

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS CURSO  
DE HOTELARIA

**MAYRA SANTOS GALVÃO**

**HOSPITALIDADE URBANA E LAZER EM ESPAÇOS PÚBLICOS:** estudo de casos  
múltiplos nos parques de São Luís/ MA

São Luís - MA  
2022

**MAYRA SANTOS GALVÃO**

**HOSPITALIDADE URBANA E LAZER EM ESPAÇOS PÚBLICOS:** um estudo de casos múltiplos nos parques de São Luís/ MA

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, para a obtenção do título de bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

São Luís - MA  
2022

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Galvão, Mayra Santos.

HOSPITALIDADE URBANA E LAZER EM ESPAÇOS PÚBLICOS :  
um estudo de casos múltiplos nos parques de São  
Luís/ MA / Mayra Santos Galvão. - 2022.  
144 f.

Orientador(a): Ruan Tavares Ribeiro.  
Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís/ MA, 2022.

1. Administração Pública. 2. Hospitalidade Urbana. 3.  
Lazer. 4. Parques Urbanos. I. Ribeiro, Ruan Tavares. II.  
Título.

**MAYRA SANTOS GALVÃO**

**HOSPITALIDADE URBANA E LAZER EM ESPAÇOS PÚBLICOS:** um estudo de casos múltiplos nos parques de São Luís/ MA

Monografia apresentada ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, para a obtenção do título de bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro

Aprovada em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof. Ruan Tavares Ribeiro (Orientador)  
Mestre em Hospitalidade - UAM  
Universidade Federal do Maranhão

---

Prof. (Professor Convidado)

---

Prof. (Professor Convidado)

Dedico inteiramente este trabalho a minha família, especialmente aos meus pais, pelo carinho, incentivo e dedicação em todos os momentos de minha vida, em especial este.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço inicialmente a Deus, pelo dom da vida, por me sustentar, me conceder força, sabedoria e boa vontade para percorrer este caminho.

Aos meus pais, minha base e minha fortaleza, Antônio Mesquita Galvão e Jucimeire Belfort Santos, pelo amor e compreensão, pelo exemplo de luta, perseverança e humildade, e por me sustentarem por meio de recursos que me auxiliaram chegar até aqui.

As minhas irmãs Mayara e Márcia, pela parceria e palavras de ânimo que me motivaram a conclusão desta pesquisa.

Ao meu parceiro de caminhada, William Jorge, pelo incentivo, carinho e ânimo que me encorajaram a construir este trabalho.

Ao meu amigo de curso, Isaque Mendes, pela companhia ao longo das aulas, dos eventos, dos projetos, do estágio e almoços no R.U.

Aos poucos, mas importantes colegas de curso de Hotelaria: Dulcimayra, Thalia, Lorena, Lucas, Maciro, Dayana, Erika e Jessica, agradeço pelos vários momentos que convivemos e os diversos aprendizados construídos.

Aos professores do Departamento de Turismo e Hotelaria, em especial o professor Davi Andrade, pelos vários momentos presentes em minha vida acadêmica em especial na empresa júnior de Hotelaria. Como também a professora Mônica Araújo, pelas inúmeras atividades técnicas realizadas, especialmente a realizada em Santo Amaro, através do Projeto Turismo de Base Comunitária.

Aos colegas do Hotel Sesc Olho D'água, por todo o aprendizado prático e profissional que recebi e que foram significativos na minha formação.

A toda equipe do Valen Porto Hotel, pela oportunidade de colocar em prática tudo que aprendi, e pela troca diária de experiência e convívio.

Ao meu orientador Ruan Tavares, pela parceria ao longo da vida acadêmica e profissional, pelo incentivo na construção deste trabalho, pois sem sua assistência e envolvimento dedicado em todas as etapas do processo, este projeto nunca teria sido realizado.

“É justo que muito custe o que muito vale”

Santa Tereza d'Ávila

## RESUMO

A administração pública possui um protagonismo na efetivação das políticas públicas a fim de diminuir as desigualdades sociais e promover a melhora da prestação de serviços no âmbito do lazer, pautada no bem-estar social. Neste trabalho, questiona-se: como a hospitalidade interfere nas práticas de lazer em parques urbanos de São Luís no Maranhão? Partiu-se de um delineamento bibliográfico e de estudo de casos múltiplos, tendo as fontes de dados: transcrição de entrevistas realizadas com gestores urbanos, observação assistemática *in loco* e análise de *websites* e redes sociais. Constatou-se que hospitalidade influencia as práticas de lazer nos parques urbanos de São Luís, analisou-se esse resultado a partir da compreensão do entendimento dos gestores a respeito da hospitalidade, como um ato de bem receber, descreveu-se os espaços e equipamentos de lazer existentes para prática de atividades de âmbito esportivo, educacional e religioso, analisou-se a hospitalidade na perspectiva do recepcionar, através da assistência oferecida aos visitantes, no alimentar, por meio da disponibilidade de espaços de alimentação, no entreter, com equipamentos de entretenimento e na realização de eventos, e na acessibilidade, considerando a mobilidade urbana, o uso e apropriação universal. Conclui-se que a hospitalidade nos parques urbanos precisa ser mais estratégica pelas gestões, tornando os locais mais receptivos e democráticos, com a participação da comunidade, governo e iniciativa privada, evidenciando o acolhimento aos visitantes, com ações de incentivo a ocupação dos parques, trazendo a questão da cidadania, de modo a discutir a ocupação e o uso dos parques urbanos em São Luís.

**Palavras-chaves:** Hospitalidade Urbana. Parques Urbanos. Lazer. Administração Pública.



## ABSTRACT

The public administration has a leading role in the implementation of public policies in order to reduce social inequalities and promote the improvement of the provision of services in the scope of leisure, based on social well-being. In this work, the question is: how does hospitality interfere in leisure practices in urban parks in São Luís in Maranhão? The starting point was a bibliographic design and a multiple case study, using the following data sources: transcription of interviews with urban managers, unsystematic in loco observation and analysis of websites and social networks. It was found that hospitality influences leisure practices in urban parks in São Luís, this result was analyzed from the understanding of the managers' understanding of hospitality, as an act of welcoming, the spaces and equipment of leisure activities for the practice of sports, educational and religious activities, hospitality was analyzed from the perspective of welcoming, through the assistance offered to visitors, in food, through the availability of food spaces, in entertainment, with entertainment equipment and in holding events, and in accessibility, considering urban mobility, use and universal appropriation. It is concluded that hospitality in urban parks needs to be more strategic by management, making the places more receptive and democratic, with the participation of the community, government and private initiative, evidencing the reception of visitors, with actions to encourage the occupation of parks, bringing the issue of citizenship, in order to discuss the occupation and use of urban parks in São Luís.

**Keywords:** Urban Hospitality. Urban Parks. Leisure. Public Administration.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Principais Parques em São Luís – MA.....	48
<b>Figura 2</b> - Vista aérea Parque do Rangedor.....	53
<b>Figura 3</b> - Vista aérea do Parque São João Paulo II.....	53
<b>Figura 4</b> - Vista aérea Parque do Bom Menino.....	54
<b>Figura 5</b> - Espaços de socialização no Parque do Rangedor.....	67
<b>Figura 6</b> - Espaços de socialização no Parque do Bom Menino.....	67
<b>Figura 7</b> - Espaços de socialização no Parque São João Paulo II.....	68
<b>Figura 8</b> - Espaço de piquenique e alimentação no Parque do Rangedor.....	70
<b>Figura 9</b> - Espaço de piquenique e alimentação no Parque Bom Menino.....	71
<b>Figura 10</b> - Espaço de piquenique e alimentação no Parque São João Paulo II.....	71
<b>Figura 11</b> - Principais entretenimentos no Parque do Rangedor.....	75
<b>Figura 12</b> - Principais entretenimentos no Parque do Bom Menino.....	75
<b>Figura 13</b> - Principais entretenimentos no Parque São João Paulo II.....	76
<b>Figura 14</b> - Quadra Poliesportiva .....	77
<b>Figura 15</b> - Quadra de areia.....	77
<b>Figura 16</b> - Quadra de tênis .....	77
<b>Figura 17</b> - Sinalização referente ao uso nos equipamentos.....	78
<b>Figura 18</b> - Academia ao ar livre .....	78
<b>Figura 19</b> - Pista de caminhada e ciclismo.....	79
<b>Figura 20</b> - Serviço de Aluguel de Bicicletas.....	79
<b>Figura 21</b> – Eletroposto.....	80
<b>Figura 22</b> - Instruções de uso do <i>app</i> do Eletroposto.....	81
<b>Figura 23</b> - Aluguel de brinquedos infantis.....	81
<b>Figura 24</b> – Playgrounds.....	81
<b>Figura 25</b> – Borboletário.....	82
<b>Figura 26</b> - Quadras esportivas.....	82
<b>Figura 27</b> - Academia ao ar livre.....	83
<b>Figura 28</b> - Espaços para realização de oficinas.....	83
<b>Figura 29</b> - Parquinho Infantil.....	84
<b>Figura 30</b> – Anfiteatro.....	84
<b>Figura 31</b> – Orquidário.....	85
<b>Figura 32</b> - Academia ao ar livre.....	85

<b>Figura 33</b> - Pista de caminhada e ciclismo.....	85
<b>Figura 34</b> - <i>Playground</i> e Parquinho infantil.....	86
<b>Figura 35</b> - Placa informativa do <i>playground</i> .....	86
<b>Figura 36</b> - Mesa para jogos.....	87
<b>Figura 37</b> - Lago dos desejos.....	87
<b>Figura 38</b> - Fonte do Papa.....	87
<b>Figura 39</b> - Fonte da Virgem.....	88
<b>Figura 40</b> - Fonte da Cruz.....	88
<b>Figura 41</b> - Espaços e equipamentos acessíveis.....	89
<b>Figura 42</b> - Mapa do Parque do Rangedor.....	90
<b>Figura 43</b> - Mapas informativos.....	90
<b>Figura 44</b> - Espaço da Polícia Militar e BPA.....	90
<b>Figura 45</b> - Estacionamento.....	91
<b>Figura 46</b> - Mapa do Parque do Bom Menino .....	91
<b>Figura 47</b> - Sinalizações de direcionamento.....	92
<b>Figura 48</b> – Estacionamento.....	92
<b>Figura 49</b> – Centro administrativo, banheiros e entrada principal.....	93
<b>Figura 50</b> – Mapa do Parque São João Paulo II.....	93

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Classificação das atividades de Lazer.....	29
<b>Quadro 2</b> - Principais parques de São Luís – MA.....	48
<b>Quadro 3</b> - Gestores dos parques públicos entrevistados.....	57

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APA	Área de Proteção Ambiental
BPA	Batalhão de Polícia Ambiental
EMAP	Empresa Maranhense de Administração Portuária
GDAM	Grupo de Dança Afro Malungos
IMPUR	Instituto Municipal da Paisagem Urbana
SECOM	Secretaria de Estado da Comunicação Social
SEGOV	Secretaria de Estado de Governo
SEMA	Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Naturais
SEMAD	Secretaria Municipal de Administração
SEMCAS	Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social
SEMDEL	Secretaria Municipal de Desportos e Lazer
SEMMAM	Secretaria Municipal de Meio Ambiente
SEMUS	Secretaria Municipal de Saúde
SEMOSP	Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
UC	Unidade de Conservação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	14
<b>2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E LAZER EM ESPAÇOS PÚBLICOS</b>	16
2.1 Administração Pública	16
2.2 Lazer em espaços públicos	27
<b>3 HOSPITALIDADE URBANA E PARQUES URBANOS</b>	34
3.1 Hospitalidade Urbana	34
3.2 Parques Urbanos	43
3.2.1 Panorama dos Principais Parques de São Luís	47
<b>3 METODOLOGIA</b>	51
3.1 Procedimentos Metodológicos	51
3.2 Instrumentos de Coleta de Dados	52
3.3 Descrição de Dados e Análise do Campo de Pesquisa	52
3.4 Caracterização dos locais de estudo	52
3.4.1 Parque Estadual do Rangedor	53
3.4.2 Parque Estadual São João Paulo II	54
3.4.3 Parque Municipal do Bom Menino	55
3.5 Análise dos websites e redes sociais	55
<b>4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	57
4.1 Apresentação dos Entrevistados	57
4.1.1 Parque do Rangedor	57
4.1.2 Parque do Bom Menino	57
4.1.3 Parque São João Paulo II	58
4.2 Análise e Discussão do Conteúdo das Entrevistas	58
4.2.1 Percepção dos Gestores sobre a Hospitalidade	58
4.2.2 Tempos da hospitalidade nos parques urbanos	66
4.3 Descrição e análise dos espaços e equipamentos de Lazer	77
4.3.1 Parque do Rangedor	77
4.3.2 Parque do Bom Menino	83
4.3.2 Parque São João Paulo II	86
4.4 Análise das observações assistemáticas	89
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	96
<b>REFERÊNCIAS</b>	98
<b>APÊNDICES</b>	104

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo tem demonstrado uma expansão diária dos seus mercados de atuação, sendo hoje interpretado como um dos segmentos econômicos de maior crescimento no mundo. O lazer é um fato comum na vida das pessoas, sendo visto de diferentes perspectivas e muitas vezes tratado como subjetivo, onde a prática de lazer configura-se ainda como descanso, divertimento e desenvolvimento (DUMAZEDIER, 2001). Para tal, é necessário um ambiente propício para a realização de atividades e a realização do indivíduo nesses três fatores.

A realização do indivíduo no lazer pode ser feita em diferentes lugares, seja em casa, na praia, no shopping, viajando a outro local, ou até mesmo nos espaços públicos. Dito isto, na cidade, os parques urbanos vêm chamando atenção principalmente da população para utilização no seu tempo livre, especialmente pela gratuidade.

A prática de lazer em espaços públicos vem tornando-se cada vez mais comum, em face do maior acesso à informação, e logo, por consequência, é possível cobrar das autoridades o devido cumprimento dos direitos, incluindo o lazer, que corresponde a um dos itens menos atendidos.

Na cidade de São Luís do Maranhão, percebe-se nos últimos anos o atendimento da demanda de lazer em ambientes públicos por parte dos governos estadual e municipal, através da construção e reforma de diversos espaços, entre eles os parques urbanos.

Os parques urbanos ao receber pessoas, tornam-se espaços de encontro e convívio, de sociabilidade, sendo que na visão da hospitalidade, estes locais devem acolher os indivíduos em diferentes âmbitos, a saber: no recepcionar, hospedar, alimentar e entreter (CAMARGO, 2004). Com isto, para tornarem-se espaços de acolhimento reais, os gestores precisam ter uma visão acerca da hospitalidade, envolvendo os âmbitos supramencionados, logo, esta pesquisa é importante no momento em que busca estudar a hospitalidade e sociabilidade, buscando contribuir na gestão desses espaços públicos, e conseqüentemente, promover resultados significativos nas relações e na qualidade de vida da população.

O contato diário com espaços públicos com visitas aos parques urbanos estudados, fez gerar o interesse em pesquisar sobre o tema, à luz das ações da hospitalidade, no contexto do recepcionar, alimentar e entreter, e da hospitalidade

urbana, através da acessibilidade com o olhar voltado para os parques urbanos de São Luís/ MA.

Nesse sentido, surgiu o seguinte problema de pesquisa: Como a hospitalidade interfere nas práticas de lazer em parques urbanos de São Luís no Maranhão?

Assim, o objetivo geral é analisar de que forma a hospitalidade interfere nas práticas de lazer em parques urbanos de São Luís, Maranhão. Como objetivos específicos, buscou-se compreender o entendimento de gestores dos parques públicos sobre hospitalidade; descrever espaços e equipamentos de lazer em parques urbanos de São Luís; analisar a hospitalidade, sob as perspectivas da acessibilidade e dos tempos de recepcionar, alimentar e entreter, nos parques urbanos de São Luís.

A pesquisa foi desenvolvida em três parques urbanos na cidade de São Luís denominados de: O Parque do Rangedor, Parque São João Paulo II, ambos sob administração estadual, e Parque do Bom Menino sob a administração municipal.

Sobreleva que já existem pesquisas publicadas que tratam da hospitalidade em espaços públicos, como é o caso de Wassall e Sales (2019) que estudaram a hospitalidade, nas praças, sob o ponto de vista de frequentadores e moradores. Por sua vez, Dutra et al., (2017) realizaram um estudo sobre a hospitalidade urbana, através da análise da acessibilidade, legibilidade e identidade. Paralelo a isso, se reconheceu o estudo de Peres e Hallal (2021) que analisaram a hospitalidade na cidade a partir do olhar dos gestores públicos. Contudo, é possível perceber que nenhuma delas trata da hospitalidade em parques urbanos, especialmente na cidade de São Luís/ MA, logo, esta pesquisa possui um tema inovador ao abordar a hospitalidade em parques urbanos, analisando as ações da hospitalidade, o recepcionar, alimentar e o entreter, assim como acessibilidade, e a sua relação nas práticas de lazer.

Destarte, devido à amplitude e complexidade da temática, esta monografia será dividida em capítulos, onde o tema foi estruturado da seguinte maneira: O primeiro capítulo fará uma introdução rápida e didática sobre a hospitalidade urbana e lazer em espaços públicos, com a exposição do objetivo, problemática e a importância deste estudo para o enriquecimento na gestão dos espaços públicos.

O segundo capítulo desta pesquisa traz à baila, a explanação sobre as características e peculiaridades da administração pública, bem como, discorre acerca do processo de hospitalidade urbana e lazer em espaços públicos, pois se acredita que conhecer um pouco sobre os processos de gestão pública é necessário para um



melhor entendimento de como se dá essa dinâmica, em prol da promoção do lazer e bem-estar dos indivíduos.

O terceiro capítulo versa sobre as discussões sobre hospitalidade, através das perspectivas de Grinover (2002) e Baptista (2002) que retratam a hospitalidade como um ato de acolher no contexto urbano.

O quarto capítulo traz os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa e a caracterização dos locais de estudo.

Já no quinto capítulo é apresentado a análise das entrevistas em conjunto com a discussão, trazendo os autores utilizados no referencial teórico, como também a análise e descrição dos equipamentos de lazer.

Por fim, o sexto capítulo, em que foi realizada as considerações finais, onde demonstrou qual foi a compreensão dos gestores a respeito da hospitalidade nos parques urbanos, percebeu-se que os espaços e equipamentos de lazer atendem os visitantes principalmente no âmbito esportivo, educacional e religioso, reconheceu-se a acolhida no recepcionar por parte da equipe, no alimentar na disponibilidade de espaços de alimentação, no entreter na realização de eventos e na oferta de equipamentos de entretenimento, e na acessibilidade, permitindo o uso e ocupação dos parques, com isto, compreende-se que a hospitalidade interfere nas práticas de lazer em parques urbanos de São Luís, Maranhão.

## **2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E LAZER EM ESPAÇOS PÚBLICOS**

Neste capítulo, serão apresentadas as discussões referentes à Administração Pública e a sua importância na vida da sociedade, em que é apresentado suas contribuições para a gestão pública e as reformas administrativas que fundamentam o que hoje é a Administração Pública Brasileira, onde através da globalização tornou os cidadãos mais conscientes de seus direitos, exigindo maior transparência dos atos. Traz também discussões referentes ao conceito de lazer, suas propriedades e a classificação das atividades de lazer, relacionadas ao espaço público, as políticas públicas, além de sua contribuição para uma qualidade de vida.

### **2.1 Administração Pública**

As instituições afetam de forma direta a vida dos indivíduos, desde do nascimento, estudos, cuidados com a saúde, alimentação, lazer, religiosidade, sendo que para o atendimento dessas necessidades as organizações públicas ou privadas possuem papel importante na prestação destes serviços, em que a administração é uma chave essencial para o sucesso dentro destes ambientes.

O termo Administração Pública, conforme Borges (2014), engloba a reunião de atividades que se correlacionam diretamente com a efetivação de serviços apontados como de interesse público, ou comum, dentro de uma organização. Nessa linha de raciocínio, a Administração Pública entende-se como um grupo de indivíduos coletivos de natureza pública e também as entidades que exercem tarefas de caráter administrativo em prol da efetivação do interesse coletivo. O conceito de administração pública dar-se-á em relação à reunião de entidades revestidas de poderes pelo governo, ou seja, trata-se de uma reunião de atividades pertinentes aos serviços públicos, com desenvolvimento amplo dos serviços próprios do Estado em amparo da sociedade.

A administração dentro das organizações públicas é considerada de extrema importância no direcionamento e desenvolvimento de suas operações. Nessa perspectiva, Chiavenato (2000) destaca que por seu tamanho e pela complexidade de suas operações, precisam ser administradas de forma sistemática, onde requer a divisão de sujeitos em diversos níveis, haja vista que a administração é a condução racional das atividades de uma organização, independentemente do seu objetivo final, seja ele lucrativo ou não.

Conforme Panzenhagen e Nez (2018), a gestão pública versa sobre o saber administrar, gerenciar, liderar o fazer público, em que considera-se os atos administrativos, que incluem a organização, a liderança, o planejamento e o controle, de forma que todas as tomadas de decisão estejam preparadas para lidar com os conflitos internos e externos. Este termo, aplicado no segmento da Administração Pública, pode ainda ser conceituado como um processo administrativo, aplicado às funções de planejamento, orçamento, execução, controle e avaliação de todas as políticas públicas que almejam a concretização significativa de suas ações.

Através das funções da administração o gestor consegue traçar estratégias, atingir metas e mensurar os resultados obtidos. Destarte, pode-se inferir que a administração aborda o planejamento, organização, direção e controle de todas as atividades diferenciadas pela divisão do trabalho que ocorram dentro de uma

organização, sendo assim, imprescindível para sua sobrevivência e sucesso. (CHIAVENATO, 2000).

Segundo Paludo (2013, p.21) “a administração pública diferencia-se da administração privada com relação a espécie”. Contudo, se observa a existência maior de convergências do que de divergências, como por exemplo, ambas as organizações privadas e públicas utilizam as funções da administração, bem como as técnicas relacionadas à motivação e avaliação de resultados.

Alguns autores definem a Administração Pública como instrumento que busca satisfazer as necessidades comuns de uma sociedade, através dos serviços prestados pelo Estado. Isto posto, Meirelles (2010, p. 65) assevera que “a administração é todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços visando a satisfação das necessidades coletivas.”

Matias - Pereira (2009, p. 62) destaca ainda que “Num sentido amplo, a Administração Pública, é o conjunto de serviços e entidades incumbidos de concretizar as atividades de gestão, ou seja, de execução das decisões políticas e legislativas.”

Consoante a isto, Paludo (2013, p.32) minucia ainda mais o conceito da administração pública e traz nela dois sentidos:

O sentido amplo, compreende o governo (que toma as decisões políticas), a estrutura administrativa e a administração (que executa essas decisões). Já em sentido estrito, compreende apenas as funções administrativas de execução dos programas de governo, prestação de serviços e demais atividades (PALUDO, 2013 p.32).

Matias-Pereira (2009, p. 62) afirma que a administração pública é a ocupação de todos aqueles que atuam em nome do povo, em nome da sociedade, que delega de forma legal, e cujas ações têm consequências para os indivíduos e os grupos sociais.

O que os autores expõem nada mais é do que a forma como as ações serão ordenadas e organizadas pelos órgãos públicos, de modo que o objetivo final seja cumprir o dever do Estado de atender as necessidades dos cidadãos usuários dos serviços públicos. Os órgãos públicos, de acordo com Meirelles (2010, p. 68) “são os centros de competência instituídos para o desempenho de funções estatais, através de seus agentes, cuja atuação é imputada à pessoa jurídica a que pertencem, ou seja, são unidades da ação com atribuições específicas na organização estatal.”

A finalidade principal dos órgãos públicos é a prestação de serviços de qualidade para a coletividade, sendo executado pela Administração Pública e seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da sociedade ou simples conveniência do Estado (MEIRELLES, 2010).

Dessa forma, na administração pública o cumprimento à oferta de educação, saúde, segurança, saneamento básico, lazer, entre outros, são atendidos por meio de organizações públicas como escolas, hospitais, serviços de segurança pública, serviços de vigilância sanitária, espaços urbanos públicos de lazer, dentre outros, onde o objetivo principal da oferta desses serviços destaca-se a satisfação do bem comum dos contribuintes.

Ao se suprir determinada necessidade da sociedade, o Estado sempre se vê com o surgimento de novas demandas, sendo assim, há a necessidade de mudanças e lapidações periódicas na forma de governo, o que robustece as transformações ao longo das décadas da Administração Pública, que foi sendo adaptado e reorganizado, na medida que seus antigos fundamentos vinham tornando-se pouco eficientes.

Nessa perspectiva, pode-se inferir que o primeiro modelo conhecido da administração pública foi o patrimonialista, onde os patrimônios do Estado eram utilizados como patrimônio privado, concretizando assim um sentimento de propriedade dos recursos públicos. Bresser Pereira (2015) destaca que nesse tipo de administração, o Estado era entendido como propriedade do rei, em que o nepotismo e o empreguismo, senão a corrupção, eram a norma.

Paludo (2013) complementa o raciocínio, destacando que “nesse período histórico, o Estado-Administração não pensava de forma coletiva e não procurava prestar serviços à população, que era relegada ao descaso. Para combater os problemas inerentes desse modelo, foi necessária uma reforma administrativa que coibisse os abusos dos administradores na época.

Assim era o funcionamento deste modelo:

Na administração pública patrimonialista, o aparelho do Estado atua como uma extensão do poder do monarca. Os servidores públicos possuem *status* de nobreza real, em que os cargos funcionam como recompensas, o que gera nepotismo, isso contribui para a prática de corrupção e do controle do órgão público por parte dos soberanos. (MATIAS-PEREIRA, 2009, p. 113)

No Brasil, esse modelo durou desde o período colonial e estendeu-se até 1930, sendo que em 1936 foi substituída pela administração do tipo burocrática, com base na reforma burocrática, implementada por Maurício Nabuco e Luís Simões Lopes, através do Departamento de Administração do Serviço Público, no governo de Getúlio Vargas (BRESSER PEREIRA, 2015). Eis que deu origem ao segundo modelo de administração pública, denominado de burocrático.

Assim, Matias-Pereira (2009) destacam que o modelo burocrático weberiano pregava princípios do desenvolvimento, da profissionalização, ideia de carreira pública, hierarquia funcional, impessoalidade e formalismo, características mais marcantes, sendo que a ideia deste modelo era formalizar as ações do governo para coibir traços corruptos do modelo anterior.

Araújo (2007, p.106) ressalta que “no instante em que suas características eram adequadas ao desenvolvimento das atividades, o modelo foi sendo cada vez mais adotado, porém recebeu algumas críticas direcionadas ao seu aspecto burocrático, especialmente, ao seu modelo hierárquico, que com a estruturação das atividades com base na hierarquia limitava o envolvimento dos funcionários na gestão”.

De acordo com Bresser Pereira (2015) verificou-se que a administração burocrática não garantia rapidez, qualidade, e custos baixos para os serviços prestados ao público. Na verdade, a administração burocrática é lenta, cara, auto referida, e pouco ou nada orientada para as necessidades dos cidadãos. A eficiência era um aspecto pouco importante nesse modelo visto que,

Estes fatos não eram tão considerados enquanto o Estado era pequeno e ainda tratava de questões como a garantia da propriedade e contratos, no instante em que se tornou um grande Estado Social e Econômico do século XX, passou a assumir um número crescente de serviços sociais – a educação, a saúde, a cultura, a previdência, a assistência social, a pesquisa científica – e de papéis econômicos, desta forma o problema da eficiência tornou-se mais evidente. (BRESSER PEREIRA, 2015).

O modelo que antes vinha suprir as falhas deixadas pela administração patrimonialista, mostrou-se pouco eficiente na resolução de problemas como a corrupção, nepotismo, vícios e fraudes. A escassez de informações sobre o fornecimento dos serviços públicos e a ausência de incentivos para controlar os custos são algumas das questões críticas nesse modelo, que se traduzem no aumento das despesas públicas (ARAÚJO, 2007).

Assim, por conta de sua rigidez e ineficiência nas atividades administrativas houve a necessidade de modificações na administração pública, e assim iniciou-se a segunda reforma na administração pública, com o intuito de trazer eficiência e eficácia na prestação dos serviços públicos, promovendo assim a sua qualidade, e com foco nas necessidades dos cidadãos, fatores estes encontrados no modelo de administração gerencial.

Segundo Bresser Pereira (2015), por conta de sua flexibilidade e descentralização, este modelo começou a ganhar destaque em todos os governos, porém, o mesmo vai se fortalecer a partir dos anos 70, quando inicia-se a crise de Estado, que leva também à sua crise burocrática. Já nos anos 80, deu-se início a uma grande revolução na forma de governo dos países centrais em direção a uma administração pública gerencial, em que as nações onde essa revolução foi mais profunda foram a do Reino Unido, Nova Zelândia e Austrália.

No Brasil, a primeira tentativa de implementação deste modelo foi através do Decreto-Lei nº. 200, de 25 de fevereiro de 1967, com o objetivo de realizar uma reforma administrativa no aparelho do Estado. Matias-Pereira (2009, p. 4) ressalta que “esse diploma legal definiu novos rumos para a administração pública, como por exemplo, proporcionou autonomia de gestão, descentralização administrativa do aparelho do Estado, dentre outras”. Porém, somente em 1995, no governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso, com a criação do Ministério de Administração Federal e Reforma do Estado, na gestão de Bresser Pereira, surge a tentativa de estabelecer o modelo gerencial.

Este novo modelo, também denominado de *New Public Management* (Nova Gestão Pública), tem como pilares a eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos, além do fomento de maior autonomia gerencial e financeira, com base nos resultados e não no processo, o que incide na redução de custos, divergente do modelo burocrático, contudo, ainda é possível observar a preservação de alguns aspectos do modelo burocrático. Por conta disto, a administração gerencial é considerada, por muitos autores, como um aperfeiçoamento da administração burocrática.

Para Silva (2017) esse modelo gerencial se tornou realidade no mundo desenvolvido, como habilitado para promover o aumento da qualidade e da eficiência dos serviços sociais oferecidos pelo setor público.

As transformações ocorridas na administração pública, possibilitaram grandes avanços, tanto em prol de garantir a oferta de um serviço público de qualidade para a população, que eram negligenciados nos modelos de administração anteriores, onde a corrupção e a ineficiência eram aspectos marcantes entre eles; quanto em sua gestão, com as inovações adotadas para tornar os serviços públicos eficientes. Dessa maneira, a gestão pública passa a estar orientada para satisfazer as necessidades dos cidadãos, conforme afirma Matias-Pereira (2009) onde o propósito da capacitação administrativa é o aumento da satisfação do cliente que utiliza os serviços públicos.

Dessa forma, a globalização e a democracia são fatores propulsores para o início das reformas administrativas no Estado, que segundo Matias-Pereira (2009, p. 118) isto “está relacionado ao desenvolvimento tecnológico, abertura e expansão dos mercados, além da globalização da economia mundial”. Sobre a contribuição desses dois fatores, Paludo (2013) destaca que, causaram mudanças nas organizações privadas e públicas, obrigando-as a decidir se adaptar e evoluir aos padrões globais de produção de bens e serviços, ou isolar-se em seus mercados locais, tendo o risco de se auto destruir.

A expansão dos mercados constitui-se na variedade de organizações que oferecem os mesmos produtos e serviços, e assim os clientes possuem um poder de escolha maior. Dessa forma, as organizações devem traçar estratégias para que possam se manter competitivas dentro do mercado, em que Paludo (2013) complementa o raciocínio, quando ressalta que se deve reconhecer a aptidão para conquistar e manter posições favoráveis num mercado mundial de grandes e imprevisíveis transformações tecnológicas.

A competitividade, por sua vez, também atinge as organizações públicas, em que existe necessidade de tornar o serviço público mais eficiente e com maior qualidade, pois segundo Paludo (2013) os cidadãos e usuários tornaram-se mais conscientes de sua cidadania e tem acesso a uma gama de informações sobre os diversos produtos e serviços produzidos mundialmente, e que servem para realizar comparação com os bens e serviços públicos.

De acordo com Matias-Pereira (2009, p. 247) “as rápidas mudanças em termos de acesso às informações, elevação do nível de educação e de cidadania, contribuem para aumentar a pressão por uma gestão pública moderna”.

Dessa forma, é relevante destacar que o governo possa estar orientado a conhecer quais são as necessidades da população, e buscar traçar estratégias para

o cumprimento de seus objetivos, onde o surgimento da administração pública gerencial está exatamente pautado em realizar esse objetivo visto que:

[...] Ele decorre da necessidade de pesquisar o desejo do cliente, visando a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, a eficiência, redução do tempo gasto, o aumento da qualidade, a flexibilidade das regras, a melhoria do desempenho com controle de resultados e a avaliação dos processos. (MATIAS-PEREIRA, 2009, p. 118)

Matias-Pereira (2009, p.118) afirma que “o modelo gerencial de administração pública inspira-se nas práticas de gerenciamento de empresas privadas, utilizando-se de ferramentas de gestão empresarial, no âmbito das repartições públicas”. É importante frisar que apesar dos aspectos trazidos da administração privada, o objetivo da pública não se altera, em que permanece como uma organização sem fins lucrativos.

Paludo (2013) complementa ainda que “a administração pública pode e deve melhorar suas práticas de gestão a partir das técnicas implementadas nas organizações privadas, mas com adaptações à realidade da coletividade”. Neste mesmo sentido, Matias-Pereira (2009, p. 244) destaca que o Estado “deve preocupar-se, em gerar estímulos para facilitar a incorporação de novas tecnologias e inovações no setor público que proporcionem as condições exigidas para atender às demandas da sociedade contemporânea”.

Matias-Pereira (2009, p. 245) revela que, “as alterações nas relações entre a administração pública e seus usuários são decorrentes, em geral, da crise gerada pelo atendimento deficiente ao cidadão”. O autor destaca ainda, a presença de uma insatisfação por parte dos usuários, com a qualidade no atendimento, o que se tornou um fator bastante crítico na administração pública em boa parte dos países no mundo, dentre os aspectos desse sentimento negativo destacam-se a ineficiência e ineficácia do atendimento.

No estudo sobre as “Percepções de Qualidade do Serviço Público”, os autores afirmam que:

O sentimento de cidadania tem levado as pessoas a abandonarem a posição passiva em relação às ações do governo e a se organizarem para exigir maior eficiência/eficácia da administração pública. A população pede mais e melhores serviços públicos e cobra melhor gestão dos recursos e do patrimônio público. (NOVAES et al., 2015, p. 112)



Todos estes aspectos devem direcionar os esforços do poder público para uma direção, ou seja, para os usuários. Ninguém melhor do que a população para avaliar a prestação dos serviços dos órgãos do Estado. Desta forma, segundo Matias-Pereira (2009, p. 245) “verifica-se que a administração pública tem o propósito de encontrar soluções para os problemas que afligem o cidadão, enquanto consumidor dos produtos e serviços públicos, sendo assim, o centro das suas atenções e preocupações”.

Destarte, o modelo gerencial está pautado justamente nessa questão do cidadão, tanto que segundo Paludo (2012) foram identificados nesse modelo três estágios: o *gerencialismo*, o *consumerism* e o *Public Service Orientation* (PSO), a separação consiste em apenas alguns traços, pois a maior parte das ideias são comuns aos três estágios.

O gerencialismo foi inspirado nas empresas privadas, e busca conter a crise fiscal do Estado, em que busca a redução de custos e aumento da eficiência, cientes das responsabilidades, objetivos organizacionais e dos recursos públicos disponíveis. Por conta disto, o cidadão que utiliza os serviços públicos é visto nesse estágio como “usuário – financiador” da máquina pública (PALUDO, 2012).

No *consumerism*, por sua vez, observa-se que os esforços estão centrados na prestação do serviço público de qualidade, pois o cidadão é visto como “usuário – consumidor” ou “usuário – cliente”. Assim, na transformação do primeiro para o segundo estágio, nota-se que:

O foco das ações decorre de um novo modo de se perceber o cidadão, ou seja, se num primeiro momento ele era apenas quem financiava a prestação dos serviços públicos, agora ele é muito mais: é o cliente, destinatário das ações do Estado e da administração. O que se procura agora é melhorar a prestação de serviços, a fim de que o cidadão tenha satisfação. (PALUDO, 2012, p.125)

Em seguida, pode-se falar do *Public Service Orientation*, que agrega questões de cidadania e equidade, vai além do aspecto de tratar os usuários apenas como clientes, ou seja, a prestação do serviço é destinada a toda população independente do seu financiamento ou não, em que a opinião da população é colocada como prioridade, e sua participação nas tomadas de decisões é elemento crucial.

Nesse estágio mais atual, o termo cliente, embora ainda utilizado, fica em segundo plano, e o termo cidadão ganha força. O termo cliente levaria a

tratamento desigual, onde os clientes mais bem organizados teriam tratamento melhor e melhores serviços. A terminologia cidadão, traz consigo a noção de tratamento isonômico e de bem comum. (PALUDO, 2012)

Nesse contexto, o cidadão como centro da atenção do governo, aflora o modelo democrático – participativo, que objetiva entender os anseios dos cidadãos através de sua própria voz, dando espaço para a discussão e resolução dos problemas que a administração pública visa solucionar. Este tipo de gestão, segundo Matias – Pereira (2009, p. 119), "busca estimular a organização da sociedade civil e promover a reestruturação dos mecanismos de decisão, em favor do maior envolvimento da população no controle social da administração pública, bem como, na definição e realização das políticas públicas."

Dessa forma, observa-se então uma transformação visando estabelecer uma relação harmônica entre a população e o poder público, em que as vantagens desta relação são:

Dentre as vantagens, é possível afirmar que a participação popular na administração pública representa uma superação do modelo weberiano ao reaproximar do Estado a opinião social, a fim de que os problemas sociais sejam resolvidos de forma eficiente, transparente e com uma responsabilidade compartilhada; bem como, minimizar as mazelas do clássico sistema democrático de representação, dando voz ao cidadão e permitindo que ele fiscalize o poder público. (MATIAS - PEREIRA, 2009, p. 119)

Cabe inferir que, este modelo traz consigo inúmeros ganhos para a sociedade que passa a ter representatividade nas decisões políticas e administrativas, e por sua vez, benefícios para a máquina pública, que consegue ratear através dos seus cidadãos – usuários, as demandas que necessitam de soluções não só urgentes, mas que sejam também inteligentes.

A participação popular nas decisões governamentais poderá ocorrer, segundo o autor, por meio de institutos específicos como conselhos, comissões ou comitês civis, orçamentos participativos, consulta pública, audiência pública e ouvidorias públicas. É importante frisar que, é dever do Estado também, a prestação de contas para com a população acerca dos resultados da gestão, com informações claras e precisas a respeito das ações governamentais.

A expressão *accountability*, que segundo Matias – Pereira (2009, p. 71) "pode ser considerado o conjunto de mecanismos e procedimentos que levam os gestores

governamentais a prestarem contas dos resultados de suas ações, garantindo maior transparência e exposição das políticas públicas.”

É dever do Estado prestar as devidas informações a toda a população sobre o panorama geral do exercício de suas atividades, os cidadãos devem ser mantidos cientes por meio de um órgão oficial de comunicação. Assim, o deve coexistir a publicidade é a transparência, conforme o artigo 37, inciso XXII, § 1 da Constituição Federal Brasileira.

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos. (BRASIL, 2022)

Para auxiliar no cumprimento deste princípio, o uso de tecnologias de informação é imprescindível, em que com a modernidade atual desenvolveu-se várias inovações tecnológicas, propiciando assim uma gama de aparatos a serem utilizados pelos governos em prol da prestação de informações para os indivíduos. No estudo sobre governo digital pode-se afirmar que,

É inegável, hodiernamente, a fluidez das relações estabelecidas no mundo. De modo geral, os processos de relacionamento entre indivíduos e/ou indivíduos e Estados, foram radicalmente modificados a partir da explosão de tecnologias, até bem pouco tempo quase inconcebíveis. (CRISTÓVAM et al., 2020, p. 211)

Os autores observam ainda que, a implementação das tecnologias surge em um momento de crise na administração do Estado, e paralela as reformas administrativas, buscando assim utilizar os recursos tecnológicos em vista do aperfeiçoamento da gestão pública,

A lógica de inserção das TICs no Brasil, seguindo o movimento de reforma administrativa, é resultante da crise fiscal da década de 1980 e do enfraquecimento de um modelo de gestão extremamente burocrático. Nessa esteira, o modelo de Administração gerencial, implantado sob a justificativa de melhorar os resultados da gestão e prestar serviços de qualidade para os cidadãos, concebe o uso de tecnologias como ferramenta indispensável. (CRISTÓVAM et al., 2020, p. 216)

A qualidade na prestação dos serviços públicos não se resume apenas aos mecanismos tecnológicos, mas também deve contar com recursos humanos

eficientes que saibam usar as ferramentas disponíveis em função de um serviço público de qualidade. Com as tecnologias de informação, o público está mais consciente da qualidade dos serviços o que aumenta seu campo de escolha. Castro (2018, p. 471), assevera que “hoje, os clientes estão mais preparados, fazem pesquisas, avaliação de preços, troca de informações, contenção da impulsividade de consumo e principalmente, defesa de seus direitos”.

Desta forma, torna-se relevante o investimento em treinamentos e capacitações, com foco no desenvolvimento das pessoas, em que é preciso educar os servidores antes de treiná-los em habilidades com foco de relações humanas (CASTRO, 2018).

## **2.2 Lazer em espaços públicos**

Existem muitas discussões a respeito do conceito de lazer, o que acaba provocando diversos viés, e a terminologia não possui uma definição comum. Segundo Marcellino (1983, p.19) “não existe um consenso sobre o que seja o lazer entre os estudiosos do assunto, ou entre os técnicos que atuam nessa área, e muito menos no nível da população em geral.” Assim, o significado deste fenômeno torna-se algo pessoal do indivíduo, visto que, terão atividades que para certos grupos serão consideradas lazer, enquanto que, a mesma atividade não será considerada para outros grupos.

Ainda dentro desta problemática acerca da delimitação do conceito, segundo Marcellino (1983, p. 19) “o fato, que traz dificuldades para abordagens do tema, programação de atividades e sua difusão, indica também que se trata de um termo carregado de preferências e juízos de valor.”

Para Dumazedier (1999, p. 88) “o lazer não é uma categoria definida de comportamento social. Todo comportamento em cada categoria pode ser um lazer, mesmo o trabalho profissional.” Em outras palavras, o lazer não é algo específico ou objetivo, ele é subjetivo de cada indivíduo que de maneira pessoal determina para si próprio se certa atividade se torna um lazer. Dumazedier (1999, p. 88) complementa que, “o lazer não é uma categoria, porém, um estilo de comportamento, podendo ser encontrado em qualquer atividade”.

No livro “Lazer e Cultura Popular”, lazer é definido como:

Um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, divertir-se, recrear-se e entreter-se ou mesmo para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais". (DUMAZEDIER, 2001, p. 34)

Seguindo esta mesma linha de entendimento, as características inerentes ao lazer, segundo o sociólogo Nelson Marcelino é apresentado,

[...] como a cultura, compreendida no seu sentido mais amplo, é vivenciada no "tempo disponível". É fundamental como traço definidor, o caráter "desinteressado" dessa vivência. Não se busca, pelo menos basicamente, outra recompensa além da satisfação provocada pela situação. A "disponibilidade de tempo" significa possibilidade de opção pela atividade prática ou contemplativa". (MARCELLINO, 1996, pág.03)

Dumazedier (1999) traz quatro propriedades que caracterizam o lazer: 1) O caráter liberatório que consiste na liberação de obrigações institucionais, no âmbito profissional, familiar, sócio espiritual e sócio-político; 2) O caráter desinteressado onde o lazer não se fundamenta submetendo-se ao fim lucrativo, utilitário, ideológico, espiritual ou político; 3) O caráter hedonístico no qual o lazer é tido como a busca por um estado de satisfação, alegria; E por fim, 3) o caráter pessoal determina que todas as funções do lazer atendem as necessidades dos indivíduos, perante as obrigações primárias lhes impostas.

Um das afirmações mais estudadas em relação ao surgimento do lazer é que este, tem íntima relação com a redução da jornada de trabalho, conforme diz Dumazedier (1999, p. 26) que "o tempo fora do trabalho é, evidentemente, tão antigo quanto o próprio trabalho, porém o lazer possui traços específicos, característicos da civilização nascida na Revolução Industrial." Isto se deve às diversas ocupações que os indivíduos assumem ao longo de sua vida, e geralmente parte dela é vivida no ambiente de trabalho. Assim, pode-se inferir que:

O lazer era entendido como um fenômeno decorrente das conquistas trabalhistas, materializado na forma da limitação da jornada de trabalho, das férias e fins de semana remunerados, que constituem ainda hoje os períodos de tempo institucionalizados para os descansos, passatempos e diversões. (GOMES, 2004, p. 20)

Com o acúmulo de muitas funções, e a passagem do campo para a cidade, o homem passou a ter pouco tempo livre, um exemplo disto, é a situação vivenciada

pelos trabalhadores no período da Revolução Industrial, onde costumavam chegar a 16 horas diárias de trabalho. Dessa maneira,

A criação do fenômeno lazer, como esfera própria e concreta, dá-se, paradoxalmente, a partir da Revolução Industrial, com os avanços tecnológicos que acentuam a divisão do trabalho e a alienação do homem do seu processo e do seu produto. (MARCELLINO, 1983, p. 14)

Para Marcellino (1983) o lazer é fruto deste momento histórico, e o avanço nos meios tecnológicos propiciaram um aumento na produtividade mesmo com uma redução no período do trabalho. Ele então, aparece em atendimento às reivindicações sociais visando uma melhor divisão do tempo livre do trabalho, mesmo que separado um período apenas para descanso, ou seja, para recarregar as energias para um novo dia de trabalho.

No Brasil, segundo Camargo (2003, p. 40) “a industrialização iniciou em fins do século XIX. Apesar dos salários miseráveis, a redução da jornada de trabalho foi o item mais saliente da luta dos trabalhadores”. Logo iniciaram-se as lutas sociais em busca do atendimento deste e de outros direitos trabalhistas.

A primeira greve no Brasil ocorreu em 1901, com a Cia. Industrial de São Paulo que defrontava-se com um elenco de reivindicações, que sobressaía a regulamentação da jornada diária de onze horas. Em 1902, no Rio de Janeiro, e em 1905, em Sorocaba, as greves reivindicavam, igualmente, a redução das jornadas de 15 e 16 horas. (CAMARGO, 2003, pág. 40)

Após muitos anos de luta da classe trabalhadora, de acordo com Camargo (2003) no mandato presidencial de Getúlio Vargas, foram tomadas medidas em prol dos trabalhadores, que dentre elas estavam o salário-mínimo, a regulamentação das férias, e a adoção legal da jornada de oito horas, que junto de outros direitos e deveres do trabalhador compõem a Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT.

Camargo (2003, p.49) destaca que “quando se trabalha muito tende-se a sacrificar mais o tempo gasto com compras, limpeza da casa, cuidados com os filhos, para manter a qualquer preço o tempo de lazer”. A isto, se deve ao fato de que o lazer é fruto dessa redução do trabalho.

Segundo Marcellino (1983, p. 20) “é a partir do momento que marca o início da transição do estágio tradicional para o moderno, que se verifica a ruptura entre a vida como um todo e o lazer, fazendo com que este adquira significação própria.”

Dessa forma, o autor traz duas análises, primeiramente de uma sociedade tradicionalmente rural, onde não havia uma separação entre as diversas áreas da vida, e os momentos eram vivenciados em uma série contínua. Já na segunda análise, com esta ruptura, surge a sociedade moderna, fortemente urbana, marcada pela divisão social do trabalho, onde existe um tempo específico pra tudo, e há uma vivência paralela dos momentos.

Para Marcellino (1983, p. 21) “a industrialização ao se consolidar, provoca uma série de modificações no comportamento das pessoas, acelera o processo de urbanização de novas áreas e promove a concentração populacional em torno de áreas já urbanizadas.”

Segundo Camargo (2003, p. 18), "baseado no interesse cultural central de cada atividade de lazer, o sociólogo Dumazedier classifica as atividades, em físicas, manuais, intelectuais, artísticas e sociais". O autor ainda acrescenta nessa classificação, mais uma área de interesse cultural no lazer, a atividade turística.

Abaixo apresenta-se um quadro com as características das atividades de lazer, em vista a facilitar o entendimento acerca de quais atividades podem estar incluídas em cada categoria.

<b>Classificação das atividades de Lazer</b>	
<b>Físicas</b>	Refere-se às atividades em que os indivíduos realizam movimentos corporais, de modo mais específico relaciona-se aos esportes.
<b>Manuais</b>	Refere-se às atividades que envolvam manipulação, exploração e transformação, como lavar o carro, cultivo de hortaliças, crochê, tricô e criação de animais.
<b>Intelectuais</b>	Refere-se ao exercício do conhecimento e satisfação da curiosidade, através de uma conversa social com amigos, pelos meios de difusão eletrônica ou consulta.
<b>Artísticas</b>	Refere-se a prática e a assistência de todas as atividades conceituadas como arte, como cinema, teatro, literatura, artes plásticas, envolve ainda a busca do imaginário, do sonho, do encantamento, do belo e do fazer de conta.
<b>Sociais</b>	Refere-se às atividades que exprimem o interesse cultural centrado no contato com as pessoas, envolve passeios, visitas a amigos e familiares.
<b>Turísticas</b>	Refere-se ao interesse na mudança da paisagem, ritmo e estilo de vida, envolve conhecer novos lugares, novas formas de vida, espaços como praias, montanhas, campos e lugares históricos e a própria cidade.

**Quadro 1** - Classificação das atividades de Lazer

Fonte: CAMARGO, (2003)

Segundo Camargo (2003, p. 26), “de todas as atividades de lazer, o turismo é certamente a que mais provoca ansiedade nos indivíduos”. Pela possibilidade de conhecer novos destinos, pessoas e a cultura local, contudo o turismo não abrange apenas as longas viagens, para Camargo (2003, p. 28), “a própria cidade onde se mora, é em escala social, o principal espaço turístico.”

Marcellino (1983) ressalta a relação entre democratizar o lazer e o espaço, onde a concretização do fenômeno do lazer implica diretamente tanto em tempo quanto em espaço disponível. E se a questão for colocada em termos da vida diária da maioria da população, não há como fugir do fato: o espaço para o lazer é o espaço urbano.

Montenegro e Isayama (2019, p. 33) destacam que “o espaço de lazer apresenta importância ímpar para toda a sociedade, na medida em que se torna um local de sociabilidade, convívio social, organização popular, difusão e produção cultural.”

As cidades são constituídas de diversos elementos, a saber: suas histórias, seu povo, sua cultura, retratados geralmente em seus espaços. E é nesses ambientes que a vida na cidade se desenvolve e se movimenta, onde os fatos vão acontecendo ao longo do tempo.

Portanto, acrescenta Pellegrin (1996, p. 31) que “a partir das relações que envolvem a sociedade e as dimensões ‘espaço’ e ‘tempo’, o espaço urbano vem adquirindo contornos e contrastes próprios, que são elementos que o tornam mais perceptível aos nossos olhos.”

Assim como destacam Montenegro e Isayama (2019), a cidade deverá oferecer espaços de lazer atrativos e bem estruturados aos frequentadores, pois essa pode ser uma característica que venha a fortalecer laços afetivos e de relacionamentos. E neste aspecto, o papel do poder público está relacionado com investimento em ações e políticas públicas diretas nas áreas de lazer de determinado lugar.

A existência de espaços públicos que permitam o desenvolvimento de ações de lazer beneficia integralmente a população que busca descanso ou divertimento no seu cotidiano, após o cumprimento de suas obrigações pessoais, familiares, escolares ou profissionais. Nesse sentido, Montenegro e Isayama destacam a necessidade de desenvolver espaços voltados ao lazer num sentido também cultural.



A melhoria da cidade, dentre outras coisas, perpassa pela estruturação de espaços públicos para o lazer, em que os indivíduos possam vivenciar diferentes linguagens culturais, ampliar seus referenciais e sua formação cultural. (MONTENEGRO; ISAYAMA, 2019, p. 33)

Dessa forma, é preciso não só estruturar esses ambientes como também proporcionar os meios para que os indivíduos usufruam dos espaços, focando na melhoria de outros serviços públicos como o transporte, serviços de alimentação acessíveis, entretenimento, equipamentos e programação de lazer.

A necessidade de manutenção e construção de espaços surge de frente com as demandas de diversos grupos, em vista de atender seus anseios, conforme relata Matos,

“O aumento do número de idosos, cujo comportamento é diferente, com aspirações culturais e recreativas, cada vez mais significativas; uma população jovem cada vez mais autônoma e com práticas quotidianas diversificadas, salientando-se o lazer e a prática desportiva e por fim, a existência de maiores oportunidades de tempo livre para a população activa, o que favorece a procura crescente de actividades de lazer, culturais e desportivas”. (MATOS, 2010, p. 20)

“O espaço de lazer possui então uma importância especial, por caracterizar-se como espaço de encontro e de convívio”. (PELLEGRIN, 1996, p. 33). Este ponto possibilita em regiões metropolitanas, o desenvolvimento de espaços de lazer em áreas diversificadas da cidade, disponibilizando espaços públicos de lazer em locais com escassez de atrativos e permitindo à população, uma nova área de integração, um novo espaço de lazer.

Em relação às políticas públicas de lazer, Castro (2015) diz que elas necessitam assegurar a todos os cidadãos o direito social ao lazer, a ter acesso aos bens de consumo, assim como aos equipamentos direcionados ao lazer. Insta salientar que, estes aspectos geralmente representam a conduta de descaso, por parte do poder público, na manutenção dos equipamentos públicos, até mesmo no planejamento de ações para a ocupação e realização de atividades de lazer no espaço público, além da falta de zelo por parte dos frequentadores que buscam o local para a realização de seus interesses.

De acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu art. 24º “Todo ser humano tem direito a repouso e lazer, inclusive a limitação razoável das horas de trabalho e a férias remuneradas periódicas”. (ONU, 1948). Em busca de atendimento digno no descanso, divertimento e desenvolvimento do indivíduo, é garantido na Constituição Federal de 1988 em seu art. 6º, o lazer, como um dos

direitos sociais. Direito não menos importante quando comparados aos outros citados na lei, pois de forma igualitária busca promover a garantia de bem-estar para a sociedade. (BRASIL, 2022).

Porém, conforme Pellegrin (1996, p. 32) “o lazer não é entendido como essencial e, portanto, os espaços e equipamentos de lazer não costumam merecer atenção necessária, nem lhes é atribuída a importância real numa política de administração urbana”, apesar de ser garantido constitucionalmente, ainda são poucas as políticas de lazer adotadas pelo poder público.

Também nesse âmbito, complementa Castro (2015) que o lazer dentro do cenário político sempre ficará em segundo plano, tendo em vista outros setores com mais importância política, como é o caso da educação, saúde, habitação, etc.

Entretanto, é importante frisar que ao dispor de espaços públicos, os governos contribuem na saúde, possibilitando o exercício físico, bem como na educação, com o desenvolvimento de políticas educacionais nesses locais, além de funcionar como um espaço social, onde projetos podem ser realizados.

“Embora as cidades, de fato, ofereçam múltiplas possibilidades de lazer, nem sempre essas oportunidades são iguais entre os diferentes sujeitos, pois aspectos como classe social, gênero, idade e deficiência implicam em condições díspares para o usufruto do lazer”. (MONTENEGRO; ISAYAMA, 2019)

E nesse contexto, os parques urbanos são espaços importantes, pois configuram-se como um local complexo onde não só o lazer é vivenciado, mas também outros aspectos, como o conhecimento cultural, ecológico e também social. Em relação aos espaços públicos, Calcagnotto ressalta que:

“No uso de espaços públicos, os parques urbanos como instrumentos urbanos de ação e de direito à cidadania e ao lazer e sua relação direta com a animação sociocultural e a interpretação ambiental, ou seja, explorando o seu potencial educativo e associando o lazer à cultura e ao turismo urbano”. (CALCAGNOTTO et al., 2016, pág.105)

Ressalta-se também que estes espaços possibilitam o estabelecimento de uma relação, podendo ser caracterizada como hospitaleira. Com isto surge a necessidade de estudar os principais responsáveis pelo acolhimento dos visitantes, na pesquisa em questão os gestores dos espaços públicos.

### 3 HOSPITALIDADE URBANA E PARQUES URBANOS

Neste capítulo serão apresentadas as discussões acerca da hospitalidade, hospitalidade urbana, que trata da hospitalidade na cidade, e sobre parques urbanos. Busca-se trazer conceitos relacionados à hospitalidade no espaço público, e de que forma ela pode influenciar nas atividades de lazer, especialmente, em parques urbanos.

#### 3.1 Hospitalidade Urbana

A hospitalidade é comumente relacionada ao ato de acolher, de bem receber em diferentes espaços e contextos. Implica também uma relação entre duas pessoas, que se desenvolve dentro de um ambiente.

Para Grinover (2002, p. 26) “hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio”. O autor também ressalta a questão do espaço físico da cidade e sua população, não partindo somente do trato de acolher para oferecer abrigo, mas também outros serviços essenciais ao atendimento das necessidades humanas como alimentação, conforto e o acolhimento visando o bem-estar de quem está sendo recebido.

Este pensamento também denota que dentro do conceito está imbricada uma multiplicidade de serviços, não limitando apenas ao receber, mas na disponibilidade de oferecer algo à quem é recebido.

“A hospitalidade é definida como uma situação que “permite a indivíduos ou as famílias, vindo e vivendo em lugares diferentes, construir sociedade, instalar-se e retribuir serviços e ajudas que facilitam enquanto práticas de sociabilidade, o acesso a recursos locais, o compromisso de relações que ultrapassam a interação imediata e assegura a reciprocidade”. (GRINOVER, 2007, p.33).

Para Abreu (2002) hospitalidade é o atributo ou característica que possibilita aos indivíduos de famílias e lugares diferentes se relacionar socialmente, se alojar e prestar serviços reciprocamente. Desse modo, a hospitalidade quando bem desenvolvida dentro deste aspecto é considerada como uma virtude daquele hospedeiro.

A hospitalidade não é limitada apenas a oferta de acomodação, e/ ou alimento e bebida, sendo definida por muitos autores como o estabelecimento de uma relação, para Montandon (2003, p. 132) “não se reduz ao oferecimento de uma restauração ou de um alojamento, mas à relação interpessoal estabelecida, que implica uma ligação social e valores de solidariedade e de sociabilidade”.

Segundo Gotman (2001, *apud*. GRINOVER, 2002) “a hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas: aquele que recebe e aquele que é recebido”. Grinover (2006) afirma que esta relação insere não somente dois indivíduos mais um conjunto. Segundo ele, esta relação implica entre um ou mais hóspedes e uma organização integrada em um sistema que pode ser institucional, público ou privado, ou familiar. Desse modo, o autor traz à tona que a relação pode acontecer em diferentes ambientes, nesse sentido Dencker (2013) ressalta que:

“É fundamental que se tenha em mente que a ideia de hospitalidade, como o receber o outro, está vinculada à questão da territorialidade. Trata-se de receber o outro em meu território, o que faz com que a territorialidade e as formas básicas de interação social tenham papel fundamental na comunicação e nas relações de hospitalidade, no mundo globalizado”. (DENCKER, 2013, p. 05)

Batista (2002, p. 157) define “hospitalidade como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Um encontro cheio de mistérios no contato com o ‘outro’, que é um mundo desconhecido, cheio de mistérios, porém nada pode impedir que exista relação com esse mistério, possibilitando descobertas e a aproximação com o mundo que é o outro.

Somado a isto, percebe-se que muitas vezes a concretização do conceito está relacionada ao seguimento de regras impostas pelo local e pelo anfitrião, conforme ressalta Dencker (2013, p. 13) “A hospitalidade acontece sempre com a hostilidade (conflito) no horizonte, são os que recebem que determinam regras a serem seguidas por quem é recebido – o hóspede”.

A hospitalidade também integra domínios e contextos, Lashley (2004) cita três domínios da hospitalidade, o social, o privado e o comercial, que representam aspectos da oferta de hospitalidade. Trilhando o mesmo pensamento, Camargo (2004, p. 54) descreve mais atos de hospitalidades inseridos no conceito, segundo ele, “a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico,

público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter as pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural.”

Baseados nos estudos clássicos, Grinover (2009, p. 06) afirma que a hospitalidade “implica na ultrapassagem de um espaço e a implantação de um ritual de acolhimento.” Segundo o autor, a acolhida significa aceitar e receber o outro dentro de diferentes contextos, na casa, na cidade, assumindo a posição de anfitrião.

Desta forma, o exercício da hospitalidade, segundo Camargo (2004) é encontrado entre dois eixos, o primeiro trata dos tempos sociais da hospitalidade humana: o acolher, hospedar, alimentar e entreter; o segundo corresponde aos espaços sociais onde o processo se desenrola: o doméstico, o público, o comercial e o virtual.

O ato de hospitalidade segundo o autor vai se desenrolar em diferentes cenários, o primeiro deles é a casa, tratada particularmente como hospitalidade doméstica, é daqui que se inicia todas as demais. O segundo é a cidade, emissora e receptora, que possui tratados e leis que regulam o ir e o vir de indivíduos, aqui trata-se da hospitalidade urbana, que devido ao crescimento e desenvolvimento das grandes cidades vem rompendo a tradicional hospitalidade doméstica. (CAMARGO, 2004).

Já a hospitalidade comercial, refere-se a instalações de cunho comercial, que surgem para atender a demanda do segmento turístico, buscando a prestação de serviços na hotelaria e restauração. E por fim, a hospitalidade virtual, que traz a comunicação como forma de encontro entre emissor e receptor, sendo respectivamente, anfitrião e visitante. (CAMARGO, 2004)

Segundo Grinover (2002) a hospitalidade é sempre transformadora, e ao ser findar uma relação de hospitalidade, os sujeitos, anfitriões e hóspedes, modificam-se, não sendo mais os mesmos de antes do encontro.

Ao inserir a hospitalidade dentro do contexto da cidade, surge o estudo da hospitalidade urbana, que possui como objetos tanto a questão que trata do acolhimento a estrangeiros e imigrantes, como também denota o espaço urbano, local onde moradores e visitantes perpassam e vivenciam experiências.

Grinover (2002, p. 26) afirma que, “a noção de hospitalidade pode ser ampliada, abordando a relação entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, pois não trata apenas da acomodação, mas também a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando ao visitante a sensação de bem estar”.

Segundo Severini (2013) há uma escassez no que se refere à produção de pesquisas no campo da hospitalidade urbana, e os trabalhos já existentes têm como objeto de estudo a hospitalidade dentro do espaço privado.

Desta forma, as pesquisas em hospitalidade pública, especificamente no âmbito da hospitalidade urbana, ainda são recentes. Como relata Severini (2013, p. 84), “são raros os estudos sobre o tema da hospitalidade urbana, sobretudo os que se dedicam ao estudo no espaço público e ao exercício da cidadania e manifestação da vida pública”.

Na pesquisa em hospitalidade urbana de Wassall e Sales (2016) foi identificado a escassez em publicações nesse tema, porém os estudos já existentes retratam diferentes linhas de pesquisa, segundo as autoras, é perceptível a magnitude do campo de pesquisa sobre a hospitalidade urbana, o que possibilita análises e estudos interdisciplinares.

Para Camargo (2008, p. 19) “hospitalidade seria toda forma de encontro entre alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede), mesmo que aquilo que se passe nesse encontro não mereça o adjetivo hospitaleiro.” Na hospitalidade urbana, segundo Severini (2013), diferente do que ocorre nas esferas comercial e doméstica, definir os agentes da hospitalidade, hóspede e anfitrião, urbano é algo mais complexo.

Segundo Severini (2013, p. 89), “é preciso ter em mente o hóspede urbano, na perspectiva da cidade, esse hóspede pode ser o morador como também o turista, pois ambos vivenciam a experiência na cidade”.

“E a hospitalidade urbana está ligada ao ato de acolhimento, boas maneiras, cortesia, da cidade. Possibilitando, assim, moradores e turistas vivenciarem experiências na interação com o outro e com o lugar. Desta forma, pode-se dizer que quanto mais experiências vivenciadas, maior será a condição hospitaleira do espaço”. (DUTRA et al., 2017, p. 84, 85)

De acordo com Casella (2006) geralmente as cidades turísticas, reúnem seus esforços a fim de atender as expectativas de seus turistas, planejando suas áreas em função disso. Por outro lado, fica ao descaso o residente, que deveria ser o principal autor e coparticipante do planejamento de políticas para o espaço urbano e melhora na qualidade de vida. E como complementa o autor, através do desenvolvimento, e conseqüentemente a melhora e o bem-estar coletivo, tem-se um município preparado para receber o turista.

Para Grinover (2009, p.10) “cada aspecto da cidade deve se tornar uma experiência ativa que possa ser promovida, desejada ou adquirida enquanto tal”. Segundo o autor, o que se vende não é a cidade, mas as experiências que são proporcionadas nos seus diferentes ambientes.

Um morador ao visitar um museu, um centro urbano, um centro de exposição, uma praça, uma avenida reformada, torna-se um turista ou um morador que visita os espaços de sua cidade. Mas dentro da hospitalidade essa relação morador *versus* turista é mais difícil de ser percebida. (SEVERINI, 2013, p. 89).

Neste encontro de hospitalidade, a definição do anfitrião dependerá da compreensão do espaço, levando em conta o responsável pelo local. De acordo com Severini (2013, p. 90) “o espaço da hospitalidade urbana é o ‘espaço público’.

De acordo com Casella (2006, p. 36) “os espaços públicos compreendem todas as áreas de uso comum da coletividade, muitas vezes sob os cuidados do poder público”. É, portanto, espaço de encontro e de surgimento de relações, das trocas e de conhecimento do outro, local aberto para circulação dos indivíduos.

O anfitrião urbano dos espaços públicos responsável por acolher seus visitantes, são os representantes do povo, onde “a resposta é quase que automática: o prefeito, o secretário de planejamento e de obras, ou até mesmo o vereador”. (SEVERINI 2013, p.90).

Como espaço público, vem a ser um local onde deve ser zelado por todos, contudo, muitas vezes o descaso por parte da gestão pública acarreta na depreciação desses ambientes, tornando espaços vazios. Conforme relata Cassella (2006, p. 36) que “esses espaços que já foram locais de encontro e acolhimento, com a modernidade, se reduziram a locais de passagem, tornando-se locais de degradação e marginalidade”.

A hospitalidade urbana entra como instrumento de revitalização desses espaços, como também para o desenvolvimento sociocultural, econômico e turístico de uma cidade (PERES; HALLAL, 2021).

Segundo Severini (2013) a hospitalidade urbana, é um tema que quando relacionado à qualidade de vida, se mostra de grande relevância, e desenvolve grande potencial às cidades que buscam receber bem seus visitantes. Mas essa perspectiva não é vista para proporcionar somente aos turistas a sensação de bem-estar e boa acolhida, esta ação deve se estender também aos moradores da cidade.

Para Grinover (2009) a cidade, deve oferecer o que há de melhor nela, como apresentar suas riquezas culturais e econômicas, em outras palavras, deve reconhecer os pontos positivos e torná-los em evidência, paralelo a redução ou até extinção dos pontos negativos, pautado as ações na perspectiva dos moradores, que vivenciam o cotidiano na cidade, que consegue reconhecer tais aspectos.

Severini (2013) destaca que a atividade hospitaleira estuda o “receber” a partir da perspectiva não só do turista (o hóspede), mas também do morador (o anfitrião), associando a qualidade de vida.

Esse aspecto torna-se real, pois, na cidade os espaços públicos são mais utilizados pelos habitantes de uma cidade, que possuem esses locais, como principais ambientes para o encontro, convívio e lazer, diferente de turistas, que ocasionalmente visitam esses espaços durante sua estadia na cidade.

Contudo, segundo Matheus (2002, p. 57) “as cidades devem ser capazes de receber e integrar seus moradores, sejam eles temporários ou não, desenvolvendo sentimentos de identidade, orgulho e cidadania, garantindo assim bem-estar social”. Logo, para receber turistas, faz-se necessário oferecer primeiramente uma cidade hospitaleira para seus moradores, no atendimento de necessidades básicas, como também de espaços públicos, especialmente para a prática do lazer e para o bem-estar.

Nesta linha, complementa Severini (2013), alguns gestores públicos perceberam que uma cidade boa para se viver também é uma cidade boa para se visitar, e esta afirmação não pode ser contrária. Desta forma, as autoridades devem reunir esforços primeiro para prover aos habitantes o atendimento de seus direitos e qualidade de vida, e em segundo lugar aos turistas/ visitantes.

Camargo (2003, p. 10) cita o ex-presidente da Embratur, Caio Luiz de Carvalho, o qual relata a seguinte frase: “Nenhuma cidade pode ser turística se não for prazerosa para seus habitantes”. Na referida frase, deixa explícito que a opinião pública dos moradores é essencial para desenvolver satisfatoriamente o potencial turístico de qualquer destino.

A relação de hospitalidade, entre o gestor público (anfitrião) e moradores/ visitantes (hóspede) é manifestada na cidade, de forma mais específica nos espaços públicos. Segundo Baptista (2002, p. 161) “a hospitalidade pode se manifestar de muitas maneiras: pelas palavras, pelos gestos, pelas leis e pela pluralidade imensa de formas de gerir os tempos e os espaços que nos coube viver”.



Para Grinover (2002, p. 28) “a troca de determinados valores entre visitado e visitante proporciona uma enorme riqueza de conhecimentos, modificando sua visão de mundo e acrescentando valores inconfundíveis na relação humana.”

Assim, como anfitrião, é papel do gestor público administrar bem espaços de convívio na cidade, e segundo Severini (2013) é papel dos prefeitos e secretários de planejamento urbano, enquanto gestores, propiciar um ambiente acolhedor, com ruas bem sinalizadas, calçadas em bom estado de conservação, pisos confortáveis.

Na hospitalidade urbana, o sistema da dádiva de Mauss, também é experimentado, pois ao entregar aos hóspedes uma cidade bem planejada, gera-se uma contra dádiva, mas conforme declara Severini (2013) o sistema de dádiva na hospitalidade urbana, pode ser pensado como uma relação imensurável. Pode-se inferir então que, diante da grandeza de projetos e obras entregue a população, é quase impossível que a retribuição seja de igual valor. Portanto, a retribuição se dá no ato de cuidar do espaço público, zelando pelos equipamentos, obedecendo as normas do local.

É devido aos gestores públicos não apenas a construção de grandes equipamentos urbanos, mas também o planejamento de atividades de lazer que venham atender as expectativas dos visitantes. No espaço público, o gestor poderá utilizar estratégias que tornem o local um espaço completo para os frequentadores.

Assim, exemplo dinâmico de tal afirmação, pode-se elencar a implementação de eixo cultural citado na obra “Tempos da hospitalidade” de Camargo (2003), no receber público: no direito de ir e vir, sinalizações que guiem o visitante, de maneira que este não se sinta perdido naquele espaço. Dessa forma, uma cidade que se lê rapidamente é mais acolhedora que uma cidade que se furta impiedosamente ao olhar e ao passeio do visitante.

No alimentar público, na oferta de serviços de alimentação que venham não só atender à saciedade, mas promover uma verdadeira experiência da gastronomia local. Incluindo, segundo Camargo (2003, p. 23) “terminais atacadistas de alimentos, feiras livres, dentre outras”.

No entreter público, na organização de atividades dentro dos espaços públicos, ações que movimentam o local e geram um fluxo, promoção de eventos e feiras. Camargo (2003, p. 4) “ressalta a importância de parques e áreas livres, centros culturais, museus, clubes recreativos etc. menos para desfrute turístico e mais para a qualidade de vida da população residente.” Salienta-se que, estes que em sua maioria

é que dão vida aos espaços públicos e frequentam com mais assiduidade esses espaços.

Segundo Cruz (2002, p. 46) “as cidades são também atrativas para o turismo por concentrarem infraestruturas e serviços turísticos, mas a hospitalidade turística não se resume a esse conjunto de objetos e de ações”. O que soma com a informação acima de que é necessário dá vida a esses lugares, é necessário levar às pessoas a esses locais, porém um local vazio, não é atrativo, portanto, vê-se a necessidade de ofertar uma verdadeira hospitalidade atendendo de forma integral o interesse dos frequentadores, pois ninguém vai a um local que não ofereça um espaço pra descanso, ou alimento para saciar a fome, ou entretenimento para suprir o ócio.

Para Grinover (2009, p. 10) “a hospitalidade na cidade, busca garantir a heterogeneidade da cidade e a riqueza de sua sócio diversidade, que encontra sua forma quase que determinante no espaço social e antropológico”. Logo, o autor ressalta que se o espaço tiver uma característica construída, chega-se à denominação de lugar: uma rua, um jardim, que induz ao diálogo, à conversação, ao encontro, um espaço público ou privado onde se pratica a hospitalidade.

Baptista (2002, p. 159) ressalta que “a hospitalidade surge como um acontecimento ético por excelência, devendo dizer respeito a todas as práticas de acolhimento e de civilidade que permitem tornar um lugar mais humano”.

Para Grinover (2006) acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço, nesse sentido, a cidade deixa de ser um conceito geográfico, e passa a ser um símbolo complexo e inesgotável de experiência humana.

Segundo Severini (2013, p. 96), “cidades hospitaleiras são aquelas que estabelecem uma relação, um vínculo mais que social, quase que institucional, pois o símbolo não é com uma pessoa e sim com o espaço, com a cidade”. Assim, a cidade deve preparar-se a fim de bem receber seus moradores, visitantes e turistas, oferecendo-lhes um bom acolhimento.

Grinover (2006) discute que uma cidade é ou não hospitaleira a partir de três dimensões fundamentais, a acessibilidade, a legibilidade e a identidade, que relacionadas pela ‘escala’, pelas medidas geográficas e temporais, possibilitam a compreensão daqueles que passam por ela, seus habitantes, e quem dela se aproxima, podendo um ser mais marcante que a outra, devendo ser adequadas de acordo com os princípios e regras da hospitalidade.

De acordo com Dutra et al. (2017, p. 85) “a partir destas categorias, torna-se possível analisar de forma mais clara as condições de hospitalidade de uma cidade e/ou local, levando em consideração a relação entre moradores e hóspedes”.

A categoria acessibilidade refere-se à possibilidade de acesso às atividades e serviços da cidade por indivíduos e grupos sociais de maneira igualitária.

Pode ser considerada como a disponibilidade de instalações (levando em conta os limites de capacidade dos equipamentos urbanos), ou de meios físicos, que permitem esse acesso (considerados, ao mesmo tempo, os meios de transportes e o uso do solo), ou ainda, de acessibilidade socioeconômica (levando em conta a distribuição de renda). (GRINOVER, 2006, p. 37)

Logo, o conceito abrange tanto aspectos tangíveis quanto os intangíveis, considerando desde a característica física do ambiente em termos de estrutura, acesso à escola, hospitais, rede de esgoto, transporte, cultura, lazer e informação. Dessa forma, buscando garantir qualidade de vida para os habitantes e também para aqueles que visitam a cidade, é necessário,

A criação de um ou mais indicadores que facilitam na análise desta categoria, e questões como: acessibilidade para quem? (Qual categoria de usuário?); vindo de onde? (De sua residência, do trabalho); indo para onde? (Para aqueles serviços ou para um lugar de trabalho); em que momento? (Na hora de uma clara necessidade, nas horas de pico); com que tipo de transporte? (Automóvel, transporte coletivo, a pé); com quais informações sobre a forma e a estrutura da cidade? (Informações completas ou parciais sobre a rede de transporte público, sobre a localização dos serviços ou das atividades procuradas). Que devem ser respondidas a fim de orientar para um planejamento e implementação de uma política urbana correta”. (GRINOVER, 2006, p. 41).

E com isto, Severini (2013, p. 96) revela a necessidade de “incluir a hospitalidade nas políticas de turismo e compor o planejamento urbano e a gestão das cidades”, e a hospitalidade urbana deve ganhar espaço e passar a ser um campo facilitador na aproximação e convívio do homem com seus semelhantes.

Segundo Grinover (2006, p. 38) “a essência da cidade é justamente o estímulo à aproximação entre seus habitantes, o que cria as condições para a interação social e define o espaço urbano como público, acessível, lugar das diferenças, da heterogeneidade”.

Nesse mesmo âmbito, Peres e Hallal (2021), defendem a possibilidade da hospitalidade contribuir na construção de cidades mais inclusivas, acessíveis e

plurais, somada com a gestão participativa (poder público, comunidade e iniciativa privada).

### 3.2 Parques Urbanos

A realização das atividades de lazer implica a disponibilidade de áreas que permitam seu desenvolvimento, os espaços públicos são ambientes perfeitos para essa prática, para Figueiredo (2008, p. 81),

O espaço público, visto como uma área de sociabilidade e lazer indispensável à vida nas cidades, e muitas vezes, agregando valores da natureza, está em oposição ao restante do urbano, com o concreto em demasia, sistemas econômicos de produção etc. Assim, os espaços públicos caracterizados pela circulação, comunicação, lazer e sociabilidade têm sido alvos de intervenções do planejamento urbano, do lazer e do turismo das cidades, geralmente com a premissa de proporcionar qualidade de vida à população. (*apud*, CASTRO; CASTRO, 2015, p. 144).

De acordo com Costa e Camargo (2012) os parques urbanos surgem no século XIX, mesmo período em que se consolidam as sociedades industriais, concomitante, com a constituição do lazer no final do mesmo século, onde são conquistados inúmeros direitos trabalhistas inclusive o tempo livre.

Na vida urbana os espaços públicos possibilitam a fuga do cotidiano, do trânsito nas avenidas, da rotina cansativa de trabalho, enfim das obrigações de uma vida comum. Segundo Matos (2010, p. 18). “O ordenamento dos espaços públicos, sobretudo os de lazer, é atualmente um dos aspectos vitais para a revitalização e a qualidade de vida no meio urbano”.

Dentre os equipamentos públicos, os parques urbanos são espaços ideais para atender essa demanda da população que vive em meio ao ‘caos’ da vida urbana, e necessitam de ambiente na própria cidade, para recarregar as energias e retornar ao seu ‘normal’.

Contudo, conforme relatam Costa e Camargo (2012) os parques urbanos não surgem a fim de atender diretamente essa necessidade, mas nascem movidos pelos ideais higiênicos no século XIX, o pensamento higienista como define Vigarello (1993, *apud*, COSTA; CAMARGO, 2012), designa uma corrente de pensamento iniciada no meio do século XIX que se baseia nas descobertas de Louis Pasteur sobre o papel das bactérias e micróbios na contaminação humana e doenças daí derivadas.

Dando início ao ordenamento do espaço, surgem iniciativas de saneamento básico e tratamento da água do ar. A necessidade de espaços livres que dispersem os odores urbanos, e com o atendimento de funções básicas da vida urbana, qualifica-se o local em espaço de lazer. (COSTA; CAMARGO, 2012).

Os parques urbanos fazem parte do referido sistema de áreas livres de uso público e possuem diversas funções dentro do espaço urbano, podendo preservar resquícios de matas nativas dentro das cidades, promover atividades culturais, esporte e lazer, além de auxiliarem no contato do homem com a natureza, contribuindo para a melhora da qualidade de vida dentro de um contexto urbano consolidado. (LYRA; MESQUITA, 2018, p.87)

São vários os autores que associam os parques urbanos a qualidade de vida urbana, pois este espaço é compreendido como um ambiente que possibilita não somente a circulação, mas a permanência e o uso dos equipamentos existentes para prática das atividades de lazer que inclui diferentes categorias (SOUZA; MELO, 2014)

Os parques urbanos são áreas verdes que trazem qualidade de vida para os habitantes, ao proporcionar contato com a natureza, estruturas e qualidade ambiental, quando adequadas e atrativas permitem a realização de atividades físicas e de lazer. (SZEREMETA; ZANNIN, 2013, p. 177)

Para Martins e Araújo (2014) os parques urbanos nas metrópoles e o seu uso, trazem inúmeros benefícios para a saúde dos frequentadores, como a apreciação da natureza, a reconstrução da tranquilidade, a recomposição do temperamento e também atenuante de ruídos e condicionador de microclima.

Segundo Souza e Melo (2014, p. 04) “os parques urbanos se caracterizam como sendo espaços urbanos públicos com dimensões significativas e predominância de elementos naturais, principalmente cobertura vegetal, destinados à recreação”.

As áreas verdes compõem os parques urbanos e possuem papel fundamental no desenvolvimento das cidades, muitas vezes marcadas por grandes edifícios, ligados por avenidas. Desta forma, estes espaços promovem inúmeros benefícios como a melhoria da qualidade de vida de seus usuários, da qualidade do ar, reduz a temperatura e facilita o escoamento de águas pluviais, aumentando a superfície permeável do tecido urbano. (LYRA; MESQUITA, p. 88, 2018)

De acordo com Costa e Camargo (2012) no decorrer dos tempos os parques se sobressaem e têm importância, sendo considerados atrativos turísticos e

referências nas cidades. E então este tema é associado ao planejamento urbano, sempre atribuindo ao poder público o papel de protagonista.

Atualmente alguns desses espaços encontram-se em situação de precariedade, seja pelo descaso e abandono público, ou pela ação de vândalos, prejudicando a possibilidade de uso por parte da população que possui poucas opções de lazer na cidade.

Todavia, o grande problema nessa questão é que as pessoas acabam impossibilitadas de vivenciar o tempo livre para o lazer, por falta de condições, ou de espaços direcionados à prática do mesmo, em função da falta de investimento adequado pela esfera pública, por exemplo. (CASTRO, CASTRO, 2015, p. 144)

Na pesquisa de Costa e Camargo (2012) os autores explicitam a triste realidade na distribuição de parques na cidade de São Paulo - SP, mostrando a desigualdade entre diferentes bairros do município, através não somente da realidade socioeconômica dos habitantes, mas também na oferta de serviços públicos. Assim,

A proximidade do parque da residência é o principal motivo de uso e os fatores que estimulam a prática de atividade física na área se apresentam em maior proporção e variedade em relação aos que inibem. (SZEREMETA; ZANNIN, 2013, p. 185)

Sobre essa questão de disponibilidade aponta que,

O processo de urbanização das cidades acaba minando diversos problemas no que tange à distribuição adequada dos equipamentos de lazer, influenciando na qualidade de vida da população pela possibilidade ou não de vivenciar o lazer na cidade. (CASTRO; CASTRO, 2015, p. 145)

As cidades utilizam diferentes instrumentos na organização do espaço, um dos principais e mais utilizados é o plano diretor, ferramenta que auxilia no planejamento urbano, levando em conta diferentes interesses coletivos, ambientais, sociais e culturais.

Além da carência de disponibilidade e distribuição ineficiente, Castro e Castro, (2015, p. 145) também relatam a falta de divulgação dos espaços existentes, de maneira que se tornem conhecidos pela sociedade, estimulando a visitação.

Sobre a comunicação, Faccini *et al.*, (2019) relatam que a informação só tem valor quando compartilhada, quando comunicada, dessa forma, descrevem a

importância da comunicação para as relações sociais. A comunicação implica diretamente na acessibilidade dos parques urbanos, portanto, é necessário que o poder público torne o local conhecido e que o faça também acessível permitindo assim aos frequentadores um uso completo do espaço.

Faccini *et al.*, (2019) concluem que a comunicação transcende as relações sociais, indo além do encontro e do diálogo entre dois ou mais indivíduos, ou seja, é possível comunicar-se através de figuras e símbolos, é necessário então estabelecer não somente a comunicação verbal, mas incluir também a não verbal.

Castro e Castro (2015) destacam as diferentes perspectivas no modo de planejar os espaços através dos mais variados profissionais que tratam do tema urbano, destacando arquitetos, urbanistas, antropólogos, sociólogos, geógrafos, economistas, bacharéis em turismo e produtores culturais.

Cada área contribui de forma específica, mostrando ainda a pluralidade que os espaços possuem. Conforme afirma Figueiredo (2008, *apud* CASTRO; CASTRO, 2015, p. 146) que “nas diversas áreas possuem categorias diferentes para tratar um determinado espaço, seja por meio do seu planejamento ou das análises e estudos que realizam”.

Além do conhecimento que diversas áreas trazem para o planejamento urbano, também é importante frisar a iniciativa popular, proporcionando assim uma gestão participativa nos espaços públicos, especialmente em parques urbanos, objeto desta pesquisa. Sobre a gestão participativa, pode-se afirmar que:

No processo de produção do espaço urbano, com a destinação de recursos públicos para obras e interesses específicos, é necessária a participação popular. A participação efetiva de diferentes segmentos sociais pode resultar em políticas públicas menos excludentes, capazes de assegurar um processo participativo mais democrático, no qual as decisões sobre os investimentos públicos possam ser deliberadas coletivamente, de forma que contribuam como um instrumento de construção e fortalecimento da cidadania. (GOMES, 2014, p. 88)

Segundo Sagi (2008, p. 93) “o Estado, apesar de toda a sua força, não age sozinho no espaço urbano. Gerenciar este espaço de contradições exige habilidades multidisciplinares, trabalho conjunto e esforços constantes”. Desta forma, a participação conjunta do poder público, comunidade e iniciativa privada, são essenciais, ampliando as discussões e ações em torno do local.

### 3.2.1 Panorama dos Principais Parques de São Luís

Atualmente a cidade de São Luís dispõe de cinco parques ativos que fornecem alguma atividade para a população, sendo quatro parques estaduais, um municipal e um parque da iniciativa privada. O Parque Estadual do Bacanga foi criado em 1980, a partir do Decreto nº 7.545, de 07 de março de 1980, para “conservar ambientes naturais favoráveis ao desenvolvimento de atividades humanas de caráter científico, educativo e recreativo, com uma área estimada de 3.075 hectares”. (ESTADO DO MARANHÃO, 1980).

De acordo com a Lei nº 11.343, de 29 de setembro de 2020, o parque tem como principal objetivo “A conservação e preservação do manancial subterrâneo e corpos hídricos superficiais”. (ESTADO DO MARANHÃO, 2020). O parque possui seu espaço aberto desta forma é possível adentrar em sua área em quaisquer dias e horários, o visitante não encontrará uma estrutura de serviços no local, a área é utilizada principalmente para realização de trilhas, ciclismo, e alguns visitantes utilizam a área para banho.

O Parque do Rangedor, localizado nos bairros Calhau e Cohafuma, na sua criação o parque foi denominado de Estação Ecológica do Sítio do Rangedor através do Decreto nº 21.797, de 15 de dezembro de 2005, e por meio da Lei nº 9.864, de 4 de julho de 2013, foi promovida a redefinição dos limites e objetivos da Estação Ecológica do Sítio Rangedor (ESTADO DO MARANHÃO, 2005).

A alteração da categoria Estação Ecológica para o Parque Estadual ocorreu por meio da Lei Estadual nº 10.455, de 16 de maio de 2016 que em seu art. 2º destaca que a Estação Ecológica do Sítio Rangedor, passou a denominar-se Parque Estadual do Sítio do Rangedor, mantendo idênticos seus limites. (ESTADO DO MARANHÃO, 2016, s/p)

Atualmente o espaço possui diversos espaços e equipamentos de lazer, propicia também a realização de atividades esportivas. É um parque fechado que estabelece horários para seus visitantes, atualmente é gerenciado pela SEGOV com parceria da SEMA.

O Parque Estadual São João Paulo II, fica localizado na área do Itaqui-Bacanga, e foi entregue após uma revitalização realizada no local pelo Governo do Estado. O local recebeu este nome por conta, pois no mês de outubro de 1991, o então papa João Paulo II esteve em São Luís, e celebrou uma missa na região do



Aterro do Bacanga, no local havia apenas uma capela, e após 30 anos foi construída uma extensa área com espaços de lazer e expressão da fé, o local foi então homenageado com o nome do santo.

O Parque do Itapiracó, inicialmente foi criado como APA, através do Decreto nº 15.618 de 23 de junho de 1997, também conhecida como Reserva do Itapiracó, “a área é regulamentada como uma unidade de conservação de uso sustentável, classificação que autoriza o acesso do homem aos recursos naturais e até mesmo o povoamento da região”. (GOVERNO DO MARANHÃO, 1997).

Segundo o Governo do Maranhão (2017), “O espaço ganhou mais de quinze praças, campos de futebol, futebol de praia e futevôlei, parquinhos infantis, circuito de skate, trilhas ecológicas, pista de *cooper* e áreas de estacionamento”.

O Parque do Bom Menino, atualmente é considerado uma unidade de conservação ambiental, que têm como objetivo a preservação ambiental, educação ecológica, possui também espaços e equipamentos de lazer permitindo aos visitantes desfrutar de momentos de descanso e divertimento.

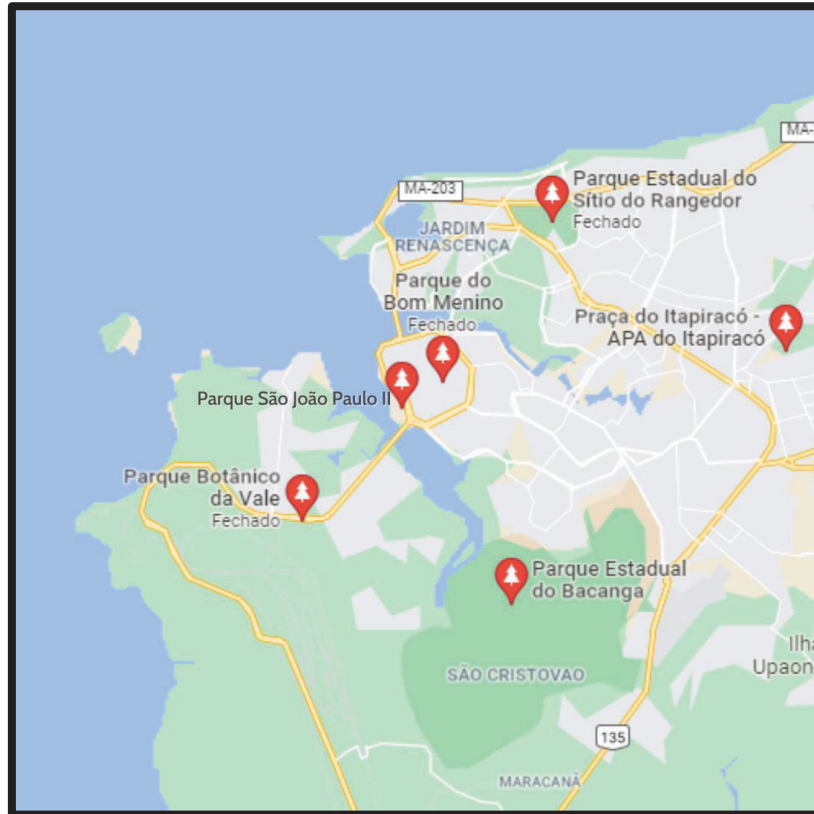
Segundo Silva (2008) o parque foi construído visando atender a demanda populacional por áreas de espaço de lazer, sendo inaugurado em 1969, porém as obras não foram concluídas totalmente, no período da pesquisa (2008), a autora relata que o parque, encontrava-se na última etapa de qualificação do local, sendo o projeto gerenciado pelo IMPUR. Após isso o parque sofreu inúmeras reformas e adaptações necessárias por conta da degradação causada pelo tempo e pela ocupação do espaço.

O Parque Botânico da Vale, fica localizado na área do Itaqui-Bacanga, é gerenciado pela mineradora Vale do Rio Doce, sendo composto por espaços destinados ao lazer, educação ambiental e práticas de exercícios (VALE, 2022).

Nos 100 hectares de fauna e flora raras, como pau-marfim, pequi, angelim e sumaúma, além de macaco-capijuba, tamanduá-mirim e beija-flor vermelho, os visitantes podem explorar ainda mais esse universo de preservação ambiental passeando pelas quatro trilhas ecológicas que existem no parque: a Trilha do Angelim, Trilha da Mata Ciliar, Trilha dos Sentidos e Trilha de Restauração Florestal. (VALE, 2022)

O Parque dispõe de espaços de educação ambiental, espaços de alimentos e bebidas, anfiteatro, sala de aula e auditório, oferece também trilha guiada e atividade recreativa para o público infantil. No site é possível conferir a programação mensal

que é planejada principalmente com realização de oficinas de cunho ambiental. Abaixo, apresenta um recorte do mapa de São Luís e os principais parques em funcionamento atualmente.



**Figura 1 - Principais Parques em São Luís - MA**  
**Fonte: GOOGLE MAPS, (2022)**

Abaixo apresenta-se um quadro comparativo dos principais parques localizados em São Luís, descrevendo suas principais funções, além da atual esfera administrativa.

PARQUES	TIPOLOGIA	ADMINISTRAÇÃO	FUNÇÃO
Parque Do Bom Menino	Ecológico E Urbano	Pública Municipal	Preservação Ambiental, Recreação, Lazer, Educacional
Parque São João Paulo II	Urbano	Pública Estadual	Religiosa, Recreação E Lazer
Parque Do Estadual Do Rangedor	Ecológico E Urbano	Pública Estadual	Preservação Ambiental, Educacional, Recreação E Lazer
Parque Do Itapiracó	Ecológico E	Pública Estadual	Preservação Ambiental,

	Urbano		Educacional, Recreação E Lazer
Parque Do Estadual Do Bacanga	Ecológico	Pública Estadual	Preservação e conservação Ambiental, Educacional, Turismo Ecológico
Parque Botânico Da Vale	Ecológico	Privada	Preservação Ambiental, Educacional, Turismo Ecológico

**Quadro 2** - Principais parques de São Luís - MA

**Fonte:** AUTORA, (2022)

O cenário atual de parques urbanos em São Luís, apresenta uma distribuição desproporcional em relação ao seu todo, e denota a importância de ações entre a população, poder público e iniciativa privada, além de um constante debate em vista da preservação desses espaços, e também a construção de novos parques urbanos, considerando uma melhor distribuição principalmente em regiões onde esses espaços são mais escassos.

### 3 METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para desenvolvimento desta pesquisa, como também a caracterização dos objetos que compõem este estudo de casos múltiplos, onde foi efetuada a coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas, e a partir da observação assistemática dos espaços.

Toda a construção deste estudo teve como intuito responder a problemática da pesquisa, a saber: como a hospitalidade interfere nas práticas de lazer em parques urbanos de São Luís? Assim, foi elaborado um referencial teórico, através de um levantamento bibliográfico a respeito dos temas debatidos na pesquisa, sendo adotado uma abordagem qualitativa, que de acordo com Minayo (2010, p. 57) “se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões”.

Aplicou-se o estudo de casos múltiplos, objetivando estudar os objetos de estudos em três campos, logo o estudo tratou-se de “uma investigação empírica que investigou um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real”. (YIN, 2005, p.32).

#### 3.1 Procedimentos Metodológicos

Para construção do referencial teórico, foi realizado levantamento bibliográfico sobre os temas hospitalidade, hospitalidade urbana, parques urbanos, lazer e administração pública, em livros clássicos da área, por meio de pesquisas de artigos científicos no sistema de busca do *google* acadêmico, em periódicos científicos, monografias, sendo considerado também informações oriundas de jornais, *websites* e agências de notícias.

O estudo de casos múltiplos foi realizado a partir de entrevistas com os gestores e coordenador do Parque do Rangedor, Parque São João Paulo II e Parque do Bom Menino localizados na cidade de São Luís/MA, com o objetivo de compreender a percepção dos entrevistados sobre como a hospitalidade e sua interferência nas práticas de lazer nos parques estudados.

### **3.2 Instrumentos de Coleta de Dados**

Para realização da pesquisa e coleta de dados, os seguintes procedimentos foram adotados: categorização e preparação do roteiro de entrevista, pesquisa dos principais parques urbanos de São Luís, elaboração do termo de autorização prévia para realização das entrevistas, contato com as secretarias e conseguinte com os gestores dos parques municipal e estadual, execução e coleta de dados por meio de gravação, conforme autorização prévia (APÊNDICE A). A partir do referencial teórico da pesquisa foi feita uma categorização prévia dos temas (APÊNDICE B), conforme proposto por Bardin (2011), a fim de facilitar as interpretações do estudo, utilizou-se um roteiro semiestruturado (APÊNDICE C).

Após a coleta de dados, foi realizada a transcrição das entrevistas a fim de realizar as devidas análises no âmbito da gestão dos parques estudados, com o intuito de apurar os resultados obtidos, sob a lente do referencial teórico estudado.

### **3.3 Descrição de Dados e Análise do Campo de Pesquisa**

Nas entrevistas, realizadas em janeiro de 2022, os gestores foram indagados a respeito do conceito de hospitalidade, logo após foi apresentado o conceito de Gotman (2001) utilizado na pesquisa, buscando identificar a compreensão dos gestores quanto ao papel de anfitrião e hóspede, e quanto às relações de hospitalidade no âmbito do parque. Os gestores foram questionados sobre as ações do parque nos tempos da hospitalidade no espaço público, incluindo apenas o recepcionar, alimentar e entreter, como também sobre “acessibilidade”, categoria de análise da hospitalidade urbana de Grinover (2007), trazidos no referencial da pesquisa, a partir desses tópicos foi realizada também observação assistemática dos espaços dos parques, como também dos equipamentos de lazer.

### **3.4 Caracterização dos locais de estudo**

A caracterização busca descrever os locais de estudo, realizando assim um estudo de casos múltiplos, a pesquisa delimitou-se apenas a parques públicos, sendo dois parques estaduais e um municipal, considerando a disponibilidade, amplitude que possuem, as localizações bem sucedidas e o alto fluxo de visitantes. Outro aspecto é

que a pesquisa restringiu a parques sob administração pública, fechados e com horários estabelecidos para funcionamento. Os parques escolhidos foram Parque do Bom Menino, sendo esse municipal, e o Parque São João Paulo II, e o Parque do Rangedor, estes dois últimos estaduais.

A seguir serão apresentados os parques, descrevendo suas características e informações pertinentes para esse estudo. Dessa maneira, através das entrevistas realizadas, observações *in loco*, pesquisas em sites e redes sociais, foi possível adquirir informações a respeito dos parques.

#### 3.4.1 Parque Estadual do Rangedor

O parque foi inaugurado no dia 07 de setembro de 2019, dando início às comemorações de aniversário da cidade, localizado na Avenida Luís Eduardo Magalhães, no bairro do Cohafuma. A administração do Parque encontra-se sob gestão da Secretaria de Estado de Governo - SEGOV, com parceria da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Naturais - SEMA, possui cerca de 40 funcionários sendo estes funcionários públicos e estagiários subordinados a SEGOV, e a SEMA, na parte administrativa-operacional; corporação do Batalhão de Polícia Ambiental; funcionários de empresas terceirizadas responsáveis pela limpeza, estacionamento, portaria, e segurança, além dos trabalhadores informais.

O parque conta com espaços de lazer como, praças com equipamento de esporte e *playground*, quadras poliesportivas, pista para caminhada e ciclovia, borboletário, eletroposto com 10 bicicletas elétricas disponíveis gratuitamente aos usuários, estacionamento e banheiros, como vislumbrado na figura 2. Atualmente o parque funciona de todos os dias de 5h às 11h, retornando às 16h, e encerrando suas atividades às 21h, o horário de funcionamento habitual era de 05h às 23h, porém foram reduzidos em razão da pandemia.

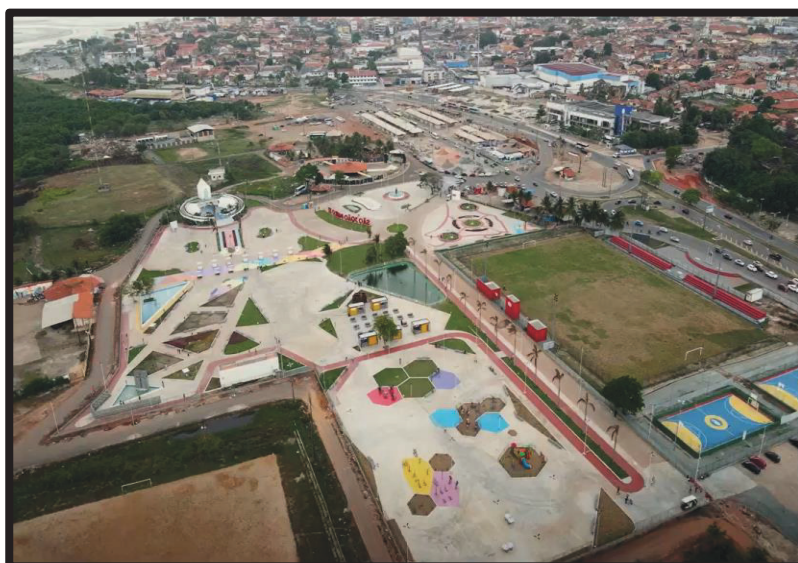


**Figura 2** - Vista aérea Parque do Rangedor  
**Fonte:** Twitter. Foto divulgação. Clayton Noieto (2020).

### 3.4.2 Parque Estadual São João Paulo II

O Parque São João Paulo II foi inaugurado no dia 27 de dezembro de 2020. O local é administrado pela SEGOV, possui um quantitativo de 43 colaboradores divididos nos setores da administração, setor de segurança, serviços gerais e jardinagem. Com exceção da administração, todos os outros setores são terceirizados.

O parque funciona de segunda a segunda das 5h às 11h da manhã, é fechado e retorna das 16h às 21 horas. Possui espaço da capela, praças, equipamentos de lazer e praça de alimentação, como ilustrado na figura abaixo.



**Figura 3** - Vista aérea do Parque São João Paulo II  
**Fonte:** Facebook, Governo do Maranhão, (2021)

### 3.4.3 Parque Municipal do Bom Menino

O Parque do Bom Menino foi inaugurado ao final do ano de 1969, sendo chamado de Parque da Cidade, o parque é gerenciado pela SEMMAM, com parceria de outras secretarias que coordenam as atividades. Possui mais de 50 colaboradores divididos na SEMMAM, SEMDEL, IMPUR, SEMCAS, SEMUS, SEMOSP e Guarda Municipal. Possui trabalhadores formais na loja de floricultura e na lanchonete.

O parque abre todos os dias de 5h às 22h, seus principais visitantes são os moradores dos bairros da região central da cidade, o local oferece espaços, equipamentos e programações de atividades de lazer aos seus visitantes, possui banheiros e estacionamento na área externa.



**Figura 4** - Vista aérea Parque do Bom Menino

**Fonte:** Youtube. Projeto Architectus. Vídeo Joana França, (2021)

### 3.5 Análise dos websites e redes sociais

A SEGOV responsável pela administração dos parques estaduais desta pesquisa, possui um site denominado de “vem pro parque”, onde são oferecidas informações sobre alguns parques do Governo do Estado, possui também uma página no *Instagram* de mesmo nome. Contudo o site não disponibiliza informações sobre o Parque São João Paulo II, apenas do Rangedor, sendo que o primeiro aparece somente nas agências de notícias, já na rede social ambos os parques são divulgados, ambos são administrados pela assessoria de comunicação do governo, através da SECOM.



Referente ao parque do Rangedor o site disponibiliza informações quanto à localização, entradas, horários, linhas de ônibus, equipamentos, espaços, contatos.

O *Instagram* compartilha notícias de todos os parques do estado, como divulgação de projetos, imagens e vídeos dos locais, inclusive feitos pelos visitantes.

O Parque do Bom Menino não possui site específico, o site das secretarias é utilizado para fornecer breves informações e noticiar acontecimentos. O *Instagram* é administrado pela própria gestão do parque, com o usuário *@bommeninoslz*, informa sobre a localização, dias e horários de funcionamento, compartilha também imagens e vídeos, dos espaços, projetos, ações, além de fotos disponibilizadas pelos visitantes.

## **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Neste capítulo, serão apresentados o perfil dos entrevistados, suas experiências profissionais e formações. Serão analisadas as informações fornecidas pelos gestores referente a percepção sobre hospitalidade, trazendo discussão dos autores da área, descrição e análise dos equipamentos de lazer, e dos espaços disponíveis para ações nos tempos da hospitalidade: recepcionar, alimentar e entreter através das entrevistas e da análise das observações realizadas na pesquisa de campo.

### **4.1 Apresentação dos Entrevistados**

#### **4.1.1 Parque do Rangedor**

A entrevista com o gestor do Parque do Rangedor, foi realizada no dia 06 de janeiro de 2022, por volta das 17h da tarde, no próprio parque, na sala administrativa, com duração de cerca de 40 minutos, após o término da entrevista foi realizada um passeio pelas áreas do parque, com o gestor, a fim de melhor conhecer os espaços e equipamentos do parque.

O parque é gerenciado pelo administrador, Paulo Luciano Araújo Gomes, que ocupa o cargo de gestor há seis meses, sendo este subordinado à Secretaria de Governo - SEGOV. O gestor que possui habilitação em Comércio Exterior, e é pós-graduado em Planejamento de Recursos Humanos, tem experiência em administração privada, e também na administração pública, como coordenador geral do Viva Cidadão, na EMAP, na indústria do comércio, no setor orçamentário na SEMAD, no município, e também no SENAI.

#### **4.1.2 Parque do Bom Menino**

A entrevista com o coordenador do Parque do Bom Menino, foi realizada dia 14 de janeiro de 2022, por volta das 16h, no espaço administrativo do parque, tendo duração de cerca de 40 minutos, após a entrevista alguns espaços administrativos e áreas do parque foram apresentadas a fim de melhorar a pesquisa de campo.

O parque é coordenado pelo Senhor Adaias Alves Ataíde, o mesmo possui

formação técnica em Meio Ambiente, iniciou a graduação em Geografia, porém por incompatibilidade de horário o curso foi trancado. O coordenador é subordinado à Secretaria Municipal de Meio Ambiente - SEMMAM que é a secretaria gestora, está no cargo há cerca de 6 anos, porém, desde 2014 já realizava trabalhos no parque, pela SEMMAM como secretaria co-gestora. Possui experiência de 11 anos no serviço privado, e já conta com 15 no serviço público.

#### 4.1.3 Parque São João Paulo II

A entrevista com o gestor do Parque São João Paulo II foi realizada no dia 17 de janeiro de 2022, por volta de 11h, na área administrativa do parque, teve duração de cerca de 18 minutos, e logo após foi realizado uma visita nos espaços e equipamentos do parque, na companhia de uma estagiária do curso de direito.

Atualmente o Senhor Russian Falcão Viana é quem gerencia o parque, sendo subordinado à Secretaria de Governo - SEGOV, ele está no cargo há pouco menos de um ano, possui formação em Direito com especialização em Processo Civil e Direito do Trabalho. Sua experiência anterior foi como diretor, no Shopping da Criança.

Parque	Entrevistado	Cargo	Secretaria
Parque Estadual do Sítio do Rangedor	Paulo Luciano Araújo Gomes	Gestor	SEGOV
Parque do Bom Menino	Adaias Alves Ataíde	Coordenador	SEMMAM
Parque São João Paulo II	Russian Falcão Viana	Gestor	SEGOV

**Quadro 3** - Gestores dos parques públicos entrevistados.

Fonte: AUTORA, (2022)

## 4.2 Análise e Discussão do Conteúdo das Entrevistas

### 4.2.1 Percepção dos Gestores sobre a Hospitalidade

Ao analisar o entendimento sobre hospitalidade, percebe-se semelhança no exposto pelo gestor do Parque do Rangedor e do Parque São João Paulo II, que descrevem como um ato de bem receber:

**“É receber a pessoa bem, certo, [...] a gente tenta, receber bem, ser acolhedor, dar informações pertinentes, certo. (Parque do Rangedor, grifo nosso)**

**“Hospitalidade é a gente recepcionar bem nossos visitantes. Aqui eu sempre prezo pela hospitalidade, eu acho que a gente, por ser servidor público, a gente tem que trabalhar em função do público. (Parque São João Paulo II, grifo nosso)**

O entendimento dos gestores assemelha-se com o conceito de Baptista (2002) que define o ato como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro. Conceito também defendido por Grinover (2007, p.125), onde, “a hospitalidade supõe a acolhida; é uma das leis superiores da humanidade, é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal”.

No parque do Bom Menino, segundo o gestor, a hospitalidade está na abertura que os visitantes têm ao entrar em contato com ele próprio, ou seja, **“Assim, eu procuro ser o mais acessível possível, entendeu, eu não me escondo atrás de mesa [...].**

Essa fala conecta-se com o conceito de lugares de hospitalidade, conforme, Baptista (2008, p. 06) “por definição, os lugares de hospitalidade são lugares abertos ao outro.”

Ambos os gestores apontam a hospitalidade na cultura organizacional do parque, ação que se reflete no dia a dia dos colaboradores, principalmente com aqueles que têm mais contato com os visitantes, a exemplo dos porteiros e monitores, que dão mais assistência às necessidades dos frequentadores, conforme relatado nos trechos.

A gente têm **uma cultura de desde a portaria, porteiros, pessoal da portaria, ser bem educados**, quando a pessoa desce pega uma informação, leva ou então traz logo aqui no administrativo, **certo, o que eles puderem fazer de lá, já resolvem logo de lá mesmo, eles têm autonomia pra isso, a gente dá autonomia pra eles fazerem a parte deles, pra eles trazerem só o que é necessário, e a gente tenta dar a maior assistência possível. (Parque do Rangedor, grifo nosso).**

**[...] meu trabalho lá e minha equipe é lá fora, entendeu, lá quando acontece um problema eu peço pra todo mundo que a gente não deixe esse problema crescer, entendeu, a gente resolve ele imediatamente, pra que depois que ele tiver muito grande não dê pra gente resolver e a gente tenha que envolver outras pessoas, entendeu, então quem tá aqui, quem trabalha comigo sabe que a gente tá aqui pra resolver os problemas, seja ele qual for, se eu não puder eu passo pra frente, mas eu vou lá, tô lá na frente**

**resolvendo, converso com todo mundo, dou bom dia, pra todo mundo, atendo todo mundo.** (Parque do Bom Menino, grifo nosso)

Uma coisa que **eu sempre exijo é que todos sejam bastante respeitosos aos visitantes, sejam bastante hospitaleiros e que tirem todas as dúvidas possíveis.** Sem arrogância, sem grosseria e sem menosprezar os nossos visitantes. (Parque São João Paulo II, grifo, nosso)

Um aspecto interessante na fala dos gestores do Parque do Rangedor e Parque do Bom Menino, é sobre as regras do parque, é perceptível em algumas situações relatadas, a não obediência às regras pré-estabelecidas, como citado abaixo:

[...] a gente têm uma dificuldade principalmente pela pandemia que a gente têm muita dificuldade com pessoas de máscara, agora o governador já decretou que não precisa mais do uso obrigatório, mas quando tinha, a gente tinha muita dificuldade, por se um parque, mesmo sendo um parque público, mas é um parque fechado, **a gente têm regras, então a gente tentava levar essa situação para os visitantes, certo, nem todos aceitavam,** tinha gente que vinha pra cá, enfim, mas a gente sempre deixou o visitante, nunca tentou fazê-lo constranger, certo, a gente sempre deu o máximo de liberdade pra eles até onde pode também, onde não atinja outros visitantes, **porque a grande maioria estava seguindo o que estava escrito na regra.** Eu acredito que seja isso. (Parque do Rangedor, grifo nosso)

[...] qualquer pessoa que chega aqui pedindo uma solicitação do espaço aqui no parque, a gente cede, lógico que a gente vai, **nós temos normas, nós temos regras, que precisam ser cumpridas, a gente emite uma autorização e abaixo dessa autorização têm todas as regras, eu dou um voto de confiança pra pessoa, se ela quebrar uma daquelas regras eu já não dou uma próxima autorização pra ela.** (Parque do Bom Menino, grifo nosso)

A hospitalidade conforme defende Mauss, sustenta um sistema de dádiva, onde há uma retribuição ao primeiro ato de hospitalidade, essa não retribuição configura, conforme relata alguns autores como um ato de inhospitalidade, ou a falta de hospitalidade que é segundo Camargo (2021, p.40) “a hospitalidade genuína é o selo que marca o encontro entre pessoas que sabem e gostam de receber e de serem recebidos, que conhecem e praticam instintivamente ou por aprendizado as leis da hospitalidade.”

Na mesma perspectiva, Camargo (2004, p. 43) relata algo semelhante ao falar dos estrangeiros, segundo o autor é necessário que quem vem de ‘fora’ “dê primeiro passo para adaptação às novas condições de vida, que é a compreensão e a aceitação da cultura local.”

O parque enquanto espaço fechado estabelece suas próprias regras, condicionando assim a permanência dos seus visitantes de acordo com a obediência desses parâmetros, logo, para garantir o bem estar dos seus visitantes as regras são considerados meios que viabilizem a hospitalidade, conforme relata Montandon (2003, p. 132) “a hospitalidade é uma maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis.”

Neste sentido, complementa Camargo (2004, p. 44) que “a hospitalidade é um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social”. Severini (2013) também afirma que ao adentrar ao espaço do outro, automaticamente cria-se uma série de regras da hospitalidade. Grinover (2007, p. 125) discorre que “a hospitalidade é um fenômeno que implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos, e portanto, a observação das regras de uso desses lugares”.

No questionamento a respeito dos momentos em que o gestores tornam-se anfitrião e hóspede, foi relatado, por todos os gestores que o papel de anfitrião é vivenciado principalmente na administração das áreas de lazer e nos momentos que os visitantes precisam de apoio, conforme observa-se a seguir:

**Eu sou o anfitrião nas quadras, nós administração, nós que ficamos responsáveis pelas quadras, eu sou anfitrião aos visitantes que vem caminhar, vem andar de bicicleta, porque nós que ficamos responsáveis por essa parte, a gente tenta dar o máximo de suporte possível nessa situação, a gente tenta trazê-los sempre pro nosso lado, dando o máximo que a gente pode de apoio. (Parque do Rangedor, grifo nosso).**

[...] às vezes, a pessoa chega assim: a me empresta uma sala aí pra mim fazer...aqui nós temos um auditório, me empresta o auditório pra mim fazer uma reunião, aí eu empresto, **aí ao final eu digo: fique a vontade, volte mais vezes essa casa é nossa, ela não têm sentido sem vocês, que é a comunidade que tá ocupando esse espaço.** Então, isso que eu falo pra eles, isso aqui não é meu, isso aqui não é seu, **isso aqui é nosso, então se a gente não usar entendeu, se a gente não usar, outra pessoa vai usar de outra forma que não é pra ser usada [...]** eu acho que eu sou um bom anfitrião a partir do momento que eu passo essa mensagem, que eu deixo todo mundo a vontade. (Parque do bom Menino, grifo nosso)

Me coloco **como anfitrião no momento que eu recebo uma família para a realização de um piquenique, por exemplo. Eu me informo onde é o local que a gente deve realizar, quantas pessoas a gente deve acomodar, qual é o espaço entre uma pessoa e outra porque ainda estamos nessa questão pandêmica e o que eles devem trazer.** Então assim, eu me coloco como anfitrião nessa questão da hospitalidade **em recepcionar muito bem o visitante.** (Parque São João Paulo II, grifo nosso)

Esse aspecto revela que na gestão do parque não basta “receber” bem seus visitantes, é necessário ir mais longe e buscar atender as expectativas dos

frequentadores e isso se revela na qualidade dos equipamentos disponíveis, sobre isso Cruz (2002, p. 46) descreve que “além da cordialidade no contato entre anfitrião e visitante e das necessárias infraestruturas turísticas, a hospitalidade turística abarca, ainda, infraestruturas e serviços diversos”.

Severini (2013) afirma que o encontro entre os protagonistas acontece no espaço, e no caso das cidades esse ato ocorre nos espaços públicos, a autora complementa ainda que na esfera da hospitalidade os papéis dos agentes ficam mais claros, o dono da casa é o anfitrião, e aquele que é recebido é o hóspede, logo, o gestor do parque, torna-se “dono” do local ao assumir as responsabilidades de preservação e manutenção dos espaços disponíveis.

Cruz (2002) revela ainda que no turismo o espaço é o principal objeto de consumo, logo, a sua qualidade, e de outros ambientes de modo geral são essenciais para a hospitalidade turística de um lugar. Este aspecto torna-se ainda mais pertinente nos espaços públicos de uma cidade, que muitas vezes são uma única opção de lazer para habitantes e visitantes, desta forma primar pela qualidade deve ser prioridade nas políticas de gestão.

A fala do gestor do Parque do Rangedor ao colocar-se como anfitrião principalmente na administração e cuidados com os espaços do parque coincide com a discussão de Severini (2013) que relata que quem deve cuidar do espaço público é o gestor-público.

Logo, sobre esse aspecto Camargo (2015) revela que no cenário urbano, a cidade em si não se torna hospitaleira ou não, mas os que planejaram, ou não, adequadamente os espaços, bem como aqueles com os quais nos relacionamos é que são, ou não.

Ao colocar-se como hóspede, o gestor do Parque do Rangedor, afirma que assume esse papel no momento em que necessita do suporte nos outros setores, quando utiliza os serviços de seus parceiros e trabalhadores informais, conforme relatado abaixo.

Já eu sou visitante em situações de quando eu vou ao borboletário, que é uma situação nova pra gente, porque não é da nossa área em si, mesmo estando na área do parque, eu sou um visitante quando eu vou na bicicleta elétrica, certo, porque é um serviço mesmo sendo do parque, mas é da Equatorial, então lá eu estou sendo, eu estou usufruindo do serviço deles, aqui no borboletário a mesma coisa, quando eu consumo alguma coisa dos ambulantes, que eu estou utilizando o serviço deles, da mercadoria deles,

quando eu vou ao BPA pedir algum suporte, alguma coisa do tipo, que também não é da nossa alçada. (Parque do Rangedor)

O entrevistado enquanto gestor do parque, primeiramente no papel de anfitrião abre suas portas para receber seus visitantes, como também seus parceiros na promoção de atividades e produtos aos frequentadores, logo este se identifica como hóspede quando precisa utilizar um serviço ou produto dos trabalhadores informais, ou do parceiro, no caso as bicicletas elétricas, ou quando vai buscar suporte com o BPA, ou no borboletário que é administrado pela SEMA.

Com isso, ao mesmo tempo que o gestor, oferece um parque com uma boa estrutura para abrigar seus parceiros, ele espera que no momento da realização de alguma atividade os seus parceiros também lhes acolha prestando um serviço ou oferecendo um produto de qualidade.

Aspecto semelhante é visto no entendimento do gestor do Parque São João Paulo II, que também posiciona-se como hóspede ao verificar a operação das atividades do parque, colocando-se como um visitante que irá perpassar esses setores.

E me coloco, como visitante ou hóspede, como você falou, no **momento que eu chego ao parque para observar como cada um está posicionado**, ou seja, **como cada um dos meus terceirizados estão aptos a receber esses visitantes. Então a partir do momento que eu já chego na portaria 1 ou na portaria 2, eu já observo o posicionamento dos vigilantes se um está na guarita, se o outro está fazendo a vigilância correta. Se todos os serviços gerais estão ocupando seus espaços, se estão melhorando a questão da limpeza, porque isso é importante para a gente receber bem o visitante.** (Parque São João Paulo II, grifo nosso)

Tal aspecto revela-se como uma relação mútua, conforme aponta Camargo (2021) “anfitrião e hóspede devem honrar-se mutuamente”.

O gestor do Parque Bom Menino, relata que assume papel de hóspede quando tem um retorno dos seus visitantes, muitas vezes sendo presenteado.

Assim, acho que por eu ser uma pessoa muito bem resolvida quanto a minha postura aqui dentro, eu não vejo, assim, eu não posso dizer o íntimo da pessoa, mas assim aparentemente, pelo que a gente conversa pelo que a gente brinca, muitas pessoas gostam de mim, tanto é que quando eu falto ficam me ligando, quê que aconteceu contigo, quê que tu não veio, entendeu, **eu recebo brindes, tem um lanche aqui coletivo, pessoal traz lanche pra mim, então eu me sinto, eu me sinto bem.** (Parque do Bom Menino, grifo nosso)



Este ato reflete a uma certa gratidão por parte do visitante, que ao ser sentir bem colhido no espaço, busca retribuir de alguma forma. Segundo Camargo (2015, p. 58), a cada dádiva e contra dádiva surge a palavra que, na realidade, é a elipse de uma frase mais longa: “você me fez um favor e, por isso, eu me sinto obrigado (a) a retribuir”.

Nessa relação, conforme aponta Camargo (2015), acontece uma troca entre o anfitrião e o hóspede, cujo desenrolar pode redundar em apaziguamentos, sentimentos que vão desde a amizade, amor, calor humano.

Plentz (2005), aponta que, essas prestações e contraprestações se estabelecem de uma forma, sobretudo, voluntária, por meio de regalos, presentes, embora elas sejam, no fundo, rigorosamente obrigatórias.

O parque ao assumir o papel de anfitrião e hóspede, se insere em uma relação de hospitalidade, desta forma, foi questionado aos gestores sobre as relações de hospitalidade que existem nos parques, o gestor do Parque do Rangedor afirma que:

**[...] Na verdade as nossas parcerias dentro do parque, são hoje a Equatorial, que nós temos uma parceria na verdade desde que o parque foi criado, a Equatorial sempre foi um parceiro do governo do Estado, dentro desse parque, não posso dizer nos outros, tem a praça da Estrela que foi feita pela Equatorial, certo, eles que desenharam, a praça do Amor eles também fizeram, eles tiveram, alguma coisa eles adentraram lá também, e agora tem o eletroposto que é o xodozinho do momento, é uma parceria que nunca deu problema, graças a Deus, a gente sempre teve a reciprocidade. (Parque do Rangedor, grifo nosso)**

**No caso da Sema também a gente não têm problema, até por se nossa co-irmã é de governo também, né, qualquer coisa que existe no borboletário a priori nós ficamos responsáveis, mas a gente têm entrada de chegar e conversar com eles e explicar a situação pra ver se eles têm como ajustar até por ser uma expertise deles. (Parque do Rangedor, grifo nosso).**

Ao descrever a relação de hospitalidade, o gestor frisou a parceria com a Equatorial, que se concretizou na construção de uma praça dentro do parque, onde a empresa de distribuição de energia participou do planejamento desse novo espaço, outra questão é referente ao novo equipamento do parque que é o eletroposto composto de 10 bicicletas elétricas, com pontos de recarga também para veículos elétricos, que também é uma parceria com a empresa citada acima, responsável pelo do espaço.

O gestor ressalta ainda a relação com a SEMA, pelo parque encontra-se em uma área de mata preservada, a secretária também se responsabiliza sobre as tomadas de decisões, e implementação de projetos nos espaços do parque.

O gestor do Parque Bom Menino ressalta as relações de hospitalidade entre a secretaria co-gestora, a SEMMAM, e as secretarias co-gestoras, enfatizando que a gestão do parque se faz em conjunto.

**“Eu acho que tudo é conversa, tudo é chegar, bater na porta, rapaz eu quero conversar contigo olho no olho, vamos fazer isso, nós temos reuniões aqui uma vez por mês a equipe se reúne”. [...] a minha secretaria ela não gerencia esses parque sozinha, se ela não tiver apoio das outras secretarias co-gestoras, nada sai, porque só a guarda municipal é responsável pela segurança do parque, a minha secretaria não pode fazer a segurança do parque, o IMPUR é responsável pelo paisagismo do parque, a minha secretaria não pode fazer isso, mas eles precisam de alguém pra ser um norte, entendeu, e esse alguém é a minha secretaria, a gente não gerencia sozinho, é uma equipe de coordenação.**  
(Parque do Bom Menino, grifo nosso)

Esse contexto relatado pelos dois gestores revela que as relações entre gestão e os parceiros incidem diretamente no lazer das pessoas que frequentam os locais segundo Baptista (2008, p. 12) “diferentes, mas não indiferentes, os seres humanos tocam-se e influenciam-se reciprocamente, quais hóspedes uns dos outros ao longo da vida”. Isso reforça que uma boa gestão é reflexo de boas relações entre todos os participantes.

Ainda nesse caminho, para Camargo (2015, p. 48) “a relação interpessoal é o componente básico da cena hospitaleira”. “E por isso é que a relação entre seres humanos é tão significativa, constituindo a experiência de alteridade por excelência” (BAPTISTA, 2008, p. 9)

O gestor do Parque São Paulo II, descreve que a relação de hospitalidade se reflete em não constranger seus visitantes diante da não obediência às regras, enfatizando a cortesia durante qualquer abordagem.

Uma coisa que ficou muito característico é nessa questão do uso de máscara, por exemplo. Aqui antes do decreto do uso obrigatório de máscara em ambientes fechados, estava liberado essa questão das máscaras, então muita gente ficou na dúvida se pode ou não pode usar máscara. **Aí eu informei ao vigilante que ele aborde de forma respeitosa o uso de máscara**, se a pessoa não quiser colocar, tudo bem, uma questão dela, mas vai lá de forma educada para você obrigar até porque a pandemia ainda não acabou, é um exemplo que ficou característico desta situação. **Aqui em momento algum eu criei divergência por conta desse uso ou não uso da máscara. Então assim, ficou caracterizada a hospitalidade neste**

**sentido. A pessoa bastante hospitaleira e respeitosa, apenas uma questão de orientação no uso ou não da máscara.** (Parque São João Paulo II, grifo nosso)

Esse aspecto revela que acolher estranhos implica quase sempre em divergências, como na não aceitação das regras, podendo gerar conflitos, nesse âmbito,

A hospitalidade não designa aqui apenas todas as formas de encontro entre pessoas. Traz, também, implícita, a opção-obrigação de que ambos se portem adequadamente no encontro. Esta obrigação vem de leis não escritas e daí que, como tal, sua não observância gera alguma forma de hostilidade. (CAMARGO, 2015, p. 46)

Destarte, abrir as portas do seu espaço configura um perigo.

É certo que deixar que o nosso lugar seja invadido por um hóspede representa sempre um risco e uma incomodidade. Neste sentido, a hospitalidade constitui sempre uma experiência de exposição e de vulnerabilidade. (BAPTISTA, 2002, p. 159)

Porém, apesar da oposição do hóspede, o anfitrião jamais deve tratá-lo com hostilidade, segundo a autora, “Na relação de hospitalidade, a consciência *recebe* o que vem de fora com deferência e a cortesia que são devidas a um hóspede, oferecendo-lhe seu melhor sem, no entanto, desrespeitar a sua condição de outro”. (BAPTISTA, 2002, p. 159).

#### 4.2.2 Tempos da hospitalidade nos parques urbanos

##### *Recepcionar*

Ao analisar os tempos da hospitalidade questionou-se aos gestores primeiramente sobre o recepcionar no parque. Tal fato reflete especialmente no acolher pelos funcionários do local, segundo o gestor do Parque do Rangedor.

Na verdade nós por termos na parte do estacionamento a portaria, nós temos a vigilância, nós temos os monitores, nós temos o pessoal do estacionamento, e ainda temos o pessoal da limpeza que fica fazendo ronda, então nós tentamos dar como já falei outras vezes, o máximo de suporte ao visitante, o nosso administrativo é um pouco afastado da entrada, certo, **então o primeiro contato é com o pessoal da portaria, o pessoal da portaria é todo alinhado conosco, todos eles lá, todos os servidores que**

**eu passei, todos os segmentos, eles sabem todas as regras que têm do parque.** (Parque do Rangedor, grifo nosso)

Referente ao contato humano na relação de hospitalidade pode ser definido como:

Objeto de estudo da hospitalidade as diferentes formas e modelos de relações humanas e o resultado do ponto de vista do reforço ou do esgarçamento do vínculo humano serve também para mostrar que a hospitalidade diz respeito à relação entre seres humanos. (CAMARGO 2015, p. 49)

O autor aponta ainda que “entender a hospitalidade como atributo do humano serve para mostrar que as propriedades de sociabilidade dos espaços não existem por si mesmas”. (CAMARGO, 2015, p. 50)

Sobre este ponto, Baptista (2002) afirma que, acolher o outro como hóspede significa que aceitamos recebê-lo em nosso território, colocando à sua disposição o melhor do que somos e possuímos.

O gestor do Parque do Bom Menino, reconhece o recepcionar na disposição da equipe em solucionar os problemas pertinentes.

**[...] resolvendo os problemas que aqui acontecem são todos os dias, toda hora, são problemas dos mais diversos que você possa imaginar [...] Porque a gente lida com pessoas, sabe que cada pessoa que entra aqui é um temperamento diferente, entendeu, então assim, aqui a gente tem que dá conta do cachorro que tá solto, do cachorro que fez as necessidades dele lá e ninguém juntou, aqui a gente tem que dá conta do menino que tá andando de bicicleta de patins, e da bola que bateu e caiu lá não sei aonde e quebrou, do menino que subiu na árvore e caiu [...] então assim, como a gente lida com isso, é recebendo todo mundo bem na hora que o problema aparecer resolver o problema.** (Parque do Bom Menino, grifo nosso)

Em face às regras citadas pelo gestor, que são conhecidas tanto pelos funcionários quanto pelos visitantes, essa passagem pela “porta” implica aceitação às normas, segundo Montandon (2003, p. 133) “a soleira marca uma fronteira, uma passagem implica tacitamente para o convidado a aceitação das regras do outro”.

O Parque do Rangedor dispõe de diversos espaços que buscam acolher seus visitantes, como os bancos ao lado da Praça dos Esportes, como também nas outras praças do parque, como também uma extensa área de gramado, porém algumas áreas não são totalmente arborizadas, como ilustrado abaixo.



**Figura 5** - Espaços de socialização no Parque do Rangedor  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O Parque do Bom Menino também possui diversos locais para descanso, como diversos bancos ao longo dos espaços, uma extensa área de gramado, com bastante árvores ao redor, além de possuir alguns abrigos para proteção da chuva e do sol, ilustrado abaixo.



**Figura 6** - Espaços de socialização no Parque do Bom Menino  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O Parque São João Paulo II também dispõe de espaços que acolhem e descansam os visitantes, a exemplo dos bancos nas diversas praças.



**Figura 7** - Espaços de socialização no Parque São João Paulo II.  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

### *Alimentar*

Referente ao panorama do alimentar, todos os parques dispõem de locais para realização de piqueniques, que são espaços abertos e coletivos.

Nessa parte de alimentação, nós temos opção, **a primeira opção que é o geral, são os piqueniques que a gente libera os piquenique certo**, dependendo da quantidade de pessoas, se for a partir de 40 pessoas têm que responder um requerimento, pra gente ter um embasamento maior e tal e ter um controle, e quando não a pessoa pode vim traz suas coisas, boa no gramado onde quiser, a gente dá o suporte, **explica o quê que não pode, o que não é permitido aqui no parque, o que não é permitido é bebida de garrafa de vidro, não é permitido mesa e cadeira pontiagudas, pra não danificar o gramado** (Parque do Rangedor, grifo nosso).

[...] vai fazer um aniversário, um piquenique de cinquenta pessoas, mas ela não pode colocar cadeira, ela não pode botar painel, ela não pode botar uma mesa, ela não pode botar três, quatro, cinco paletes, como já vieram aqui, **não pode trazer bebida alcoólica, aqui é terminantemente proibido o uso e consumo de bebida alcoólica**". (Parque do Bom Menino, grifo nosso)

**"A gente tem uma área verde específica para o piquenique. Ai a família traz sua toalhinha, porque é proibido cadeira pelo fato do terreno ser de grama e a cadeira poderia machucá-la. É bem natureza mesmo, é você sentar no chão, livre para tirar seus sapatos ou chinelos para ter contato com a terra molhada.** (Parque São João Paulo II)

Também no aspecto do alimentar, observa-se como as leis tornam-se também evidentes, ressaltando que nos espaços, especialmente os fechados, haverá acolhimento, abertura, mas os hóspedes estarão sujeitos também às normas e regras.

No Parque do Rangedor, na oferta de alimentos e bebidas tem os vendedores informais nas mediações do parque, que se somam à oferta de alimentos e bebidas nos espaços.

**Nós temos também os nossos ambulantes que trazem comida, na verdade em parte de comida em si hoje, nós estamos até meio que defasados, nós estamos só com a Andréia que é do *food truck* que têm todo tipo de comida lá também, têm umas duas meninas que trazem, que ficam do lado de fora, fizemos, chegamos a fazer uma parceria com Tiago, não lembro o nome da empresa dele, que ele servia o piquenique pronto já, certo, só que têm umas duas semanas que ele não dá as caras, acredito que seja o movimento mesmo, o momento da chuva é tal, então é basicamente isso, o que nós temos, o grosso são pessoas que trazem sua comida. (Parque do Rangedor, grifo nosso)**

Segunda Paula (2002, p 73) “a alimentação satisfaz também necessidades emocionais, psicológicas e motivacionais dos indivíduos, fazendo com que essa experiência torne-se positiva ou não, em função do seu desenvolvimento”. Logo, ter variedade na oferta gastronômica torna o espaço diferenciado, e dispõe aos visitantes diversas opções.

Já nos parques Bom Menino e São João Paulo II, existem espaços físicos próprios para venda e consumo de alimentos e bebidas, sendo portanto proibida a entrada de vendedores ambulantes.

Temos 5 barraquinhas que funcionam na praça de alimentação. Aí eu tento uma alimentação variada como cachorro quente, batata frita, refrigerante, água de coco, água mineral, pastel, salgado. Então, é um parque com alimentação variada e com uma praça de alimentação própria e específica para isso. (Parque São João Paulo)

Camargo (2004, p. 62) compreende que no contexto do alimentar público “uma culinária bem consolidada localmente cria um padrão gastronômico”. O autor ressalta também a questão da comensalidade, trazendo a interação social e o bem estar como fatores essenciais a serem abordados, cita também as feiras livres, como meio para criar fluxos de indivíduos interessados em sentir-se sociais também pela forma de se alimentar.

Paula (2002) aponta a alimentação como fator fundamental para fidelização da clientela, possibilitando o retorno ou não, simplesmente pelo item da alimentação não satisfazer suas necessidades ou expectativas”. Logo, este ponto torna-se fundamental na avaliação do gestor do parque, ao sinalizar que a oferta de alimentos e bebidas ainda é um ponto dificultoso, desta forma, cabe incluir no planejamento a realização de eventos, como a feirinha que ocorre aos domingos na Praça Benedito Leite, e também realizar projetos gastronômicos em parceria com instituições de ensino da área, pois conforme, afirma Paula (2002, p. 74) “o desejo de satisfazer necessidades humanas é comum às áreas de alimentação e hospitalidade”.

O Parque do Rangedor, dispõe apenas de espaço para realização de piqueniques, não possui praça de alimentação, o local dispõe de alguns bebedouros para visitantes e pets, ao longo da pista de caminhada, porém horário da pesquisa de campo, o aparelho estava sem água. A oferta de alimentos e bebidas é feita pelos vendedores informais, que oferecem água mineral, água de coco e lanches rápidos, como ilustrado abaixo.



**Figura 8** - Espaço de piquenique e alimentação no Parque do Rangedor  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O Parque do Bom Menino possui uma praça de alimentação com área para quatro lanchonetes, porém no horário da visita de campo somente uma delas estava aberta, o local possui mesas e cadeiras disponíveis. O parque também possui uma extensa área de gramado para realização de piqueniques, ilustrado abaixo.





**Figura 9** - Espaço de piquenique e alimentação no Parque Bom Menino  
 Fonte: AUTORA, (2022)

O Parque São João Paulo II, também tem praça de alimentação com 05 barracas que oferecem alimentos e bebidas, entre eles segundo o gestor, (buscar na entrevista), o local possui bancos e cadeiras, no horário visitado as barraquinhas estavam fechadas. O local também possui área de gramado exclusiva para piquenique.



**Figura 10** - Espaço de piquenique e alimentação no Parque São João Paulo II  
 Fonte: AUTORA, (2022)

Vale ressaltar que nenhum dos parques comercializa alimentos e bebidas, sendo a oferta pelos vendedores informais, e por meio de concessão dos espaços de

alimentação para terceiros. Em todos os parques é proibida a entrada com bebidas alcoólicas, porém o visitante pode trazer alimento e demais bebidas para consumo no local.

### *Entreter*

Ao analisar o aspecto do entretenimento dentro dos parques, o gestor do Parque do Rangedor, relata que mensalmente o objetivo é realizar pelo menos dois eventos, existe também uma procura muito grande pelas pessoas, o gestor considera tal aspecto por conta da localização.

O entretenimento, a gente, nós fazemos é, em relação a SEGOV, a SEGOV nos cobra pelo menos dois eventos mensais, certo, então, a gente vai atrás tipo novembro azul, outubro rosa, a gente vai atrás de parcerias pra fazermos eventos nesses momentos, o parque graças a Deus, **esse parque aqui, talvez pela localização dele, nós temos muita facilidade, porque nós temos pelo menos 80% de eventos que nós temos, são as pessoas nos procuram, nós não precisamos sair atrás de puxar eventos, eles é que vem atrás da gente, pedir principalmente pra fazer aula de zumba, aula inaugural de Muay Thai, fazer corrida, corrida normal, pedalada.** (Parque do Rangedor, grifo nosso).

A localização também é considerada pelo gestor do Parque do Bom Menino, como importante fator que influencia na decisão do visitante em realizar eventos.

Ano passado nós recebemos um grupo de dança que queria fazer alguns ensaios aqui de um grande projeto de dança de rua, **porque ele escolheu o Parque do Bom Menino? Porque ele é central,** veio grupos da Cidade Olímpica, Cidade Operária, São José de Ribamar, então todos esses grupos vieram pra cá, porque aqui é central. (Parque do Bom Menino, grifo nosso)

Segundo Canton (2002, p. 90) “a localização também afeta a vantagem competitiva, por meio da influência exercida sobre a competitividade, sobre o crescimento dessa produtividade”. Os eventos nos parques aumentam conseqüentemente o fluxo de pessoas, além da movimentação econômica na compra de produtos e serviços oferecidos nesses ambientes.

Canton (2002, p. 93), complementa que, “os serviços prestados pelos eventos não consistem apenas em satisfação, mas também em deslumbre”. O autor ressalta que o objetivo dos eventos, é encantar o público de modo que retornem sempre e divulguem os serviços prestados e a cidade como padrão de qualidade em serviços.

Percebe-se que um dos principais eventos realizados nos parques Rangedor e Bom Menino são os eventos esportivos. “Nos procuram [...] pra fazer aula de zumba, aula inaugural de *Muay Thai*, fazer corrida, corrida normal, pedalada”. (Parque do Rangedor). “Aqui nós temos as escolinhas, a escolinha de Futsal, escolinha de vôlei, nós temos as escolinhas de handebol”. (Parque do Bom Menino).

Segundo Canton (2002, p. 85), “o que se encontra registrado mais especificamente sobre o turismo de eventos foram os primeiros Jogos Olímpicos da Era Antiga, datados de 776 a.C. (Matias, 2001: 1)” Canton, cita Matias, e destaca que “a partir dos Jogos Olímpicos é que o espírito de hospitalidade desenvolveu-se”.

A realização de atividades esportivas retratam o lazer e entretenimento, mas também, implica a busca de uma vida mais saudável, e a realização dessas ações em parques urbanos possibilitam ainda mais qualidade de vida para os visitantes. Nesse sentido, o gestor do Parque do Bom Menino destaca também os projetos realizados no parque através das secretarias co-gestoras e de outros parceiros.

“Temos as atividades realizadas pelas secretarias co-gestoras e muitas dessas pessoas utilizam dessas atividades. Por exemplo, nós temos o projeto Viva Feliz da SEMDEL, Secretaria de Esportes e Lazer, aproximadamente 300 idosas não são todas ao mesmo tempo, é dividido na semana. Nós temos o projeto Mexa-se da Secretaria de Saúde atende pessoas idosas e pessoas de qualquer idade. Então vem para cá faz todo uma triagem passa pela enfermagem, pela nutricionista, pelo clínico geral, se precisar de medicação, receita, se precisar de um outro atendimento da o encaminhamento”. (Parque do Bom Menino)

**“Nós temos as oficinas, temos a sala verde que tem o teatro de fantoche que é oferecido pela Guarda Municipal.** Nós temos uma equipe que ela é muito boa e ela pode se adaptar a demanda, por exemplo uma escola chegar aqui e diz: Olha nós queríamos que vocês nos oferecessem uma um dia de cinema, por exemplo, nós temos datashow, nós temos caixa de som, e nós temos o espaço”. (Parque do Bom Menino, grifo nosso)

**[...] nós temos o teatro de fantoche, nome dos personagens fauna e flora, dão noções básicas de Meio Ambiente para as crianças. Ah, eu quero falar sobre alimentação saudável, nós temos o pessoal da Secretaria de Saúde, passa vídeo e explica sobre alimentação saudável para as crianças,** nós temos outros parceiros aqui do setor. No setor da comunidade nós temos o GDAM, o GDAM é parceirasso nosso. Agora essa semana, a gente ia fazer a última semana de férias. **O GDAM oferece para gente aula de capoeira para crianças, e oficina de percussão para crianças, se eu quiser fazer uma oficina de turbantes afros.** (Parque do Bom Menino, grifo nosso)

O gestor do Parque do Rangedor também relata sobre a realização de eventos seguindo as comemorações de cada mês, e também a utilização de eventos com

objetivo de arrecadar itens destinados à doação, principalmente para a comunidade local mais humilde.

**Mas a gente sempre faz, quando tem, dia das crianças, dia dos pais, dia das mães, aniversário da cidade, aniversário do parque, que a gente sempre faz um evento, a gente arrecada com os ambulantes, a gente pede doação de brinquedos, alimentos, cestas básicas, no natal, então a gente sempre tenta tá fazendo esse entretenimento, principalmente, a gente doa principalmente pro pessoal da Vila que são os mais humildes da redondeza, e são pessoas que frequentam bastante, estão aqui assiduamente. (Parque do Rangedor, grifo nosso).**

O gestor do Parque São João Paulo II, destaca como principais opções de entretenimento os espaços de recreação infantil e também a realização de missas pela arquidiocese de São Luís, além das feirinhas de artigos religiosos.

“Eu tenho uma praça da família, que conta com brinquedos, gangorra, balança, escorregadores. Tenho tercerizado que são brinquedos infláveis, tem carrinhos elétricos, isso para criança. Para os idosos tenho realização de missas. Conto com dois dias durante o mês para a realização dessas missas. Aí sempre tem o pessoal da meia idade. Eu conto com as barraquinhas de artesanatos que vendem produtos tipicamente religiosos ou não. Ou seja, é um parque que é bastante diversificado para todas as idades.” (Parque São João Paulo II)

Camargo (2004, p. 64) aponta que o entreter público, “remete diretamente aos equipamentos urbanos de lazer e eventos e às respectivas políticas urbanas”. Logo, os parques urbanos tornam-se espaços essenciais para a realização de eventos de pequeno a grande porte, aberto ao público, evidenciando ainda a acessibilidade referente ao aspecto econômico, pois muitas pessoas não destinam sua renda, exclusivamente para participação em eventos privados, por exemplo. O autor ressalta ainda a importância de espaços como os parques, menos para o desfrute turístico, e mais para a qualidade de vida da população residente.

Conclui-se esta categoria com o pensamento de Camargo (2004, p. 53) “ainda que todos os dicionários restrinjam a noção de hospitalidade ao leito e alimentação, resulta óbvio que receber pessoas implica entretê-las de alguma forma e por algum tempo, proporcionar-lhes momentos agradáveis”.

O Parque do Rangedor possui espaços para realização de eventos como as quadras, no caso dos campeonatos, a área do estacionamento, por se extensa pode ser feita a solicitação, sendo a autorização concedida pela SEGOV, possui *playground*, carrinhos e patinetes elétricos como entretenimento para o público infantil.

Outros eventos são realizados para público adulto a exemplo das aulas de zumba, *Muay Thai*, eventos de corrida e pedalada, programação de eventos no aniversário da cidade, e nas datas comemorativas do ano, como ilustrado abaixo.



Figura 11 - Principais entretenimentos no Parque do Rangedor  
Fonte: Instagram. Vem pro Parque. (2021)

Como opções de entretenimento no Parque Bom Menino, destacam-se a realização de atividades recreativas, oficinas, eventos esportivos, eventos em datas comemorativas, como ilustrado abaixo.



Figura 12 - Principais entretenimentos no Parque do Bom Menino  
Fonte: SEMDEL, (2021)

No Parque São João Paulo II, destacam-se como principais entretenimentos os equipamentos de lazer além das missas realizadas na capela, e também da feirinha de artigos religiosos que é feita também no local, como ilustrado abaixo.



**Figura 13** - Principais entretenimentos no Parque São João Paulo II  
 Fonte: AUTORA, (2022)

### 4.3 Descrição e análise dos espaços e equipamentos de Lazer

Neste tópico busca-se descrever de maneira individual, os espaços e equipamentos de lazer disponíveis nos três parques estudados, foi feita também observação a fim de verificar a qualidade física das estruturas, faixa etária de utilização e demais sinalizações referentes aos aparelhos oferecidos.

#### 4.3.1 Parque do Rangedor

O Parque do Rangedor dispõe de equipamentos para realização, de atividades físicas de lazer, especialmente atividades esportivas possui 04 quadras sendo uma para a prática exclusiva de tênis, uma quadra de areia para futebol e vôlei de praia, duas quadras poliesportivas para basquete, futsal, handebol, vôlei e futebol. Além de academias ao ar livre, segundo o gestor também são realizadas periodicamente aulas de zumba, de *Muay Thai* e de yoga.

As reservas das quadras são feitas por meio do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, o responsável pela reserva deve chegar com antecedência ao parque, para assinar o termo de responsabilidade. As quadras visualmente apresentam bom aspecto físico, todas com cercamento e sinalização horizontal em bom estado, como ilustrado abaixo.



**Figura 14** - Quadra Poliesportiva  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 15** - Quadra de areia  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 16** - Quadra de tênis  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

A academia principal, possui sinalização indicando uso somente para adultos, além da maneira correta para utilização, apesar da sinalização para uso exclusivo de adultos, verificou crianças na área em questão, conforme dito pelo gestor, o parque não possui quantitativo grande de monitores para todas as áreas, sendo essa questão ficando sob responsabilidade dos pais.



**Figura 17** - Sinalização referente ao uso nos equipamentos  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 18** - Academia ao ar livre  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O parque possui também pista de caminhada, *cooper* e via de ciclismo, porém a sinalização horizontal de ambas está apagada por conta da ação do tempo, a pista possui 3,5 km de extensão, mas essa informação não é disponibilizada ao longo do trecho.





**Figura 19** - Pista de caminhada e ciclismo  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O parque, por meio dos trabalhadores informais, disponibiliza aluguel de bicicleta e bicicleta família, além bicicletas elétricas de uso gratuito fornecido pelo parque em parceria com a Equatorial, há também o aluguel de carrinhos infantis elétricos e patinetes, possui também *playgrounds* na praça dos esportes (principal praças) e também ao longo das praças que ficam na extensão da pista de caminhada e de ciclismo, como ilustrado abaixo. Essas atividades caracterizam-se de cunho recreativo e podem ser exercidas por diversas faixas etárias, os playgrounds não dispõem de sinalização para uso específico de acordo com a faixa etária.



**Figura 20** - Serviço de Aluguel de Bicicletas  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O Eletroposto é um dos mais novos equipamentos do parque, através de a parceria entre o governo e a Equatorial, trata-se de uma central de carregamento de carros elétricos e bicicletas elétricas, por meio de energia solar, possui um carro elétrico que é comumente utilizado para vistoria das áreas no parque, e 10 bicicletas disponíveis gratuitamente aos visitantes, através de um cadastro prévio por meio do aplicativo E+ Mobilidade elétrica. O local possui um instrutor para auxiliar os visitantes, o uso da bicicleta é de somente uma hora e para uma única pessoa, devendo o visitante retornar ao local para devolução. No local também há banners com muitas informações referente ao aparelho, porém não há informação referente a faixa etária de uso.



**Figura 21 - Eletroposto**  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O app E+ Mobilidade Elétrica é encontrado nas principais lojas de aplicativos, podendo ser instalados tanto em sistema *android* como IOS, é necessário cadastrar nome, CPF, celular, *e-mail*, além do cartão de crédito, porém nenhuma cobrança é efetuada, na página inicial é possível ver a quantidade de bicicletas disponíveis, após inseridos os dados a pessoa clica para tirar a foto do Qr Code na doca em que a bicicleta está disponível, o local também disponibiliza capacetes sendo seu uso obrigatório.



**Figura 22** - Instruções de uso do *app* do Eletroposto  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 23** - Aluguel de brinquedos infantis  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 24** - Playgrounds  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O parque possui um borboletário onde são expostas espécies de borboletas, o espaço é administrado pela SEMA, como também a praça das Estrelas que possui um pequeno lago, é realizada atividades de contemplação e intelectuais, ao informar os visitantes sobre o conhecimento das espécies.



**Figura 25 - Borboletário**  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

#### 4.3.2 Parque do Bom Menino

Este parque dispõe de equipamentos e espaços de lazer, destaca-se inicialmente as quadras, sendo uma quadra poliesportiva e uma quadra com gramado artificial, possui também um ginásio poliesportivo que propiciam a realização de atividades físicas, especialmente as esportivas, a utilização das quadras é através de solicitação a SEMDEL por meio de um ofício. Há também academias distribuídas em diversos espaços do parque.



**Figura 26 - Quadras esportivas**  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

Os aparelhos e espaços encontram-se visualmente com boa qualidade física, com exceção de alguns aparelhos da academia que estavam quebrados e enferrujados, sendo que o mesmo não encontrava-se interditado ou isolado, os aparelhos dispõem de pequeno informativo instruindo sobre seu uso.



**Figura 27** - Academia ao ar livre  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O parque também possui pista de caminhada e corrida, porém não possui sinalização horizontal, apenas vertical indicando o percurso percorrido. Verificou-se que em um dos pontos existe uma pequena ponte, porém não possui um batente, apenas cones sinalizando o local.

A gestão do parque em parceria com os funcionários realiza atividades recreativas com cunho educacional, como oficina, na chamada 'sala verde', o teatro de fantoche realizado pela guarda municipal, apresentando questões ambientais, utiliza o auditório para realizar cinema, adaptando assim para a realização de diversas temáticas principalmente com o público infantil, como ilustrado na figura 28.



**Figura 28** - Espaços para realização de oficinas  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

Existem também parques infantis com gangorras, escorregador, balanços, bicicletas fixas, porém eles não são sinalizados com a faixa etária de uso, como ilustrado abaixo.



**Figura 29 - Parquinho Infantil**  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

Em conjunto com o GDAM, são oferecidas atividades artísticas e culturais, como aulas de capoeira, oficina de percussão e de turbantes afros, realizadas principalmente no espaço do anfiteatro.



**Figura 30 - Anfiteatro**  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O parque possui um orquidário, onde são expostas algumas espécies de orquídeas, o espaço é utilizado para atividades de contemplação e intelectuais no aprendizado e conhecimento das espécies.



**Figura 31** - Orquidário  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

#### 4.3.2 Parque São João Paulo II

Este espaço possui academias ao ar livre e também pista de ciclismo e caminhada para prática de atividades físicas, como ilustrado abaixo.



**Figura 32** - Academia ao ar livre  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 33** - Pista de caminhada e ciclismo  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

Dentre os espaços para realização de atividades recreativas o parque possui *playground*, com sinalização de instrução de faixa etária de uso, parquinho infantil, bancos e mesas com marcação de xadrez, porém não é disponibilizado os objetos para o jogo, os aparelhos visivelmente apresentam boa qualidade física, através de terceirizados são ofertados brinquedos infláveis e carrinhos elétricos para o público infantil.



**Figura 34-** *Playground* e Parquinho infantil.  
Fonte: AUTORA, (2022)



**Figura 35 -** Placa informativa do *playground*.  
Fonte: AUTORA, (2022)





**Figura 36** - Mesa para jogos  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O parque tem um lago artificial chamado de 'Lago dos Desejos', com espécies de peixes como Pirarucu, Tambaqui e Tilápia, apesar do nome é proibido jogar moedas na água, no local também existem fontes, a 'Fonte do Papa', uma fonte interativa, 'Fonte da Virgem' e 'Fonte da Cruz', os espaços que servem especialmente como locais para realização de atividades recreativas.



**Figura 37** - Lago dos desejos  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 38** - Fonte do Papa  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 39** - Fonte da Virgem  
**Fonte:** AUTORA, (2022)



**Figura 40** - Fonte da Cruz  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

A manutenção dos equipamentos é feita por uma empresa terceirizada, ao identificar determinada necessidade, o gestor entra em contato com a empresa para a prestação do serviço, a boa relação entre gestor e fornecedor nesse caso influencia diretamente na prática de lazer dos visitantes, visto que a regularidade nas manutenções propicia equipamentos e espaços adequados para os visitantes.

#### **4.4 Análise das observações assistemáticas**

Com base nas visitas aos parques, analisou-se aspectos referente às condições de acessibilidade, tomou-se como partida, condições viárias do entorno de acesso aos parques, a oferta de transporte público, disponibilidade de estacionamento, acessibilidade existente para pessoas com deficiência, sinalização e segurança.

O acesso ao Parque do Rangedor pode ser pela avenida Dep. Luís Magalhães, por meio de transporte público sendo três linhas de ônibus: Terminal Cohama/ Terminal Praia grande (T-409); Ponta D'areia/ Deodoro (T-402) e Alto do Calhau/ São Francisco (406) linha não integrada, estas informações podem ser facilmente encontradas no *website* do parque.

A segunda fica localizada na avenida Búzios, logo é necessário caminhar da avenida dos Holandeses até lá, pois não há linhas de ônibus na avenida em questão. O visitante também pode acessar o parque com seu veículo, porém somente pela avenida principal onde fica a entrada para o estacionamento com 500 vagas.

O espaço é plano, possui rampas para acessar alguns locais, porém não há corrimões, as entradas das quadras são acessíveis e também os banheiros são adaptados. A segurança do local é administrada principalmente pela empresa terceirizada, com parceria do BPA, e em alguns casos pela Polícia Militar, o local dispõe de recurso de videomonitoramento, ilustrado abaixo.



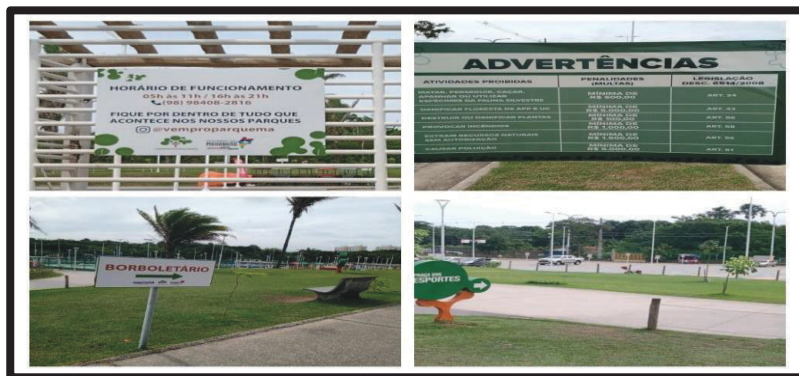
**Figura 41** - Espaços e equipamentos acessíveis  
Fonte: AUTORA, (2022)

O parque possui sinalização com direcionamento de alguns locais, na entrada do parque também há um mapa com a demarcação dos principais locais, no

estacionamento, no Eletroposto, no borboletário e na praça dos esportes, todos os espaços são identificados tornando-os conhecidos pelos visitantes, ilustrado abaixo.



**Figura 42 - Mapa do Parque do Rangedor**  
 Fonte: AUTORA, (2022)



**Figura 43 - Mapas informativos**  
 Fonte: AUTORA, (2022)

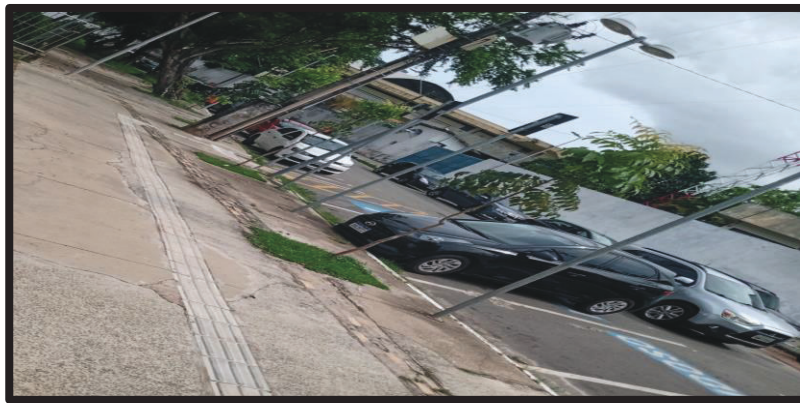


**Figura 44 - Espaço da Polícia Militar e BPA**  
 Fonte: AUTORA, (2022)

O acesso ao Parque do Bom Menino pode ser feito pela avenida Alexandre de Moura (entrada principal), como também pela rua Dep. Raimundo Vieira da Silva, utilizando o transporte público, por estar localizado na região central da cidade existem diversas linhas de ônibus que passam em frente ao parque, segundo o aplicativo de

mobilidade urbana, o *Moovit App*, são cerca de vinte linhas de transporte público que vão diretamente para o local, além de outras linhas que passam na praça Deodoro que fica cerca de 5 minutos do parque, andando.

Ambas as entradas dos parques são acessíveis, sendo que a segunda entrada dispõe de rampas e corrimão e também pisos táteis, assim como os banheiros. O estacionamento disponível para os visitantes é apenas na área externa do local. A segurança do parque é feita especialmente pela equipe da guarda municipal, com auxílio do vídeo monitoramento.



**Figura 45** - Estacionamento  
Fonte: AUTORA, (2022)

Em relação a sinalização observou-se muitas sinalizações verticais com direcionamento dos principais locais, além de mapas informativos dos principais espaços e equipamentos disponíveis, ilustrado abaixo.



**Figura 46** - Mapa do Parque do Bom Menino  
Fonte: AUTORA, (2022)



**Figura 47** - Sinalizações de direcionamento  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

O acesso principal ao Parque São João Paulo II é somente pela Av. Senador Vitorino Freire, o parque possui duas portarias, a portaria 1, com acesso somente de pedestres e a portaria 2 com acesso exclusivo de veículo para o estacionamento no local que conta com espaço para 380 veículos. A segurança do parque é feita tanto pela empresa do parque, como também pela Polícia Militar através de vídeo monitoramento.



**Figura 48** - Estacionamento  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

Em relação às linhas de ônibus, o parque fica próximo ao principal terminal rodoviário da cidade e por conta disso diversas linhas passam em frente ao parque, em dois fluxos distintos, um com destino centro e outro com destino a bairros.

A entrada do parque possui todo piso plano sem, sendo acessível para pessoas com deficiências físicas, principalmente os cadeirantes, o acesso a alguns espaços é feito através do rebaixamento do piso e rampas, os banheiros também são específicos para esse público, como vislumbrando abaixo.



**Figura 49** – Centro administrativo, banheiros e entrada principal  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

A sinalização no parque concentra-se principalmente em identificar os equipamentos e espaços, o local também possui mapa com indicação dos locais e equipamentos, como ilustrado abaixo.



**Figura 50** – Mapa do Parque São João Paulo II  
**Fonte:** AUTORA, (2022)

As diferentes formas de acesso aos parques indicam uma abertura aos diferentes públicos que buscam o local para visitação, logo percebe-se nos pontos

analisados a permissão aos visitantes ao exercício pleno das funções nos espaços do parque.

“De qualquer forma, um espaço público é por natureza mais aberto e a primeira função que o distingue do espaço privado é a facilidade de acesso. O espaço público é de todos e de ninguém em particular, em princípio, todos o podem usar com os mesmos direitos”. (MATOS, 2010, p. 20).

Desta forma, pode-se considerar o espaço urbano como local democrático e aberto a diferentes gerações, existindo assim o acolhimento perceptível principalmente em algumas instalações, vale deslumbrar a importância da prevalência do contato humano, aspecto que pode vir ser melhorado nos parques, principalmente com a inclusão de mais recursos humanos.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema da hospitalidade urbana ainda é pouco discutido nas áreas sociais, principalmente no que tange a hospitalidade em parques urbanos, o cenário não é diferente na cidade de São Luís, este fato se torna um desafio na elaboração da pesquisa, inclusive ao relacionar os parques urbanos como locais para a prática de lazer, considerando ainda a gestão pública como protagonista no planejamento dos espaços e equipamentos para essa prática. Através das entrevistas realizadas com os três gestores dos parques urbanos de São Luís, foi possível responder a problemática que motivou esta pesquisa.

Desta forma, retomando os objetivos específicos, foi possível primeiramente compreender o entendimento dos gestores a respeito da hospitalidade, isso fica evidente principalmente nas falas dos gestores que possuem percepção semelhante quanto à hospitalidade, enquanto um ato de bem receber, no contato diário com os visitantes, na administração dos espaços e equipamentos, e especialmente na cultura organizacional do local, os gestores frisam a importância de uma equipe alinhada para acolher bem e dar suporte necessário aos frequentadores. Os gestores do Parque do Bom Menino e do Parque do Rangedor percebem que a hospitalidade envolve também regras, logo o obediência das regras garante o bem-estar para todos os envolvidos.

Foi possível descrever os principais espaços e equipamentos de lazer dos locais disponíveis para os visitantes, que atendem na realização de diversas atividades, principalmente nos âmbitos esportivo, educativo e religioso, percebe-se que a boa gestão e manutenção frequente desses espaços possibilita aos frequentadores a utilização de forma completa, tornando o visitante também consciente do cuidado com os espaços

Foi possível também, analisar a hospitalidade na perspectiva do recepcionar, alimentar, entreter, percebe-se que acolhida também se manifesta por meio da assistência dos funcionários dos parques para os visitantes, através da oferta de espaços como praças de alimentação e lanchonetes, com a disponibilidade de equipamentos para entretenimento dos que visitam, assim como os eventos realizados nos locais.

Considerou-se a hospitalidade através da acessibilidade nos parques, compreendida principalmente em termos de mobilidade urbana, que permite aos

usuários o uso e apropriação dos espaços, além da inclusão de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Viu-se também, que as sinalizações existentes são meios que podem facilitar a vivência dos visitantes ao direcioná-los aos espaços e equipamentos nos parques.

Contudo, esta pesquisa possui algumas limitações na sua elaboração, visto que diante da pandemia do covid-19, houve dificuldade no agendamento de entrevistas com os gestores, além de não possibilitar entrevistar outros parques da cidade. Ao entrevistar somente os gestores, os usuários são excluídos, como também os funcionários e terceirizados de cada parque, equipes que têm contato mais direto com os frequentadores, além de possíveis *stakeholders*, que influenciam e são influenciados pela hospitalidade; com isso torna-se importante dar continuidade no estudo deste tema, considerando todos esses atores sociais, e esta pesquisa serve como apoio para produção de novos estudos.

Destaca-se que a hospitalidade pode tornar-se mais evidente e estratégica na gestão dos parques, especialmente nas redes sociais, buscando apresentar mais as áreas de lazer, explanando os eventos e atividades realizados nos locais. Com a inserção de mais recursos humanos, na contratação de mais pessoas, que possam guiar e orientar os visitantes na extensão dos parques, como também na manutenção frequente dos espaços, equipamentos e sinalizações, pois são recursos essenciais na experiência dos frequentadores.

Segundo Grinover (2013, p. 20), “Afirmar a cidadania, respeitar o meio ambiente, reduzir a desigualdade, são pontos fundamentais de uma política de hospitalidade”. Então é louvável tornar os locais receptivos e democráticos. Evidenciando principalmente o acolhimento aos visitantes, e nas estruturas oferecidas para a prática de lazer, e, portanto, mostra-se de extrema importância a realização de ações de incentivo à ocupação dos parques, revelando a questão da cidadania como qualidade dos cidadãos que possuem tanto direitos como obrigações, e com isso possibilitando o retorno ao local. E na participação efetiva dos atores sociais, sociedade, governo e iniciativa privada de modo a discutir a ocupação e uso dos parques urbanos em São Luís/ MA.

## REFERÊNCIAS

ABREU, V. A. **A Máquina da Hospitalidade** In: DENCKER, Ada Freitas; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). Hospitalidade: Cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p. 29-48.

ARAÚJO, J.F.F.E. **Avaliação da Gestão Pública: a Administração Pós Burocrática**. Universidade do Minho, Portugal, 2007. RepositóriUM. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1822/8309>>. Acesso em: 15 ago. 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAPTISTA, I. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano V, n. 2, p. 5-14, jul.- dez. 2008.

\_\_\_\_\_. **Lugares de hospitalidade**. In: Dias, C. M. de M. (org.), Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. Barueri: Manole, 2002. p. 157-164.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: <[https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf)> Acesso em: 04 fev. 2022.

BRESSER PEREIRA, L. C. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço Público**, [S.l.], v. 47, n. 1, p. 07 - 40, 2015. DOI: 10.21874/rsp.v47i1.702.

BORGES, Q.F. **Gestão de pessoas: Avaliação de Desempenho na Prefeitura Municipal de Catolé do Rocha-PB**. UEPB, 2014.

CALCAGNOTTO, C. N.; ÁVILA, N. F. de; OSMAINSCHI, R. **O Turismo Sob O Olhar Da Cultura, Da Gestão Cultural, Da Hospitalidade E Do Turismo Urbano E Sua Relação Com O Lazer**. Revista Brasileira de Estudos do Lazer, [S. l.], v. 3, n. 2, p. p.97–112, 2017.

CAMARGO, L.O.L. **Os domínios da hospitalidade**. In: DENCKER, Ada Freitas; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). Hospitalidade: Cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p. 7-28.

\_\_\_\_\_. **O que é lazer**. São Paulo: Brasiliense, 2003.

\_\_\_\_\_. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph. 2004.

\_\_\_\_\_. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano V, n. 2, p. 15-51, jul.- dez. 2008.

\_\_\_\_\_. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. XII, n. especial, p. 42-69, mai. 2015.

\_\_\_\_\_. As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo - RBTUR**, São Paulo, 15 (2), e-2112 maio/ago. 2021.

CANTON, A.M. **Os Eventos no Contexto da Hospitalidade** - Um Produto e um Serviço Diferencial. In: Dias, C. M. de M. (org.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole, 2002. p. 83-96.

CASELLA, L.L.C. Hospitalidade dos espaços públicos: possibilidades e dificuldades em torná-lo acolhedor. **Revista Hospitalidade**, v. 3, p. 35-45, 2006.

CASTRO, E.A. A Importância da Qualidade do Atendimento na Prestação de Serviços no Setor Público. **ID on line. Revista de psicologia**, [S.l.], v. 12, n. 41, p. 470-484, jul. 2018. ISSN 1981-1179.

CASTRO, V. S.; CASTRO, C. A. T. A Gestão Pública do Lazer em espaços públicos urbanos: um estudo de caso da praça do operário, no município de Breves - PA. **Revista Brasileira de Estudos do Lazer**. Belo Horizonte, v. 2, n. 3, p. 139-158, set./dez. 2015.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. Idalberto Chiavenato. - 6. ed. - Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COSTA, B. V.; CAMARGO, L. O. de L. Parques Urbanos, população e exclusão em São Paulo. **Revista Licer**, Belo Horizonte, v. 15, n. 2, jun./2012.

CRISTÓVAM, J. S.; SAIKALI, L. B.; THANDERSON P. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência** (Florianópolis) [online]. 2020, V.43, n. 89.

CRUZ, R. C. A. **Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais**. In: Dias, C. M. de M. (org.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole, 2002. p.39-56.

DENCKER, A.F.M. Hospitalidade e interação no mundo globalizado. **Revista Rosa dos Ventos**, [s.l.], v. 5, ed. 1, p. 4-14, 2013.

DUMAZEDIER, J. **Lazer e cultura popular**. 3. ed. São Paulo: Perspectiva, 2001.

\_\_\_\_\_. **Sociologia empírica do lazer**. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 1999.

DUTRA, C.O.; CALDAS, L.C.; PINHEIRO, P.M.; BASTOS, T.R. hospitalidade urbana do centro histórico de Pelotas/RS. **Applied Tourism**, [s.l.], v. 2, ed. 3, p. 79-93, 2017.

ESTADO DO MARANHÃO. **Decreto nº 15.618, de 26 de junho de 1997**. Cria a Área de Proteção Ambiental do Itapiracó e dá outras providências. 1997. Disponível em: <https://legislacao.sema.ma.gov.br/arquivos/1569958011.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 7.545, de 7 de março de 1980**. Cria o Parque Estadual do Bacanga e dá outras providências. São Luís: Câmara Municipal, 1980. Disponível em: [https://documentacao.socioambiental.org/ato\\_normativo/UC/300\\_20100823\\_142844.pdf](https://documentacao.socioambiental.org/ato_normativo/UC/300_20100823_142844.pdf). Acesso em: 23 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 21.797, de 15 de dezembro de 2005.** Cria a Estação Ecológica do Sítio Rangedor, com limites que especifica, e dá outras providências. São Luís: Câmara Municipal, 2005. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/diarios/6496931/pg-6-executivo-diario-oficial-do-estado-do-maranhao-doema-de-15-12-2005>. Acesso em: 23 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.864, de 4 de julho de 2013.** Redefine os limites da Estação Ecológica do Sítio Rangedor e dá outras providências. 2013. Disponível em: <<https://www.pge.ma.gov.br/files/2013/03/LEIS-2013.pdf>> . Acesso em: 23 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.455, de 16 de maio de 2016.** Altera a categoria de unidade de conservação da Estação Ecológica do Sítio Rangedor, e dá outras providências. São Luís: Câmara Municipal, 16/05/2016. Disponível em: [http://arquivos.al.ma.leg.br:8080/ged/legislacao/LEI\\_10455](http://arquivos.al.ma.leg.br:8080/ged/legislacao/LEI_10455). Acesso em: 23 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.343, de 29 de setembro de 2020.** Dispõe sobre os objetivos e sobre a redefinição dos limites do Parque Estadual do Bacanga e dá outras providências. São Luís: Câmara Municipal, 2020. Disponível em: [https://documentacao.socioambiental.org/ato\\_normativo/UC/5137\\_20201001\\_051622.pdf](https://documentacao.socioambiental.org/ato_normativo/UC/5137_20201001_051622.pdf). Acesso em: 23 jan. 2022.

FACINI, K. R.; LOPES, D. S.; UVINHA, R. R. Lazer e educação em parques urbanos: a comunicação visual no Parque Ibirapuera. **Comunicações**, Piracicaba, v. 26, ed. 1, p. 279-295, jan - abr 2019.

GOMES, C.L. (Org.). **Dicionário crítico do lazer.** Belo Horizonte: Autêntica, 2004. p. 93-96.

GOMES, M.A.S. Parques urbanos, políticas públicas e sustentabilidade (parques urbanos, políticas globais de desenvolvimento sustentável). **Mercator**, Fortaleza, v. 13, n. 2, pág. 79 a 90, junho de 2014. ISSN 1984-2201.

GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade: Um Tema a Ser Reestudado e Pesquisado.** In: Dias, C. M. de M. (org.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole, 2002. p.69-82.

\_\_\_\_\_. A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano VI, n. 1, p. 04-16, jan.-jun. 2009.

\_\_\_\_\_. **A hospitalidade, a cidade e o turismo.** São Paulo: Aleph, 2007.

\_\_\_\_\_. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

LASHLEY, C. **Para um entendimento teórico.** In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (orgs.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas de um mundo globalizado*. São Paulo: Manole, 2004, p.1-24.

LYRA, A.P.R.; MESQUITA, R.C. **Parques Urbanos na Cidade Contemporânea.** In: LYRA, Ana Paula Rabello *et al.* *CIDADE E METRÓPOLE: Coleção Arquitetura e cidade*. [S. l.]: Letra Capital Editora, 2018. v. 1, cap. Artigo 5, p. 87-104.

MARCELLINO, N.C. **Lazer e humanização**, Campinas, SP: Papyrus, 1983, Coleção Fazer/ Lazer.

\_\_\_\_\_. N.C. **Políticas Setoriais de Lazer: o papel das prefeituras**. Campinas, SP: Autores Associados. 1996, Coleção educação física e esporte.

MATIAS-PEREIRA, J. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

\_\_\_\_\_. **Manual de Gestão Pública contemporânea**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MATOS, Fátima Loureiro de. Espaços públicos e qualidade de vida nas cidades: O caso da cidade Porto. **OBSERVATORIUM: Revista Eletrônica de Geografia**, [s.l.], v. 2, ed. 4, p. 17-33, 2010.

MARTINS, R. T. P.; ARAÚJO, R. DE S. **BENEFÍCIOS DOS PARQUES URBANOS. Humanas Sociais & Aplicadas**, v. 4, n. 10, 11 dez. 2014.

MATHEUS, Z.M. **A Ideia de uma Cidade Hospitaleira**. In: Dias, C. M. de M. (org.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole, 2002. p.69-82.

MEIRELLES, H.L. **Direito administrativo brasileiro**. Hely Lopes Meirelles, José Emmanuel Burle Filho. - 42. ed. / atual. até a Emenda Constitucional 90, de 15.9.2015. São Paulo: Malheiros, 2016.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. (12ª edição). São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2010.

MONTANDON, A. **Hospitalidade ontem e hoje**. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S.(Orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003, p. 131-143.

MONTENEGRO, G.; ISAYAMA, H.F. O lazer e a cidade: o olhar dos professores universitários no Pará e Amapá. **Revista Brasileira de Estudos do Lazer**. Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 31-51, jan./abr. 2019.

NOVAES, C.; LASSO, S.; MAINARDES, W.E. Percepções de qualidade do serviço público. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, vol. 9, núm. 1, enero-marzo, 2015, pp. 107-123. Universidade Federal Fluminense Rio de Janeiro, Brasil.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>>. Acesso em: 04 fev. 2022.

PALUDO, A. **Administração pública para auditor fiscal da receita federal e auditor fiscal do trabalho**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2012.

\_\_\_\_\_. **Administração pública**. Augustinho Paludo. – 3. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

PANZENHAGEN, L.; NEZ, E. **Chefia e liderança na gestão**: algumas reflexões. UNISEPE, 2018. Disponível em: < [http://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/1chefia\\_lideranca.pdf](http://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/1chefia_lideranca.pdf)>. Acesso em: 23 jan. 2022.

PAULA, N.M. **Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação**. In: Dias, C. M. de M. (org.), Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas. Barueri: Manole, 2002. p.69-82.

PELLEGRIN, A. de. O Espaço de lazer na Cidade e a Administração Municipal. In: Marcellino, N.C. (org.). **Políticas Setoriais de Lazer**: o papel das prefeituras. Campinas, SP: Autores Associados. 1996, Coleção educação física e esporte.

PERES, J. V.; HALLAL, D. R. **Hospitalidade a partir dos gestores públicos**. Revista Hospitalidade. São Paulo, volume 18, n.2, p. 1- 17, 2021.

PLENTZ, R.S. Hospitalidade: trocas humanas versus trocas mercadológicas. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano 2, n. 2, p. 47-68, 2. sem. 2005.

SAGI, Luciana. Gestão pública da hospitalidade urbana: estudo de caso do Parque da Água Branca na cidade de São Paulo. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. v. 2, n. 3, p. 90-105, nov. 2008.

SEVERINI, V.F. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **Revista Iberoamericana de Turismo–RITUR**, Penedo, v. 3, n. 2, p. 84 - 99, 4 fev. 2013.

SILVA, C.G. **O Parque do Bom Menino como um espaço de lazer para a cidade de São Luís**. São Luís: [s. n.], 2008. 62 p. (Monografia): UFMA, 2008. Disponível em: <<https://sigaa.ufma.br/sigaa/verProducao?idProducao=972015&key=bc49e347a97c3fc0a757ea5d996efc38>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

SILVA, T. A. **Conceitos e evolução da administração pública**: o desenvolvimento do papel administrativo. Anais do VIII Seminário Internacional Sobre Desenvolvimento Regional: Territórios, Redes e Desenvolvimento Regional, UNISC, 2017. Disponível em: <<https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidr/article/view/16678>>. Acesso em: 03 ago. 2021.

SOUZA, R.J.; MELO, C.A.S.M. **Os parques urbanos como indicadores de qualidade de vida**: análise dos parques urbanos de Uberlândia - MG. Periódico Técnico e Científico Cidades Verdes, [S. l.], v. 2, n. 3, 2014.

SZEREMETA, B.; ZANNIN, P.H.T. A importância dos parques urbanos e áreas verdes na promoção da qualidade de vida em cidades. **Raega - O Espaço Geográfico em Análise**, [S.l.], v. 29, p. 177-193, dez. 2013. ISSN 2177-2738.

VALE. **Parque Botânico Vale em São Luís**. [S. l.]. Disponível em: <http://www.vale.com/brasil/PT/initiatives/environmental-social/botanic-park-sl/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 23 jan. 2022.

YIN. R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

WASSALL, A.R.; SALLES, M.R.R. Cidades e Praças: Ambivalência da Hospitalidade em Espaços Públicos. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 386-399, 14 fev. 2019.



## APÊNDICES

## APÊNDICE A - AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Prezado (a) Sr (a). \_\_\_\_\_, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso, orientado pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para graduação em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa é a influência da hospitalidade na prática de lazer em parques urbanos em São Luís. O título preliminar do Trabalho de Conclusão de Curso é: Hospitalidade Urbana E Lazer Em Espaços Públicos: um estudo de casos múltiplos nos parques urbanos de São Luís.

A entrevista terá duração média de 40 minutos, pautadas por assuntos referentes ao projeto, a saber: Hospitalidade urbana, Parques urbanos, Lazer em espaços públicos, Administração pública.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento a pesquisa, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este documento.

( ) Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

( ) Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e do parque não sejam citados no trabalho.**

( ) Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente: \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me. Atenciosamente,

---

**Mayra Santos Galvão/** CPF: 616.119.143-10/ Celular: (98) 98518-5849

## APÊNDICE B - CATEGORIZAÇÃO

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	DESCRIÇÃO
<b>IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO</b>	Cargo	Cargo que ocupa na empresa
	Tempo de trabalho, experiências profissionais.	Tempo que trabalha na empresa
	Formação	Qual a formação do gestor
<b>INFORMAÇÕES SOBRE O PARQUE</b>	Ano de fundação	Ano em que o parque foi inaugurado
	Setor de administração/ operações	No organograma do parque, onde está inserido o setor de administração/ operações
	Quantitativo de colaboradores	Qual o quantitativo de funcionários do parque
	Quadro de funcionários	Possui funcionários públicos, terceirizados, trabalhadores informais;
	Horários de funcionamento	Quais os dias e horários de funcionamento do parque;
	Perfil dos usuários	Perguntar se o gestor conhece o perfil dos visitantes do parque (em termos de idade, gênero, escolaridade, raça ou etnicidade, classe social);
<b>HOSPITALIDADE</b>	Entendimento da hospitalidade	De que forma a hospitalidade é entendida pelos gestores,
	Apresentar o conceito de Gotman	Identificar em que momento o gestor se coloca como hóspede e em que momento se coloca como anfitrião;
	Existência das relações de hospitalidade	Identificar as relações de hospitalidade na operação das atividades dentro do parque
	Recepcionar	De que forma o parque acolhe seus visitantes;
	Tempos da hospitalidade	Verificar se existem ações no sentido recepcionar, alimentar e entreter, além de questões relacionadas à acessibilidade*
<b>LAZER</b>	Espaço	Apontar os espaços de lazer, quais as opções de lazer do parque
	Administração	Identificar aspectos relacionados a manutenção dos equipamentos

	Equipamentos	Obter informações sobre a faixa etária para uso dos equipamentos disponíveis
<b>GESTÃO</b>	Funcionamento	Verificar o que está sob a responsabilidade da gestão do parque, da iniciativa privada, trabalhadores informais.
	Marketing/ hospitalidade virtual	O parque possui redes sociais, site, quem os administra?

## **APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS GESTORES DOS PARQUES URBANOS DE SÃO LUÍS**

1. Identificação do entrevistado: Cargo, setor, tempo de trabalho, cargos exercidos, formação.
2. Informações do parque: Ano de fundação, localização do parque no organograma (secretarias), organograma do setor, número de colaboradores, setores e seus cargos (guias), possui funcionários terceirizados, trabalhadores informais, horários de funcionamento, dias da semana; verificar se o gestor conhece o perfil de visitantes do parque (idade, gênero, escolaridade, raça ou etnicidade, classe social).
3. Hospitalidade: compreender o entendimento do gestor a respeito do tema hospitalidade (sem apresentar o conceito); averiguar as relações de hospitalidade no dia a dia do parque;
4. Apresentar o conceito de hospitalidade a partir de Gotman, Buscar exemplos da relação de hospitalidade, no qual o parque assume o papel de anfitrião e hóspede.
5. Identificar as relações de hospitalidade que existem no parque, entre os setores, e com os visitantes, identificar de que forma ela se manifesta (solicitar exemplos);
6. Verificar se existem ações no eixo público e de que forma o parque torna-se hospitaleiro, no receptionar (acolher), hospedar, alimentar e entreter (eventos).
7. Apresentar o conceito de hospitalidade urbana de Grinover; Compreender a hospitalidade do espaço através da categoria de análise de acessibilidade.
8. Lazer: apontar os espaços de lazer, quais opções de lazer do parque, equipamentos de lazer e sua faixa etária de uso, manutenção;
9. Administração: Verificar o que está sob responsabilidade do parque, da iniciativa privada (parcerias com empresas, Ex: Pq. Ibirapuera, parceria com Boticário, Smartfit), trabalhadores informais.
10. Planejamento: No planejamento de ações/ atividades, há um conselho consultivo, assembleias com a comunidade do entorno, existe esta gestão participativa.
11. Marketing/ comunicação: o parque possui elementos de comunicação visual, (sinalização, comunicação verbal/não verbal;
  - a) Programação de atividades: mapas dos espaços;
  - b) Lanchonetes;

- c) Atividades de recreação, (possui recreador, há uma organização de atividades de lazer);
- d) Estacionamento (nº de vagas);
- e) Linhas de ônibus para acesso ao parque;
- f) Espaços para descanso (sombra, assentos etc.)

## APÊNDICE D - AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

### AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Prezado (a) Sr (a). PAULO LUÍZIANO D. P. GOMES, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso, orientado pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para graduação em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa é a influência da hospitalidade na prática de lazer em parques urbanos em São Luís. O título preliminar do Trabalho de Conclusão de Curso é: **Hospitalidade Urbana E Lazer Em Espaços Públicos: um estudo de casos múltiplos nos parques urbanos de São Luís.**

A entrevista terá duração média de 40 minutos, pautadas por assuntos referentes ao projeto, a saber: Hospitalidade urbana, Parques urbanos, Lazer em espaços públicos, **Administração pública.**

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, **também solicita-se autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos e outras publicações científicas.**

Para dar andamento a pesquisa, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assinie e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e do parque não sejam citados no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente Paulo Luiziano Araújo Ribeiro Data: 06/03/2022

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me. Atenciosamente,

Mayra Santos Galvão

Mayra Santos Galvão  
CPF: 616.119.143-10  
Celular: (98) 98518-5849

### AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Prezado (a) Sr (a) Adriana dos Santos agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso, orientado pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para graduação em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa é a influência da hospitalidade na prática de lazer em parques urbanos em São Luís. O título preliminar do Trabalho de Conclusão de Curso é: Hospitalidade Urbana E Lazer Em Espaços Públicos: um estudo de casos múltiplos nos parques urbanos de São Luís.

A entrevista terá duração média de 40 minutos, pautadas por assuntos referentes ao projeto, a saber: Hospitalidade urbana, Parques urbanos, Lazer em espaços públicos, Administração pública.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento a pesquisa, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assine e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e do parque não sejam citados no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente: Adriana dos Santos

Data: 14.01.2022

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me. Atenciosamente,

Mayra Santos Galvão

Mayra Santos Galvão  
CPF: 616.119.143-10  
Celular: (98) 98518-5849



### AUTORIZAÇÃO PRÉVIA PARA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Prezado (a) Sr (a). RUSSIAN FALCÃO VIANA, agradeço a atenção e a contribuição para o desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso, orientado pelo Prof. Me. Ruan Tavares Ribeiro, para graduação em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão.

O objeto de estudo da presente pesquisa é a influência da hospitalidade na prática de lazer em parques urbanos em São Luís. O título preliminar do Trabalho de Conclusão de Curso é: Hospitalidade Urbana E Lazer Em Espaços Públicos: um estudo de casos múltiplos nos parques urbanos de São Luís.

A entrevista terá duração média de 40 minutos, pautadas por assuntos referentes ao projeto, a saber: Hospitalidade urbana, Parques urbanos, Lazer em espaços públicos, Administração pública.

Solicita-se autorização para gravar o conteúdo da entrevista, na certeza de que a gravação poderá ser interrompida a qualquer momento, de acordo com sua determinação.

Após a entrevista, os dados serão transcritos, analisados e publicados. Por isso, também solicita-se autorização para utilizar o áudio em apresentações, eventos e outras publicações científicas.

Para dar andamento a pesquisa, peço que avalie a proposta, preencha um dos tópicos a seguir, assinie e date este documento.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas.

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que meu nome e do parque não sejam citados no trabalho.**

Autorizo a gravação da entrevista relacionada acima, assim como a utilização das imagens, sons da mesma em apresentações, eventos e publicações científicas, **porém solicito que nenhum dos nomes ou instituições por mim mencionados sejam citados no trabalho.**

Ciente: Russian Falcão Viana Data: 17/01/22

Comprometo-me, finalmente, a enviar uma cópia deste termo (com assinatura, os dados documentais e o número do pesquisador, bem como o do orientador do projeto) para seu controle a fim de que eventuais dúvidas sejam sanadas a qualquer momento.

Agradeço e subscrevo-me. Atenciosamente,

Mayra Santos Galvão

Mayra Santos Galvão  
CPF: 616.119.143-10  
Celular: (98) 98518-5849

## APÊNDICE E - TRANSCRIÇÃO DE ENTREVISTA

### Transcrição de entrevista com o gestor do Parque Estadual do Sítio Rangedor

**Pesquisadora:** Olá, Paulo, tudo bem, obrigada pela disponibilidade em conceder essa entrevista. Iniciando, minha pesquisa trata-se sobre hospitalidade em parques urbanos, estarei analisando a hospitalidade através do recepcionar, alimentar, hospedar e entreter, é também da acessibilidade. Primeiramente, gostaria de conhecer um pouco de você, qual cargo que você ocupa atualmente aqui?

**Entrevistado:** Eu sou o gestor do Parque do Rangedor, que nada mais é do que o administrador, certo.

**Pesquisadora:** Há quanto tempo você trabalha aqui, desde o início do parque?

**Entrevistado:** Não, estou há seis meses e alguns dias, comecei no dia primeiro de julho de 2021, comecei como gestor, o parque foi inaugurado no dia 07 de setembro de 2019.

**Pesquisadora:** Você já teve outras experiências? em outras áreas?

**Entrevistado:** Eu estou vindo do Procon, eu era coordenador geral dos Vivas do estado, já tive várias experiências com administração pública, já trabalhei na SEMAD no município, já trabalhei na indústria do comércio, como bolsista, já trabalhei no Senai, antes do Procon, na parte orçamentária, na SEMAD na parte orçamentária também, já trabalhei na EMAP, já tenho um pouquinho de bagagem já, na parte de gestão pública.

**Pesquisadora:** Já trabalhou em outra área sem ser de gestão pública?

**Entrevistado:** Já trabalhei em empresas que eu botei, eu mesmo gerenciava.

**Pesquisadora:** E a sua formação, qual é?

**Entrevistado:** Sou formado em administração, com habilitação em Comércio Exterior, sou pós-graduado em Planejamento de Recursos Humanos.

**Pesquisadora:** Somente essas?

**Entrevistado:** sim.

**Pesquisadora:** Certo, agora referente ao parque, você já falou o ano, né, era uma das perguntas, foi em 2019, certo?

**Entrevistado:** Isso.

**Pesquisadora:** Em relação ao governo, o parque no organograma do governo, está subordinado a qual secretaria dentro do organograma?

**Entrevistado:** O parque quando ele surgiu ele era subordinado a SEMA, certo. A administração do parque, tanto a administração, quanto a parte de recursos naturais era tudo na SEMA.

**Pesquisadora:** A SEMA é a secretaria de?

**Entrevistado:** De meio ambiente, só que eu não sei se precisar em quanto tempo a Sema não conseguiu segurar, não sei se tinha expertise suficiente, ou tinha capacidade humana pra ter pessoas pra trabalhar nos parques, e aí ela delegou a função pra SEGOV, que é a Secretaria de Governo, que é quem toca os parques até hoje, acredito que já deve tá tocando há uns dois anos, se não tiver mais do que isso.

**Pesquisadora:** E aqui dentro do parque, tem um organograma específico? e em que parte do organograma você está, e quais são os outros órgãos que existem dentro do parque, os setores?

**Entrevistado:** Aqui no parque, nós temos um mini-organograma, que seria, no caso eu estou na pirâmide de cima, que sou o gestor, nós temos um funcionário da SEGOV, eu sou funcionário da SEGOV, e tem um funcionário da SEGOV também que é um dos monitores, que é o Emerson, e nós temos três estagiários que também são monitores e também são da SEGOV.

**Pesquisadora:** Eles são de que área?

**Entrevistado:** eles são, por coincidência, os três estão fazendo engenharia civil. Nós já tivemos monitores, aqui na minha gestão, de educação física, e não sei se dizer qual era outra área, foram três gestores que já saíram, tá. Aí da SEGOV, nós temos só esse quantitativo, cinco servidores, aí nós temos o borboletário, que têm, mais ou menos cinco estagiários da Sema, quem toca o borboletário é a Sema, certo, e o resto são terceirizados, que é o pessoal da limpeza e do estacionamento que é da LSL, o pessoal da Clasi que é da segurança, o pessoal da Global que são os porteiros e nós temos o pessoal do batalhão que é a polícia ambiental.

**Pesquisadora:** Então é basicamente essa formação?

**Entrevistado:** Isso. Nós temos 40 pessoas no geral.

**Pesquisadora:** Certo, o quantitativo são 40 pessoas, essa era mais uma pergunta. Então como você falou, possui funcionários públicos, terceirizados, e trabalhadores informais? o parque também tem?

**Entrevistado:** Nós temos Mayra, é, desde que o parque foi aberto isso foi um programa do governador, anos atrás, pra dá oportunidades para ambulantes, certo, então nós temos, ambulantes, na área de água mineral, água de coco, aluguel de bicicleta, bicicleta família, carrinho elétrico, patinete elétrico, pula-pula e pipoca, são esses os segmentos que nós temos no parque hoje, não sei te dizer o quantitativo, mas eu acredito que seja mais ou menos umas 50 pessoas comercializando seus produtos em estilo de escala.

**Pesquisadora:** E referente ao horário de funcionamento do parque, quais os horários dias da semana que funciona?

**Entrevistado:** Aqui no Rangedor funciona de domingo a domingo de 05h da manhã às 11h, aí fecha volta às 16h e vai até às 21h, isso de acordo quando começou a pandemia, antes da pandemia era 05h da manhã até às 22h ininterrupto. O borboletário funciona de terça a domingo, de 08h30 às 11h, e de 16h às 17h30, segunda-feira é o dia de manutenção deles, e agora nós estamos com o eletroposto, que é o nosso novo xodó, que é a parceria do governo com a Equatorial, o eletroposto tá funcionando de acordo com o horário do parque, com exceção da manhã cedo, eles não tão começando 05 horas, eles tão começando das 08h às 11h, volta 16h às 21h, porém quem quiser chegar e tiver com o aplicativo baixo já pode pegar a bicicleta lá, só não vai ter o rapaz, que é o atendente dando suporte.

**Pesquisadora:** Depois podemos dar uma olhadinha lá?

**Entrevistador:** Pode sim, com certeza.

**Pesquisadora:** Certo, e referente ao perfil dos usuários, você conhece um pouco do perfil dos visitantes, em termos de idade, escolaridade, gênero, classe social?

**Entrevistador:** Certo, Mayra, aqui por ser um parque central, aqui é uma parte central da cidade, nós temos todo tipo de visitante, nós temos uma visitação muito grande aqui da Vila Conceição, muitas crianças vêm pra cá diariamente, muitos jovens na verdade, não é nem criança, muitos jovens vem jogar futsal, aqui, jogar futebol de areia, eles vêm em grupos grandes, quarenta, cinquenta pessoas, quase todos os dias, têm uma visitação boa também de pessoas que vem caminhar lá da vila, mas eu acredito que o geral sejam pessoas de classe média pra classe média-alta, certo, até por tá localizado entre o bairro do Calhau, bairro do Cohafuma, então a gente têm muita gente que vem dessa redondeza utilizar pra todos os esportes em si, o nosso esporte principal hoje é o tênis, todo tempo tá cheia a quadra de tênis, entendeu, e o tênis ele é um esporte elitizado, a gente sabe disso, muitas senhoras e senhores vem

pra cá caminhar, entendeu. Pôr o parque ter essa facilidade em te dar comodidade de proteção, essas coisas, então eles se sentem bem seguros aqui, então todo tempo nós temos, nós temos visitantes que são assíduos aqui do parque desde que começou, são pessoas que amam esse parque, é a extensão da casa deles aqui na verdade.

**Pesquisadora:** Certo. Agora nós vamos pro tópico de hospitalidade, tá. E de que forma a hospitalidade ela é entendida por você enquanto gestor aqui do parque, o que você define como hospitalidade?

**Entrevistado:** Tá, vamos ver se eu peguei a pergunta. Na verdade, desde que eu cheguei aqui a primeira coisa que me passaram foi que era pra eu tratar, principalmente, o nosso gargalo principal era os meninos da Vila, pela questão das quadras, certo, nós temos aqui, vou só te dá um exemplo, nós temos aqui é, as quadras a gente faz reserva, agendamento durante a semana de segunda a sexta, final de semana é por ordem de chegada, isso foi feito justamente por causa deles, eles vinham em grande quantidade e eles ocupavam todas as quadras, então os outros visitantes não conseguiam participar, então a gente começou isso, e gente sabe que lidar com jovem é difícil ainda mais com muitos jovens, certo, classe mais baixa, e tem aquela situação de querer ser revoltado em alguns sentidos, então a gente têm que ter um certo jogo de cintura com eles, então isso foi me passado que seria nosso gargalo, seria justamente esse, mas graças a Deus pelo menos comigo e pelo o que eu escutei a gente nunca teve um embate entre gestão e visitantes, certo, a gente têm uma cultura de desde a portaria, porteiros, pessoal da portaria, se bem educados, quando a pessoa desce pega uma informação, leva ou então traz logo aqui no administrativo, certo, o que eles puderem fazer de lá, já resolvem logo de lá mesmo, eles têm autonomia pra isso, a gente dá autonomia pra eles fazerem a parte deles, pra eles trazerem só o que é necessário, e a gente tenta dar a maior assistência possível, a gente têm um quantitativo razoável, nós fomos lá atrás muito mais monitores, quando começou o parque eram doze monitores hoje nós temos quatro só, mas a gente consegue de alguma forma botar com que os monitores deem suporte, principalmente na situação de piquenique, essas situações que a gente sabe que têm um pouquinho mais de dificuldade, as vezes pode ter um entrave entre um grupo de visitante e outro, então a gente fica um pouco mais atento nisso, mas a gente tenta dar o melhor suporte possível, de acordo com o que a gente pode também dar de

suporte, é mais ou menos isso, eu não sei se responde a tua pergunta. Se é basicamente isso eu não sei. Se não for, a gente refaz.

**Pesquisadora:** Sim, vou refazer de novo. Sobre o assunto hospitalidade, não sei se você já ouviu falar alguma vez, na vivência que você tem no parque aqui, tem algum outro exemplo que você possa me dar? onde aquilo ali tem hospitalidade naquela ação.

**Entrevistado:** É uma pergunta um pouco diferente do que a gente vive aqui no dia a dia. Não sei te dar uma resposta a fundo nessa pergunta a respeito de hospitalidade.

**Pesquisadora:** Pra você o que é hospitalidade?

**Entrevistado:** É receber a pessoa bem, certo, foi por isso que te passei a situação passada, a gente tenta, receber bem, ser acolhedor, dar informações pertinentes, certo, a gente têm uma dificuldade principalmente pela pandemia que a gente têm muita dificuldade com pessoas de máscara, agora o governador já decretou que não precisa mais do uso obrigatório, mas quando tinha, a gente tinha muita dificuldade, por se um parque, mesmo sendo um parque público, mas é um parque fechado, a gente têm regras, então a gente tentava levar essa situação para os visitantes, certo, nem todos aceitavam, tinha gente que vinha pra cá, enfim, mas a gente sempre deixou o visitante, nunca tentou fazê-lo constranger, certo, a gente sempre deu o máximo de liberdade pra eles até onde pode também, onde não atinja outros visitantes, porque a grande maioria estava seguindo o que estava escrito na regra. Eu acredito que seja isso.

**Pesquisadora:** Certo, agora eu vou te apresentar o conceito de uma autora, tá, Gotman, segundo ela “a hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas aquele que recebe que é o anfitrião, e aquele que é recebido que é o hóspede”, e de acordo com esse conceito, em que momento você como gestor se identifica como anfitrião, e em que momento você se identifica como hóspede, em que momento você se identifica como aquele que recebe e em que momento você se identifica como aquele que é recebido ?

**Entrevistado:** Aqui na verdade Mayra a gente têm é, como é o sistema de Gotman.

**Pesquisadora:** Não, é o conceito que ela dá sobre hospitalidade.

**Entrevistado:** Certo, aqui o conceito de Gotman é vivenciado em várias vertentes, tipo, eu sou o anfitrião nas quadras, nós administração, nós que ficamos responsáveis pelas quadras, eu sou anfitrião aos visitantes que vem caminhar, vem andar de bicicleta, porque nós que ficamos responsáveis por essa parte, a gente tenta dar o

máximo de suporte possível nessa situação, a gente tenta trazê-los sempre pro nosso lado, dando o máximo que a gente pode de apoio, já eu sou visitante em situações de quando eu vou ao borboletário, que é uma situação nova pra gente, porque não é da nossa área em si, mesmo estando na área do parque, eu sou um visitante quando eu vou na bicicleta elétrica, certo, porque é um serviço mesmo sendo do parque, mas é da Equatorial, então lá eu estou sendo, usufruindo do serviço deles, aqui no borboletário a mesma coisa, quando eu consumo alguma coisa dos ambulantes, que eu estou utilizando o serviço deles, da mercadoria deles, quando eu vou ao BPA pedir algum suporte, alguma coisa do tipo, que também não é da nossa alçada né, então mais ou menos isso, na verdade aqui nós somos uma feição assim meio que geral, é uma mão lava a outra como dizem né, porque a gente dá o suporte em várias coisas e recebemos suporte em várias coisas, certo, então a gente têm que andar alinhado o tempo todo aqui em tudo, aqui quando acontece uma besteirinha, atrapalha o fluxo geral, eu acredito que seja basicamente isso.

**Pesquisadora:** Certo. E nessa questão de anfitrião e hóspede, você consegue identificar as relações de hospitalidade, no caso você citou, você e a Equatorial, com o borboletário.

**Entrevistado:** Na verdade as nossas parcerias dentro do parque, são hoje a Equatorial, que nós temos uma parceria na verdade desde que o parque foi criado, a Equatorial sempre foi um parceiro do governo do Estado, dentro desse parque, não posso dizer nos outros, tem a praça da Estrela que foi feita pela Equatorial, certo, eles que desenharam, a praça do Amor eles também fizeram, eles tiveram, alguma coisa eles adentraram lá também, e agora tem o eletroposto que é o xodozinho do momento, é uma parceria que nunca deu problema, graças a Deus, a gente sempre teve a reciprocidade, na verdade quem faz o projeto é a Sema, certo, porque pela área ser ambiental, essas coisas, a Sema repassa a SEGOV e SEGOV pra Equatorial, no caso da Sema também a gente não têm problema, até por se nossa co-irmã é de governo também, né, qualquer coisa que existe no borboletário a priori nós ficamos responsáveis, mas a gente têm entrada de chegar e conversar com eles e explicar a situação pra ver se eles têm como ajustar até por ser uma expertise deles, não se nossa área sem si, certo, mas como eu estou dizendo, desde que eu estou aqui há seis meses, a gente não chegou a ter nenhum embate em nada nesse ponto, não posso te dizer passado, por que eu não estava aqui, mas também passado, desde que eu cheguei as duas parcerias começaram dentro da minha gestão por

coincidência, eu entrei na semana que o borboletário foi inaugurado e a menos de um mês foi inaugurado o eletroposto, antes era só o Batalhão com a SEGOV em si.

**Pesquisadora:** Certo, indo para outra, de que forma o parque acolhe seus visitantes, me dê alguns exemplos?

**Entrevistado:** Na verdade nós por termos na parte do estacionamento a portaria, nós temos a vigilância, nós temos os monitores, nós temos o pessoal do estacionamento, e ainda temos o pessoal da limpeza que fica fazendo ronda, então nós tentamos dar como já falei outras vezes, o máximo de suporte ao visitante, o nosso administrativo é um pouco afastado da entrada, certo, então o primeiro contato é com o pessoal da portaria, o pessoal da portaria é todo alinhado conosco, todos eles lá, todos os servidores que eu passei, todos os segmentos, eles sabem todas as regras que têm do parque, hoje já tá um pouquinho mais flexibilizado devido ao uso de máscara, já tá mais liberado, foi um gargalo que a gente teve muito grande, o uso da máscara, certo, e então tudo que chega lá que for informação pequena eles conseguem desenrolar por lá mesmo, o que for uma coisa maior aí eles trazem ao conhecimento dos monitores primeiro, que costumam tá lá, os dois monitores que estavam aqui tão lá agora já, e se não der aí a gente traz pra cá pro gestor pra gente conseguir desenrolar da melhor forma possível, mas são questões muito pequenas em termos de, eu acredito, porque pelo menos pelo que a gente recebe de elogios nas redes sociais, a respeito da hospitalidade do Parque do Rangedor, em si que é um parque fechado que é mais fácil de ser controlado, é boa, a gente têm muito pouco situações que pessoas que não, que não agradou as pessoas, talvez, nessa situação da pandemia na máscara tenha sido nosso pior momento, certo, naquele momento em que liberou o piquenique liberou as quadras, as pessoas poderiam ficar sem máscara na quadra e no piquenique e no resto do parque tinha que tá de máscara, então nem todo mundo aceitava, então foi basicamente isso.

**Pesquisadora:** ok, então nós falamos do recepcionar, e na questão do alimentar, a hospitalidade como você vê a hospitalidade no alimentar aqui dentro do parque, as opções que são oferecidas para os visitantes.

**Entrevistado:** Nessa parte de alimentação, nós temos opção, a primeira opção que é o geral, são os piqueniques que a gente libera os piquenique certo, dependendo da quantidade de pessoas, se for a partir de 40 pessoas têm que responder um requerimento, pra gente ter um embasamento maior e tal e ter um controle, e quando não a pessoa pode vim traz suas coisas, boa no gramado onde quiser, a gente dá o



suporte, explica o quê que não pode, o que não é permitido aqui no parque, o que não é permitido é bebida de garrafa de vidro, não é permitido mesa e cadeira pontiagudas, pra não danificar o gramado, certo, e nós temos também os nossos ambulantes que trazem comida, na verdade em parte de comida em si hoje, nós estamos até meio que defasados, nós estamos só com a Andréia que é do *Food Truck* que têm todo tipo de comida lá também, têm umas duas meninas que trazem, que ficam do lado de fora, fizemos, chegamos a fazer uma parceria com Tiago, não lembro o nome da empresa dele, que ele servia o piquenique pronto já, certo, só que têm umas duas semanas que ele não dá as caras, acredito que seja o movimento mesmo, o momento da chuva é tal, então é basicamente isso, o que nós temos, o grosso são pessoas que trazem sua comida.

**Pesquisadora:** Entendi, então o parque em si não, né?

**Entrevistado:** O parque não disponibiliza de comida em si, nós vamos ter uma praça de alimentação na extensão, certo, mas aqui quando o parque começou eram mais de 15 *Food Truck*, certo, eles foram se esvaindo de acordo com a pandemia, foi diminuindo o fluxo de pessoas, aí eles foram vendo que não estava compensando, saiam, saiam, saiam, quando eu cheguei que “voltou ao normal”, eles voltaram três, uma nunca saiu que foi a Andreia, e hoje ela tá só, tem um cara que eu esqueci o nome dele, que é do açaí, que vem quando quer e a outra pessoa não veio, que tinha que botar energia é tal, ela pensava que a energia fosse dada pelo parque, e aí não veio, é uma situação que a gente procura, a gente procura muito parceiros, até pra gente ter mais opção aqui no parque, mas a gente têm um pouco de dificuldade nesse ponto.

**Pesquisadora:** Certo, e na questão do entreter, como funciona aqui no parque?

**Entrevistado:** Olha o entretenimento a gente, nós fazemos é, em relação a SEGOV, a SEGOV nos cobra pelo menos dois eventos mensais, certo, então, a gente vai atrás tipo novembro azul, outubro rosa, a gente vai atrás de parcerias pra fazermos eventos nesses momentos, o parque graças a Deus, esse parque aqui, talvez pela localização dele, nós temos muita facilidade, porque nós temos pelo menos 80% de eventos que nós temos, são as pessoas nos procuram, nós não precisamos sair atrás de puxar eventos, eles é que vem atrás da gente, pedir principalmente pra fazer aula de zumba, aula inaugural de *Muay Thai*, fazer corrida, corrida normal, pedalada, certo, então a gente têm essa facilidade sempre teve, já tive contato com gestores passados, já foram três, eles falaram que sempre teve essa facilidade, o parque pela localização

em si é muito fácil da gente atrair, certo, mas a gente sempre faz, quando têm dia das crianças, dia dos pais, dia das mães, aniversário da cidade, aniversário do parque, que a gente sempre faz um evento, a gente arrecada com os ambulantes, a gente pede doação de brinquedos, alimentos, cestas básicas, no natal, então a gente sempre tenta tá fazendo esse entretenimento, principalmente, a gente doa principalmente pro pessoal da Vila que são os mais humildes da redondeza, e são pessoas que frequentam bastante, estão aqui assiduamente.

**Pesquisadora:** Certo, eu vi aqui que o estacionamento é bem amplo, você sabe me dizer a quantidade de vagas?

**Entrevistado:** São 500 carros no estacionamento.

**Pesquisadora:** E sobre as linhas de acesso ao parque, você sabe me dizer quantas e quais são?

**Entrevistado:** Eu sei que tem uma parada em frente, eu acredito que nessa parada aqui principal da avenida Desembargador Eduardo Magalhães, deva ter um fluxo de três ônibus só, até a integração, o que eu vejo pelas pessoas que trabalham no parque, quando não pega o ônibus agora só vai ter outro ônibus depois daqui a 20 ou meia hora, eu acredito que tenha dois ou três linhas que façam esse fluxo, parque integração, integração parque.

**Pesquisadora:** Agora vamos pro tópico de lazer. Você sabe me apontar quais os espaços de lazer, quais as opções de lazer que tem no parque para o visitante?

**Entrevistado:** Nós temos n opções, entre as opções que são, todo tempo tá tendo um fluxo de demandas, o tênis hoje é a nossa maior, o vôlei é nossa segunda maior, o futsal é terceiro, o basquete é o quarto, o vôlei de praia o quinto, o futebol de praia o sexto, aí dentro o parque em geral nós temos a caminhada, o *cooper*, que eu acredito que seja o maior entre todos na verdade, nós temos a ciclovia, o ciclismo também, né, aí nós temos dentre esses, os ambulantes que alugam os seus, têm seus aluguéis, têm a bicicleta família, que é o, não deixa de ser um esporte, é um lazer diferente né, onde você bota quatro pessoas dentro da mesma bicicleta, certo, agora nós temos as bicicletas elétricas, temos os carrinhos elétricos pra crianças, patinetes, essa situação em si, e têm o aluguel de bicicleta comum, que também tem um fluxo grande.

**Pesquisadora:** Mas algum outro espaço?

**Entrevistado:** Não, é, vamos dizer que seja fixo, são esses, aí às vezes uma vez ou outra a gente têm uma aula de zumba, uma aula de *Muay Thai*, de yoga, mas pra

frente ali que o pessoal às vezes faz, entendeu, que não são coisas cotidianas, esses que eu te falei são cotidianos.

**Pesquisadora:** Certo. Eu vi que ali têm alguns equipamentos, então como é a manutenção?

**Entrevistado:** No parque nós temos oito praças, certo, nas oito praças nós temos aparelhos de academia, essa daqui da praça dos esportes que é a principal, onde fica 80 a 90% dos visitantes, fica nessa praça, ou ele passa ou ele fica, certo, que é o central, a nossa academia aqui a maior ela é feita de inox, certo, ela vai pra manutenção inclusive agora que ele tá umas partes enferrujadas, já tá nas demandas pra manutenção, certo, é o nosso ponto focal das academias, é nós temos mais uma academia na praça Tiracambú, mas lá em cima, e temos uma academia na praça Pajeú que é mais próxima aqui do eletroposto, aí essas academias são mais simples, são tipo aquelas academias de praça, essa daqui não, essa daqui já é, são de ferro é tal, essa daqui já é mais sofisticada, a duração dela já vai ser bem maior do que as outras.

**Pesquisadora:** Ok, e no caso desses equipamentos eles têm uma regra, um perfil pra determinada pessoa, determinada idade, é estabelecida alguma tabela?

**Entrevistado:** Não, nós não temos, até por nós não termos um contingente de funcionários tão grande pra tá mapeando todo o parque, mas então, qualquer pessoa pode utilizar, porém nos aparelhos nós temos a informação de como é pra se feito e os detalhes. Tem todo o cronograma de quem pode fazer, como fazer, mas é uma situação que foge aos nossos olhos, tem que regerar, ser chegar uma criança de dois três anos ela pode brincar, que a gente não vai ter como tirar, certo, mas a gente tenta evitar ao máximo, explicar para os pais e tal.

**Pesquisadora:** Mas não têm uma faixa etária estabelecida, né?

**Entrevistado:** Não, até porque, são aparelhos que não têm peso, são aparelhos de academia, que na verdade são aparelhos fictícios de academia que a pessoa só faz o movimento, ela não tem o peso, então, eu acredito que não tenha, eu não sou da área, mas eu acredito que não tenha um contraponto de idade.

**Pesquisadora:** Certo. Você falou de parcerias, né, aqui na administração já tiveram parcerias com empresas privadas?

**Entrevistado:** Só em eventos, a gente já fez campeonato, aqui a gente já fez um campeonato no dia 08, a gente conseguiu parceria com o pessoal da Caixa Econômica, com a escolinha da Caixa da Econômica, tanto de futsal como de

basquete, já fizemos umas quatro ou cinco campeonatos de ciclismo, que a gente conseguiu patrocínio, e foi parceria com pessoas que trabalham dentro do parque, certo, são nossos parceiros dentro do parque, tanto na bicicleta comum, como na bicicleta família, as nossas parcerias dentre gestão do Parque do Rangedor e iniciativa privada é basicamente é essa, certo, a gente não pode estender até porque nós temos um, como nós temos uma hierarquia tem situações que eu não posso dar um ok, quem tem que dar um ok é a secretária, certo, então quando têm coisas maiores, tipo já teve um evento aqui de um colégio que eles trouxeram tenda é tudo, então foi ela quem foi responsável, ela que deu o aval, então eles tratam diretamente com ela, eu só fico aqui pra dar o suporte na hora do evento, quando são coisas pequenas a gente, nós mesmo do parque resolvemos.

**Pesquisadora:** Ok. E no planejamento das ações, das atividades que o parque realiza, tem algum conselho consultivo, gestão participativa, de trazer a comunidade e ouvir, há algum debate?

**Entrevistado:** Sim, já teve, mas foi bem pouco, a gente faz, a gente costuma trazer o pessoal da Vila Conceição sempre nos nossos eventos, a gente doa brinquedos, doa alimentos, mas pela dificuldade do debate em si, a conversação ser um pouco complicada, certo, às vezes eles querem impor uma situação que não tem como, passa do nosso limite, então a gente tenta fazer de uma forma, a gente têm um “conselho” que é formado no caso por mim, pelos gestores dos parques no caso, que a gente se reúne, de 15 em 15 dias, às vezes de 20 em 20 dias, com o gestor geral, com a equipe de manutenção, a gente faz aquela reunião geral, dentro dessa reunião a gente estabelece normas e regras para esses tipos de eventos, até porque são pessoas, cada um tá no seu parque né, mas evento em si, não muda muito de local pra local, a organização é universal, então a gente têm mais ou menos um *check list* de como pode ser feito, a gente chama conversa, chama principalmente o líder ou um ou dois líder comunitário e avisa, olha nós vamos fazer um evento tal aqui, como no dia, no dia 08 teve um campeonato de futsal só para os meninos da Vila, foram quatro times, a gente deu equipagem deu tudo, entendeu, inclusive o time que ganhou o campeonato ficou com a equipagem do governo, certo, foi doação nossa, então é mais ou menos assim, a gente trabalha mais ou menos essa forma, se for uma situação que dê pra conciliar, como já teve situações que deram pra conciliar, deles trazerem um evento que teria na rua deles, eles trouxeram pro parque, mas não é uma coisa

fácil, isso foi só com eles também, não teve esse pedido de outro grupo de outra instituição.

**Pesquisadora:** E em relação a comunicação, o parque tem redes sociais, se sim quais?

**Entrevistado:** Sim, nós temos o *Instagram* “Vem Pro Parque”, que inclusive são todos os parques do estado, lá você vai conhecer todas as informações cabíveis do parque em si, todos organizados por ícones, temos a Secretaria de Meio Ambiente que fala sobre o parque, temos a SEGOV que fala sobre o parque, na rede social do governo também fala, no site do governo também fala, na aba da Secretaria do Governo, basicamente é essa.

**Pesquisadora:** O parque tem site?

**Entrevistado:** Não, não tem um site próprio pro parque.

**Pesquisadora:** A rede social no caso não têm uma específica pro parque?

**Entrevistado:** Não, o parque em si não, a rede social é geral, que é o Vem Pro Parque, que é o *Instagram*, lá que você consegue identificar tudo, se tiver reclamação é por lá, tem um site que é a ouvidoria, pra você fazer as suas conclusões.

**Pesquisadora:** E no caso quem administra essas redes, sites?

**Entrevistado:** É a assessoria de comunicação, é a Cíntia que eu falei no início, é lá da SEGOV, a gente não têm nem entrada, a gente só sabe que aconteceu quando ela fala conosco, olha Paulo aconteceu isso e tal vê, ou então, olha tá tendo muito elogio por isso, tá tendo muita crítica por isso, a gente só sabe dessa forma, a gente não têm entrada não.

### **Transcrição de entrevista com o gestor do Parque do Parque do Bom Menino**

**Pesquisadora:** Boa tarde, mais uma vez agradeço pela disponibilidade, falando um pouco sobre minha pesquisa, esse trabalho trata-se de um estudo de casos múltiplos nos parques urbanos e lazer em espaços públicos aqui na cidade de São Luís, pra começar gostaria de conhecer um pouco sobre você. Qual o cargo que você ocupa atualmente aqui no parque?

**Coordenador:** Atualmente eu sou um dos coordenadores aqui do parque, né. Eu sou técnico em Meio Ambiente, fiz o curso técnico e trabalho na Secretaria Municipal de Meio Ambiente, lá eu faço parte, eu sou um dos integrantes da Coordenação de Educação Ambiental, ligada à Superintendência de Planejamento Estratégico da

secretaria, então a superintendência veio pra cá quando em 2014, foi criada uma lei transformando o parque do Bom Menino em APA - Área de Preservação Ambiental, e colocando a minha secretária a SEMMAM, como gestora do parque, então por isso nós viemos pra cá e desde então assumimos essa responsabilidade de gerenciar o parque.

**Pesquisadora:** Certo. A quanto você está aqui trabalhando, no parque?

**Coordenador:** Na coordenação nós estamos desde 2016, na coordenação, mas a gente já trabalhava aqui desde 2014 mais ou menos.

**Pesquisadora:** E em outras áreas?

**Coordenador:** É aqui na coordenação, aqui têm o núcleo administrativo formado pela secretaria gestora e pelas secretarias co-gestoras. Na época minha secretaria era uma secretaria co-gestora, depois da lei, ela se tornou secretaria gestora, entendeu, mas nós temos outras secretarias gestoras que aqui desenvolvem trabalhos que são as secretarias co-gestoras.

**Pesquisadora:** E quais são suas outras experiências profissionais além aqui do parque?

**Coordenador:** Eu trabalhei em serviço privado, eu tenho dois serviços na minha vida, desde quando eu comecei a trabalhar, eu trabalhei no serviço privado, passei onze anos lá, aí quando eu saí de lá eu vim pra cá e já estou a quinze.

**Pesquisadora:** Certo, sobre sua formação, você até já comentou, né, é técnico em meio ambiente, você têm alguma outra formação além dessa?

**Coordenador:** Eu iniciei o curso de geografia, mas aí por causa da incompatibilidade entre os horários eu tranquei o curso. Uma série de outros fatores, acabou na pandemia, eu não retornei mais, penso em um dia retornar, ainda cursei dois períodos.

**Pesquisadora:** Possui alguma especialização?

**Coordenador:** Não.

**Pesquisadora:** Agora vamos às perguntas referente ao parque, qual o ano de fundação do parque?

**Coordenador:** Conforme pesquisa realizada, ele foi fundado no fim de janeiro de 1969, naquela época ele tinha o nome de Parque da Cidade, posteriormente, colocaram Parque do Bom Menino.

**Pesquisadora:** E referente a administração do parque, no organograma, o parque está subordinado a qual setor ou secretaria em específico?

**Coordenador:** Como te falei, em 2014, na época do prefeito Edivaldo, foi criada uma lei que transformava o Parque do Bom Menino, ele era um parque recreativo, aí ele foi transformado em uma APA - Área de Proteção Ambiental, então segundo a legislação ambiental quem pode gerenciar uma APA, é a Secretaria de Meio Ambiente, então na lei, a lei a minha secretaria, que é a Secretaria Municipal de Meio Ambiente de São Luís, SEMMAM, é a responsável, por gerenciar o parque.

**Pesquisadora:** Certo. Aqui você tem um organograma específico para a administração do parque?

**Coordenador:** Sim, nós temos a SEMMAM, que é a majestora e as outras secretarias que desenvolvem trabalhos aqui dentro do parque, essas secretarias, vale a pena frisar, tá na lei, a lei que criou uma APA dentro do Parque Bom Menino, instituiu a SEMMAM como gestora e essas secretarias como co-gestoras, que no fundo acabam formando uma grande equipe de coordenação pra gerenciar o parque.

**Pesquisadora:** E no caso você está subordinado à SEMMAM?

**Coordenador:** Isso, a Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

**Pesquisadora:** Em relação ao quantitativo de colaboradores, você sabe me dizer quantos trabalham no parque?

**Coordenador:** Sim, temos bastante, só nas secretarias nós temos mais de cinquenta, porque aqui nós temos o pessoal da guarda municipal, que é responsável pela segurança, nós temos o pessoal SEMDEL, que é a Secretaria de Desporto e Lazer, que é responsável pela praça esportiva, nós temos o IMPUR, Instituto de Paisagismo Urbano, responsável pela manutenção, o IMPUR contratou uma terceirizada pra fazer esse serviço, nós temos a SEMCAS, que faz o serviço social aqui dentro, nós temos a SEMUS, que é a secretaria que faz o serviço de saúde aqui dentro, nós temos acho que só... e a SEMOSP que ela ajuda na manutenção do parque, e a SEMMAM gerenciando todos eles.

**Pesquisadora:** Ok, aqui vocês possuem funcionários públicos, terceirizados, trabalhadores informais?

**Coordenador:** Não, nós não permitimos, assim, temos o trabalhador formal, que é o pessoal da lanchonete e o pessoal dos floristas, entendeu, mas nós temos um regimento interno que aqui por ser um espaço público, nós não permitimos tipo vendedor ambulante, não permitimos aqui, porque no entendimento vai gerar algum, algum problema, já que nós temos uma lanchonete, entendeu, então o rapaz da lanchonete ele paga todos os impostos, entendeu, então assim, os floristas também

pagam todos os impostos, entendeu, a luz deles, é separada da nossa luz, eles têm um medidor lá, então assim, por conta disso a gente não permite que seja cobrado nada aqui dentro a não ser aquilo que seja autorizado.

**Pesquisadora:** Em relação aos dias e horários de funcionamento do parque, quais são?

**Coordenador:** Aqui é de domingo a domingo, de 5 horas da manhã até 22 horas.

**Pesquisadora:** Por conta da pandemia não houve nenhuma restrição nos horários?

**Coordenador:** Não, assim, no início da pandemia nós diminuimos só o horário, estava fechando às 20 horas, mais um mês, dois meses depois nós voltamos ao normal.

**Pesquisadora:** Em relação ao perfil dos visitantes, você sabe me informar, em termos de idade, gênero, escolaridade, raça ou classe social?

**Coordenador:** Assim, nós temos aqui, é o nosso principal usuário é o que mora no entorno do parque, são a grande maioria os idosos, tanto é que nós temos vários trabalhos, né, voltados pra esse público, os idosos, nós temos a Secretaria de Saúde que faz trabalho com eles, nós temos a SEMDEL que faz trabalho com eles, nós temos a SEMCAS que faz trabalho com eles, e assim, então, aqui nós temos, aqui também têm muitas escolas, né, período escolar que a gente têm uma atividade aqui, manda um ofício e convida as escolas, as escolas vêm pra cá, às vezes as escolas mandam um ofício vem pra cá também, pra usar o parque, entendeu.

**Pesquisadora:** Agora a gente vai pro tópico de hospitalidade, e aí eu queria saber de você enquanto gestor, o que você entende por hospitalidade?

**Coordenador:** Hospitalidade? Assim, eu procuro ser o mais acessível possível, entendeu, eu não me escondo atrás de mesa, eu, tu me encontrou aqui porquê? Porque eu estou respondendo um questionário, que a prefeitura me mandou eu responder, entendeu, mas assim, meu trabalho lá e minha equipe é lá fora, entendeu, lá quando acontece um problema eu peço pra todo mundo que a gente não deixe esse problema crescer, entendeu, a gente resolve ele imediatamente, pra que depois que ele tiver muito grande não dê pra gente resolver e a gente tenha que envolver outras pessoas, entendeu, então eu estou frequentemente, ó agora eu estou, só pra ti ter uma ideia, eu estou desde domingo gripado, não se você percebeu que eu estou com minha voz meio assim, aí eu vim te atender hoje, fiz o teste de COVID ontem deu negativo, e uma senhora usuária do parque teve aqui ontem e trouxe um lambedor pra mim, entendeu, tu acha que se eu fosse uma má pessoa, um mau funcionário alguém ia trazer alguma coisa pra mim, não ia, mas porquê ? porque eu trato todo



mundo bem, eu converso com todo mundo, eu não me escondo, procuro resolver os problemas, entendeu, então quem tá aqui, quem trabalha comigo sabe que a gente tá aqui pra resolver os problemas, seja ele qual for, se eu não puder eu passo pra frente, mas eu vou lá, tô lá na frente resolvendo, converso com todo mundo, dou bom dia, pra todo mundo, atendo todo mundo, qualquer pessoa que chega aqui pedindo uma solicitação do espaço aqui no parque, a gente cede, lógico que a gente vai, nós temos normas, nós temos regras, que precisam ser cumpridas, a gente emite uma autorização e abaixo dessa autorização têm todas as regras, eu dou um voto de confiança pra pessoa, se ela quebrar uma daquelas regras eu já não dou uma próxima autorização pra ela, entendeu, então assim, eu sou isso, eu não posso ser diferente disso porque eu sou isso. Eu estou lá fora conversando com todo mundo, conheço quase todos os usuários do parque, eu conheço, quase todos, estou aberto pra conversar com todo mundo, não me escondo de ninguém.

**Pesquisadora:** certo, algo a mais que você queira complementar?

**Coordenador:** Se isso não for hospitalidade, eu não sei mais o que é.

**Pesquisadora:** Agora vou te apresentar um conceito de uma autora, ela se chama Gotman, pra ela hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas aquele que recebe que é o anfitrião, é aquele que é recebido que é o hóspede. A pergunta que faço a você é, em que momento aqui na gestão do parque você se reconhece enquanto anfitrião e em que momento você se reconhece enquanto hóspede.

**Coordenador:** Rapaz...repete.

**Pesquisadora:** Você quer que eu leia de novo?

**Coordenador:** Sim.

**Pesquisadora:** Certo, a Gotman ela fala que a hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe, o anfitrião, e aquele que é recebido, o hóspede, eu quero saber em que momentos enquanto gestor do parque, em que momento você assume o papel de anfitrião, e em que momento você papel de hóspede.

**Coordenador:** Eu acho assim que o momento que eu assumo é o momento que eu entro no parque, entendeu, a partir do momento que eu entro aqui no parque, porque como eu te falei, eu trato todo mundo bem, entendeu, eu às vezes, a pessoa chega assim: a me empresta uma sala aí pra mim fazer...aqui nós temos um auditório, me empresta o auditório pra mim fazer uma reunião, aí eu empresto, aí ao final eu digo:

fique a vontade, volte mais vezes essa casa é nossa, ela não têm sentido sem vocês que é a comunidade que tá ocupando esse espaço. Então, isso que eu falo pra eles, isso aqui não é meu, isso aqui não é seu, isso aqui é nosso, então se a gente não usar entendeu, se a gente não usar, outra pessoa vai usar de outra forma que não é pra ser usada, então isso aqui é pra fazer reunião, é pra fazer evento, isso aqui é pra fazer piquenique, entendeu, as quadras, são pra praticar esportes, então assim é isso que eu tento passar, eu acho que eu sou um bom anfitrião a partir do momento que eu passo essa mensagem, que eu deixo todo mundo a vontade, entendeu, aqui já teve outras gestões anteriores que aqui era um pau de briga, ninguém podia fazer nada que neguinho brigava que não sei que, não, aqui a gente continua a ter muita coisa que não pode fazer, mas ninguém briga a gente conversa, entendeu, a gente procura resolver. Ó, aqui nós temos um problema muito sério com moradores de rua, muito sério, gestões passadas, houve homicídio aqui nas quadras, porque os moradores dormiram aqui, agora, pode dormir? não pode, mas eles podem entrar no parque? podem, porque o parque é público, mas ele tá ciente que quando der dez horas, quando a guarda municipal for fechar o parque ele vai ter que sair, porque ele não pode dormir aqui, então tudo isso é conversado, a nossa área de grama, nós temos uma área de grama enorme, não pode, antigamente, nós não tínhamos área de grama, sabe porquê? Porque além das quadras nós tínhamos vários campinhos de futebol na área de grama, hoje não, hoje quem quiser praticar esportes com bola, vai praticar na quadra, área de grama ela tá destinada a fazer só piquenique, coisa que não tinha aqui antigamente, já frequentou o parque antigamente, tinha área de PICNIC, pois é hoje tem, hoje tu pode trazer tua família, famílias inteiras fazem aniversário aqui dos seus filhos, mas não pode botar cadeira, não pode botar mesa, só estende o tapete e bota as coisas em cima do tapete e pronto já se faz, então eu acho que isso é ser um bom anfitrião, é te receber na minha casa muito bem, te explicar o que pode e o que não pode, entendeu, é fazer com que tu volte e que tu converse comigo depois, eu acho que isso é ser um bom anfitrião.

**Pesquisadora:** ok, e em que momento você assume o papel de hóspede, em que você é recebido?

**Coordenador:** Assim, acho que por eu ser uma pessoa muito bem resolvida quanto a minha postura aqui dentro, eu não vejo, assim, eu não posso dizer o íntimo da pessoa, mas assim aparentemente, pelo que a gente conversa pelo que a gente brinca, muitas pessoas gostam de mim, tanto é que quando eu falto ficam me ligando,

quê que aconteceu contigo, quê que tu não veio, entendeu, eu recebo brindes, tem um lanche aqui coletivo, pessoal traz lanche pra mim, então eu me sinto, eu me sinto bem, hoje eu digo pra muitas pessoas que chegam aqui, que hoje esse é um dos melhores lugares pra se trabalhar é o Parque do Bom menino, por causa disso, por causa do companheirismo, eu não sou coordenador, eu integro uma equipe de coordenadores porquê? Porque eu não posso gerenciar isso aqui sozinho, entendeu. Quando acontece algum problema aqui lá fora que ninguém, tu sabe quem que me avisa do problema? A senhora que limpa o banheiro lá fora, ela tá aqui, ela chega aqui duas horas da tarde, saí nove horas da noite, eu vou embora sete horas, mas porque que ela me avisa, ela não é babona não, porque eu convenci que aqui todo mundo é responsável por todo mundo, entendeu. E quando todo mundo entende, que é responsável por todo mundo, o trabalho flui, o trabalho acontece.

**Pesquisadora:** Têm algum outro momento específico, que você se coloca como hóspede?

**Coordenador:** Não estou lembrado agora não, posso ver depois tenho que refrescar a mente.

**Pesquisadora:** Certo. Agora eu quero saber um pouco sobre as relações de hospitalidade que existem aqui no parque, entre os setores, com os visitantes, como você já citou alguns exemplos, de que forma essas relações de hospitalidade se manifestam?

**Coordenador:** Eu acho que tudo é conversa, tudo é chegar, bater na porta, rapaz eu quero conversar contigo olho no olho, vamos fazer isso, nós temos reuniões aqui uma vez por mês a equipe se reúne, nós temos um grupo no *Whatsapp* que toda hora a gente tá discutindo nossos problemas, então assim quando eu não posso eu peço, quando outros não podem eles pedem entendeu, e a gente vai se ajudando.

**Pesquisadora:** No caso você fala das secretarias aqui?

**Coordenador:** É, das secretarias, a minha secretaria ela não gerencia esses parque sozinha, se ela não tiver apoio das outras secretarias co-gestoras, nada sai, porque, Ó a guarda municipal é responsável pela segurança do parque, a minha secretaria não pode fazer a segurança do parque, entendeu, o IMPUR é responsável pelo paisagismo do parque, a minha secretaria não pode fazer isso, entendeu, mas eles precisam de alguém pra ser um norte, entendeu, e esse alguém é a minha secretaria, a gente não gerencia sozinho, é uma equipe de coordenação.

**Pesquisadora:** Certo. Agora eu gostaria de saber um pouco sobre a questão do recepcionar, De que forma o parque, ele acolhe seus visitantes, você pode me dar alguns exemplos de situações?

**Coordenador:** Como eu te falei, é resolvendo os problemas que aqui acontecem são todos os dias, toda hora, são problemas dos mais diversos que você possa imaginar, porquê? Porque a gente lida com pessoas, sabe que cada pessoa que entra aqui é um temperamento diferente, entendeu, então assim, aqui a gente tem que dá conta do cachorro que tá solto, do cachorro que fez as necessidades dele lá e ninguém juntou, aqui a gente tem que dá conta do menino que tá andando de bicicleta de patins, e da bola que bateu e caiu lá não sei aonde e quebrou, do menino que subiu na árvore e caiu, entendeu, então assim, como a gente lida com isso, é recebendo todo mundo bem na hora que o problema aparecer resolver o problema, entendeu se eu te disser que fico bem ali na porta dando bom dia e boa tarde pra todo mundo que entra aqui no parque, isso é mentira, a equipe não faz isso, entendeu, todo mundo já sabe que o parque é de todo mundo, todo mundo entra, dentro dos horários né, entra, faz suas atividades, entendeu, apareceu algum problema, corre pra gente, que a gente resolve o mais rápido possível, o nosso leque de serviços ele está exposto, está exposto aqui no parque, o que é ? um ambiente limpo, aberto, limpo, seguro, agradável, banheiros limpos, cheirosos, toda hora tem gente pra limpar os banheiros, então assim, o nosso leque de serviços, está aberto, entendeu, a pessoa só entra e usufrui, muitos têm a consciência de chegar aqui e dizer: poxa que bom que o Parque do Bom Menino...eu gosto de citar muito o exemplo de uma senhora que mora uma rua, tem a avenida, ela mora do outro lado, ela chegou ela veio aqui, veio ela a família dela todinha, umas sete, oito pessoas e disse: olha eu vim aqui cumprimentar vocês, porque eu moro aqui do lado faz sete anos eu moro aqui perto desse parque, e hoje todo final de semana eu to aqui com minha família, porque tá um ambiente agradável, limpo e seguro, então assim, eu, aí eu entendo que o meu trabalho foi recompensado bem aí, porque eu consegui trazer essa pessoa de volta pra cá, nós conseguimos trazer essa pessoa de volta pra cá, a satisfação que eu tenho é quando eu chego aqui finalzinho de semana e vejo a área de piquenique tomada de pessoas fazendo aniversário, já veio gente pedir pra fazer batizado, já veio gente pra pedir pra fazer casamento, então dentro daquilo que é possível a gente vai encaixando as coisas dentro do que pode ser feito no parque.

**Pesquisadora:** E como é a questão dos eventos aqui no parque?

Coordenador: Aqui é um ambiente público todo mundo pode entrar, se você chegar em um ônibus com cinquenta pessoas, o ônibus para ali na porta com cinquenta pessoas, eu não vou poder de maneira nenhuma mandar a pessoa embora, eu não posso, mas eu posso muito bem chegar pra você e dizer: Olha da próxima vez tu comunica a gente que tu vai trazer cinquenta pessoas a mais do que a gente já atende todo dia, porque a gente precisa reforçar a segurança, a gente precisa pedir pro rapaz que fica aqui...nós temos circuito de câmera interna, a gente pede pro rapaz focar lá onde vocês estão, a gente precisa trabalhar com o pessoal da limpeza, com os banheiros, a gente precisa botar mais material de limpeza nos banheiros, por isso que a gente pede que as pessoas nos avisem quando vem pra cá com muita gente, não é proibido, você pode chegar aqui com cinquenta pessoas, podem entrar cem pessoas aqui, vai pegar a gente desprevenido? vai, mas vocês vão usar o parque, aí depois a gente vai lá, e olha, seria bom você tá comunicando a gente, por causa disso e disso e disso, então assim, mas a gente não manda voltar ninguém, nós temos basicamente uma estimativa de quantas pessoas vem no parque todo dia, então se chegar 200, 300 pessoas a mais, a gente precisa saber, a gente precisa intensificar alguns trabalhos pra receber aquelas pessoas.

Pesquisadora: E em relação a esses eventos, existe algum contato, que as pessoas possam falar com vocês ou pessoalmente, como é feito?

Coordenador: Assim, as áreas construídas, todas elas tem que ser comunicadas, por exemplo, as quadras, se alguém quiser fazer uma atividade na quadra, ele tem que solicitar via ofício pra SEMDEL, esse nosso espaço aqui a gente cede o pátio de núcleos e o auditório, então tem que nos enviar um ofício, solicitando o dia e horário, tudo direitinho, porque nós temos várias outras pessoas, várias atividades nossas que são realizadas aqui, a gente vai encaixar uma coisa na outra, no caso o piquenique se trouxer cinquenta pessoas, se chegar pra mim aqui e dizer: Adafas, eu vou fazer um aniversário da minha filha são cinquenta pessoas, eu posso? Como é que eu faço? Como é que eu procedo? Aí, ah vai ser onde? Ah vai ser na área do Piquenique, eu digo: Ah tá bom, manda um ofício pra gente, e tal, por causa daquilo que te falei pra gente ter controle, pro pessoal da segurança ficar olhando, questão do banheiro, e tal. E avisar pra pessoa que aqui nós temos algumas normas, tipo ela vai fazer um aniversário, um piquenique de cinquenta pessoas, mas ela não pode colocar cadeira, ela não pode botar painel, ela não pode botar uma mesa, ela não pode botar três, quatro, cinco paletes, como já vieram aqui, não pode trazer bebida alcoólica, aqui é

terminantemente proibido o uso e consumo de bebida alcoólica, entendeu, aqui houve caso final de semana do pessoal chegar aqui com caixa de isopor, com a cadeira de plástico, sentar bem lá e ficar bebendo, a gente permite um negócio desse ? Não, porquê? Porque é um espaço pra família, tu já pensou, como é que tu vai trazer a tua família num espaço desse que o pessoal passa o final de semana todinha bebendo, que o cabra, acaba quando tá bêbado não respeita ninguém, então por isso que, a gente pede que a pessoa venha conversar com a gente antes, pra gente explicar essas pequenas... antes do que ele chegar aqui no dia, for fazer uma dessas, dessas coisas que não podem, aí é uma questão de segurança, aí sabe o que vai acontecer? A guarda vai lá vai pedir pra parar, se não parar infelizmente vamos ter que se retirar do parque, antes de mais nada, aqui é um ambiente familiar, aqui tá voltado pra família.

Pesquisadora: Continuando nessa questão de evento, em relação a entretenimento, quais são as opções que o visitante tem ao vir ao parque?

Coordenador: Sim, como eu te falei aqui nós temos algumas secretarias. Nós temos dois públicos, na verdade não são dois são vários nós temos o público que vem por conta própria, ele vem só fazer caminhada aquela caminhada básica. Como a pandemia cresceu o número de grupos de pessoais hoje, nós temos muito pessoais atendendo aqui no parque, então cada personal desse traz o seu aluno, eles se distribuem pelas áreas do Parque, quando? a qualquer horário isso aí não tem problema. Temos as atividades realizadas pelas secretarias co-gestoras e muitas dessas pessoas utilizam dessas atividades. Por exemplo, nós temos o projeto Viva Feliz da SEMDEL, Secretaria de Esportes e Lazer, aproximadamente 300 idosas não são todas ao mesmo tempo, é dividido na semana. Nós temos o projeto Mexa-se da Secretaria de Saúde atende pessoas idosas e pessoas de qualquer idade. Então vem para cá faz todo uma triagem passa pela enfermagem, pela nutricionista, pelo clínico geral, se precisar de medicação, receita, se precisar de um outro atendimento dá o encaminhamento. E aí participa dos nossos projetos, esses projetos que eu te falei.

Pesquisadora: tem alguma outra atividade, de recreação que o parque realiza?

Coordenador: Nós temos o pessoal da SEMDEL. Aqui nós temos as escolinhas, a escolinha de Futsal, escolinha de vôlei, nós temos as escolinhas de handebol. Nós temos as oficinas, temos a sala verde que tem o teatro de fantoche que é oferecido pela Guarda Municipal. Nós temos uma equipe que ela é muito boa e ela pode se adaptar a demanda, por exemplo uma escola chegar aqui e diz: Olha nós queríamos

que vocês nos oferecessem uma um dia de cinema, por exemplo, nós temos *Datashow*, nós temos caixa de som, e nós temos o espaço, o que é um cinema? É um vídeo numa tela numa tela grande, a gente bota as crianças todas sentadas no chão e a gente vai procurar vídeos com a temática, e tem sempre uma pessoa para comentar a respeito daqueles vídeos com as crianças, ah, o teatro nós temos o teatro de fantoche, nome dos personagens fauna e flora, dão noções dão básicas de Meio Ambiente para as crianças. Ah, eu quero falar sobre alimentação saudável, nós temos o pessoal da Secretaria de Saúde, passa vídeo e explica sobre alimentação saudável para as crianças, nós temos outros parceiros aqui do setor. No setor da comunidade nós temos o GDAM, o GDAM é parceira. Agora essa semana, a gente ia fazer a última semana de férias. O GDAM oferece para gente aula de capoeira para crianças, e oficina de percussão para crianças, se eu quiser fazer uma oficina de turbantes afros. Aqueles turbantes, o GDAM ele me concede, o GDAM é um grupo Afro que possui aqui no parque, existe aqui no parque, é como se fosse uma ONG, ele é da comunidade e tem um espaço aqui no parque para realizar, têm uma parceria aqui no parque. Então, nós temos várias pequenas ONGs que ao longo do tempo a gente foi construindo uma amizade profissional, e a gente pede, aqui ninguém paga nada, porque ninguém tem dinheiro, aqui tudo é na base do pede, ah me arruma isso, eu tô precisando daquilo que você pode me ceder. Então é assim que a gente funciona.

Pesquisadora: Em relação à questão da alimentação aqui no parque, você citou as lanchonetes tem algumas outras questões da alimentação para o visitante?

Coordenador: A oferta que tem mesmo é só lanchonete tem espaço de alimentação.

Pesquisadora: Tem espaço para alimentação?

Coordenador: Tem a área de lanchonete e tem a área de piquenique.

Pesquisadora: A questão da acessibilidade, como a gente pode encontrar acessibilidade aqui no parque em que espaços quais os exemplos?

Coordenador: Assim, o parque passou por uma reforma agora e foi entregue ano passado. Tem a entrada principal que é acessível, tem uma entrada dos fundos que tem uma rampa de acessibilidade e se você observar nossas portas são bem largas. Temos banheiros. Lógico temos locais que não dá para o cadeirante ir. Temos uma árvore lá atrás, que a natureza nos abençoou e fez um arco. Duas árvores ela fez um arco, é um local que mais se tira foto, mas infelizmente o cadeirante não pode ir lá tirar a foto, porque lá está dentro do mato e ainda sobe um morro. As áreas construídas, todas elas têm acessibilidade.

Pesquisadora: E quais são as opções de lazer que têm aqui no parque e quais são as opções que o visitante encontra?

Coordenador: Nós temos as quadras, nós temos a pista de caminhada e corrida, e assim, nós temos um ambiente voltado para adaptações, a que tem o pessoal do rapel, tem um pessoal, eu não estou lembrando o nome, não sei se é *skyline* que passa uma corda de uma árvore para outro e a pessoa vem andando. Os caras vem cá. Outro dia tinha um pessoal, os meninos com uma fita, que jogava a fita pra cima e começavam a tá se enrolando. Então aqui é um ambiente que dá para adaptar, lógico seguindo nossas normas, dá para você adaptar e praticar sua atividade, entendeu. Fora o que a gente já oferece, que foi essas atividades que te falei, as quadras, tem o parquinho para as crianças e tem a pista de caminhada.

Pesquisadora: Em relação ao barquinho e esses espaços da academia, como é a manutenção desses espaços, tem uma regularidade?

Coordenador: Assim, como nosso bloco tá na rua todo dia, nossa equipe. Então, a partir que a nossa equipe encontrar um equipamento com problema, a gente, se puder trazer pra cá, que é o caso desse negócio aqui, a gente traz até que a equipe venha resolver o problema. E se a gente perceber que a equipe vai demorar, a gente isolamos aquele local.

Pesquisadora: Em relação a esses equipamentos e o parquinho, tem uma faixa etária específica ou é de uso livre.

Coordenador: O parque não, o parquinho tem e as academias não, as academias é qualquer idade. Lógico a gente tem que entender que uma criança de dois ou três anos é complicado botar em uma academia dessa, agora no num parquinho é até doze anos.

Pesquisadora: Tem essa sinalização para o visitante?

Coordenador: Não tem sinalização, aí a gente conversa muito com o pessoal a respeito disso.

Pesquisadora: Tu podes tentar me explicar, de forma resumida, o que está na responsabilidade do parque e o que pode estar na responsabilidade da iniciativa privada por exemplo ou de trabalhadores informais?

Coordenador: Aqui não tem iniciativa privada. Aqui tudo é poder público.

Pesquisadora: Mas tem uma divisão das responsabilidades dentro do parque?

Coordenador: Assim, aqui funcionam vários serviços oferecidos, e a secretária gestora ela não detém conhecimento em cima desses serviços que são oferecidos, então, nós



chamamos a secretária responsável por esse serviço pra gerenciar o seu serviço aqui dentro, só que junto com a gente, decisões precisam ser tomadas coletivamente, o cara lá que toma conta do espaço, ele não pode tomar uma decisão que vá afetar todo o funcionamento do parque sem comunicar a SEMMAM, é assim que funciona.

**Pesquisadora:** Você pode me dar um exemplo dessa situação?

**Coordenador:** Por exemplos um grande evento aqui na quadra, na quadra de esportes, ele tem que comunicar que ele vai fazer um grande evento aqui, por conta da questão da segurança, por exemplo se ele fizer um campeonato que vão ter 500 pessoas na arquibancada, ele tem que comunicar a gente, porquê? Porque a gente precisa reforçar a segurança, precisar reforçar a questão dos banheiros, a questão da limpeza, então ele não pode tomar uma decisão dessa sem comunicar o restante da equipe.

**Pesquisadora:** Em relação a comunicação do parque, possui redes sociais, site?

**Coordenador:** Nós temos o *Instagram* do parque e temos o *Instagram* de cada secretaria que compõem a gestão do parque.

**Pesquisadora:** E possui site?

**Coordenador:** Não, não possui um site específico, apenas o site geral da prefeitura, lá cada secretaria tem sua página dentro do parque, e cada secretaria tem sua página no *Instagram*, o parque também tem sua página no *Instagram*.

**Pesquisadora:** E quem administra essas redes sociais, site?

**Coordenador:** Então, cada secretaria é responsável por administrar sua página, o parque somos nós, a equipe de coordenação do parque.

**Pesquisadora:** E em relação às linhas de ônibus que passam aqui no parque?

**Coordenador:** Ano passado nós recebemos um grupo de dança que queria fazer alguns ensaios aqui de um grande projeto de dança de rua, porque ele escolheu o Parque do Bom Menino? Porque ele é central, veio grupos da Cidade Olímpica, Cidade Operária, São José de Ribamar, então todos esses grupos vieram pra cá, porque aqui é central, aqui praticamente todos os ônibus de São Luís, se não passam aqui passam aqui próximo, então aqui se torna estratégico por conta disso, então tem de fato acessibilidade.

**Pesquisadora:** O parque dispõe de estacionamento, possui algum espaço?

**Coordenador:** Dentro do parque não, na reforma foi destinada essa rua aqui de trás como estacionamento, lá tá tudo demarcado como estacionamento, porque é uma rua de baixo fluxo de veículo, então uma mão foi marcada pra estacionamento e outra

mão pra trânsito livre, e dentro do parque é proibido estacionar, a não ser os parques que estão em serviço.

### Transcrição de entrevista com o gestor do Parque São João Paulo II

**Pesquisadora:** Bom dia. Desde já agradeço sua disponibilidade.

**Pesquisadora:** Como já falei, o meu trabalho aborda o tema *Hospitalidade urbana e Lazer em espaços públicos*. É um estudo de caso múltiplo nos parques urbanos de São Luís e o parque João Paulo II é um dos meus objetos de estudo.

**Pesquisador:** Qual é o cargo que você ocupa atualmente na empresa?

**Gestor:** Atualmente exerço a função de gestor do Parque João Paulo II.

**Pesquisadora:** Há quanto tempo você trabalha aqui no parque João Paulo II?

**Gestor:** No parque eu vou fazer um ano agora em março.

**Pesquisadora:** você começou desde o início ou tinha outro gestor?

**Gestor:** Não, havia outra gestão. Na verdade, o parque foi inaugurado em 27 de dezembro de 2020. E eu entrei aqui no dia 1 de março de 2021. Então vou completar um ano no dia primeiro de março de 2022.

**Pesquisadora:** Você já teve experiência em outras áreas?

**Gestor:** Sim, antes de vir ao parque, eu era diretor do shopping da criança onde passei seis meses e saí para vim para o parque São João Paulo II.

**Pesquisadora:** Além dessa experiência você teve outra ao longo da carreira?

**Gestor:** Não.

**Pesquisadora:** Qual sua formação?

**Gestor:** Sou advogado.

**Pesquisadora:** Tem alguma especialização?

**Gestor:** Processo civil e direito do trabalho.

**Pesquisadora:** Agora em relação ao parque, como você disse, ele foi inaugurado no dia 27 de dezembro de 2020. Mas em relação ao organograma do governo, ele está subordinado a qual secretaria?

**Gestor:** ele está subordinado a secretaria de governo, que é a SEGOV.

**Pesquisadora:** e dentro do parque você tem organograma dos setores.

**Gestor:** Sim, eu tenho setor de segurança, serviços gerais, jardinagem e serviço de gestão que é o administrativo do parque.

**Pesquisadora:** em relação ao quadro de colaboradores, você sabe me quantificar quantos colaboradores tem no total?

**Gestor:** Sim, no administrativo tenho 5 colaboradores, no serviço de limpeza eu tenho 14 funcionários e no serviço de vigilância eu tenho 24 vigilantes.

**Pesquisadora:** dentre estes quadro de colaboradores, tem funcionários públicos, privados ou informais?

**Gestor:** o único funcionário público sou eu. Os vigilantes são terceirizados, serviços gerais também são terceirizados e os colaboradores que são estagiários.

**Pesquisadora:** em relação aos dias e o horário de funcionamento do parque?

**Gestor:** de segunda a segunda das 5 às 11 da manhã. E aí nós fechamos e retomamos as atividades das 16 às 21 horas.

**Pesquisadora:** Houve alguma mudança por causa da pandemia?

**Gestor:** Não.

**Pesquisadora:** em relação ao perfil dos usuários. Vocês conhecem um pouco o perfil em relação à idade, gênero e classe social e escolaridade?

**Gestor:** aqui como é um parque além de associar a parte de lazer associa a parte espiritual com celebração de missas. No geral, eu tenho um público bastante diversificado, eu tenho idosos, tenho pessoal de meia-idade e também tenho crianças porque também a gente tem uma praça da família que tem brinquedos infláveis. Então é um público bastante diversificado.

**Pesquisadora:** Agora a gente vai para o tópico de hospitalidade. Eu queria saber de você, o que você entende ser hospitalidade?

**Gestor:** Bom, hospitalidade é a gente recepcionar bem nossos visitantes. Aqui eu sempre prezo pela hospitalidade, eu acho que a gente, por ser servidor público, a gente tem que trabalhar em função do público. Uma coisa que eu sempre exijo é que todos sejam bastante respeitosos aos visitantes, sejam bastante hospitaleiros e que tirem todas as dúvidas possíveis. Sem arrogância, sem grosseria e sem menosprezar os nossos visitantes.

**Pesquisadora:** agora eu vou te apresentar um conceito de uma autora, Gotman, para ela a hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe, no caso o anfitrião e aquele que é recebido. Dito isto, eu queria saber de você, em que momento aqui no parque você se identifica como anfitrião ou seja aquele que recebe e em que momento você se identifica como hóspede, isto é, aquele que é recebido?

**Gestor:** É sempre bom a gente se colocar nesses dois polos. Me coloco como anfitrião no momento que eu recebo uma família para a realização de um piquenique, por exemplo. Eu me informo onde é o local que a gente deve realizar, quantas pessoas a gente deve acomodar, qual é o espaço entre uma pessoa e outra porque ainda estamos nessa questão pandêmica e o que eles devem trazer. Então assim, eu me coloco como anfitrião nessa questão da hospitalidade em recepcionar muito bem o visitante. E me coloco, como visitante ou hóspede, como você falou, no momento que eu chego ao parque para observar como cada um está posicionado, ou seja, como cada um dos meus terceirizados estão aptos a receber esses visitantes. Então a partir do momento que eu já chego na portaria 1 ou na portaria 2, eu já observo o posicionamento dos vigilantes se um está na guarita, se o outro está fazendo a vigilância correta. Se todos os serviços gerais estão ocupando seus espaços, se estão melhorando a questão da limpeza porque isso é importante para gente receber do visitante. E como colaboradores aqui de que forma eles estão tratando o visitante, que forma estão recepcionando o visitante. Então assim, eu pergunto, E aí o que teve hoje? Quantas pessoas você recepcionou? quantos PICNICS nós temos hoje? Você entrou em contato com a família? Confirmou essa vinda para cá? Então assim, é importante a gente estar se posicionando nesses dois polos.

**Pesquisadora:** Em relação às relações de hospitalidade aqui nas operações do parque, onde você identifica que há essa relação de hospitalidade?

**Gestor:** Uma coisa que ficou muito característico é nessa questão do uso de máscara, por exemplo. Aqui antes do decreto do uso obrigatório de máscara em ambientes fechados, estava liberado essa questão das máscaras, então muita gente ficou na dúvida se pode ou não pode usar máscara. Aí eu informei ao vigilante que ele aborde de forma respeitosa o uso de máscara, se a pessoa não quiser colocar tudo bem, uma questão dela, mas vai lá de forma educada para você obrigar até porque a pandemia ainda não acabou, é um exemplo que ficou característico desta situação. Aqui em momento algum eu criei divergência por conta desse uso ou não uso da máscara. Então assim, ficou caracterizada a hospitalidade neste sentido. A pessoa bastante hospitaleira e respeitosa, apenas uma questão de orientação no uso ou não da máscara.

**Pesquisadora:** agora eu vou para um subtópico que é o recepcionar. Aqui no parque de que forma e em que locais vocês acolhem e recepcionam seus visitantes.

**Gestor:** Aqui no parque nós temos duas entradas que é a portaria 1 e a portaria 2, ali o visitante tem contato com os colaboradores do parque, aí acho que você presenciou isso que ao passar pela portaria você foi muito bem recepcionada pelo vigilante com um bom dia. Então é isso, um bom dia, boa tarde, você está bem? Que a senhora deseja, está procurando alguém, a senhora quer se direcionar a alguém. Eles estão aptos a manter um primeiro contato com os visitantes, então é orientar, tentar ajudar, auxiliar ou orientar em que setor o visitante deseja ir.

**Pesquisadora:** Em relação ao alimentar no parque quando o visitante vem, quais as opções que ele tem?

**Gestor:** Temos 5 barraquinhas que funcionam na praça de alimentação. Aí eu tento uma alimentação variada como cachorro quente, batata frita, refrigerante, água de coco, água mineral, pastel, salgado. Então assim, é um parque com alimentação variada e com uma praça de alimentação própria e específica para isso.

**Pesquisadora:** E em relação aos piqueniques, é preciso reservar ou algo do tipo? Tem alguma regra que seja passada para os visitantes?

**Gestor:** obrigatoriamente, os piqueniques para serem realizados devem ser agendados por conta de uma procura muito grande e uma demanda muito grande. Então para não tirar a vez de ninguém a gente sempre aconselho que seja reservado. Obviamente que existem famílias que não sabem dessa informação já chegam aptas a realizar os piqueniques. Nós permitimos que elas façam o piquenique, mas a gente sempre lembra que da próxima vez que você vier fazer o piquenique você tem que fazer o agendamento porque pode dar problema de que três, quatro ou cinco famílias e não ter espaço para você realizar seu piquenique.

**Pesquisadora:** Onde são as áreas para o piquenique?

**Gestor:** É próxima ao lago. A gente tem uma área verde específica para o piquenique. Aí a família traz sua toalhinha, porque é proibido cadeira pelo fato do terreno ser de grama e a cadeira poderia machucá-la. É bem natureza mesmo, é você sentar no chão, livre para tirar seus sapatos ou chinelos para ter contato com a terra molhada.

**Pesquisadora:** Em relação ao entretenimento no parque, o que o visitante tem de disponível?

**Gestor:** Eu tenho uma praça da família, que conta com brinquedos, gangorra, balança, escorregadores. Tenho tercerizado que são brinquedos infláveis, tem carrinhos elétricos, isso para criança. Para os idosos tenho realização de missas. Conto com dois dias durante o mês para a realização dessas missas. Aí sempre tem

o pessoal da meia idade. Eu conto com as barraquinhas de artesanatos que vendem produtos tipicamente religiosos ou não. Ou seja, é um parque que é bastante diversificado para todas as idades.

**Pesquisadora:** Você já citou algumas opções de lazer, mas quais são outras opções que tem aqui disponível no parque?

**Gestor:** Eu tenho um lago, lago dos desejos que faz sucesso porque é um lago que tem peixes. As crianças adoram, até os adultos, até eu mesmo particularmente sou fã do lago dos desejos. Ali eu tenho uma gama como o pirarucu, tambaqui, tilápia. O pessoal gosta muito. Tenho fontes também, fonte que fica ali na frente, a fonte do Papa, tenho a fonte interativa que as crianças também adoram, inclusive trazem sunga de banho, maiô, biquíni para elas tomarem banho. Tem a fonte da Virgem e a fonte da Cruz. Essas são as atrações do parque.

**Pesquisadora:** Em relação a manutenção desses equipamentos, como é a regularidade e como é feito esse planejamento?

**Gestor:** Perfeito, eu tenho uma equipe, também terceirizada de manutenção, uma empresa terceirizada que também me dá suporte. Então como é feito? Eu como gestor, identificar algum problema. Por exemplo, uma solda do portão quebrou. Eu preciso que essa solda seja refeita. Eu entro em contato com a empresa terceirizada, na pessoa do Hugo e Leonardo, ligo pra eles e digo que estou precisando urgente de uma solda pois o portão quebrou, eles prontamente vem e fazem o serviço. O gestor identifica a problemática e a manutenção soluciona está problemática.

**Pesquisadora:** Ainda em relação aos equipamentos, existe identificado ou informado aos visitantes referente a faixa etária?

**Gestor:** Todos brinquedos que temos, possuem a faixa etária, identificando a faixa etária para uso, porque assim, são os mais utilizados para uso, inclusive até adulto quer se valer também dos brinquedos aí a gente coloca as faixas etárias para utilização. Nas outras áreas a gente não tem essa restrição, são para todas as idades.

**Pesquisadora:** Aqui no parque o que está assim sob responsabilidade da gestão, existe alguma iniciativa privada que se responsabiliza por alguma coisa ou trabalhadores informais? Como é a divisão aqui?

**Gestor:** Não, aqui tudo é responsabilidade do estado, conseqüentemente responsabilidade da minha gestão, porque é um parque estadual e tudo que está dentro dele é público. A única coisa que é um pouco diferente é a nossa capela, que

pertence a arquidiocese de São Luís, mas também subordinada a gente daqui do parque São João Paulo II.

**Pesquisadora:** Aqui tem a entrada de ambulantes ou não?

**Gestor:** Não tem.

**Pesquisadora:** Agora a gente vai para o último tópico que é referente a comunicação. O parque possui site e rede sociais?

**Gestor:** Sim, nós temos o *Instagram* que é o *@vemproparquema*. Lá no *Instagram* eu tenho identificando, tratando de todos os parques, não só o São João Paulo II, mas todos os parques do Maranhão. Porque além do parque São João Paulo II, temos o parque do Itapiracó, parque do Rangedor, parque da Lagoa, porque em Caxias, parque em morros e Codó. E previamente inauguramos um parque em Barreirinhas. Então o *Instagram*, *@vemproparquema* trata de todos os parques do Maranhão.

**Pesquisadora:** Em relação ao site, tem?

**Gestor:** Não. Basicamente o *Instagram @vemproparquema* a assessoria de comunicação preferiu colocar no *Instagram*.

**Pesquisadora:** Em relação ao estacionamento, você me informar qual é a capacidade?

**Gestor:** Eu tenho um estacionamento amplo para 380 carros.

**Pesquisadora:** Em relação às linhas de ônibus do Parque, o visitante tem essa facilidade de chegar aqui por meio do transporte público?

**Gestor:** Tem. Eu conto com duas paradas. Uma que fica próximo a portaria um e uma outra parada que fica próximo a portaria dois. E assim, eu acho que todas as linhas de transporte de São Luís passam por aqui pelo fato do terminal da Praia Grande está aqui perto e obrigatoriamente tem que passar por aqui.

**Pesquisadora:** Tem os equipamentos fixos aqui no parque de lazer, mas assim, é realizada alguma atividade de recreação que vocês fazem aqui no parque?

**Gestor:** Bom, eu tinha. Porém, hoje a gente cancelou essas atividades por conta da pandemia, pra gente evitar aglomeração. Mas assim, assim que finalizar ou diminuir essa questão da pandemia, a gente irá retornar com essas atividades aeróbicas ao ar livre. Aí a gente pretende voltar o mais breve possível.

**Pesquisadora:** Um outro ponto sobre a acessibilidade aqui no parque, como é em relação a acessibilidade física mesmo no que diz respeito a sinalização e como você vê essa questão aqui no parque?

**Gestor:** Eu tenho banheiros específicos de acessibilidade para PNE, tenho estacionamento específicos, na entrada do parque eu tenho rampas de acessibilidade, eu tenho identificações para deficientes visuais, como marcas no chão. Então assim, hoje é acessível o Parque São João Paulo II.