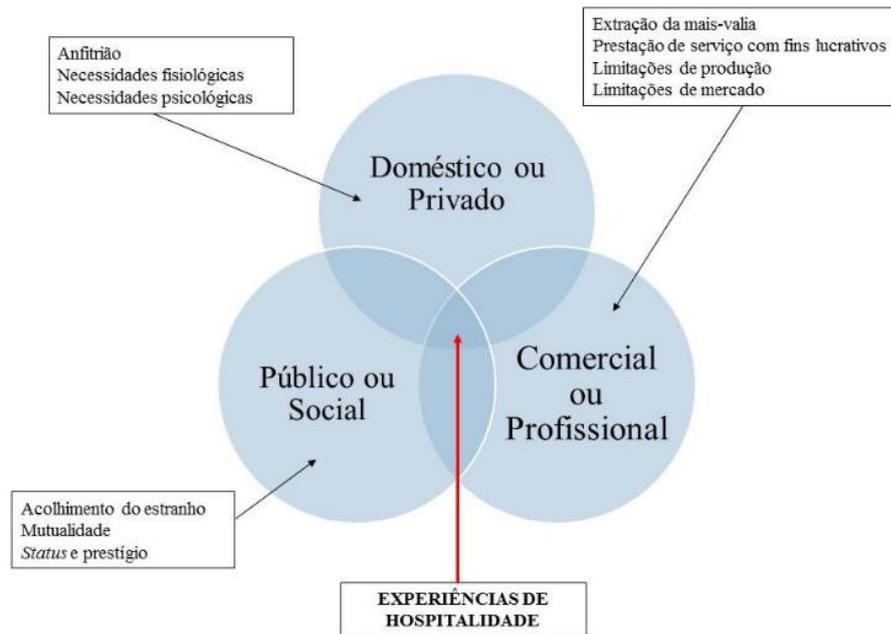
Camargo (2015) observa que a hospitalidade, mais do que um fato observável, é uma virtude que se espera quando nos defrontamos com o estranho, esse estranho que também é um

estrangeiro, alguém que ainda não é, mas deve ser reconhecido como outro. Todas as culturas trazem costumes e normas de sociabilidade que implicam diretamente na hospitalidade percebida em sua sociedade, uma vez que segundo o autor, todas as culturas guardam princípios, leis não escritas da hospitalidade, que regem o relacionamento humano em casa ou fora dela.

Lashley (2015) diz que essa noção de hospitalidade abriu espaço para o estudo do relacionamento entre hóspede e anfitrião, em todos os domínios: privado, cultural e comercial. A hospitalidade ainda analisa a relação interpessoal como o resgate, a troca do calor humano num ambiente social cada vez mais inóspito, quando não hostil, ressaltando as possibilidades que restam no mundo contemporâneo, de manifestação ou de recriação dos vínculos sociais.

Como conceito acadêmico a hospitalidade pode ter também uma dimensão coletiva e um caráter de obrigação. [...] Uma empresa não é hospitaleira ou inospitaleira: seus responsáveis, aqueles que atendem o público é que são. Uma cidade não é hospitaleira ou inospitaleira: os que (não) planejaram adequadamente o espaço urbano, aqueles com os quais nos relacionamos é que (não) o são. [...] As leis da hospitalidade regulam as relações sociais. Dito de outra forma, as relações interpessoais exigem o ritual da hospitalidade para que se chegue a bom termo. Ao pedir uma informação, o indivíduo coloca-se diante do seu anfitrião instantâneo e procurando manter a postura adequada, sendo obrigado a começar com o “por favor”. Inversamente, ao encontrar pela manhã um conhecido, nada se consegue sem “bom dia!”, um “como vai?”. [...] O mínimo deslize instaura o desconforto ou o verso da hospitalidade, que é a hostilidade. (CAMARGO, 2015, p.7)

Lashley (2015) explica que o domínio comercial diz respeito à provisão da hospitalidade como uma atividade econômica que fornece alimentos, bebidas e hospedagem em troca de dinheiro, tendo-se como objetivo a extração da mais-valia. As propriedades e conexões entre os três domínios, são exemplificados na figura 1.

**Figura 1: Os domínios da hospitalidade**

Fonte: Lashley, 2015

### 3. MOBILIDADE CORPORATIVA E TURISMO DE NEGÓCIOS

#### 3.1 Mobilidade corporativa

Na visão de Beaverstock, *et al.* (2009) a mobilidade tornou-se um discurso primário nos debates geográficos e sociológicos, particularmente em relação à globalização, crescentes formas de hipermobilidade definem hoje a vida de muitos trabalhadores. E embora a mobilidade no final do século XX e início do século XXI tenha muitas formas, incluindo turismo e viagens familiares, em termos econômicos, estão nas viagens de negócios o processo de produção fundamental para a construção e reprodução de *networking*.

Beaverstock, *et al.* (2009) ainda apresenta algumas explicações para essas compulsões de mobilidade, que incluem as expectativas dos clientes em relação à entrega de especialização, aconselhamento e soluções pontuais por meio de encontros face a face, mercados de trabalho interno ou externo de corporações transnacionais (TNCs) e a mobilidade associada à manutenção de várias formas de práticas de gestão social esticadas, controle e relacionamentos.

Com a evolução da sociedade, por meio das revoluções industrial, tecnológica e conseqüentemente a globalização, o termo “mobilidade corporativa” começou a ser difundido em diversas áreas de estudo. Cada campo de conhecimento, emprega no termo características próprias, o que se traduz em um termo que possui definições diferentes, ainda que relativamente similares, em contextos diferentes.

No campo de estudo do direito, Ferran (2016) apresenta a mobilidade corporativa objeto de leis que atuam sobre empresas multinacionais, que dificultam o estabelecimento de normas, dado que operam em diferentes localidades. O autor também fala da mobilidade transfronteiriça, uma estratégia de organizações para administrar seus custos operacionais e organizacionais. Além disso,

mobilidade corporativa também tem implicações políticas, além da área de controle de emigração, pois as ramificações são multidirecionais. A ascensão da mobilidade corporativa traz consigo, uma preocupação para os formuladores de políticas, uma vez que envolve a chegada de novas formas de dano.

No entanto, deve-se destacar que a mobilidade traz também uma capacidade de melhorar políticas públicas, baseando-se no fato de que os legisladores estejam mais bem informados sobre os pontos fortes e fracos do quadro existente. Uma sociedade que conta com a presença de empresas de várias nacionalidades, além de mais complexa, costuma contar com políticas públicas mais abrangentes e amplas.

No campo da tecnologia o termo “mobilidade corporativa” é utilizado no que se refere à mobilidade da organização como um todo. Fé (2008) em uma definição mercadológica sucinta e corrente, diz que a mobilidade da organização, se traduz em equipar companhias com estrutura de tecnologia da informação (TI) que permita aos seus públicos de interesse (empregados, sócios, rede de canais etc.) comunicação e acesso remoto a sistemas internos ou externos, por meio de dispositivos móveis.

No contexto mercadológico brasileiro, Dos Santos e Barbosa (2011), acreditam que, especialmente quanto à cadeia produtiva e à mídia especializada, a implantação das tecnologias de informação móveis e sem fio (TIMS) nos processos organizacionais tem sido denominada mobilidade corporativa. O foco da mobilidade, é então traduzida quanto a mobilização do trabalho. A descontinuidade da obrigatoriedade da presença física *in-loco* para a realização de atividades como a de estar em um escritório, ligado a um computador em uma mesa para trabalhar tornou-se obsoleta.

A inovação trouxe a possibilidade de estar fora das organizações e ainda sim conectado, seja por meio de dispositivos como notebooks ou smartphones, reuniões podem ser realizadas por pessoas que se encontram em locais diferentes, sejam em outras cidades ou em outros continentes. Além disso, horários não convencionais, como durante viagens à trabalho, passam a ser horários produtivos para os trabalhadores em mobilidade, como mostra Kesselring (2015) em seu trabalho, comprovando que nos dias atuais o trabalho móvel geralmente contém atividades nas quais 20% do tempo de trabalho é gasto longe do local de trabalho e de casa e em que as viagens de negócios desempenham um papel importante. Tomlinson (2003) afirma que, essa inovação criou um fenômeno denominado de imediatismo social, trazendo um princípio de velocidade e instantaneidade de acesso, não só de informações, mas também aos negócios, ao consumo, ao entretenimento, ou simplesmente a um ao outro, a comunicação torna-se possível 24 horas por dia.

No que tange a área do turismo, o termo de mobilidade corporativa é empregado para conceituar o movimento virtual e/ou físico de informações, conhecimentos, objetos ou pessoas. Para explicar esse movimento é preciso primeiro esclarecer que viagens com fins de negócios apela para uma interação física, e as reuniões face a face tem um papel muito importante não apenas na expansão de corporações, mas na manutenção das mesmas, controle estratégico para que a corporação não saia do caminho delimitado pelas missões e valores, auditorias, vistorias, recuperações e coerência cultural.

Para Jones (2007) as interações face a face constituem muitas das principais práticas e eventos que moldam o desenvolvimento da globalidade corporativa. Ainda acrescenta que a mobilidade corporativa no turismo, é muito ampla e apresenta diversas características que podem distinguir uma prática de outra, assim como seu tempo de duração que afeta a vida do trabalhador e diversos setores econômicos.

Para acadêmicos do campo turístico, prevalece um consenso geral sobre a existência de diversas práticas de mobilidade, no entanto, para Millar e Salt (2008), ainda não existe uma classificação única aceita de mobilidade internacional, e alguns dos levantamentos existentes usam critérios de classificação como o grau da permanência, a regularidade do retorno e a extensão em que um papel móvel pode ser suportado virtualmente. Sua pesquisa apresenta oito tipos de mobilidade, a duração e as características são os critérios que as diferenciam entre si, conforme apresentados na tabela 1.

**Tabela 1: Os tipos de mobilidade**

Tipos de mobilidade	Duração	Características
Recrutamento permanente através do mercado de trabalho externo (ELM) ou do mercado de trabalho interno (ILM)	Permanente	A tendência das transferências de indivíduos para termos e condições locais no país receptor parece ser geralmente ascendente em ambos os setores por duas razões. O primeiro é o custo, sendo as tarefas muito caras. Localização significa a cessação de uma série de licenças e despesas. O segundo é cultural, para desenvolver um senso comum de propósito corporativo.
Atribuições de longo prazo	Entre 1 e 4 anos	O primeiro e mais geral papel é o desenvolvimento de carreira para membros individuais da equipe. A outra razão principal para atribuições de longo prazo é a transferência de conhecimento e habilidades, muitas vezes tecnológicas.
Atribuições de curto prazo	Entre 3 e 12 meses	Tendem a ser usadas para tarefas específicas, não necessariamente relacionadas às características particulares do setor, muito importante no desenvolvimento de carreira, varia mais de empresa para empresa do que entre setores. Outras circunstâncias para seu uso estavam relacionadas aos estágios do ciclo de vida do projeto / produto que exigiam co-presença física para períodos específicos. Essenciais para o brainstorming, onde os

		projetos eram colaborativos e altamente tecnológicos, produzindo soluções e criando confiança. Geralmente não permitem que os membros da família acompanhem o designado e diferem das viagens de negócios estendidas, em que o pacote é normalmente baseado apenas em despesas (como hotéis).
Atribuições de comutadores	Variam de deslocamento semanal por períodos de alguns meses até um ou dois anos	Atribuições pendulares são fenômenos relativamente novos, com a tendência de variar entre empresas e setores. A razão para o deslocamento internacional quase sempre está nas circunstâncias pessoais do indivíduo. As atribuições pendulares existem como substitutos para atribuições de longo prazo ou de curto prazo e ocorrem principalmente na Europa.
Rotadores	O tipo 1 dentre ciclos de turnos de várias semanas e várias semanas de folga. O tipo 2 dentre turnos rotativos de um a dois meses e de um a dois meses de folga	Uma peculiaridade das indústrias extrativas, o tipo 1 consiste em pessoas que trabalham em instalações offshore ou no deserto dentro do país. Eles não são internacionais e a empresa os transporta de e para sua base no país. O tipo 2 trabalha internacionalmente em locais remotos ou difíceis, com a empresa voando para e de seu país de origem. Os rotadores são sempre desacompanhados por membros da família e geralmente há um pacote de tarefas especiais que inclui um subsídio de dificuldades.
Viagens de negócios prolongadas	Entre 1 a 3 meses, em alguns casos estendidas até 6 meses	A tendência geral nas viagens de negócios prolongadas parece ser de volume e frequência crescentes. Na maior parte, as viagens de negócios prolongadas são realizadas por pessoas em funções de escritório e quase sempre são relacionadas ao projeto. Em alguns casos, as viagens de negócios prolongadas foram utilizadas na fase de pré-viabilidade de aquisições, fusões e desinvestimentos.
viagem de negócios	até 30 dias	Oferecem uma forma altamente flexível de mobilidade corporativa. Tendência

		<p>uniformemente ascendente, na maioria das empresas, embora houvesse um impulso universal para restringir e reduzir os custos o máximo possível, essa não era uma questão importante. O principal motivo para viagens de negócios era para reuniões relacionadas a todos os aspectos da atividade empresarial. A maioria das reuniões é relacionada a projetos, com picos e quedas de mobilidade de acordo com a atividade comercial. Sem exceção, as empresas reconheceram a necessidade de reuniões face a face. Reuniões freqüentes são necessárias para resolver problemas em todos os estágios; Mesmo os negócios rotineiros, como revisões mensais de progresso, tendem a resolver problemas. Viagem de negócios também tem um papel de desenvolvimento de carreira. Para algumas empresas, as viagens de negócios poderiam ser um substituto para designações de curto ou longo prazo nos casos em que circunstâncias pessoais (especialmente aquelas relacionadas a famílias de dupla carreira) interferiram. A principal distinção aqui entre viagens de negócios e deslocamento é que o último tem um padrão mais regular, embora inevitavelmente as diferenças sejam facilmente borradas.</p>
Mobilidade Virtual	Indeterminada	<p>O principal interesse em mobilidade virtual é o grau em que substitui atribuições ou viagens de negócios, algumas ferramentas de mobilidade virtual, como teleconferência, bancos de dados comuns e sistemas colaborativos, afetam as viagens de negócios. Duas são as principais razões para o crescimento da mobilidade virtual. Primeiro, atribuição à sua ascensão, em parte, como uma resposta gerencial ao estresse pessoal experimentado pelos funcionários que realizam vôos longos e frequentes. Em segundo, em conjunto com viagens de negócios, estava</p>

		<p>ligada aos requisitos práticos de coordenação e controle de equipes distribuídas globalmente, como uma maneira de manter os projetos em movimento, permitindo que o contato fosse mantido sem a interrupção criada por frequentes travessias internacionais. Além disso, possui impacto positivo na eficiência, permitindo que as pessoas trabalhem em mais de um projeto de cada vez. Outras razões para preferir a mobilidade virtual incluíam as circunstâncias pessoais de cada funcionário, como em famílias com dupla carreira, onde viagens podem deslocar a vida familiar.</p>
--	--	---

Fonte: Adaptada de Millar, Salt 2008

### 3.2 Turismo de negócios

Tradicionalmente o turismo é conceituado de acordo com dicotomias bem estabelecidas, como dentro e fora, bem e mal, preto e branco, trabalho e lazer, no entanto, essa conceituação binária vem sendo posta diante de um desafio, o paradigma das mobilidades. A literatura sobre o nexos existente entre trabalho e turismo consiste em pesquisas recentes de mobilidades, assim como conceituações anteriores que abordam vários tipos de viagens nas quais essas duas esferas anteriormente acreditadas como distintas, são agora atividades combinadas. A este respeito, mochileiros, turistas voluntários, turistas em trabalho, trabalhadores migrantes do turismo, turistas, voluntários e empresários são todos tidos como viajantes que se envolvem em experiências mistas que combinam o trabalho com o turismo (Unger, *et al.*, 2016).

Aguilera (2008) define as viagens de negócio, como viagens relacionadas ao trabalho para um local de trabalho irregular, tendo como exemplos: visitar clientes, participar de conferências ou de reuniões. Pela definição de Boden e Molotch (1994) as viagens de negócios fazem parte de um processo destinado a reunir indivíduos distribuídos espacialmente, a fim de facilitar as formas de encontros presenciais e face a face necessários para completar muitos elementos de negócios. Ainda pouco explorado pelos estudiosos na área de turismo, o turismo de negócios é um segmento do turismo que tem como característica principal a viagem objetivada por fins de negócios, ainda que não exclusivamente para isso. Então, como uma forma de mobilidade, Beaverstock, *et al.* (2009) descreve as viagens de negócios internacionais como sendo uma prática familiar experimentada por mais e mais trabalhadores no século XXI.

Maskell, Bathelt e Malberg (2006) explicam que ao olhar para as viagens de negócios, é necessário identificar que elas fazem parte de um sistema mais amplo, devendo ser gerenciadas e usadas como partes do mesmo, com a finalidade de viabilizar a conclusão de negócios, (aconselhando clientes, debatendo e desenvolvendo soluções para problemas específicos de um

projeto com colegas da empresa) e a criação de relações sociais, sejam entre colegas de trabalho, clientes e até mesmo concorrentes, a essas relações sociais se dá o nome de *networking*.

Crucial para a caracterização das sociedades modernas, é denominado por Larsen, Axhausen e Urry (2006) como capital de *networking*, compreendendo o acesso a tecnologias de comunicação, transporte acessível e bem conectado, locais de reunião apropriados e o cuidado de pessoas importantes, que ofereçam sua empresa e hospitalidade. Esse capital torna o mundo espacialmente e temporalmente menor, proporcionando ligações extensas e conexões rápidas entre pessoas geograficamente dispersas. No entendimento de Faulconbridge *et al.* (2009), o termo capital de *network* é utilizado para significar a capacidade de gerar e sustentar relações sociais com aquelas pessoas que não estão necessariamente próximas e que geram benefícios emocionais, financeiros e práticos.

Larsen, Axhausen e Urry (2006) citam em seu trabalho os métodos móveis, que, portanto, destacam as cinco mobilidades interdependentes que formam as geografias dos *networkings* sociais no mundo contemporâneo: i) viagens físicas de pessoas para o trabalho, lazer, vida familiar e migração; ii) Movimento físico de objetos; iii) imaginativo viajar para outro lugar através de imagens e memórias; iv) viagem virtual na Internet; v) viagem comunicativa através de cartas, telefones, e-mails, etc.

Beaverstock, *et al.* (2009) apresenta três argumentos que explicam o crescimento e a proliferação de viagens de negócios internacionais na economia mundial. No primeiro, ele explica que a natureza de fazer negócios implicou na expansão das organizações, tornando-as geograficamente dispersas. No segundo, ele explica que, apesar melhorias em tecnologias informacionais e de comunicação, e-mails, internet e videoconferências, a demanda pelas viagens internacionais se manteve porque existem muitas transações e funções comerciais, vendas, treinamentos, convenções e feiras, que exigem a presença física e interação face a face.

Por fim, no terceiro argumento, ele explica que a oferta para o viajante de negócios internacionais nunca apresentou tanta facilidade de movimento quanto agora com a possibilidade de viagens aéreas rápidas e de conexão rápida, além de uma infraestrutura de serviços especializados de gerenciamento de viagens de negócios com uma experiência de viagens de negócios, acomodações e espaços de trabalho móveis para garantir que o viajante possa realizar negócios com uma experiência de viagem relativamente livre de estresse.

Beaverstock, *et al.* (2009) ainda complementa explicando que para a viagem de negócios internacional, o espaço de apoio mais importante para fins de trabalho, entretenimento e relaxando, é o espaço oferecido pela indústria hoteleira internacional. A gestão de viagens se desenvolveu concomitantemente com o desenvolvimento da internet e de ferramentas de reservas on-line. Os fornecedores estão ainda menos dependentes de agentes de viagens.

E para compensar as comissões anteriormente pagas e substancialmente perdidas, os agentes de viagens foram forçados a se adaptar. Holma (2009) mostra que os agentes alteraram sua lógica de ganhos. Eles começaram a cobrar taxas de serviço de seus clientes. Novos modelos, como o de taxa de gerenciamento e de taxa de transação substituíram os contratos baseados em comissão com clientes corporativos. Para os clientes corporativos, surgiram duas práticas contratuais básicas

com agências de viagens de negócios, aquelas baseadas em taxas de administração e aquelas baseadas em taxas de serviço

Gustafson (2012), por fim complementa que hoje essas agências não mais se identificam com as agências de viagens, e sim como empresas de gerenciamento de viagens, onde o objetivo final é assumir o controle do comportamento e dos custos de viagem da organização, considerando que enquanto a principal preocupação dos gerentes de viagens geralmente é controlar os custos de viagem, os viajantes tendem a priorizar o tempo de viagem, conforto e conveniência.

#### **4. REUNIÕES, INCENTIVOS, CONVENÇÕES E FEIRAS - MICE**

A sigla MICE, em inglês, é usada para se referir a reuniões, incentivos, conferências e exposições. Para Mair (2015) essa indústria é uma parte importante do setor de eventos em todo o mundo. E Huang (2016) caracteriza essa indústria como uma indústria estratégica de desenvolvimento positivo em muitos países ao redor do mundo, além de associar o desenvolvimento crescente à um grande número de comerciantes participando de exposições.

A atração efetiva de reuniões de negócios para destinos não depende apenas da competitividade de preços. Jin, Weber e Bauer (2013) em seu estudo, listam diversos fatores, além de preços, citados frequentemente como potencialmente importantes para um destino ser competitivo para a indústria MICE: (a) acessibilidade, (b) instalações de exibição, (c) acomodação, (d) ambiente de lazer da cidade, (e) apoio local / políticas, (f) composição da economia regional, (g) tradição e história, (h) renda e população locais, (i) prestígio internacional, e (j) apoio local e políticas.

Jin, Weber e Bauer (2013) identificaram variáveis de seleção de local de convenção e sua importância percebida relativa. O ambiente de destino, os recursos para reuniões e os fatores de associação, como os três principais fatores na seleção de sites de convenções, da perspectiva dos planejadores de reuniões. A imagem percebida das cidades inclui a percepção da acessibilidade do restaurante, varejo, instalações, logística, imagem da cidade e o apoio e serviços dos Convention and Visitor Bureaus (CVBs).

Dioko e Whitfield (2015) afirmam a clara importância do papel do governo e de sua intervenção no desenvolvimento da indústria MICE ao reiterar Bauer, Lambert e Hutchison (2001), cuja fala descreve o papel do governo como crucial e visivelmente incorporado na construção de centros de convenções e reuniões, bem como assistência na promoção de destinos, facilitando o acesso sem visto e, até certo ponto, subsídios monetários ou apoio para custear as despesas de certas atividades. Para Lee, *et al.* (2016) dado o ambiente altamente competitivo na indústria de MICE, os resultados bem-sucedidos de iniciativas lançadas por CVBs ou organizações de marketing de destino (DMOs) são considerados críticos.

#### **5. GUARULHOS E O AEROPORTO INTERNACIONAL**

##### **5.1 Guarulhos**

Guarulhos é um dentre os 39 municípios que compõem o Estado de São Paulo, região economicamente mais importante do Brasil, e se posiciona como a segunda cidade mais populosa do Estado, atrás apenas da capital homônima. Além disso, a cidade ocupa o 13º lugar no ranking, de

população absoluta no Brasil, com 1.221.979 habitantes segundo censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2010).

Para a analisar a cidade, faz-se uso de dois recursos principais, o primeiro sendo o Plano Diretor de Turismo – PDT. Este é um documento que propõe ações, sugestões, e apresenta caminhos para o desenvolvimento da cidade, através do turismo responsável e sustentável.

O manejo do local de interesse turístico, com vistas ao seu desenvolvimento, está sujeito às estratégias que devem ordenar interação entre as ações humanas e o território, de forma a planejar edificações e operacionalizações que preservem o patrimônio ambiental e histórico-cultural, bem como as características de cada local e com isso, mantenham a atratividade turística e direcionem o comportamento de visitantes para a conservação da biodiversidade e do patrimônio histórico. (Prefeitura de Guarulhos, 2018, p.6).

Para que o mesmo tenha efetividade na proposição de ações que venham a convergir no desenvolvimento de uma cidade, a responsabilidade se apresenta potencializada, pela necessidade de se conhecer cada partícipe; suas tendências e interesses, ao mesmo tempo em que objetiva a melhoria da qualidade de vida de todos os envolvidos. O segundo, é um roteiro para análise, similar ao proposto pelo autor Antonio Carlos Bonfato, em seu livro Desenvolvimento de hotéis: estudos de viabilidade (2006), cuja a estrutura delinea para uma apresentação mais direcionada de pontos cruciais e pertinentes para o bom desenvolvimento de um destino no escopo da indústria de hospitalidade.

### **5.1.1 Localização do município**

Com 17 km de distância separando o município do centro da maior metrópole da América Latina, a cidade de São Paulo, Guarulhos encontra-se estrategicamente localizada entre duas das principais rodovias nacionais: a Via Dutra, eixo de ligação São Paulo - Rio de Janeiro, e Rodovia Fernão Dias, que liga São Paulo a Belo Horizonte (MG).

Conta também com a Rodovia Ayrton Senna, uma das mais modernas do país, que facilita a ligação de São Paulo diretamente ao Aeroporto Internacional de Guarulhos por meio da rodovia Helio Smidt, além de estar interligada ao complexo viário Jacú-Pêssego, que é o caminho mais curto de Guarulhos ao Porto de Santos, a 108 km de distância. Ainda na área de mobilidade urbana, o local aguarda a inauguração de um trecho, Norte do Rodoanel Metropolitano, que proporcionará à o desenvolvimento do setor logístico.

### **5.1.2 História do local**

Conforme consta no website Guarulhos (2019), inicialmente fundada com o nome de Nossa Senhora da Conceição em 8 de dezembro de 1560, pelo Padre Jesuíta Manuel de Paiva, o que antes era um local habitado pelos índios nativos, desde muito cedo possui um desenvolvimento atrelado à produção de bens e industrialização. Desde a produção de aguardente, e produtos agropecuários em 1900, à chegada da energia elétrica, implementação de indústrias de atividades comerciais e

serviços de transporte de passageiros, marcaram o processo de desenvolvimento da cidade ainda no início do século XX.

Na década de 40 foi inaugurada a Biblioteca Pública Municipal, o primeiro Centro de Saúde da cidade e a Santa Casa de Misericórdia, além de indústrias do setor elétrico, metalúrgico, plástico, alimentício, de borracha, calçados, peças para automóveis, relógios e couros. Em 1945, a Base Aérea de São Paulo (BASP) foi transferida do Campo de Marte, em São Paulo, para o bairro de Cumbica, em Guarulhos. Na década de 50, a inauguração das rodovias Presidente Dutra e Fernão Dias aproximou pessoas e mercadorias da cidade, que se viu unida a São Paulo, no momento histórico de aceleração industrial, e ao Rio de Janeiro, ainda então Capital Federal e centro de decisões políticas e econômicas, gerando, portanto, um impulso para instalação de indústrias nos trechos das rodovias que passam pelo município.

Nos 'anos dourados' Guarulhos também ganhou um Rotary Club e realizou a 1º Feira da Indústria e Comércio da cidade, no Parque do Ibirapuera, em São Paulo. A fase dos anos 1960 e 1970, foi marcada pela estruturação de atividades industriais, que em grande medida pautaram os caminhos da migração para o Estado de São Paulo. Em 1963 foi fundada a Associação Comercial e Industrial de Guarulhos, hoje, Associação Comercial e Empresarial de Guarulhos (ACE). Em 1985 começou a operar o aeroporto de Cumbica, hoje denominado "Aeroporto Internacional de São Paulo-Guarulhos Governador André Franco Montoro", o maior da América do Sul. Devido à industrialização ocorrida no município, o afluxo do contingente humano incentivou a formação de loteamentos efetuados sem grandes preocupações com a urbanização, a infraestrutura e os serviços de utilidades públicas.

### **5.1.3 Índices econômicos com dados comparativos**

De acordo com os dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2019) o Produto Interno Bruto (PIB) de Guarulhos em 2017 alcançou a marca de R\$ 55,7 bilhões, situando-se na 12ª posição do ranking nacional, e em 4º entre municípios paulistas.

### **5.1.4 Índice de desenvolvimento humano municipal (IDH-M),**

Segundo dados divulgados (PNUD, 2013) o Índice de Desenvolvimento Humano (IDHM) – Guarulhos, em 2010 foi de 0,763 enquanto a média do Estado foi de 0,783, o que situa esse município na faixa de Desenvolvimento Humano Alto (IDHM entre 0,700 e 0,799). A dimensão que mais contribui para o IDHM do município é Longevidade, com índice de 0,831, seguida de Renda, com índice de 0,746, e de Educação, com índice de 0,717.

### **5.1.6 Infraestrutura**

Atualmente, apenas uma instituição de ensino superior - Universidade Guarulhos (UNG), dentre as 17 instituições, oferta um curso de formação de profissionais especializados na área de turismo. A prefeitura de Guarulhos, busca também qualificar jovens e adultos, por meio do programa Jovem Trabalhador e Bolsa Trabalho, para que consigam uma boa colocação no mercado de trabalho através do aprendizado e evolução na atuação em diversos segmentos como a hotelaria. Além do Aeroporto Internacional, segundo o inventário realizado para o plano diretor de turismo (2018), a cidade também conta com 17 meios de hospedagem, 57 estabelecimentos com serviços de

alimentação, em sua maioria restaurantes, 26 agências de turismo, 12 locadoras de veículos e 6 casas de câmbio.

### 5.1.7 Características do entorno

Possuindo um dos mais complexos parques industriais do Estado de São Paulo, com mais de 4.000 estabelecimentos industriais, a principal característica da indústria em Guarulhos é a sua diversidade. Os principais segmentos industriais são: Químico Farmacêutico, Metalúrgica, Autopeças, Construção Civil, Têxtil e Alimentícia. Com uma economia fortemente diversificada, a atividade industrial caracteriza-se como uma importante fonte de recursos e desenvolvimento para a cidade, ocupando papel essencial na geração de emprego e renda e como vetor do crescimento econômico do município (Guarulhos, 2019).

O comércio e o setor de serviços, especialmente os ramos de transportes e logística, são também atividades com significativa presença na cidade, em função da localização estratégica do município e da presença do Aeroporto Internacional de Guarulhos e das três rodovias que cortam o município. Em 2003, as redes hoteleiras chegaram à cidade com o objetivo de suprir o crescente fluxo de turistas que passavam pelo Aeroporto Internacional.

No mesmo período, foi implantado na cidade o escritório do Guarulhos Convention e Visitors Bureau – GRU Convention. Essa entidade é sem fins lucrativos, mantida pela iniciativa privada, com a missão promover o desenvolvimento do mercado de turismo de negócios na cidade de Guarulhos e região, tem por objetivo a reunião de esforços das entidades ligadas a área de turismo, com vistas a adoção de medidas tendentes a divulgar o potencial hoteleiro e de serviços inerentes ao turismo da cidade, especialmente no tocante a eventos, congressos, feiras, campanhas, cursos, debates, pesquisas e outras atividades congêneres. Em 2018, o Centro de Inteligência do Turismo conjuntamente com o Gru Convention, divulgou que o número de unidades habitacionais na cidade chegou a 3.056, cuja ocupação média foi de 71,72% com um crescimento de mais de 7% comparado ao ano anterior.

### 5.1.8 Análise SWOT

SWOT é a sigla dos termos ingleses *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças) que consiste em uma ferramenta de análise muito utilizada em Administração de Empresas, onde é um importante instrumento utilizado para a base da gestão e do planejamento estratégico em uma empresa ou instituição, ao recolher dados importantes que caracterizam o ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (oportunidades e ameaças) da mesma. Este é o exemplo de um sistema simples destinado a posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa/instituição no ambiente em questão, no caso, o município de Guarulhos:

**Tabela 2: Análise SWOT de Guarulhos**

FORÇAS	FRAQUEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>História da cidade consolidada e registrada através de livros, sendo uma das mais antigas do Brasil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarticulação entre as entidades do turismo, tanto públicas, como privadas e do terceiro setor, que utilizam as parcerias de</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localização estratégica para implantação de centros logísticos</li> <li>• Cidade sede do maior Aeroporto do país e mais movimentado da América Latina</li> <li>• Espaços para programações culturais</li> <li>• Possui fácil acesso às principais rodovias federais</li> <li>• Unidades de conservação, de proteção integral e uso sustentável, já estabelecidas em parte da área em que se encontra o patrimônio relacionado ao ciclo do ouro</li> <li>• Variedade de parques, praças e áreas verdes</li> <li>• Oferta hoteleira multifacetada, com a presença de redes hoteleiras nacionais e internacionais; empreendimentos de diferentes categorias e oferta numerosa de unidades habitacionais.</li> <li>• Existência de estabelecimentos de alimentação diferenciados por sua especialidade gastronômica e/ou ambientação.</li> <li>• Vocação para o turismo de negócios</li> <li>• Patrimônio histórico, arqueológico e geológico sobre o ciclo do ouro, de interesse para visitação turística, preservado e abarcando algumas das áreas protegidas do município.</li> <li>• Conselho Municipal de Turismo ativo e participativo</li> <li>• Instituições de Ensino Superior atuando no município</li> <li>• Parque industrial extenso do município como atrativo para público pedagógico e científico, além de dinamizador dos segmentos de turismo de negócios e eventos.</li> <li>• Existência do Guarulhos Convention &amp; Visitors Bureau.</li> <li>• Eventos tradicionais de grande fluxo turístico</li> </ul>	<p>forma incipiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarticulação entre a atuação das distintas secretarias e departamentos da Prefeitura Municipal relacionados à atividade turística, em especial entre o Departamento de Turismo, a Secretaria de Cultura e a Secretaria de Meio Ambiente.</li> <li>• Inexistência de material de divulgação turística elaborado pelo poder público municipal, o que ocasiona comunicação turística ineficiente</li> <li>• Centro da cidade degradado, edificações em mau estado de conservação e entornos inseguros para circulação de turistas.</li> <li>• Falta de atrativos turísticos consolidados</li> <li>• Inexistência de um espaço para eventos multifuncional com capacidade para atender eventos que congreguem mais de dois mil participantes</li> <li>• Inexistência de balcão de informação turística ou estrutura correlata para a disponibilização de informações turísticas.</li> <li>• Ausências de Roteiros Turísticos</li> <li>• Falta de Calendários de Eventos Ativo</li> <li>• Falta de legislação específica para Guias de Turismo</li> <li>• Deficiências na infraestrutura do sistema viário da cidade e dificuldades para estacionamento de veículos.</li> <li>• Má conservação dos patrimônios históricos, culturais e religiosos da cidade</li> <li>• Falta de manutenção nos atrativos turísticos da cidade</li> <li>• O destino Guarulhos está ausente do mercado do turismo compreendido por operadoras e agências de viagens</li> <li>• Ausência de segmentação do turismo por áreas territoriais da cidade</li> <li>• Falta de acessibilidade nos equipamentos e</li> </ul>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presença relevante de agências de turismo na cidade</li> </ul>	atrativos turísticos, bem como em toda a cidade
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantação da Linha de trem 13 Jade da CPTM que ligará o Aeroporto de Guarulhos à São Paulo</li> <li>• Programas de financiamento Federal para apoio à eventos de fluxos turísticos e infraestrutura turística</li> <li>• Abertura de Edital para Município de Interesse Turístico</li> <li>• Expansão do mercado de turismo de negócios e eventos</li> <li>• Guarulhos é envolvida por 61% do mercado emissor nacional, composto pelos estados de São Paulo, Rio, Minas e Paraná.</li> <li>• Elevada renda per capita, em relação ao mercado nacional, da região Metropolitana de São Paulo e de Guarulhos, sendo o 4º PIB no Estado de São Paulo e 13º no Brasil</li> <li>• Fluxo de turistas motivado pela utilização do Aeroporto.</li> <li>• O Aeroporto de Guarulhos é a principal entrada do Brasil para o mercado internacional e a entrada principal para o Estado de São Paulo para o mercado nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O mercado intermediário não comercializa o destino Guarulhos</li> <li>• Perdas continuadas de parcelas de mercado pelo Brasil no mercado internacional</li> <li>• Baixa renda per capita de estados brasileiros</li> <li>• Questões de danos à imagem da região metropolitana causados por tráfego congestionado de veículos e questões de segurança pública</li> <li>• Áreas preservadas do Município ameaçadas por obras de infraestrutura viária</li> </ul>

Adaptada: Plano Diretor do município de Guarulhos (2018)

### 5.1.9 Vocação turística do local

Observando os pontos fortes e oportunidades destacados na análise SWOT   possível perceber que Guarulhos tem grande potencial para o desenvolvimento do Turismo de Negócios na cidade com a presença de seus parques industriais extensos e do Aeroporto Internacional de Guarulhos, além de oferecer diversidade em lazer através dos seus atrativos turísticos e da existência dos estabelecimentos de alimenta o diferenciados, como a oferta hoteleira heterog nea.

Um dos fatores importantes para o fomento do Turismo de negócios na cidade é a existência das institui es de ensino de nível superior, que garantem a qualifica o da mão de obra par a oferta de um serviço capacitado e apto para receber o visitante. O Conselho Municipal de Turismo ativo e participativo na cidade é importante para consolidar parcerias e proporcionar, através de suas a es, o envolvimento dos mais variados setores socioecon micos do município para o fomento da

atividade turística. Assim como o Gru Convention que tem como objetivo principal a promoção do destino Guarulhos, e atua conjuntamente com a condução da política pública municipal.

Em contrapartida, verifica-se que a cidade possui diversas fraquezas e ameaças que comprometem o desenvolvimento do turismo, como a má conservação dos patrimônios históricos, culturais e religiosos e a falta de manutenção nos atrativos turísticos e a ausência de roteiros turísticos que contribuem para falta de interesse dos próprios munícipes e dos visitantes.

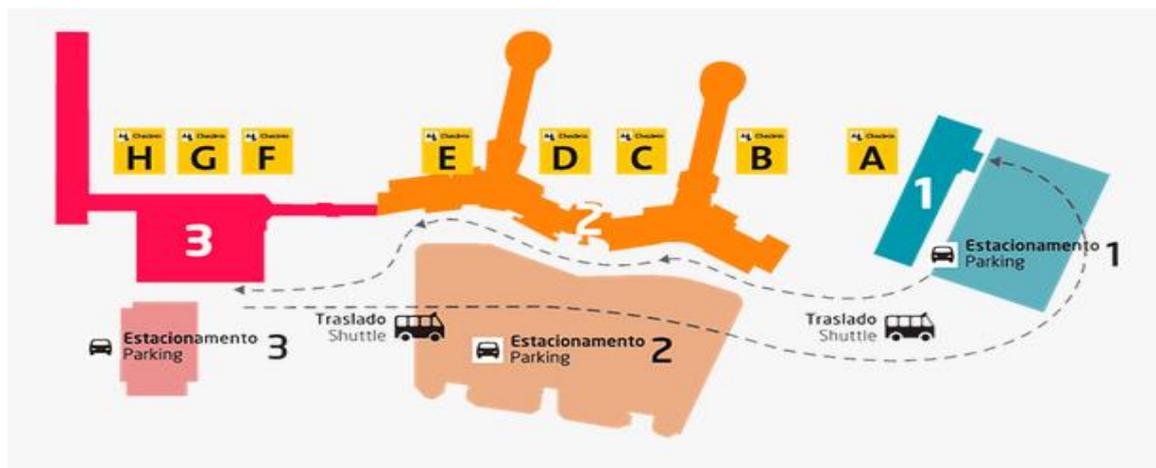
Outro ponto importante é a ausência de um espaço para eventos de grande porte na cidade, o que conseqüentemente enfraquece o setor turístico. Não existe na cidade Postos de Informações Turística, além da deficiência da comunicação na divulgação do destino Guarulhos e suas potencialidades, por meio de materiais impressos, como mapas e guias turísticos. Compreende-se, portanto, que é preciso estabelecer ações estratégicas para potencializar as forças e reduzir as fragilidades identificadas, pretendendo contribuir para o planejamento e a gestão do turismo local. Para isso, faz-se imprescindível a consolidação das ações da gestão pública do turismo em Guarulhos.

## **5.2 Aeroporto Internacional de Guarulhos**

O aeroporto de Guarulhos é um dos maiores complexos aeroportuários da América do Sul. Como um dos principais *HUBs* da América Latina, o aeroporto foi inaugurado em janeiro de 1985. Em 1989, iniciou a operação da segunda pista, com 3,7 mil metros de extensão. Quatro anos mais tarde, em 1993, concluiu a primeira expansão com a abertura do Terminal 2. Cerca de 19 anos depois, inaugurou o terminal 4. No mesmo ano, foi concedido à iniciativa privada, o consórcio formado pelas empresas Invepar e Airports Company South Africa (ACSA). O contrato foi assinado em julho de 2012 por um período de 20 anos, formando a Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos S.A., que responde por 51% da participação acionária, e se soma aos 49% da estatal Infraero.

Durante o período de transferência operacional, em 2012, o aeroporto ganhou uma nova marca - GRU Airport – Aeroporto Internacional de São Paulo. Em 2014, inaugurou o moderno Terminal 3, e em novembro de 2015, os terminais foram renumerados, melhorando a lógica de organização dos terminais e facilitando o deslocamento dos usuários no GRU Airport.

Figura 2: Mapa do aeroporto



Fonte: GRU, 2019.

### 5.2.1 Facilidades no aeroporto

- Hotel dentro do terminal 3: Tryp By Whindham - São Paulo Guarulhos Airport.
- Salas Vips/ Lounges: American Express Lounge; Villa Gru; Star Alliance Lounge; Latam Vip Lounge; American Airlines Admirals Club; Sala Vip Mastercard Black; Gol Premium Lounge Doméstico; Gol Premium Lounge Internacional; Bradesco Vip Lounge; Urban Cowork Airport.
- Alimentação: Os três terminais contam com mais de 50 estabelecimentos que ofertam serviços de alimentação, dentre eles restaurantes, bares, lanchonetes, quiosques e sorveterias.
- Compras: Mais de 20 estabelecimentos para compra de diversos itens, dentre acessórios, eletrônicos, farmácias, livrarias, estética, perfumarias, presentes e vestuários.
- Utilitários: Para comodidade dos usuários, o aeroporto oferece serviços essenciais, bancos, casas de câmbio, guarda volumes, achados e perdidos, proteção de bagagens e conectividade de internet via wi-fi.

## 6. METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho faz uso de uma abordagem qualitativa com utilização de métodos *emic* e *etic* alternados, divididos em três etapas. Ali (2016) explica o processo desta abordagem, cujos os fundamentos teóricos da distinção entre *emic* e *etic* são de particular interesse de antropólogos. Os estudos levam em consideração os espaços culturais do passado e do presente em que indivíduos e grupos vivem e da forma como eles interagem nesses ambientes. Pesquisadores em campo que assumem o papel de *insiders* são considerados êmicos - vendo o mundo pelos "olhos" dos pesquisados, enquanto aqueles que se posicionam como *outsiders* são éticos em sua visão epistemológica.

Ressalta-se, no entanto, que o posicionamento adotado pelo pesquisador não é tão evidente quanto parece para aqueles em campo, que estudam grupos culturais semelhantes ou diferentes dos deles. Isso direciona a atenção na medida em que dados válidos (êmicos) ou confiáveis (éticos)

foram coletados. Escritos teóricos, conceituais e empíricos sobre a distinção entre êmico e ético em estudos de turismo, adicionalmente, indicam que a dinâmica de insider / outsider pode ser experimentada em vários momentos no pré, durante e no pós-trabalho de campo.

Na etapa 1 – Emic, onde ocorreram o levantamento bibliográfico com revisão de literatura. Nos bancos de dados Scopus e Google Acadêmico, as pesquisas a partir dos descritores “mobilidade corporativa”, “*corporate mobility*”, “turismo de negócios”, “*business travel*” e “MICE” que passaram por novos filtros, publicações realizadas de 2010 a atualmente. Após a leitura das publicações mais atuais, uma nova busca, essa apenas por trabalhos dos autores citados nos materiais filtrados, foi realizada com objetivo de complementar a construção teórica da pesquisa.

Durante a etapa 2 – Etic, houve a sistematização da base de dados secundários e o estabelecimento de dimensões, construção e validação de escalas. Com avanço nesse arco teórico, o próximo esforço foi levar o conhecimento teórico e entrar no universo que tange a indústria de hospitalidade e o aeroporto na cidade de Guarulhos.

E por fim para a etapa 3 – Emic, análise documental profundidade para elucidação de lacunas encontradas na etapa Etic. A partir da história e entendimento da construção e desenvolvimento da cidade e da indústria hospitaleira, foi possível compreender os fatores que mais influenciaram para a atual conjuntura de ambas.

## 7. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Kasarda (2017) define as “cidades-aeroportos” como sub-regiões metropolitanas cujo uso da terra e economia estão centrados em um aeroporto, que atua como um facilitador para o desenvolvimento de uma série de negócios no lado terra. Para atrair visitantes além dos que apenas embarcam e desembarcam, as “cidades-aeroporto” possuem centros de convenções, hotéis, restaurantes, cafés, acesso facilitado as redes wi-fi de internet de banda larga, além de computadores disponíveis para o acesso de clientes do aeroporto.

Em um primeiro momento, buscou-se contato com gerentes de hotéis próximos a região do aeroporto de Guarulhos, estes, também representantes do Convention & Visitors Bureau de Guarulhos, mantido pela iniciativa privada com a missão de atuar conjuntamente com a política pública municipal na condução da promoção do destino, a entidade é uma ferramenta para centralizar as oportunidades e limitações que caracterizam a indústria da hospitalidade local. A falta de resposta após tentativas de contato em visitas presenciais, ligações telefônicas, mensagens por e-mail e mensagens por meio da rede social LinkedIn demonstraram a indisponibilidade desses representantes, que impediu a realização de entrevistas.

Como alternativa realizou-se análise documental de relatórios publicados pela entidade e pela secretaria de turismo da cidade. Os relatórios evidenciam o contexto no qual os empreendimentos hoteleiros estão inseridos, dados mostram crescimentos na taxa de ocupação e valor de diária média, assim como número de passageiros domésticos e internacionais maiores se comparados ao mesmo período do ano anterior. Aliados ao crescimento, publicações do GRU Convention relatam ações de iniciativa pública e privada que serviram de alicerces para o impulsionar o desenvolvimento da indústria.

Aliados ao crescimento, publicações do GRU Convention relatam ações de iniciativa pública e privada que serviram de alicerces para o impulsionar o desenvolvimento da indústria.

A entidade se mostrou bastante atuante em 2018, e realizou ações como:

- Pesquisa de Preço - pesquisa comparativa de preços e desempenho da hotelaria, análise dos espaços de eventos, atendimento e tarifas de Guarulhos com São Paulo;
- 1ª Press Trip Guarulhos - com o objetivo de apresentar a cidade de Guarulhos como destino turístico do trade e evidenciar sua vocação para o segmento MICE/Corporativo;
- II MICE Fórum Guarulhos – o evento se consolida como o mais importante encontro do trade turístico;
- Apoio a eventos gastronômicos e técnicos, organização e participação de palestras, para a indústria de hospitalidade.

Como projetos futuros a entidade pretende continuar os trabalhos de divulgação e promoção de Guarulhos não só entre o trade turístico, mas também entre os moradores da cidade.

**Tabela 3: Planejamento de ações – GRU Convention**

Planejamento 2020	
<b>Curto prazo</b>	Portal marca Guarulhos – local para download e informações da marca
	Gru Experience – ação com jornalistas e influencers locais
	Treinamento com motoristas de aplicativo – para bem receber e indicar os atrativos da cidade
	Marca Letra-caixa – distribuída em algumas atrações locais
	Mapa turístico – segunda edição, impressa e com portal interativo
<b>Médio prazo</b>	Visite Guarulhos – apresentação de um programa multiplataforma (tv, redes sociais, streaming) com objetivo de revelar a cidade
	Vídeo promocional – campanha cinematográfica oficial do turismo
	Shopping/ Outlet – rota de compras e campanha promocional
	Concurso cultural gastronômico – uso de plataforma online para impulsionamento e engajamento de portais da cidade
<b>Longo prazo</b>	Boulevard do calçadão – apresentação de um projeto de modernização do maior ponto comercial da cidade para empresários
	Guia turístico – segunda edição com atualização
	Novo MICE Fórum – posicionar o CVB e suas ações
	Captção de negócios – estreitamento de negócios com a Zona Leste de São Paulo por meio de levantamento de empresas, visitas a entidades e ações promocionais

Adaptada: Gru Convention, 2019

Em um segundo momento, realizou-se também entrevistas com outros atores da indústria da hospitalidade local, sendo eles funcionários do aeroporto e hotéis do seu entorno, e viajantes, que se encontravam no aeroporto ou que tinham o mesmo como rota de viagem. De acordo com os trabalhadores e turistas, o perfil do visitante de Guarulhos é de um público de negócios. Ainda que existam turistas de lazer, esses costumam geralmente pernoitar nos hotéis em decorrência de escalas de voos, bem como atrasos e cancelamentos. Quanto ao tempo de estada, a hotelaria na

cidade recebe os visitantes em média por apenas uma noite, ao passo que os viajantes costumam viajar de 1 a 3 noites.

Constantemente citados pelos viajantes, os fatores que influenciam sua percepção de tranquilidade durante as viagens são trânsito e mobilidade, preocupação com atrasos, comodidade e oferta de locais para alimentação, e conexão de internet. Eles também apontam a distância e o acesso ao aeroporto como pontos negativos na cidade. Alguns funcionários não tem a percepção da cidade como um destino de turismo de negócios, indo além, acreditam que não há turismo nenhum, de forma que a associam a uma ponte entre a capital São Paulo e o Aeroporto Internacional. Outros, no entanto, enxergam uma possibilidade de turismo, e uma vantagem a proximidade com a capital.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além de um catalisador para o desenvolvimento turístico de Guarulhos, o Aeroporto Internacional é também palco para problemas contemporâneos. A pandemia pelo surto de corona vírus, ocasiona que diversas pessoas acampem por dias no mezanino do aeroporto. O grupo crescente de colombianos é composto por estudantes, turistas e imigrantes que vivem no Brasil e ficaram sem renda desde o início da pandemia no país.

Caracterizado por pessoas em mobilidade, seja ela para turismo ou para negócios, o grupo, por diversos fatores decorrentes da pandemia, ficou impedido de deixar o país. Como HUB, o local tem um apelo maior para que tomadores de decisão reajam, e procurem soluções para o problema. Esse foi um fator determinante para a escolha do aeroporto e não hospedagens oferecidas. Além de evitar uma separação, e conseqüentemente perda de visibilidade e força, permanecer no aeroporto aumenta o apelo e pressiona mais as autoridades.

O espírito hospitaleiro é facilmente reconhecível no que presta um serviço comercial e no que tem essa hospitabilidade, a capacidade de ser hospitaleiro (Camargo, 2015). Compreende-se que a para ser hospitaleiro, é preciso ter hospitabilidade, de contrário existe inospitalidade, desinteresse no contato, quando não a hostilidade que, não raro, decorre da própria inospitalidade.

Contextualizando, se em uma ponta temos inospitalidade, no outro extremo, temos a cidade-aeroporto descrita por Kasarda (2017), ao passo que no meio encontramos Guarulhos. Ainda que não inóspita, a cidade carece de infraestrutura e planejamento para que possa tornar-se uma cidade-aeroporto, que neste estudo, entende-se por um destino ideal para receber a mobilidade corporativa, em suas diversas dimensões, e o turismo de negócios.

Além de adaptar-se para uma maior capacidade de hospitabilidade e conseqüentemente mais hospitalidade, aos planejadores é preciso um olhar mais direcionado para os moradores da cidade, dado que sua autoestima está possivelmente ligada à percepção de sua cidade como destino.

Algumas ações do GRU Convention, mostram o início da construção da cidade mais atrativa para os moradores, como o GRU Experience, mapa turístico e os concursos culturais e gastronômicos. É preciso que a construção seja realizada de forma contínua e conjunta, tanto pela iniciativa privada quanto pela iniciativa pública. Uma vez que os moradores locais vejam sua cidade

como um destino atrativo, com disponibilização e circulação de informação turística, será mais fácil a inserção do destino no mercado do turismo.

Assim como explicado por Melgarejo, López e Bercial (2020) o é destino entendido como uma rede formada por um conjunto de nós (serviços e recursos) interconectados que influenciam nas experiências e percepções dos turistas de forma permanente. O destino é uma estrutura com uma série de agentes que se comportam individualmente, cujas ações e interações entre si são essenciais para o produto final. É necessário um gerenciamento abrangente que leve tudo isso em consideração, estimulando essas conexões.

Mais uma vez, ressalta-se a importância da articulação entre entidades do setor público, privado e terceiro setor, para o desenvolvimento contínuo de Guarulhos. Em síntese, os planos apresentados, estes o plano diretor do turismo e o planejamento de ações do CVB, para alavancar o desenvolvimento como um destino turístico de negócios, em junção a medidas que vem sendo tomadas, mostram que a cidade não é apenas um terminal de passageiros. Esta mostra-se em meio a ações coletivas, para fazer uso estratégico da presença do maior aeroporto do país, a caminho de vir a ser um hub de hospitalidade.

## REFERÊNCIAS

- Aguilera, A. (2008). Business travel and mobile workers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(8), 1109–1116.
- Alberto Moreno Melgarejo, Ignacio Sariago López y Reyes Ávila Bercial (2020). El enfoque de redes aplicado a los destinos turísticos: de la competencia a la concurrencia para la mejora de la competitividad, *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, n. 28 (junio/junho 2020).
- Ali, N. (2016). Emic and etic. cap. E, *In: JAFARI, Jafar; XIAO, Honggen (ed.). Encyclopedia of Tourism: Springer International Publishing. [S. l.] pp. 297-298.*
- Alta (2019). Anuário. Alta 2019. Panama.
- Bauer, T. G., Lambert, J., & Hutchison, J. (2001). Government Intervention in the Australasian Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Industry (MICE). *Journal of Convention & Exhibition Management*, 3(1), 65–87. [https://doi.org/10.1300/J143v03n01\\_05](https://doi.org/10.1300/J143v03n01_05)
- Beaverstock, J. V., Derudder, B., Faulconbridge, J. R., & Witlox, F. (2009). International business travel: Some explorations. *Geografiska Annaler, Series B: Human Geography*, 91(3), 193–202.
- Beaverstock, J. V., Derudder, B., Faulconbridge, J. R., & Witlox, F. (2010). International Business Travel and the Global Economy: Setting the Context. *International Business Travel in the Global Economy*, 1–7.

- Boden, D., & Molotch, H. (1994). *The Compulsion of Proximity*. In R. Friedland & D. Boden (Orgs.), *NowHere: space, time and modernity*. Berkeley, [Calif.]: University of California Press.
- Bonfato, A. C. (2006). *Desenvolvimento de Hotéis: estudos de viabilidade*. 2. ed. São Paulo: Senac São Paulo. 152 p.
- CAMARGO, L. O. de L. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, XII(número especial), 42–69.
- Dioko, L. D. A. N., & Whitfield, J. (2015). Price competitiveness and government incentives for simulating the meetings industry a critical look at the case of macau. *International Journal of Event and Festival Management*, 6(1), 39–53.
- Dos Santos, A. P., & Barbosa, R. R. (2011). Desafios da mobilidade corporativa para a gestão da informação e do conhecimento. *Informacao e Sociedade*, 21(2), 49–61.
- Faulconbridge, J. R., Beaverstock, J. V., Derudder, B., & Witlox, F. (2009). Corporate Ecologies of Business Travel in Professional Service Firms. *European Urban and Regional Studies*, 16(3), 295–308.
- Fé, A. L. D. M. (2008). *Tecnologias móveis e vida pessoal Uma pesquisa sobre o impacto da comunicação sem fio no tempo de trabalho e nas demais esferas da vida social*. Pontifícia Universidade Católica De São Paulo PUC-SP.
- Ferran, E. (2016). Corporate mobility and company law. *Modern Law Review*, 79(5), 813–839.
- Galhardo, R. (2020) MPF instaura procedimento para acompanhar caso de colombianos acampados em Guarulhos: Grupo de cerca de 180 pessoas está no Aeroporto Internacional de Cumbica desde o dia 18 aguardando voo de repatriação. Estadão, SP, Brasil, p. 24 Maio 2020. Disponível em: <https://saude.estadao.com.br/noticias/geral,mpf-instaura-procedimento-para-acompanhar-caso-dos-colombianos-acampados-em-guarulhos,70003313132>. Acesso em: 11/06/2020 as 16:00.
- GRU Airport (2019). *Conheça nossa história*. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://www.gru.com.br/pt/institucional>. Acesso em: 25 out. 2019 as 23:00.
- Guarulhos convention e visitors bureau (2019). *Estatuto Guarulhos Convention e Visitors Bureau*. Guarulhos, 2010. Disponível em: [b75c43f0-e634-46b7-8ba1-46f2fbac7378.filesusr.com/ugd/3abbb5\\_73e55462c95d47f9a330b060322baf57.pdf](https://b75c43f0-e634-46b7-8ba1-46f2fbac7378.filesusr.com/ugd/3abbb5_73e55462c95d47f9a330b060322baf57.pdf). Acesso em: 20 nov. 2019 as 23:00.
- Gustafson, P. (2012). Managing business travel: Developments and dilemmas in corporate travel management. *Tourism Management*, 33(2), 276–284.

- Holma, A. (2009). *Adaptation in Triadic Business Relationship Settings* (Hanken School of Economics). Recuperado de <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-232-058-2>.
- Huang, H. C. (2016). How Does Meetings, Incentives, Conventions, and Exhibitions Industry Attract Exhibitors? *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 21(1), 73–93.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2019). *Produto interno bruto dos municípios 2017*. Rio de Janeiro, Brasil.
- Jin, X., Weber, K., & Bauer, T. (2013). Dimensions and Perceptual Differences of Exhibition Destination Attractiveness: The Case of China. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 37(4), 447–469.
- Jones, A. (2007). More than ‘managing across borders?’ the complex role of face-to-face interaction in globalizing law firms. *Journal of Economic Geography*, 7(3), 223–246.
- Kasarda, J. D. (2017). Aerotropolis. *The Wiley Blackwell Encyclopedia of Urban and Regional Studies*, 1–8.
- Kesselring, S. (2015). Corporate Mobilities Regimes. *Mobility, Power and the Socio-geographical Structurations of Mobile Work*. *Mobilities*, 10(4), 571–591.
- Larsen, J., Axhausen, K. W., & Urry, J. (2006). Geographies of social networks: Meetings, travel and communications. *Mobilities*, 1(2), 261–283.
- Lashley, C. (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*.
- Lee, H.-R., Lee, J.-S., & Jones, D. (2016). Exploring the Interrelationship between Convention and Visitor Bureau (CVB) and its Stakeholders, and CVB Performance from the Perspective of Stakeholders. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 33(2), 224–249.
- Mair, J. (2015). Incentive travel: A theoretical perspective. *Event Management*, 19(4), 543–552.
- Mantovani, F. (2020) Colombianos no aeroporto de Guarulhos passam de 300, e situação é crítica: Vaquinhas arrecadam alimentos e ajuda; muitos perderam emprego na pandemia e não têm dinheiro para passagem. *Folha*, MG, Brasil. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2020/06/colombianos-no-aeroporto-de-guarulhos-passam-de-300-e-situacao-e-critica.shtml>. Acesso em: 11 jun. 2020 as 16:00.
- Maskell, P., Bathelt, H., & Malmberg, A. (2006). Building global knowledge pipelines: The role of temporary clusters. *European Planning Studies*, 14(8), 997–1013.
- Millar, J., & Salt, J. (2008). Portfolios of mobility: the movement of expertise in transnational corporations in two sectors— aerospace and extractive industries. *Global Networks*, 8(1), 25–

50.

Pnud – programa das nações unidas para o desenvolvimento; Ipea - instituto de pesquisa econômica e aplicada & Fundação João Pinheiro (2013). Atlas de desenvolvimento humano do Brasil de 2013.

Prefeitura municipal de Guarulhos (2018). Plano diretor de turismo (PDTUR). Disponível em <https://guarulhos.sp.gov.br/plano-diretor-de-turismo>. Acesso em 03 de abril de 2020 as 22:00.

Prefeitura municipal de Guarulhos (2019). História. Disponível em: <https://guarulhos.sp.gov.br/historia>. Acesso em: 15 abr. 2019 as 22:00.

Prefeitura municipal de Guarulhos (2019). Portal do Turismo. Disponível em: <http://turismo.guarulhos.sp.gov.br/>. Acesso em: 30 set. 2019 as 22:00.

Tomlinson, J. (2003). Culture, Modernity and Immediacy. In U. BECK, N. SZNAIDER, & R. WINTER (Orgs.), *Global America?* (1o ed, p. 49–64). Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/j.ctt5vjfbd.8>

Unger, O., Uriely, N., & Fuchs, G. (2016). The business travel experience. *Annals of Tourism Research*, 61, 142–156. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.10.003>.