

O PAPEL DOS *STAKEHOLDERS* NA FORMULAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O TURISMO DO CENTRO ANTIGO DA CIDADE DE SÃO PAULO

Autora: Maristela Regina Morais Whately

Orientador: Prof. Dr. João Maurício Gama Boaventura

Nas últimas décadas, as transformações sociais, econômicas e tecnológicas impulsionaram novas formas de compreender a sociedade, a competitividade e as relações organizacionais. Nesse novo cenário, organizações, funcionários, clientes, fornecedores, acionistas, comunidade e outros grupos envolvidos se conectam e interagem, gerando e compartilhando recursos e informações — influenciando e sendo influenciados uns pelos outros — com o objetivo de alcançar maior eficiência e eficácia nos processos e, por consequência, melhor desempenho. Nessa perspectiva, a Teoria dos *Stakeholders*, cujo autor seminal é Freeman (1984, 2010), surge como uma alternativa válida para explicar as conexões organizacionais que emergem nesse contexto. Assim, com base nessa teoria, esta pesquisa busca compreender de que forma distintos grupos de interesse se relacionam com um dos setores que mais têm sofrido transformações nos últimos anos: o setor turístico. Desse modo, o objetivo da pesquisa é identificar e analisar o papel dos diferentes *stakeholders* na formulação e implementação de políticas públicas voltadas ao turismo do centro antigo da cidade de São Paulo-SP. A revisão da literatura realizada até o momento tem apontado lacunas quanto aos conceitos de criação e distribuição de valor, decorrentes, principalmente, da diversidade e das divergências de interesses entre as partes envolvidas. A partir dessas constatações, serão posteriormente elaborados os instrumentos de coleta de dados adequados à pesquisa de campo. Espera-se que o estudo traga contribuições teóricas, por meio de reflexões sobre as potencialidades e limitações da Teoria dos *Stakeholders*, bem como contribuições práticas, ao tratar dos impactos dessa teoria na gestão do turismo urbano.