RevHosp
Revista Hospitalidade

Anhembi Morumbi

Volume 22, 2025

O direito ao lazer e à hospitalidade: análise de um parque urbano a partir da escala Tourqual

The Right to Leisure and Hospitality: Analysis of an Urban Park Based on the Tourqual Scale

El derecho al Ocio y a la Hospitalidad: análisis de un Parque Urbano a partir de la Escala Tourqual

Dores Cristina GRECHI
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS)

Lara Brunelle Almeida FREITAS
Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Maria Cristiane Fernandes da Silva LUNAS
Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS)

DATAS
Recebido: 04/11/2024
Aprovado: 02/02/2025

EDITADO POR
Valéria Ferraz Severini

RESUMO
A democratização do acesso ao lazer é fundamental para o bem-estar, especialmente diante da urbanização que reduz espaços domésticos e aumenta a demanda por áreas públicas. Este estudo analisou a qualidade da experiência turística e de lazer no Parque Antenor Martins em Dourados, Mato Grosso do Sul. Utilizou-se abordagem qualiquantitativa, revisão bibliográfica e pesquisa de campo com questionários baseados na Escala Tourqual, adaptada para parques urbanos, e nos conceitos de hospitalidade urbana. Além disso, foi realizada uma análise SWOT das políticas públicas locais de lazer. Os resultados revelaram que os usuários apreciam a localização conveniente, a proximidade ao centro, o comércio ao redor, o horário de funcionamento, o paisagismo e o conforto das áreas de sombra. Contudo, identificaram-se oportunidades de melhoria, como aprimorar a infraestrutura básica (banheiros, bebedouros, equipamentos de lazer), manutenção das construções, segurança, pontos de descanso e áreas de convivência. Tais avanços podem elevar a qualidade da experiência de lazer e hospitalidade. O estudo sugere buscar estratégias alternativas de financiamento para superar limitações orçamentárias e recomenda expandir a pesquisa para outros espaços da cidade, fortalecendo o diagnóstico e a promoção de ambientes de lazer mais inclusivos e de qualidade.

PALAVRAS-CHAVE
Hospitalidade, qualidade, lazer, democratização, parque urbano.

ABSTRACT
The democratization of access to leisure is crucial for well-being, especially in the face of urbanization, which reduces domestic spaces and increases the demand for

public leisure areas. This study analyzed the quality of tourism and leisure experience at Antenor Martins Park in Dourados, Mato Grosso do Sul. Used a mixed-method approach that included a literature review and field research with questionnaires based on the Tourqual Scale adapted for urban parks, as well as concepts of urban hospitality. Additionally, a SWOT analysis of local public leisure policies was conducted. The results revealed that users appreciate the convenient location, proximity to the city center, surrounding commerce, operating hours, landscaping, and the comfort provided by shaded areas. However, opportunities for improvement were identified, such as enhancing basic infrastructure (restrooms, drinking fountains, leisure equipment), maintaining structures, increasing security, and improving rest points and social areas. These advancements can elevate the quality of leisure and hospitality experiences. The study suggests exploring alternative funding strategies to overcome budget limitations and recommends expanding the research to other city spaces, strengthening the diagnosis and promoting more inclusive and high-quality leisure environments.

KEYWORDS
Hospitality, quality, leisure, democratization, urban park.

RESUMEN
La democratización del acceso al ocio es crucial para el bienestar, especialmente frente a la urbanización que reduce los espacios domésticos y aumenta la demanda de áreas públicas. Este estudio analizó la calidad de la experiencia turística y de ocio en el Parque Antenor Martins, en Dourados, MS, utilizando una metodología cualicuantitativa, que incluyó una revisión bibliográfica y una investigación de campo con cuestionarios basados en la Escala Tourqual adaptada para parques urbanos, así como en los conceptos de hospitalidad urbana. Además, se realizó un análisis FODA de las políticas públicas locales de ocio. Los resultados revelaron que los usuarios valoran la ubicación conveniente, la proximidad al centro, el comercio circundante, el horario de funcionamiento, el paisajismo y la comodidad de las áreas con sombra. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora, como optimizar la infraestructura básica (baños, fuentes de agua, equipos de ocio), el mantenimiento de las estructuras, la seguridad, los puntos de descanso y las áreas de convivencia. Estos avances pueden elevar la calidad de la experiencia de ocio y hospitalidad. El estudio sugiere buscar estrategias alternativas de financiamiento para superar las limitaciones presupuestarias y recomienda ampliar la investigación a otros espacios de la ciudad, fortaleciendo el diagnóstico y la promoción de ambientes de ocio más inclusivos y de calidad.

PALABRAS CLAVE
Hospitalidad, calidad, ocio, democratización, parque urbano.

1 Introdução

O município de Dourados, em Mato Grosso do Sul, assim como diversas outras cidades de grande porte, enfrenta desafios consideráveis no que diz respeito ao lazer urbano (Araújo, 2019). Com o aumento da população e a expansão da urbanização, torna-se imprescindível a criação de espaços verdes adequados para atividades recreativas (Versiani, 2019). Apesar dos desafios, a cidade mantém um potencial significativo para oferecer espaços de qualidade, como o Parque Antenor Martins (PAM), parte do Projeto de Complementação Urbana (elaborado pelo arquiteto Jaime Lerner) estabelecido em 1985, visando melhorar a qualidade de vida e promover atividades esportivas e recreativas em áreas menos favorecidas (Araújo, 2019). Diante da necessidade de

democratização do acesso ao lazer e da percepção da importância do Parque para a cidade, justifica-se a necessidade de averiguar a administração e gestão dos seus recursos, visando promover sentimentos de segurança e pertencimento, fundamentais para a prática da hospitalidade voltada aos moradores e visitantes (Ayala-Azcárraga et al., 2019).

Outra questão refere-se a importância de ouvir o consumidor no sentido de promover espaços de co-criação, o que tem sido cada vez mais valorizado em diversos segmentos de consumo. Salienta-se que uma cidade hospitaleira compreende acessibilidade, legibilidade (cidade que pode ser compreendida pelo morador ou visitante com autonomia) e identidade (Grinover, 2007), uma vez que a democratização do lazer também passa, necessariamente, pelo acesso integral à cidade (Versiani, 2019). Seus espaços para o lazer precisam garantir o mínimo de qualidade, infraestrutura e segurança para sua utilização (Gordziejczuk & Mikkelsen, 2018). Por isso, é fundamental saber como os usuários percebem essa qualidade dos espaços e se ela atende suas necessidades.

Desta forma, o presente estudo foi desenvolvido com o propósito de avaliar a percepção da qualidade da experiência turística e de lazer dos frequentadores do PAM, utilizando a Escala Tourqual adaptada especificamente para parques urbanos. Além disso, também foi realizada uma análise SWOT envolvendo a identificação dos pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças, no contexto dos instrumentos legais e urbanísticos de políticas públicas relacionadas ao lazer em Dourados, incluindo o Plano diretor, Zoneamento municipal, Uso e Ocupação do Solo e Lei Orgânica municipal, pois, “uma cidade tem seus rituais de recepção, sendo a sinalização viária e o uso do solo os principais códigos” (Camargo, 2004, p. 56).

A escala Tourqual refere-se a um conjunto de indicadores e suas variáveis direcionadas para análise da qualidade em negócios, atrativos, destinos e serviços de hospitalidade, turismo e lazer (Mondo, Medeiros, Sthapit, Freitas & Björk, 2024). Justifica-se sua escolha, pois para analisar a percepção da qualidade dos parques urbanos sob o viés da hospitalidade, importa observar aspectos como: uso do parque, condições de lazer, de acolhimento e de convivialidade, atrativos existentes, estrutura da recepção, especificidades da gestão administrativa, sociopolítica e econômico-financeira. Vários destes aspectos são contemplados na referida escala e, outros, podem ser incorporados, uma vez que a análise no âmbito da hospitalidade implica em percepções relacionadas à construção social em torno de um espaço, seja ele público ou privado, cria identidade e torna os lugares únicos, servindo de atração para moradores e visitantes (Sagi, 2008).

2 Democratização do lazer e qualidade percebida

2.1 Direito e democratização do acesso ao lazer

As discussões no campo do Lazer ocorrem desde muito tempo, embora de forma vaga e entremeada dentro de outros temas como Educação, Trabalho e Religião. Para Camargo (1986), é possível encontrar o tema sendo discutido até mesmo em precursores filósofos, como Aristóteles

e Santo Agostinho. Mas o termo e o tema passam a ser estudados com maior amplitude a partir do final do século XIX, com a consolidação da Revolução Industrial, sendo frequentemente discutido em contraponto ao tempo de trabalho, ou como atividade a ser praticado no tempo de não trabalho, chamado tempo liberado.

Nos anos de 1880, surgem publicações como o manifesto "Direito à Preguiça" de Lafargue, e "Leisure Theory Class" de Veblen, considerados marcos nas discussões e defesa do direito ao lazer dos trabalhadores. E o direito ao tempo liberado passa a ser discutido a partir da instituição de legislações acerca de limitações da jornada de trabalho. É apenas em meados do século XX que o lazer – praticado nesse tempo de não trabalho, começa a ser entendido como um direito social e necessidade básica do ser humano. Contudo, "a relação de oposição entre trabalho e lazer permanece no século XXI e é paradoxal, pois, os supostos limites entre ambos são cada vez mais tênues e difusos na vida social cotidiana" (Gomes, 2023, p.48).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948) em seu artigo XXIV reconhece a todos os seres humanos o "direito ao repouso e lazer, inclusive a limitação razoável das horas de trabalho e férias remuneradas periódicas". No Brasil, a Constituição Federal de 1988, estabelece o lazer como direito de todos e dever do Estado, quando se refere a ele em seus artigos 6º, 217 e 227. Sobre essa menção ao lazer na Constituição Federal:

> A inclusão do lazer nesse documento pode ser considerada um marco em relação à efetivação desse direito, tendo em vista que até então não havia registro na lei que explicitasse seu reconhecimento. Esse aspecto também vem sendo assegurado em praticamente todas as constituições estaduais e leis orgânicas de municípios brasileiros (Stoppa & Isayama, 2017, p.3).

Essa afirmação pode ser constatada, por exemplo, na Constituição Estadual de Mato Grosso do Sul, onde o direito ao lazer se expressa nos artigos que tratam dos direitos assegurados às crianças e aos idosos, além de colocar sob a responsabilidade pública a criação de centros de lazer em espaços rurais. Além disso, infere como responsabilidade do poder público estadual a criação de espaços de recreação e turismo em áreas naturais, a saber:

> Criar e desenvolver reservas e parques naturais e de recreio, bem como classificar e proteger paisagens, locais de interesse da Arqueologia, de modo a garantir a conservação da natureza e a preservação dos valores culturais de interesse histórico, turístico e artístico (Mato Grosso do Sul, 1989, art. VIII, parágrafo 2º, inciso III).

Seguindo a mesma lógica da esfera federal e estadual, que definem o lazer como direito a ser garantido a todos os cidadãos, o município de Dourados por meio de sua Lei Orgânica, define que:

> Art. 7º - No Município de Dourados todos têm o direito de viver com dignidade, assegurando-se o exercício dos direitos sociais à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à segurança, à previdência social, à proteção, à maternidade e à infância, à assistência aos desamparados e a outros previstos na ordem jurídica (Dourados, 2021).

Na esfera municipal, a inclusão do lazer nos instrumentos legais urbanísticos, como o Plano Diretor, a Lei Orgânica e Zoneamento municipal, o Uso e Ocupação do Solo, e o Sistema Viário em Dourados, representa um respaldo fundamental para o direito ao lazer como parte integrante da qualidade de vida urbana. Pois, integrá-lo na legislação, reconhece sua importância como componente vital das cidades e estabelece bases normativas para promover a equidade no acesso aos espaços recreativos (Silveira & Silva, 2010).

Além das normativas oficiais, o lazer é estabelecido também como direito em documentos específicos de proteção aos grupos que demandam por maior proteção, tais como o Estatuto da Criança e do Adolescente (1990) e o Estatuto do Idoso (2003), devido ao entendimento consolidado que o lazer é fundamental para promover nas pessoas, estados mentais positivos, gerando benefícios sociais, culturais e psicológicos que influenciam na qualidade de vida, na capacidade de socialização e na saúde das pessoas.

Para Dumazedier (1999), que discute e analisa sociologicamente o lazer, sua definição precisa ser abordada por pelo menos quatro pontos de vista relacionados ao trabalho profissional, às obrigações familiares, às obrigações sócio-espirituais e sociopolíticas, e à realização pessoal. Essa lógica é corroborada por Marcellino (2007, p. 46), que o conceitua como “cultura vivenciada (praticada, fruída ou conhecida) no tempo disponível das obrigações profissionais, escolares, familiares e sociais, combinando os aspectos de tempo e atitude”. Assim, os autores pontuam que ele se estabelece após as demais atividades obrigatórias. Contudo, no contexto da vida moderna, trabalho e lazer integram a mesma dinâmica social e, apesar de possuírem características distintas, estabelecem relações mútuas (Gomes, 2008). Assim, o lazer enquanto direito da pessoa humana e dos cidadãos requer do seu praticante a atitude, o tempo e a liberdade de escolha, como critérios importantes para a sua vivência plena. O alcance de todos esses elementos passa, necessariamente, pela democratização do acesso ao lazer.

Democratizar significa permitir que todos tenham acesso. Dadas às inúmeras formas de vivência do lazer, a princípio, pode-se inferir que esse acesso passa por possuir um tempo e um espaço para sua prática. Dessa forma, é natural pensar, inicialmente, que a criação, por parte do Estado, de espaços destinados ao lazer, em cumprimento ao que demanda as legislações aqui observadas, pode ser o caminho para a democratização do lazer. Mas, esse caminho requer mais mecanismos do que apenas o espaço. Para Gomes (2023, p.46) “o lazer é um componente da cultura, caracterizado pela vivência lúdica de manifestações culturais no tempo/espaço social”.

O lazer enquanto direito constituído na legislação é fundamental, para que tanto a sociedade quanto o poder público o compreendam como mecanismo de promoção da qualidade de vida da população. Melo e Alves Junior (2012) afirmam que, à primeira vista, o lazer, se colocado em uma escala hierárquica, pode parecer menos importante que questões sociais ligadas à saúde, por exemplo, contudo, os estudos e a legislação demonstram sua relação direta com a melhoria da saúde e qualidade de vida das pessoas. Versiani (2019, p. 684), por meio de uma pesquisa exploratória, verificou que “o que se predomina da discussão teórica, quando esta aparece de forma sistematizada, é o reconhecimento do lazer como campo importante à melhoria da qualidade de vida, ora associado à sua dimensão vinculada ao bem-estar e a promoção da saúde”.

Mas, legislar a respeito não garante que o lazer seja usufruído por todos, uma vez que a democratização do lazer também passa, necessariamente, pelo acesso integral a uma cidade com funções bem estabelecidas.

A Carta de Atenas (Corbusier, 1933), manifesto que estabeleceu o papel do urbanismo e serviu de inspiração para a arquitetura contemporânea, estabeleceu que a cidade e sua organização urbanística devessem servir ao seu cidadão, cumprindo quatro funções básicas: oferecer moradia, trabalho, transporte e lazer, evidenciando a importância de espaços de lazer próximos às moradias, com vistas a suprir o lazer diário e semanal das pessoas.

Nesse contexto, a construção e a manutenção dos espaços de lazer são pilares importantes dessa democratização, pois é necessário que existam para que as pessoas os utilizem, e eles precisam garantir o mínimo de qualidade, infraestrutura e segurança. Sanado o problema do espaço ou do acesso físico aos espaços de lazer com qualidade, é necessário que as políticas públicas se voltem para a necessidade do acesso universal, uma vez que diversas outras barreiras podem surgir entre o direito e o acesso, tais como condições econômicas, barreiras de gênero ou idade, acessibilidade, políticas de animação cultural, entre outras. As políticas públicas voltadas ao lazer precisam se desenrolar em políticas públicas específicas que garantam a remoção, ou pelo menos a redução dessas barreiras.

A elaboração e implementação dessas políticas ficam a cargo, principalmente, das secretarias de esporte e lazer nos estados e municípios, que precisam fazer a consequente inserção do tema, de forma prática, no planejamento das ações de estado, estabelecendo programas de incentivo ao esporte e lazer que sejam inclusivos. Isso envolve não apenas a criação de espaços físicos adequados, como parques e áreas de lazer, mas também a implementação de programas que atendam às diversas necessidades e interesses da população em diferentes modalidades e faixas etárias (Roe et al., 2017), sendo essencial considerar questões de acessibilidade, diversidade cultural e inclusão social (Wang, et al., 2015).

2.2 Qualidade percebida na experiência turística e de lazer em parques urbanos

O conceito de qualidade de serviço surgiu na década de 1980 como resposta às dúvidas sobre a qualidade percebida, resultando nos modelos SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) e SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985), sendo este último amplamente utilizado em diversos setores de serviços, com adaptações para diferentes contextos e novas abordagens metodológicas. Conforme apontado por Mondo et al., (2024), no turismo foram desenvolvidos modelos mais especializados como CASQUAL em cassinos, DINESERV em restaurantes, ECOSERV para expectativas de serviço de ecoturistas, HOLSAT para satisfação em período de férias, HOLSERV, HOTELQUAL, LODGSERV, LQI, RESORTQUAL, HWebSQ e o Índice de Qualidade na Web para avaliação de qualidade de serviço no setor hoteleiro e seus websites. Outros modelos incluem HISTOQUAL para castelos históricos e RURALQUAL para estabelecimentos rurais. Contudo, em parques urbanos, a aplicação de modelos é limitada, reconhecendo-se o IQAVU que pondera a

qualidade de áreas verdes urbanas (Carvalho & Gosling, 2019) e uma aplicação TOURQUAL, amplamente utilizada no Brasil (Mondo et al., 2024), adaptada para áreas verdes e parques urbanos, com enfoque na percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Parque do Rio Vermelho em Florianópolis (Santos, Mondo & Pereira, 2011).

Nesse sentido, alguns aspectos sintetizam as diversas discussões sobre percepção da qualidade de um serviço e são recomendadas por Carvalho e Gosling (2019, p. 286): "saber o que os usuários esperam; estabelecer os padrões corretos para a qualidade do serviço; garantir que o desempenho do serviço atenda aos padrões; assegurar que a entrega corresponde às promessas feitas".

Jaafar e Tudin (2010) reforçam a importância destes equipamentos terem qualidade para serem espaços de conforto e de bem-estar, principalmente para população que busca por alternativas gratuitas de lazer. Os autores propuseram uma escala de qualidade de serviço para avaliar a satisfação de turistas em parques urbanos, denominada UPARQUAL, organizada em seis dimensões: conforto, amenidades, manutenção, recursos, educação e segurança.

A satisfação enquanto avaliação da experiência de consumo pressupõe uma imagem sobre determinado produto ou serviço, ou seja, as pessoas têm uma imagem em mente e ficam desapontadas ou positivamente surpresas, conforme a experiência atinge ou não a qualidade estabelecida por eles. Carvalho e Gosling (2019) alertam que não é suficiente utilizar expectativa versus experiência realizada no caso de ambientes públicos, pois é muito comum não se esperar mais do que o básico em espaços administrados pelo poder público. Desta forma, indicam ser mais assertivo avaliar a satisfação e o atendimento das necessidades do usuário, ou ainda, o que desejariam. Uma forma para essa avaliação seria verificar a intenção de retornar e a intenção de recomendar para outras pessoas, além de afirmações positivas sobre bem-estar e qualidade de vida. Para tanto, os autores formularam categorias e respectivas caracterizações, para depois correlacionar às falas dos participantes da pesquisa no parque investigado. As categorias compreenderam: experiências de entretenimento, educação, escapismo, estética; significância do espaço (para o contexto turístico e de conhecimento cultural); convivência e o contato com outros usuários; satisfação pode ser derivada de sentimentos como prazer, alívio, novidade, excitação, alívio do estresse, relaxamento e reflexão, desaceleração; hedonismo ligado ao bem-estar, qualidade de vida e saúde; e aspectos tangíveis, ou seja, características concretas que são capazes de capturar a satisfação e a avaliação da qualidade.

Assim, constatou-se uma lacuna ao analisar a percepção da qualidade dos parques urbanos sob o viés da hospitalidade, a qual cabe observar aspectos como: uso do parque, condições de lazer, de acolhimento e de convivialidade, atrativos existentes, estrutura da recepção, e especificidades da gestão administrativa, sociopolítica e econômico-financeira. São aspectos pertinentes, uma vez que a construção social em torno de um espaço, seja ele público ou privado, cria identidade e torna os lugares únicos, servindo de atração para moradores e visitantes (Sagi, 2008). Castro Netto e Pimentel (2011) reforçam a questão da construção social dos diferentes tipos de acolhimento afirmando que: "o ato de acolher um visitante representa, antes de qualquer coisa, um ato social, culturalmente construído". Nesta direção conceitual, Camargo (2004) inspirado em

Lasley (2004), sistematizou uma lente teórica de análise da hospitalidade envolvendo quatro diferentes espaços sociais: público, comercial, doméstico e virtual.

Para Lasley (2004, p. 5) "o domínio social da hospitalidade considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição ocorrem (...)". Além do domínio social, o autor ressalta que estudar o domínio comercial da hospitalidade no âmbito público é necessário. Nesse sentido, enquanto a hospitalidade sob o enfoque social envolveria a forma de tratar o visitante, a questão da troca, bem como o status e o prestígio, a hospitalidade comercial, seja ela pública ou privada, compreenderia "(...) a administração da experiência relativa à hospitalidade" (Lasley, 2004, p. 6).

De acordo com Camargo (2004, p. 54), a hospitalidade pública resultaria do "direito de ir e vir" dos indivíduos e de os mesmos terem as suas expectativas atendidas em função das interações sociais que vivenciam, sejam estes indivíduos, cidadãos, turistas ou migrantes. Tais expectativas irão variar, mas todas as categorias de usuários de um espaço público comercial, não comercial ou virtual, precisam ser pensadas e coordenadas por meio de políticas públicas.

Esses espaços devem ser facilmente lidos (informação oferecida espontaneamente e em diferentes idiomas com sinalização correta), devem valorizar aspectos culturais e tradicionais, sensibilizar a população para a hospitalidade e, por fim, considerar o ponto de vista dos moradores locais. Para Camargo (2004), o espaço virtual das páginas oficiais, que recebem centenas de visitantes por dia, também precisa ser pensado para acolher e atender à necessidade do visitante. Os critérios de legibilidade, identidade e acessibilidade de Grinover (2007) podem ajudar na avaliação da hospitalidade virtual urbana. Por exemplo, antes de visitar pessoalmente, as pessoas consultam sites, blogs, vídeos no youtube, fotos em redes sociais, como Instagram e Facebook. Tais consultas precisam de ambientes virtuais ágeis, acessíveis a diferentes públicos, que promovam a interação, a identidade e a coerência com as tradições locais, pois hoje, a reputação dos lugares pode ser verificada facilmente por qualquer usuário que possua um smartphone (Freitas, 2024).

Desta forma, a administração e gestão de espaços urbanos muitas vezes exigirão competências multidisciplinares e manutenção ininterrupta, pois os usuários de áreas públicas de lazer possuem perfis distintos e com variadas necessidades (mães com carrinho, idosos, pessoas com deficiências ou obesidade, crianças autistas ou com alguma deficiência cognitiva, entre outros). Assim, o patrimônio ambiental caracterizado pela presença de um parque público precisa ser gerenciado do ponto de vista do morador e do visitante, pois como afirma Grinover (2007, p.160):

> Os espaços públicos são os lugares privilegiados para a vida coletiva, para a sociabilidade, a civilidade, a ordem pública, a cidadania e a hospitalidade urbana. São os espaços públicos que dão a qualquer conglomerado urbano a possibilidade de várias experiências espaciais, em termos de vivências humanas e de prazer estético; onde se possibilitam e se exercitam a escolha, a liberdade e a hospitalidade.

Por isso, avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelos parques urbanos é fundamental para uma cidade que queira se projetar como acolhedora e hospitaleira, pois passa "(...) pelo

ordenamento geral das paisagens urbanas e pela organização dos lugares públicos" (Grinover, 2007, p.127). Para Godbout (1997) apud (Grinover, 2007, p.41): "A hospitalidade não consiste em dar um espaço ao outro, mas em receber o outro no seu espaço. Esta regra se aplica tanto à hospitalidade na sua rede primária quanto à hospitalidade urbana".

De todo modo, nenhum método é integralmente eficiente em todas situações e contextos, por isso é necessário fazer adaptações nas escalas e indicadores. Por exemplo, no Irã, questões relacionadas ao gênero foram identificadas, sendo possível perceber que todos os parques eram muito utilizados por homens e alguns bem menos pelas mulheres; a diferença de horário durante o dia também teve correlação com o gênero, pois os homens demonstraram maior probabilidade de uso dos parques a qualquer hora do dia. Os autores também apontaram que quando há maior injustiça social, habitações precárias e falta de locais para as crianças brincarem, os espaços verdes tornaram-se elementos vitais (Bahriny & Bell, 2020).

Portanto, torna-se fundamental considerar as expectativas dos usuários e estabelecer padrões adequados para desempenho e entrega dos serviços, sobretudo em parques urbanos e áreas de lazer. Além disso, é necessário um olhar mais abrangente sobre a hospitalidade urbana, levando em conta aspectos como acessibilidade, diversidade de perfis, integração social e condições de lazer e acolhimento, garantindo que os parques urbanos sejam verdadeiros espaços de convívio, bem-estar e qualidade de vida para todos.

3 Metodologia

3.1 Caracterização da área de estudo

Esta pesquisa foi desenvolvida no Parque Antenor Martins (PAM) em Dourados, Mato Grosso do Sul, e atende a região urbana Grande Flórida, composta por nove bairros de média e baixa renda. Os investimentos para sua criação, em 1985, eram oriundos do Programa Governamental Comunidade Urbana de Recuperação Acelerada (Projeto CURA), que tinha, entre outros objetivos, financiar equipamentos urbanos municipais. O PAM, assim como os demais parques urbanos criados no mesmo período, tinha a função social de servir como espaço de uso esportivo e recreativo para as populações dos bairros do entorno, e a função ecológica de oferecer proteção às nascentes de córregos, e espaço de recepção e infiltração de águas pluviais por meio de sua cobertura vegetal e do lago construído (Araújo, 2019).

3.2 Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa foi de natureza aplicada, considerando aspectos qualiquantitativos para avaliar a gestão da qualidade em parques ambientais urbanos, com base em pesquisa bibliográfica e documental de caráter exploratória confrontada com pesquisa empírica na modalidade estudo de caso único, adaptando indicadores da Escala Tourqual (Mondo, 2019).

A pesquisa ocorreu em distintas etapas, sendo que a primeira ocorreu entre março e abril de 2023, compreendendo: revisão bibliográfica sobre qualidade da experiência em parques urbanos, usando os termos de busca "*experience quality*" and "*urban parks*" no *google scholar* e *web of science*. Posteriormente, ocorreu pesquisa documental nos instrumentos legais urbanísticos, como o Plano Diretor, a Lei Orgânica e Zoneamento municipal, o Uso e Ocupação do Solo, e o Sistema Viário em Dourados, buscando entender as bases normativas para estímulo a criação de áreas específicas para atividades recreativas e políticas públicas específicas de lazer, bem como elas influenciam na disponibilidade de espaços adequados à mobilidade; pois, ao incorporar o direito ao lazer na legislação, a cidade outorga obrigatoriedade e prioridade a esse direito de forma democrática.

Para análise dos dados utilizou-se a Matriz SWOT, identificando pontos fortes (*Strengths*) nas áreas designadas para lazer, pontos fracos (*Weaknesses*) nas lacunas normativas, oportunidades (*Opportunities*) em demandas crescentes por esses espaços e ameaças (*Threats*) no contexto dos instrumentos legais e urbanísticos de políticas públicas. As informações foram tratadas qualitativamente de forma descritiva, propondo uma abordagem abrangente e holística à formulação de políticas públicas, com sugestões de ações específicas para fortalecer o lazer, melhorar a infraestrutura urbana e promover um ambiente inclusivo.

A terceira etapa consistiu em pesquisa de campo após teste em aula prática no PAM, com colaboração dos discentes do Curso Superior de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul, simulando a utilização de suas estruturas por pessoas com deficiência visual, auditiva e física. Isto ocorreu mediante a autorização da Prefeitura Municipal de Dourados em junho/julho de 2023, administradora do PAM. Houve entrega de um relatório por parte dos alunos com as observações sobre o Parque, a partir dos critérios estabelecidos pelas docentes com base nos indicadores da Escala Tourqual (Mondo, 2019)

Na quarta etapa, o esforço de pesquisa resultou em 245 questionários aplicados, com base em 36 questões fechadas distribuídas em alternativas de resposta numa escala de Likert de cinco pontos (1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Médio, 4 Bom, 5 Excelente), além da pergunta referente ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que seguiu os princípios éticos previstos na Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. A aplicação transcorreu de dois modos, com o uso de formulários impressos ou com o auxílio do *google forms* via *link*. Os resultados foram tabulados no Excel, e posteriormente, analisados a partir de estatística descritiva à luz da Escala Tourqual (Mondo et al., 2024) e discutidos com base nos achados das etapas de pesquisa bibliográfica e documental. Para o cálculo do quantitativo de questionários que deveriam ser aplicados utilizou-se a fórmula de cálculo amostral:

$$n = N.Z2.p.(1-p) / Z2.p.(1-p) + e2.N-1 \quad (1)$$

A identificação das categorias no Quadro 1, foi realizada previamente à pesquisa de campo e considerou a experiência das pesquisadoras sobre o objeto de pesquisa e os objetivos

estabelecidos, contemplando uma pergunta para cada um dos indicadores, totalizando 36 perguntas. Por exemplo: Como você classifica quanto à existência de comércio variado próximo ao parque? Como você classifica quanto à distância do centro da cidade? Como você classifica quanto à existência de sinalização interna do Parque, com placas indicando a identificação dos locais, distância e sua localização?

Quadro 1 - Categorias, descrição e indicadores para parques urbanos na escala Tourqual

Categorias	Descrição	Indicadores
Localização	Distância da área central da cidade, do comércio do entorno e sinalização externa/interna.	Existência de comércio variado próximo ao parque.
		Distância do centro da cidade.
		Existência de atendimento médico/hospitalar nas proximidades.
		Sinalização na cidade para indicar como chegar ao parque.
		Existência de sinalização interna, com placas indicando a identificação dos locais, distância e sua localização.
Conforto	Condições que proporcionam bem-estar e comodidade aos usuários do ambiente.	Nível de poluição sonora no parque durante a sua visita.
		Espaço entre os quiosques.
		Qualidade e quantidade de pontos de descanso.
		Presença de áreas de sombra em termos de conforto e praticidade.
Elemento humano	Refere-se à presença de colaboradores/funcionários.	Presença e atuação dos profissionais de segurança.
		Atendimento dos funcionários.
Experiência	Beleza e estética do ambiente, variedade de atividades oferecidas aos visitantes. Inclui paisagens naturais, jardins, cuidados e elementos projetados atraentes. A variedade de atividades pode incluir caminhadas, ciclismo, atividades aquáticas, esportes, dentre outras.	Aprendizagens sobre questões sociais e ambientais.
		Sentimentos durante a visita ao parque em termos de fuga da rotina.
		Beleza e estética.
		Entretenimento e atividades oferecidas.
Infraestrutura	Instalações disponíveis para os visitantes, como banheiros, bebedouros, estacionamento, áreas de piquenique, trilhas, iluminação e segurança.	Horário de funcionamento.
		Existência de iluminação externa no entorno.
		Existência de bebedouros em funcionamento e em quantidade suficiente.
		Bebedouros em funcionamento para pets.
		Quantidade de equipamentos de lazer.
		Paisagismo do local em termos de ser agradável e belo.
Manutenção	Condição física das estruturas, como bancos,	Estado de manutenção dos equipamentos do

dos objetos e da construção	mesas, escadas, caminhos e mobiliários, e a sua capacidade de atender às necessidades dos usuários do parque de forma segura, sem riscos de acidentes ou desconforto funcional.	parque (quadras, campos, banheiros, parquinho).
		Manutenção e limpeza dos riachos e do lago.
		Limpeza no entorno.
		Qualidade do estacionamento (principalmente quando chove).
		Limpeza do parque.
Tecnologia	Soluções tecnológicas utilizadas para melhorar a experiência dos visitantes.	Redes sociais como Instagram e Facebook do parque.
		Aplicativos de localização como *Google Maps, Waze* e *Moovit* para acesso ao parque.
		Presença do parque em sites informativos oficiais e governamentais.
		Disponibilidade de tecnologia, incluindo *wifi* (internet no local).
Segurança	Proteção dos visitantes, funcionários e animais no local, bem como, a prevenção de acidentes e de incidentes.	Segurança dos veículos de quem visita o parque (vigias, câmeras).
		Segurança interna.
		Segurança no entorno.
		Capacidade de suporte do parque para receber eventos e lazer.

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado deMondo *et al.* (2019).

4 Resultados e Discussão

A busca por orientações sobre a relação entre a percepção das experiências de lazer e a hospitalidade em parques urbanos e a questão da qualidade permitiu confrontar achados e lacunas, sendo que estas últimas direcionaram a pesquisa em foco e a elaboração do instrumento de pesquisa. Os resultados quanto à etapa de revisão teórica demonstraram que, nos estudos de Cesar e Martins (2023) sobre indicadores de hospitalidade urbana, há dificuldade de encontrar bibliografia sobre o assunto e a dificuldade de obter dados nos órgãos públicos. Mesmo assim, apesar dos desafios, os autores conseguiram reunir um sistema de indicadores que compreendeu 22 categorias e 61 variáveis, resultando num esquema útil para replicar em outras realidades, uma vez que: "No caso da hospitalidade urbana, o vínculo não se dá entre dois seres humanos, mas entre homem e espaço. Nesse sentido, é possível pensar que se desenvolve uma ligação – ou empatia – entre o hóspede e a cidade (Severini & Panosso Netto, 2022, p.540)".

Quanto à pesquisa de Jaafar e Tudin (2010), destacou-se a necessidade de compreender a importância dos parques urbanos para os turistas e cidadãos, além disso, os planejadores e gestores precisam compreender as características dos turistas, os motivos da visitação, as percepções e expectativas dos atributos do parque. Para Bahriny e Bell (2020) também é importante obter mais dados sobre os usuários dos parques, entendendo os fatores que afetam a utilização, a popularidade, a qualidade do design e as atividades próximas aos parques,

demonstrando o que funciona e o que não funciona. Evidenciou-se a necessidade de avaliar o papel dos parques na contribuição para a saúde e o bem-estar dos residentes, bem como, pesquisas que investiguem a questão do gênero e o uso dos parques.

A partir da análise SWOT, no que tange às forças, evidenciou-se uma abordagem positiva, mas abrangente, em relação ao planejamento e ao estabelecimento de áreas verdes e espaços de lazer na municipalidade, assim como à promoção ativa para a criação de áreas de recreação e lazer, construção de clubes, instalações esportivas e unidades residenciais populares, que representam uma força relevante que estimula a preocupação com a qualidade de vida dos cidadãos, fomentando atividades promotoras do bem-estar físico e mental em uma realidade para todas as classes sociais. Essa abordagem inclusiva não apenas promove a equidade social, contribui para a coesão comunitária em ambientes saudáveis e agradáveis para a comunidade, e proporciona oportunidades de recreação, como também serve como ponto de encontro, promovendo a interação social e fortalecendo o senso de comunidade (Gómez et al., 2015).

Contudo, algumas fraquezas identificadas merecem atenção para um planejamento mais eficiente no tocante à falta de normativa específica para investimento financeiro direcionado à manutenção/ampliação dos espaços públicos de lazer e à falta fiscalização para garantir sua implementação adequada. A ausência de recursos financeiros pode comprometer a qualidade e a acessibilidade desses espaços, dificultando a criação de ambientes propícios para atividades recreativas. Ainda, a ausência de um monitoramento efetivo pode resultar na não execução ou implementação inadequada das políticas, comprometendo os objetivos estabelecidos no Plano Diretor e no Zoneamento, isto é, sendo empecilho para que as diretrizes se transformem em práticas concretas e benéficas para a comunidade. Além disso, a pouca diversidade de atividades de lazer oferecidas representa uma limitação, pois sua variedade é essencial para atender às diferentes preferências e necessidades da população, promovendo a inclusão e o engajamento comunitário.

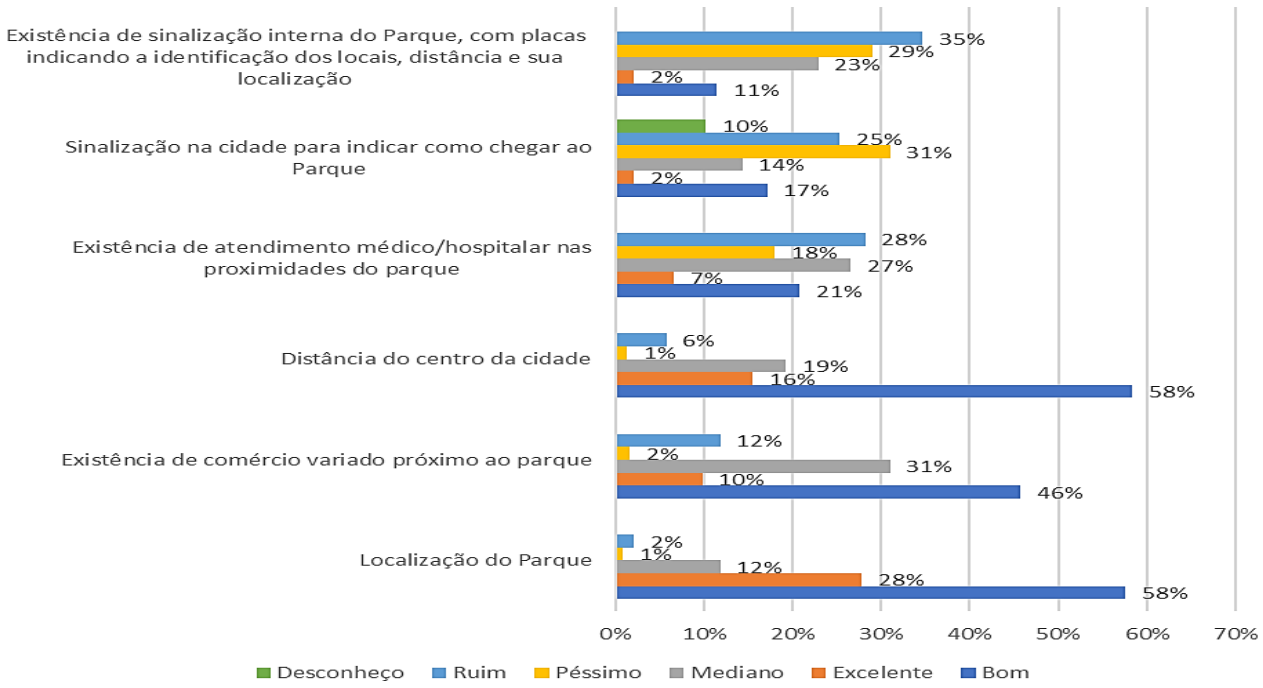
Considerando as oportunidades para otimizar a promoção do lazer, destaca-se a possibilidade de estabelecer parcerias com organizações sem fins lucrativos e empresas locais para a construção e manutenção de espaços públicos de lazer. Essa colaboração pode não apenas ampliar a infraestrutura existente, mas também envolver a comunidade local na preservação desses espaços, promovendo um senso de responsabilidade compartilhada. Um exemplo de parceria com empresas locais pode ser em ações do tipo: “adote uma praça”, com academias do entorno oferecendo aulas de exercícios físicos ao final de semana e outras parcerias com Organizações não Governamentais (ONGs) para eventos de adoção e campanhas de conscientização sobre cuidados com animais, programas de reflorestamento, jardinagem comunitária e proteção da fauna local, além de disponibilização de internet gratuita em parceria com empresas de telecomunicações. Ademais, a criação de incentivos fiscais para empresas que promovem atividades de lazer e o desenvolvimento de programas específicos para grupos, como idosos e pessoas com deficiência, representam oportunidades para ampliar e diversificar as opções. A promoção social do lazer incentivada pelo município abre novas perspectivas para a oferta de opções em locais menos favorecidos, enquanto a construção de novos espaços em

bairros periféricos pode contribuir para a integração social e promoção de atividades físicas.

Existem ameaças que precisam ser enfrentadas, como a limitação orçamentária para a implementação de políticas de lazer que pode comprometer a qualidade e a extensão das atividades oferecidas à comunidade. O redirecionamento de recursos e a busca por fontes alternativas de financiamento podem ser estratégias necessárias para superá-las. Além disso, o possível desinteresse dos cidadãos em participar de atividades de lazer em função da desordem urbana e da falta de segurança nos espaços públicos afeta negativamente a experiência dos frequentadores. Investimentos em medidas de segurança, como iluminação adequada e presença policial, são essenciais para mitigar esses riscos e proporcionar um ambiente seguro. Salienta-se que a falta de fiscalização e controle das edificações é outra ameaça que pode resultar na construção de espaços precários e subutilizados. Um esforço na fiscalização municipal pode estimular que esses espaços atendam aos padrões estabelecidos e sejam efetivamente utilizados pela população. Em suma, uma abordagem estratégica, capitalizando as forças, superando as fraquezas, explorando as oportunidades e mitigando as ameaças, é essencial para promover um ambiente de lazer inclusivo em Dourados.

O resultado da pesquisa de campo identificou a percepção da população sobre a qualidade da experiência de lazer e turismo no PAM partir da escala Tourqual (Mondo et al., 2019), e corroboram com as práticas identificadas nas etapas de revisão de literatura e documental. Na categoria localização, o parque foi avaliado positivamente em quesitos como distância do centro da cidade, disponibilidade de comércio no entorno, e negativamente nas questões de sinalização interna e externa (Figura 1).

Figura 1 – Gráfico de avaliação da categoria Localização

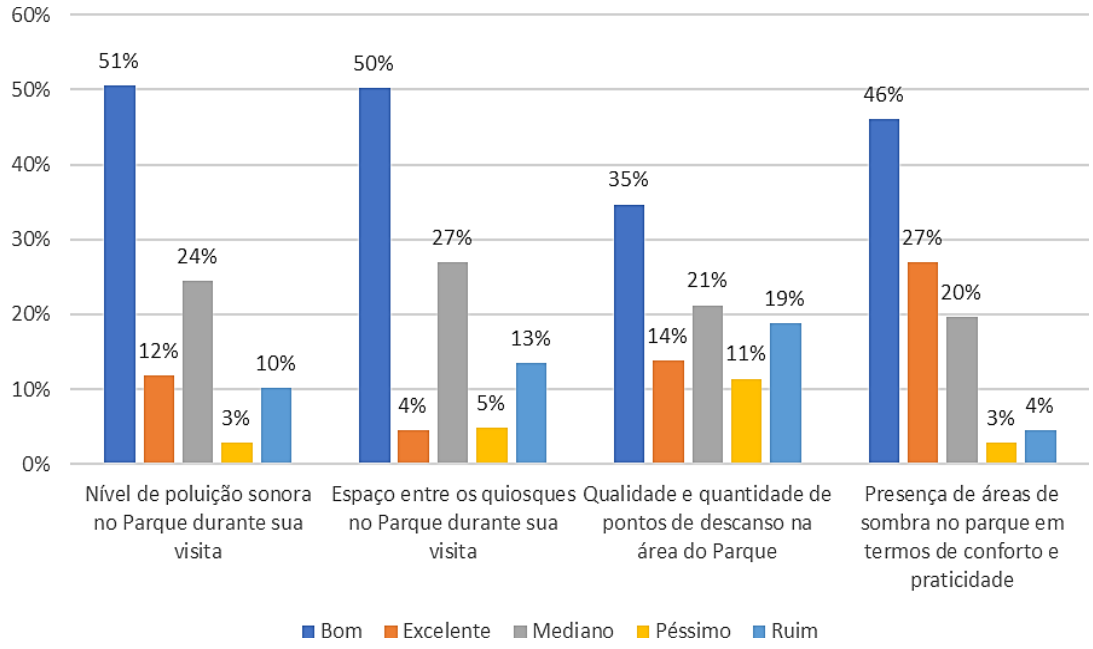


Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

A respeito da importância da presença de espaços privados de uso público (a exemplo do comércio), Severini (2013) defende que quanto mais diversidade, mais oportunidade as pessoas de uma cidade têm de interagirem no ambiente social, provocando mais tempo gasto fora de casa e em contato com o outro. Para Du e Zhao (2022) a consciência ambiental é também adquirida por meio da percepção sobre a sinalização, pois, com a ajuda desses dispositivos é possível informar, educar e conectar com o público consumidor. Mak e Jim (2019) reforçam que design, mobiliário, instalações e sinalização inovadoras são capazes de atrair visitantes de regiões mais distantes e desestimular a entrada de usuários de drogas e depredadores.

No que dizia respeito ao conforto oferecido pelo parque aos seus usuários, três das quatro questões receberam avaliação positiva da maior parte dos entrevistados, com destaque para a presença das áreas de sombra (Figura 2). Apenas o quesito qualidade e quantidade dos pontos de descanso receberam avaliação mediana ou negativa por 51% deles (Gráfico 2). Para Oliveira, Becegato e Tricárico (2022), o conforto ambiental urbano deve ser mais uma categoria de análise da hospitalidade do espaço edificado, complementando a acessibilidade e a legibilidade de Grinover (2007, 2021). Este conforto ambiental compreenderia a arborização urbana, parques e jardins, os quais impactam nos microclimas e, por conseguinte, na qualidade de vida e no desenvolvimento de espaços públicos.

Figura 2 – Gráfico de avaliação da categoria Conforto

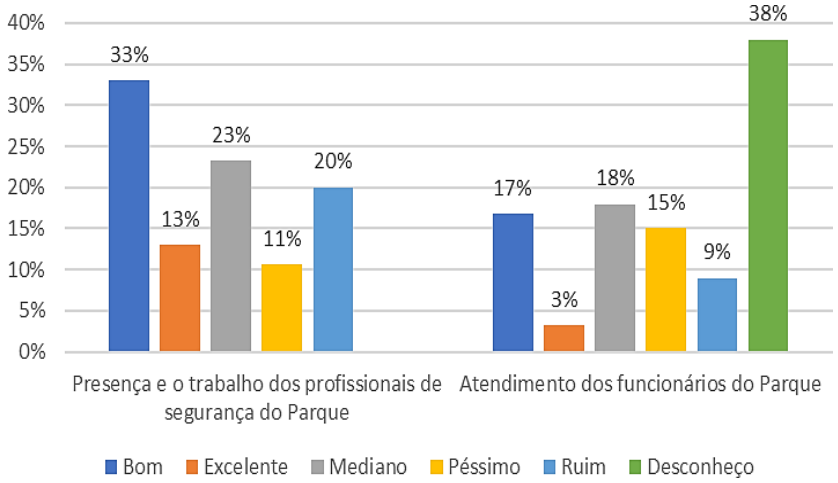


Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

Sobre o elemento humano percebido nos serviços prestados, avaliou-se a segurança positivamente por 46% dos usuários. Já o atendimento dos funcionários do parque chama a atenção, 38% dos usuários afirmam desconhecer esse serviço (Figura 3). Assim, não há evidências da prestação de serviço, uma vez que as pessoas investigadas sequer sabem manifestar-se sobre

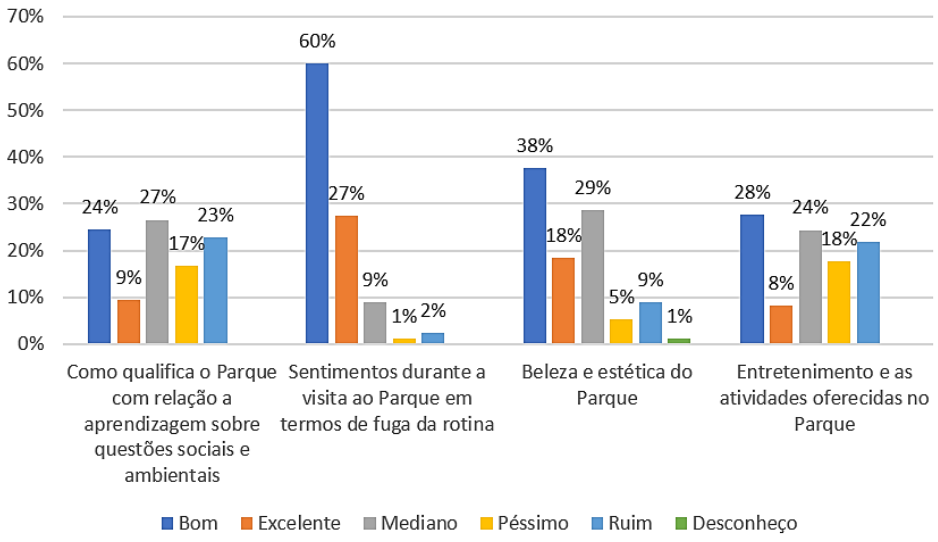
a qualidade dos serviços para além daqueles prestados pelo pessoal da segurança. Um dos motivos para a ausência de outros serviços, talvez, seja a falta de investimentos públicos para gestão do parque. Seria importante manter fundos para reformas e manutenções destes parques urbanos e, até mesmo, parcerias público-privadas com objetivo de ampliar os serviços oferecidos, tais como máquinas de autoatendimento, água fresca, limpa e gratuita para o consumo de pessoas e animais, mais patrulhas ambientais e serviços de entretenimento, pois a percepção da qualidade impacta positivamente na satisfação de visitantes e cidadãos (Du & Zhao, 2022).

Figura 3 – Gráfico de avaliação da categoria Elemento Humano



Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

Figura 4 – Gráfico de avaliação da categoria Experiência



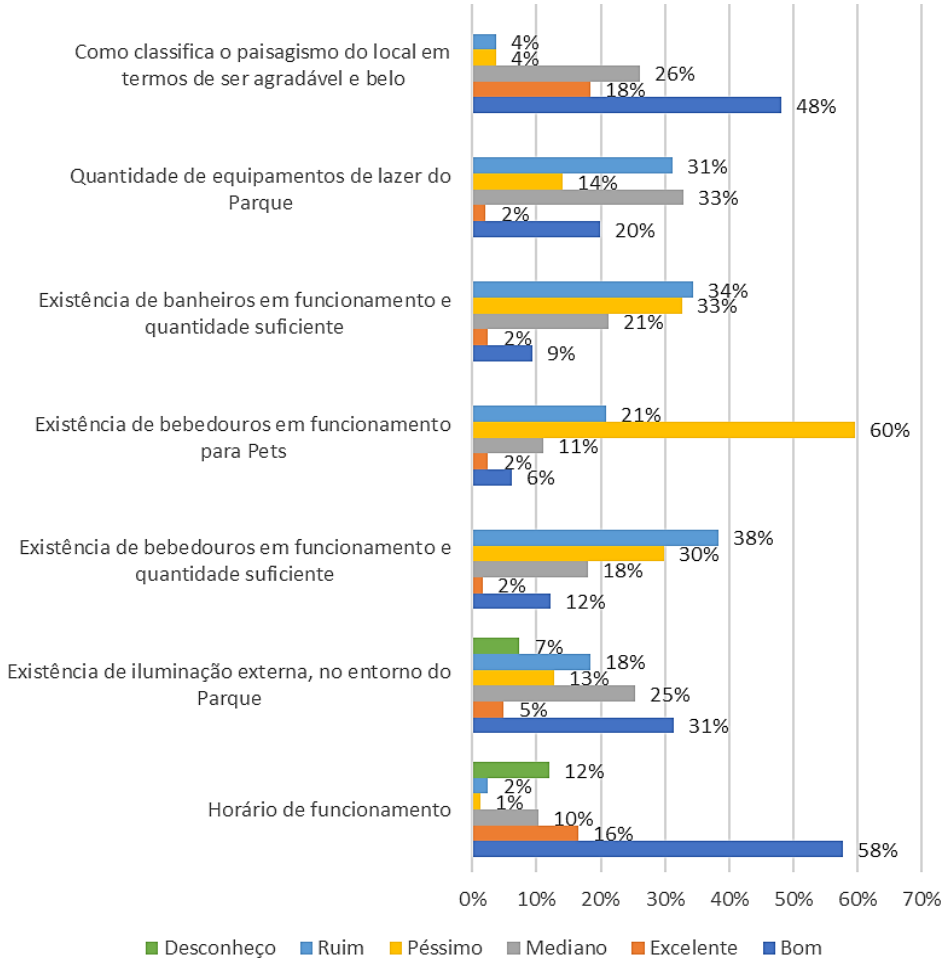
Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

Quanto às experiências oferecidas pelo Parque, o destaque positivo está em sua capacidade de provocar nos usuários o sentimento de fuga da rotina (87%), seguido da percepção

positiva sobre a beleza estética percebida (56%) (Figura 4). Ressalta-se que a experiência tem a ver com os atributos do local que podem impactar no comportamento dos usuários, tanto positivamente, quanto negativamente (Ma & Jiang, 2020). Na obra "Sociedade do Cansaço", Han (2015) argumenta que a experiência estética é uma abertura para reflexão. O belo faz parar a rotina automática do cotidiano para o contemplar e o refletir. Para Inenrarity (2001, sn): "*La contemplación estética de la alteridad de la naturaleza también es una experiencia de la propia vulnerabilidad humana*".

Sobre a infraestrutura percebida quanto às instalações disponíveis no parque para os usuários (Figura 5), apenas o horário de funcionamento e o paisagismo local foram considerados como "bom" ou "excelente" por 74% e 66%, dos usuários, respectivamente. Por outro lado, a disponibilidade de banheiros para animais de estimação, teve uma avaliação negativa expressiva.

Figura 5 – Gráfico de avaliação da categoria Infraestrutura

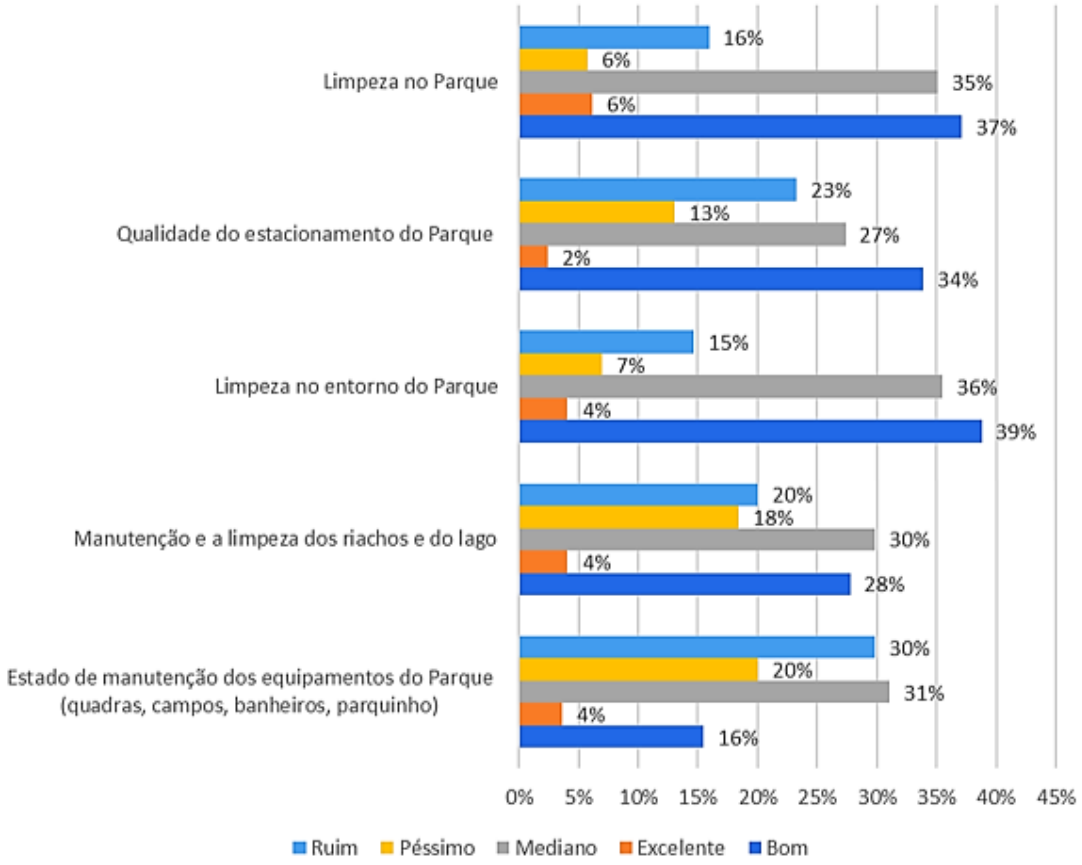


Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

Sobre o estado de manutenção dos equipamentos e construções, os respondentes apontaram a maior parte dos itens como bons e/ou medianos. Mas, metade deles percebem o

estado de manutenção dos equipamentos de lazer (parquinhos, quadras e campos) como negativos e outros 31% os consideram apenas medianos (Figura 6). A relação entre manutenção das estruturas e do ambiente dos parques e a reputação de segurança (Jaafar & Tudin, 2010) precisa ser entendida como algo inversamente proporcional e diretamente correlacionado. Ou seja, um estado de manutenção bom significará mais sensação de segurança. Para Bahriny e Bell (2020) é possível relacionar a segurança com gênero e idade dos usuários, os autores identificaram em parques do Irã, a corelação positiva entre a segurança com o uso dos mesmos por mulheres e crianças.

Figura 6 – Gráfico de avaliação da categoria Estado de manutenção do equipamento e construções



Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

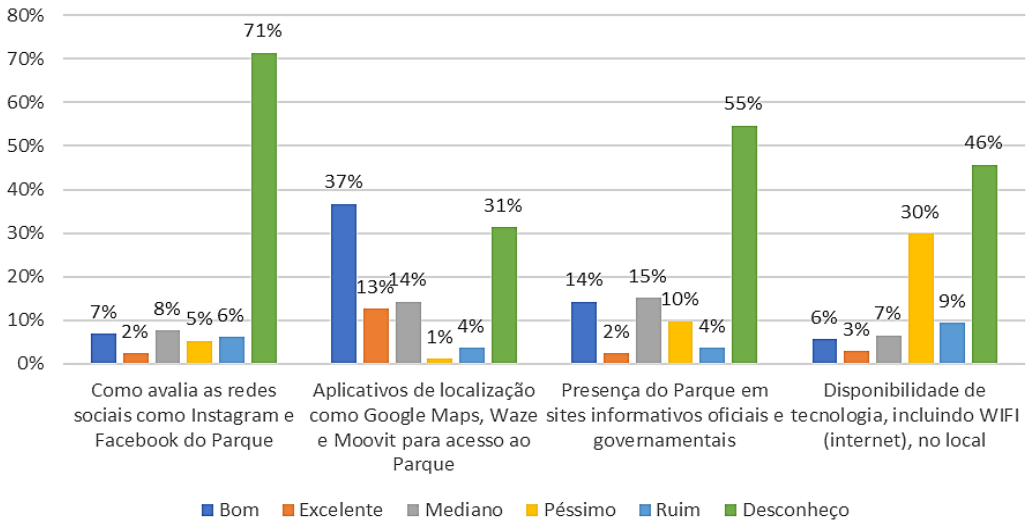
Estudos têm mostrado que o *design* ambiental, o planejamento, a manutenção e a supervisão das estruturas dos parques, bem como, o estabelecimento de padrões para qualquer espaço construído, desencorajam comportamentos negativos e/ou ofensivos aumentando a sensação de segurança (Jaafar & Tudin, 2010; Bahriny & Bell, 2020). Ações como proteção ao vandalismo, áreas infantis cercadas e iluminação adequada para o uso noturno dos parques são alguns destes aspectos considerados fundamentais para transmitir uma percepção de segurança.

Os resultados das Figuras 5 e 6 são fundamentais para orientar políticas públicas

referentes ao lazer e ao direito à cidadania. Nesse sentido, Cesar e Martins (2023) formularam um modelo de análise e monitoramento da hospitalidade urbana a partir de um sistema de indicadores, cujo propósito é auxiliar na proposição e execução de políticas públicas de bases sustentáveis. Nesse modelo, dos 61 indicadores de hospitalidade urbana, alguns se referem diretamente à espaços de lazer coletivo: urbanização das vias públicas, número de parques, número de praças, área total remanescente de mata atlântica, número de unidades de conservação e taxa per capita de arborização. Estes indicadores e outros existentes podem ser adaptados em pesquisas futuras.

Com relação à percepção das tecnologias utilizadas para melhorar a experiência dos visitantes no parque, chama a atenção, em todas as perguntas, o percentual de pessoas que as desconhecem. No conhecimento sobre a existência de redes sociais do parque, 71% dos entrevistados desconhecem (Figura 7). Ou seja, o Parque não cria conexão digital com os usuários, tal conexão poderia ser fomentada, tanto para fortalecer o sentimento de pertença da população para com o Parque, quanto para coletar dados que servem para gerar soluções e explorar novas abordagens para a gestão do turismo, aproveitando os dados de plataformas digitais e as avaliações sobre o atrativo, elogios e/ou fragilidades. Outra utilidade para o uso da tecnologia é a identificação de áreas e horários de maior utilização do Parque (Encalada et al., 2018).

Figura 7 – Gráfico de avaliação da categoria Tecnologia

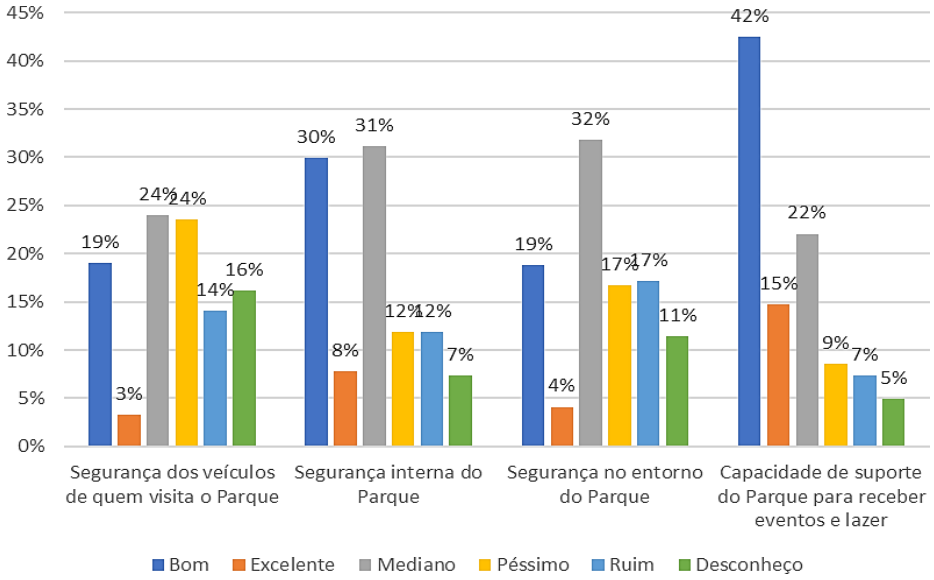


Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

Ao final, sobre a segurança percebida quanto à proteção dos visitantes dentro e fora do parque, bem como seu uso para eventos de lazer, avaliou-se como mediana. Apenas a questão sobre a percepção da capacidade de suporte do parque para receber eventos e atividades de lazer foi avaliada como positiva por 57% dos entrevistados (Figura 8). Aqui é possível verificar coerência com o que mostrou a literatura, a qual relaciona a percepção de segurança e insegurança com o estado de manutenção dos equipamentos e dos parques como um todo

(Bahriny & Bell, 2020). Assim, o parque cuja manutenção não ocorre ou é insuficiente, transparece como menos confiável e seguro.

Figura 8 – Gráfico de avaliação da categoria Segurança



Fonte: Resultados da Pesquisa, 2023.

Em função da necessidade de encerrar este artigo, embora seja apenas o começo de uma importante discussão, invoca-se Kant (1795) com sua obra "Paz Perpétua", na qual o autor parte da premissa de que a natureza humana tende para a guerra, por isso, por meio da razão e da educação, a sociedade e os indivíduos precisam ser orientados para cultivar a tolerância, a paz e o convívio. Os parques urbanos são um ótimo exemplo de espaços nos quais este tipo de educação para o acolhimento pode ocorrer, são locais onde se deve estabelecer o direito à hospitalidade, reforçando nossa humanidade, a preservação da natureza e a felicidade do ser humano (Martins & Reis, 2022).

5 Conclusões

O presente trabalho objetivou investigar a qualidade da experiência turística e de lazer percebida pelos frequentadores do Parque Antenor Martins. Em uma análise inicial dos dados coletados em campo, foi possível perceber que existe uma avaliação positiva dos usuários em questões como localização, distância do centro da cidade, oferta de comércio no entorno e horário de funcionamento. Itens relacionados à beleza estética e paisagismo, conforto de áreas de sombra e percepção do nível de barulho, também são percebidos como pontos positivos do parque, por mais da metade dos usuários. Também por conta de sua localização e espaço disponível, há alguns anos esse era o principal espaço para receber eventos públicos, mantendo uma percepção positiva de sua capacidade de suporte para eventos.

Contudo, quesitos básicos para um espaço destinado ao lazer, entretenimento e descanso são percebidos como deficitários, principalmente no que diz respeito a sua infraestrutura. A exemplo de banheiros, bebedouros, equipamentos de lazer e estado de manutenção geral das construções, assim como a segurança dentro e fora do parque também se mostraram pontos negativos pela maior parte dos usuários. Chama-se a atenção para alguns itens que se mostram desconhecidos para a maioria das pessoas, tais como a presença do parque em redes sociais e sites oficiais do governo, a presença de seguranças e demais funcionários de atendimento. Ademais, na análise dos instrumentos de políticas públicas de lazer, ficou latente a lacuna entre os instrumentos legais existentes e o que se efetiva na prática.

Ressalta-se que essa é uma primeira avaliação dos dados coletados, que pode estar prejudicada, uma lacuna desta pesquisa. Mas, esses dados passarão por tratamento estatístico na próxima etapa da pesquisa e espera-se que as análises consigam comprovar aspectos críticos que auxiliem a gestão do Parque. Além disso, pretende-se validar essa adaptação psicométrica do Tourqual como um importante instrumento para avaliação de parques urbanos, enquanto espaços de turismo e lazer. Outros achados podem surgir ampliando a investigação a partir do constructo qualitativo, usando entrevistas em profundidade com grupos focais.

Usar a hospitalidade como lente, em conjunto com a escala Tourqual, para analisar a qualidade da experiência turística e de lazer de parques urbanos, compreende pensar e desenhar tais espaços acionando atores sociais para além de arquitetos e urbanistas. Por exemplo, coreógrafos, artistas, profissionais da cultura, músicos, educadores físicos e tantos outros que usem os espaços ou que se sintam pertencentes à cidade e responsáveis por ela, numa verdadeira relação topofílica com os lugares.

Saber a opinião de quem usa ou de quem gostaria de usar estes espaços públicos e transformar os dados em informação que gere conhecimento, permitirá uma gestão inteligente destes espaços. Por exemplo, uma gestão que promova acessibilidade inclusiva, seja por gênero, por idade, por tipo de deficiência e por extrato socioeconômico, pois, os parques e áreas públicas devem gerar oportunidade de interagir, permitindo a proximidade de usuários diversos, combatendo, inclusive, preconceitos. Para tanto, é fundamental trazer os atores políticos para dentro dos espaços de pesquisa das universidades e, também, levar as universidades para dentro dos espaços de discussão da sociedade, para que, de forma colaborativa, se construam ações de investigação que atendam os diferentes usuários dos parques urbanos de lazer, de modo a criar nestes espaços valor econômico, ecológico e social.

Referências

Araújo, L. G. N. M. (2019). A distribuição espaço-temporal e avaliação qualitativa das praças e parques urbanos de Dourados-MS. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós- graduação em Geografia. Universidade Federal da Grande Dourados. Dourados/MS. 145p.

Ayala-Azcárraga, C., Díaz, D., & Zambrano, L. (2019). Characteristics of urban parks and their relation to user well-being. Landscape and Urban Planning, 189, 27-35. https://doi.org/10.1016/J.LANDURBPLAN.2019.04.005

Bahriny, F., & Bell, S. (2020). Patterns of urban park use and their relationship to factors of quality: A case study of Tehran, Iran. Sustainability, 12(4), 1560. https://doi.org/10.3390/su12041560

Camargo, L. O. de L. (1986). O que é lazer. São Paulo: Brasiliense.

Camargo, L. O. de L. (2004). Hospitalidade. São Paulo: Aleph.

Carvalho, I. B. & Gosling, M. (2019). Proposição de uma escala de avaliação da qualidade de parques públicos verdes urbanos. Revista de Turismo Contemporâneo, 7(2), 279-302. https://doi.org/10.21680/2357-8211.2019v7n2ID18199

Castro Netto, J. H., & Pimentel, T. D. (2011). Indicadores na Gestão da Hospitalidade Pública no Parque Ecológico Promotor Francisco Lins do Rego–Parque Ecológico da Pampulha (PEP)–Belo Horizonte–MG. Anais Brasileiros de Estudos Turísticos, 49-63. Obtido em https://periodicos.ufjf.br/index.php/abet/article/view/2976

Cesar, P. H., & de Fátima Martins, M. (2023). Sistema de indicadores para avaliação da hospitalidade urbana: uma proposta sustentável para as cidades. Revista Hospitalidade, 267- 294. https://doi.org/10.29147/revhosp.v20.1108

Corbusier, L. (1993). A carta de Atenas. J. de Villeneuve (Ed.). Hucitec.

Cronin, J. J., Jr. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. https://doi.org/10.2307/1252296

Dourados. Lei orgânica nº 71/2021. Prefeitura Municipal de Dourados. Disponível em https://www.dourados.ms.gov.br/index.php/lei-organica-do-municipio-de-dourados/ Acesso em 02. dez. 2024.

Du, Y., & Zhao, R. (2022). Research on the development of urban parks based on the perception of tourists: A case study of Taihu Park in Beijing. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(9), 5287. https://doi.org/10.3390/ijerph19095287

Dumazedier, J. (1999). Sociologia Empírica do Lazer. São Paulo: Perspectiva: SESC.

Encalada, L., Rocha, J., & Ferreira, C. (2018). Análise exploratória da pegada digital dos turistas para a identificação de padrões espaciais e temporais em destinos urbanos. Revista Cartográfica, (97), 17-35.

Freitas, L. B. A. (2024). Conectando turistas a Aracaju: Inovação e interatividade com o aplicativo AJU Intelligence Tour. Piracanjuba: Editora Conhecimento Livre. https://doi.org/10.37423/2024.edcl990

Gomes, C. L. (2008) Lazer, trabalho e educação: Relações históricas, questões contemporâneas. 2ª ed. Belo Horizonte: Editora UFMG.

Gomes, C. L. (2023). Frui Vita - A alquimia do lazer. Ponta Grossa/PR: Atena.

Gómez, E., Baur, J., Hill, E., & Georgiev, S. (2015). Urban Parks and Psychological Sense of Community. Journal of Leisure Research, 47, 388 - 398. http://dx.doi.org/10.1080/00222216.2015.11950367

Gordziejczuk, M., & Mikkelsen, C. (2018). Leisure Space and Quality of Life. An Approach to Their Relationship: The Case of Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina., 219-236. https://doi.org/10.1007/978-3-319-75529-8_13

Grinover, L. (2007). A Hospitalidade, a cidade e o Turismo. São Paulo: Aleph.

Grinover, L. (2021). A cidade, nós e a Hospitalidade. Caxias do Sul, RS: Educs.

Han, Byung-Chul. (2015). Sociedade do Cansaço. Trad. Enio Paulo Giachini. Petrópolis, RJ: Vozes.

Innerarity, D. Ética de la hospitalidad'. Península. Barcelona, 2001. Disponível em https://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=e8731a1e-5a4f-49af-b170-cf93f72e028a&groupId=1295730 Acesso em 02. dez. 2024.

Jaafar, N., & Tudin, R. (2010). Uparqual: The Development Of An Urban Park Satisfaction Measurement Scale. International Journal of Business & Society, 11(2).

Lasley, C. Alisson, M. (2004). Para um entendimento teórico. In: Em Busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Lasley, C. & M. Alisson (orgs.); Trad. Carlos Davi Szlak. Barueri, SP: Manole.

Ma, K., & Jiang, B. (2020). Voice of urban park visitors: exploring destination attributes influencing behavioural intentions through online review mining. Complex & Intelligent Systems, 1-13. https://doi.org/10.1007/s40747-020-00223-7

Mak, B. K., & Jim, C. Y. (2019). Linking Park users' socio-demographic characteristics and visit-related preferences to improve urban parks. Cities, 92, 97-111. https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.03.008

Martins, R. A., & dos Reis, R. H. M. (2022). Direito à hospitalidade e a necessidade de instituições: reflexos da" Operação Acolhida" na construção de uma integração social afetiva. Ius Gentium, 13(2), 87-119.

Mato Grosso do Sul (1989). Constituição Estadual. Controladoria-Geral Do Estado: Campo Grande. Disponível em: www.cge.ms.gov.br/legislacao/constituicao-estadual/ Acesso em 02. dez. 2024.

Mondo, T.S.; Medeiros, S.; Sthapit, E.; Freitas, L. B. A.; Björk, P. (2024). TOURQUAL scale: psychometric properties and internal structure validation. International Journal of Tourism Cities, 10(3), pp. 1046-1066. https://doi.org/10.1108/IJTC-11-2023-0246

Melo, V. A., & Alves Junior, E. D. (2012). Introdução ao lazer. 2.ed. Barueri, SP: Manole.

Mondo, T.S. (2019). Tourqual: Gestão da Qualidade em Destinos e Equipamentos Turísticos. 1.ed. Jundiaí (SP): Paco Editorial, 200p.

ONU. (1948). Declaração Universal Dos Direitos Humanos. Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris. Disponível em: www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_ Acesso em 02. dez. 2024.

Oliveira, J. P. de; Becegato, L. C.; Tricárico, L. T. (2022). Hospitalidade urbana de destinos turísticos: um estudo do Distrito de Santo Antônio de Lisboa em Florianópolis (SC, Brasil). Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, vol. 16, e-2621. https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2621

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50 https://doi.org/10.2307/1251430

Roe, J., Aspinall, P., & Thompson, C. (2017). Coping with Stress in Deprived Urban Neighborhoods: What Is the Role of Green Space According to Life Stage? Frontiers in Psychology, 8. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01760.

Santos, R. R., Mondo, T. S., & Pereira, R. D. P. (2022). Percepção dos visitantes em relação ao Parque Estadual do Rio Vermelho, Santa Catarina, Brasil. Ateliê do Turismo, 6(1), 1-18. https://doi.org/10.55028/at.v6i1.13676

Sagi, L. (2008). 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. https://doi.org/10.7784/rbtur.v2i3.112

Severini, V. F. (2013). Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo, 3(2), 84-99. https://doi.org/10.28998/10.28998/RITURritur.V3.N2.A991pp.84-99991

Silveira, A. C. C., & Silva, R. H. A. da. (2010). Os Espaços de Lazer na Cidade: A Política Urbana de Belo Horizonte. LICERE - Revista Do Programa De Pós-graduação Interdisciplinar Em Estudos Do Lazer, 13(3). https://doi.org/10.35699/2447-6218.2010.20294

Stoppa, E. A., & Isayama, H. F. (2017). Lazer no Brasil: representações e concretizações das vivências cotidianas. Campinas/SP: Autores Associados.

Versiani, I. V. L. (2019). O debate da qualidade de vida como instrumento de democratização do lazer no espaço urbano. LICERE-Revista do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer, v. 22, n. 4, p. 680-718. https://doi.org/10.35699/1981-3171.2019.16285

SOBRE OS AUTORES

Dores C. Grechi

Contribuições: Análise Formal, Conceituação, Curadoria de Dados, Escrita – primeira redação, Investigação, Metodologia e Redação do manuscrito original. E-mail: doresgrechi@gmail.com / ORCiD: https://orcid.org/0000-0002-4481-0166

Lara B. A. Freitas

Contribuições: Análise Formal, Conceituação, Curadoria de Dados, Escrita – primeira redação, Investigação, Metodologia, Redação do manuscrito original, Redação - revisão e edição.
E-mail: lara.brunelle@ufpr.br / ORCiD: https://orcid.org/0000-0002-2203-1698

Maria Cristiane F. da S. Lunas

Contribuições: Análise Formal, Conceituação, Curadoria de Dados, Escrita – primeira redação, Investigação e Redação do manuscrito original. E-mail: crisfernandes@uems.br / ORCiD: https://orcid.org/0000-0002-2778-2095

COMO CITAR

Grechi, D. C., Freitas, L. B. A. & Lunas, M. C. F. da. (2025). O direito ao lazer e à hospitalidade: análise de um parque urbano a partir da escala Tourqual. *Revista Hospitalidade*, *22,* e1189. https://doi.org/10.29147/revhosp.v22.1189