

Indicadores na Gestão da Hospitalidade Pública no Parque Ecológico Promotor Francisco Lins do Rego – Parque Ecológico da Pampulha (PEP) – Belo Horizonte – MG

*Jussara Helena de Castro Netto**

*Thiago Duarte Pimentel***

Resumo:

Atualmente, com a crescente demanda por espaços de lazer e recreação, os parques urbanos têm adquirido significativa expressão e relevância nas cidades, assumindo um papel importante no cotidiano dos residentes e também dos visitantes. Este trabalho analisa em que medida os indicadores da hospitalidade pública estão presentes na gestão do uso público do Parque Ecológico da Pampulha (PEP) em Belo Horizonte, MG. Para tanto, embasou-se teoricamente as análises deste estudo nos conceitos de hospitalidade e de áreas protegidas urbanas, a fim de se ter um parâmetro para interpretar como e de que forma o PEP pode se constituir num espaço de uso público genuinamente hospitaleiro. Para avaliar esta questão, foram realizadas entrevistas com o público visitante, que, de modo geral, evidenciaram um bom desempenho, uma vez que o mesmo percebe e analisa de forma positiva os indicadores analisados. A gestão do parque, por sua vez, considera a importância do uso desses indicadores para atender melhor os usuários, mas, ainda, não há um controle sobre o uso destes, uma vez que são escassos os estudos e instrumentos de gestão desta natureza.

Palavras-chave: Hospitalidade. Indicadores de Hospitalidade. Gestão do Uso Público. Parques Urbanos. Parque Ecológico da Pampulha.

INDICATORS OF HOSPITALITY MANAGEMENT IN THE ECOLOGICAL PARK PROSECUTOR FRANCISCO LINS DO REGO – PARQUE ECOLÓGICO DA PAMPULHA (PEP), BELO HORIZONTE, STATE OF MINAS GERAIS, BRAZIL

Abstract:

Currently, with the increasing demand for leisure and recreation, urban parks have gained significant importance and relevance in the cities, assuming an important role in the daily lives of residents and also visitors. This paper examines the extent according to which indicators of public hospitality are present in the management of public use of the Ecological park Prosecutor Francisco Lins do Rego - Ecological Park of the Pampulha, in Belo Horizonte, State of Minas Gerais, Brazil. This study theoretically underlies the concepts of hospitality and urban protected areas in order to have a parameter to interpret how the PEP/ can be a space for public use genuinely hospitable. To evaluate this issue, interviews were held with the visiting public, which generally showed a good performance, because the realize and analyze the positive indicators. On the other hand, the management of the park in turn considers the importance of using these indicators to better serve users. However, there is still no control over this use, since there are few studies and management.

Keywords: Hospitality. Hospitality Indicators. Public Use Management. Urban Parks. Parque Ecológico da Pampulha.

INDICADORES EN LA GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD PÚBLICA EN EL PARQUE ECOLÓGICO PROMOTOR FRANCISCO LINS DO REGO-PARQUE ECOLÓGICO DA PAMPULHA (PEP)-BELO HORIZONTE-MG

Resumen:

Actualmente, con la creciente demanda por los espacios de lazer y recreación, los parques urbanos logran gran expresión y relevancia en las ciudades, asumiendo un carácter importante en el cotidiano de los residentes y de los visitantes también. Ese trabajo analiza en que medida los indicadores de la hospitalidad pública están presentes en la gestión del uso público del Parque Ecológico da Pampulha (PEP) em Belo Horizonte, MG. Sin embargo las análises de este estudio se embasó en los conceptos de hospitalidad y de áreas protegidas urbanas, con la finalidad de obtener un parámetro para interpretar como el PEP puede se tornar un espacio de uso público genuinamente acogedor. Para avaliar esta questão, fueron realizadas entrevistas con el público visitante que evidencian un buen desempeño, ya que el mismo analiza de forma positiva los indicadores analizados. La gestión del parque considera la importancia del uso de estos, ya que son escasos los estudios e instrumentos de gestión de esta naturaleza.

* Universidade Federal de Juiz de Fora. Bacharel em Turismo. E-mail: jussaranetto@yahoo.com.br .

** Professor Assistente do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF. E-mail: thiago.pimentel@ufjf.edu.br .

Palabras-clave: Hospitalidad. Indicadores de la Hospitalidad. Gestión de Uso Público. Parques Urbanos. Parque Ecológico da Pampulha.

1 INTRODUÇÃO

A criação de parques urbanos vem possibilitando acesso a espaços de lazer a uma ampla gama da população que, de outra forma, não teria acesso a essas oportunidades. Além de atender a população local, eles extremamente importantes para os visitantes que a cada dia refugiam-se em locais com presença de áreas verdes em busca de tranquilidade e descanso. Pode-se dizer que os parques urbanos atendem a diferentes públicos e apresentam grande diversidade de solicitações, tanto esportivas quanto culturais.

Os parques urbanos nasceram da necessidade de dotar as cidades de espaços adequados para atender a demanda social. De acordo com Ferreira (1999), um parque só tem sentido se houver apropriação dos usuários dando-lhe vida. Só assim ele estará cumprindo a sua função social. Para isso, segundo Munhoz (1996), deve-se observar alguns fatores na distribuição dos parques no meio urbano, para que estes possam desempenhar ao máximo seu papel funcional como: dimensões, equipamentos existentes e a faixa etária que devem atingir.

Atualmente a hospitalidade pode ser considerada um atrativo; os costumes, hábitos e o ato de receber particulares de cada localidade têm sido cada vez mais valorizados pelos visitantes. O Parque Ecológico Promotor Francisco Lins do Rego, Parque Ecológico da Pampulha (PEP), situado em Belo Horizonte/MG, foi escolhido como objeto empírico de análise deste estudo devido à fácil acessibilidade, a um fluxo de visitantes de aproximadamente 30 mil por mês, à localização privilegiada na Lagoa da Pampulha, e a um dos principais cartões postais de Belo Horizonte. Além de contar com uma área verde de 30 hectares e possuir a melhor estrutura, comparados aos demais parques da cidade.

Porém, apesar deste grande volume de fluxo de visitação, os instrumentos de gestão e as informações relacionadas à percepção dos visitantes sobre o parque, e como ele atende ou não as expectativas dos seus visitantes, ainda são escassos. É nesse sentido que se insere a seguinte questão de pesquisa: Quais os indicadores da hospitalidade pública que estão presentes na gestão do uso público do Parque Ecológico da Pampulha (PEP)?

Para responder a esta questão, este estudo pretende identificar a existência desses indicadores da hospitalidade pública e analisar a forma em que estão presentes na gestão do uso público.

Para realização desse trabalho, revisou-se as teorias da hospitalidade e conceitos sobre áreas naturais; para fundamentar o trabalho, foram realizadas coletas de informações através de uma pesquisa qualitativa com os visitantes, buscando dados que esboçassem o perfil dos usuários e auxiliassem no diagnóstico dos indicadores de hospitalidade pública presentes no PEP, bem como da situação que os mesmos se encontram.

Especificamente buscou-se atingir este objetivo identificando um conjunto de indicadores relacionados à hospitalidade pública, caracterizando e analisando como os mesmos contribuem para a gestão do uso público no parque.

Esta pesquisa se justifica na medida em que um estudo sobre indicadores de hospitalidade pública pode contribuir para demonstrar se os parques urbanos estão ou não cumprindo sua função social. Além disso, um indicador poderá diagnosticar se há algum problema profundo, além de facilitar o planejamento de soluções para o mesmo.

Este trabalho está organizado em cinco partes; na primeira são apresentados o contexto e a problemática da pesquisa assim como sua justificativa e as possíveis contribuições alcançadas com os objetivos descritos. Na segunda parte, a do referencial teórico, será realizada uma discussão teórica, tomando como base a análise da bibliografia disponível para orientação teórica referente aos principais temas, na qual objetiva-se analisar a presença de indicadores de hospitalidade pública no PEP. Posteriormente, será apresentada a metodologia de pesquisa que orientou a realização do projeto. Na quarta parte, serão apresentados e analisados os resultados, na qual aborda-se a análise da infraestrutura do PEP a fim de estabelecer relações entre os resultados alcançados e o referencial teórico. Findando o estudo, na conclusão, será relatado se os descritos se os principais objetivos que esse estudo almeja foram alcançados.

2 HOSPITALIDADE E SEUS INDICADORES NO ESPAÇO TURÍSTICO

Em um primeiro momento busca-se um conceito para o termo Hospitalidade e as relações de reciprocidade entre os sujeitos.

A hospitalidade passa a se iniciar com a dádiva, mas nem toda dádiva se insere dentro da hospitalidade. Caillé (*apud* CAMARGO, 2005, p.19) afirma que: “[...] dádiva é toda prestação de serviços ou bens efetuada sem garantia de retribuição, com o intuito de criar, manter ou reconstituir o vínculo social”.

O estudo se baseia também nos conceitos de hospitalidade pública, onde se percebe a necessidade e importância de resgatar as virtudes da hospitalidade, não permitindo que a ideia de hospitalidade seja vista de modo dissimulado, que seja desempenhada somente sob o âmbito comercial, mas sim como um ato social, no qual se aplica a ideia de hospitalidade nos espaços públicos.

Os estudos da hospitalidade querem e precisam resgatar, sobretudo dentro da hospitalidade comercial, as verdadeiras virtudes da hospitalidade, com todos os desafios que essa diretriz implica, quais sejam: repensar as cargas turísticas, repensar os receptivos locais, repensar a formação do pessoal envolvido e, resumidamente, auxiliar as comunidades a pensar um estilo de hospitalidade [...] (CAMARGO, 2005).

Embora possua raízes tão profundas, por ter passado períodos tão distintos, a hospitalidade constitui-se, relativamente, um recente alvo de pesquisas. O termo hospitalidade para muitas pessoas, atualmente, soa como algo arcaico, que já se perdeu. O que se procura através de estudos recentes é exatamente restaurar o conceito do termo apontando a importância do seu estudo para a modernidade.

assim, que os EUA, por exemplo, o termo hospitalidade hoje remeta exclusivamente a instituições, empresas e pessoas envolvidas na emissão e recepção dessas migrações.

Com base nos estudos desenvolvidos por pesquisadores do tema, atualmente a ideia de hospitalidade é mais ampla do que primeiramente se imaginava. Há uma busca para que todas as atividades relacionadas com o turismo, desde a facilitação (ingresso, permanência, deslocamentos internos e saída dos visitantes), o desenvolvimento da infraestrutura (rodovias, portos, aeroportos, obras viárias, saneamento, energia, equipamentos sociais), os transportes e comunicações (terrestres, aéreos, marítimos, fluvial e telecomunicações), a educação e capacitação (formação de recursos humanos para o setor em níveis distintos) até prestação de serviços (alojamentos hoteleiros, transportadores, restaurantes e similares, diversão e entretenimento, agências de viagens e locadoras), estejam relacionadas.

De acordo com Camargo (2005), a hospitalidade pode ser caracterizada em tempos-espaços¹: os tempos da hospitalidade humana estão em um eixo denominado cultural, e dentro dessa prática a hospitalidade envolve o receber/acolher; hospedar, alimentar e entreter; já os espaços compõem um eixo social no qual se dividem em doméstico, público, comercial e virtual.

	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa de forma intencional ou casual.	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas.	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para recepções e festas.
Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso.	A hospitalidade proporcionada pela cidade e pelo país, incluindo hospitais, casas de saúde, presídios...	A gastronomia local.	Espaços públicos de lazer e eventos.
Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis	A restauração	Eventos e espetáculos. Espaços privados de lazer.
Virtual	Folhetos, cartazes, folderes, internet, telefone, e-mail.	Sites e hospedeiros de sites.	Programas de mídias e sites de gastronomia.	Jogos e entretenimento na mídia.

Quadro 1 – Os tempos / espaços da hospitalidade humana.
Fonte: Camargo (2005, p. 84).

Segundo Camargo (2005, p. 40),

Pessoas que viajam necessitam de acolhimento, envolvimento, e a hospitalidade torna-se um tema caro à economia moderna, na proporção direta do que as pessoas consomem e gastam nessas migrações lúdicas. Não é por acaso,

Em todos os conceitos abordados a hospitalidade tem como enfoque o homem como ser social. Para o trabalho em questão analisamos apenas dois campos: o receber público e o entreter público.

O receber público exhibe a hospitalidade expressa no direito de ir-e-vi; uma cidade que apresenta sinalização

¹ LASHLEY & MORRISON. Em busca da hospitalidade. Os autores falam de uma hospitalidade privada, social e comercial que Camargo optou por traduzir como doméstica, pública e profissional.

do espaço, uma prática de bem-receber adequada, costumes e tradições locais bem determinado, é muito mais acolhedora do que aquela em que o visitante passa despercebido por ela.

No entreter público, Camargo se remete aos equipamentos urbanos de lazer e de eventos e às respectivas políticas urbanas, evidenciando a importância de parques, museus, centros culturais; neste caso, mais para a qualidade de vida da população local do que para uso turístico.

Fica claro que a hospitalidade atualmente deve estar diretamente ligada às necessidades e desejos das pessoas, ou seja, o desejo do visitante de “ser bem recebido”.

Entretanto, o ato de acolher um visitante representa, antes de qualquer coisa, um ato social, culturalmente construído.

Sobre isso, Grinover (2002, p.26) afirma que

[...] é possível ampliar a noção de hospitalidade, englobando a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes, pois ela abrange não somente a acomodação, mas também a alimentação, o conforto e o acolhimento, proporcionando ao visitante a sensação de bem-estar.

Sendo assim, é extremamente importante o uso de indicadores, uma vez que, para proporcionar ao visitante as melhores sensações possíveis, é necessário primeiramente que se avalie o que esse visitante necessita para o seu bem estar. É através de indicadores de hospitalidades que se pode analisar o que deve ser mudado e o que deve permanecer na estrutura analisada.

2.1 INDICADORES DE HOSPITALIDADE

O primeiro contato do turista é com a cidade, com base em Yázigi (2003) deve existir uma preocupação com a valorização da mesma e seus ambientes, que são os principais responsáveis pelo progresso do Turismo. “Considerando que o turismo tem o espaço como o seu principal objeto de consumo, a qualidade do espaço ou dos ambientes de modo geral é de fundamental importância para a hospitalidade turística de um lugar” (CRUZ, 2002, p.46).

Dessa forma, pode-se considerar a hospitalidade como fruto da organização socioespacial dos lugares – aqui com foco nos centros urbanos –, onde alguns espaços podem ser mais hospitaleiros que outros devido à relação entre o espaço físico da cidade e sua população local e turística.

A busca da hospitalidade pelos centros urbanos na tentativa de criar um lugar acolhedor é bem mais complexa do que evidencia ser. Essa busca, segundo Grinover (2003), deve passar por um processo de planejamento conquistado com um desenvolvimento gerencial, com a administração através de fatos e dados e com a adoção de indicadores, os quais podem mostrar desvios e anomalias, e então facilitar o planejamento de suas soluções.

Um instrumento que possibilita um monitoramento do processo de desenvolvimento, de forma a divulgar informações aos diversos atores sociais envolvidos, seria a disseminação de informações sobre os impactos ambientais por meio de indicadores. Com isso, seriam possíveis o debate e a discussão política para orientar o modelo de desenvolvimento turístico desejável ao universo complexo de atores sociais do lugar turístico. Tais indicadores poderiam ser uma ferramenta do planejamento participativo. (GRINOVER, 2003)

De acordo com Grinover, (*apud* DENCKER; BUENO, 2003, p.49), para vários autores, indicador é um instrumento criado e utilizado para conhecer os aspectos da realidade que interessam a uma sociedade. Os indicadores a serem construídos devem dar conta não só de situações estáticas e fragmentadas, mas de processos de mudança que não são simplesmente variações lineares de variáveis que atuam independentemente, mas de outras variáveis também: acumulação e mudança não são a mesma coisa, o dinâmico e sucessivo não são sinônimos.

Ainda segundo o autor, o sistema de informação, ou de indicadores, serve para diagnosticar aspectos da realidade a partir de uma racionalidade, isto é, de um modelo de desenvolvimento que leva em conta, prioritariamente, os interesses de quem está no poder e quer facilitar o planejamento das soluções adequadas para aquele desenvolvimento. Os indicadores devem ser guiados e dirigidos para diagnosticar os problemas profundos que nossa sociedade enfrenta, e facilitar o planejamento de suas soluções. Dessa forma, há a necessidade de um vasto conjunto de indicadores confiáveis e eficientes.

Deve-se construir um conjunto de indicadores ambientais urbanos de hospitalidade, que reflitam as inter-relações entre os subconjuntos do ambiente natural, os subconjuntos sociais e os subconjuntos culturais em um contexto espacial urbano bem determinado.

Baseando-se em Grinover (2003, p.50):

A hospitalidade pode, então, ser objeto de trabalho e de propostas em termos de indicador, pois se sustenta que, apesar de ela ter raízes profundas na sociedade humana, necessita de solução em termos de planejamento originária entre outras, de campos do turismo, do território, dos novos lugares urbanos da hospitalidade, dos espaços públicos e semipúblicos, hospitais etc.

Para isso, este autor propõe três conjuntos de indicadores:

- Conjunto de indicadores físicos (ar, água, ruído), biológicos (solo, vegetação, fauna) e estéticos (paisagem, patrimônio cultural, arquitetura etc.);
- Conjunto de indicadores relativos aos equipamentos urbanos, correspondendo aos problemas do ambiente, ao estado da população em termos de conforto, saúde e lazer e às atitudes com o estranho, o hóspede;
- Conjunto de indicadores, que reflita a recepção do ambiente pela população e resulte de critérios tais como convivibilidade ou alienação, estabilidade ou instabilidade, segurança ou crime, hospitalidade ou afastamento.

Ainda segundo o autor, conforme Grinover (2003), os indicadores físicos e biológicos compõem o sistema natural do ecossistema urbano.

Sobre os indicadores estéticos, cita-se Rego e Silva (2003), que afirmam que os indicadores estéticos falam em atmosfera das cidades, sendo aquela que interfere na percepção da qualidade da mesma por parte dos consumidores e auxilia no posicionamento competitivo para a localidade. De acordo com os autores, alguns indicadores estéticos seriam os locais relacionados ao patrimônio histórico e espaços públicos, como ruas, praças, edifícios, monumentos, esculturas, entre outros.

Para Carvalho (2000), os espaços públicos constituem antes de tudo um patrimônio cultural para as gerações atuais e futuras, “no qual se realiza e se consolida a cultura de um povo”; a preservação do passado é parte da preservação do “eu”. Sem saber de onde viemos, é impossível saber para onde estamos indo.

De acordo com 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.

Em síntese, os indicadores devem possuir certas qualidades que justifiquem sua escolha: simplicidade, nível de acessibilidade social (compreensão por diferentes setores da sociedade), objetividade, flexibilidade, relevância, base técnico-científica, condições analíticas (base técnico-científica), mensurabilidade (dados facilmente disponíveis, em escalas temporais e custos aceitáveis), qualidade dos dados e comparabilidade com os outros indicadores, essa sendo especialmente útil na busca de referenciais para a determinação de metas (HAMILTON, 1996).

Sendo assim, o espaço público deve ser entendido também como um patrimônio ambiental, no qual carece de estratégias de planejamento que abordem maneiras de uso e que ao mesmo tempo transformem o ambiente, adaptando-se não só aos visitantes, mas também à população local.

3 ÁREAS NATURAIS COMO ESPAÇO DE HOSPITALIDADE

Durante anos, a prática de proteção de áreas naturais foi discutida, por muitos estudiosos, onde a demarcação territorial girava principalmente em torno de garantias para subsidiar a utilização de recursos naturais pelas diferentes classes dominantes. Na metade do século XIX, o pensamento preservacionista teve seu impulso com as ideias de teóricos que passaram a pensar um mundo natural sem a interferência humana, contribuindo assim para determinar um conceito de conservação que permitia aos homens apenas desfrutar da natureza, sem agredi-la (SIMON, 2003).

Segundo Simon (2003), o movimento de criação de áreas naturais protegidas nos Estados Unidos foi influenciado por teóricos que criticaram a destruição das florestas provocada pelo avanço dos colonos para o oeste do país e as ações das madeireiras e mineradoras contra as áreas naturais.

A criação do primeiro parque nacional no mundo, o de Yellowstone, em 1872, foi o resultado de ideias preservacionistas que se tornavam importantes

nos Estados Unidos² desde o início daquele século (DIEGUES, 2001, p.29-31).

Para Diegues (2001), o modelo de proteção baseado em áreas protegidas adotado no Brasil foi influenciado pelo modelo americano estabelecido na criação do Parque de Yellowstone em 1872, trazendo as percepções de uma sociedade em processo de consolidação do capitalismo, rápida urbanização e desenvolvimento de fronteiras, onde o Parque representava o ideal de natureza intocada e busca do paraíso.

O primeiro Parque Nacional Brasileiro, o Parque Nacional do Itatiaia, em Minas Gerais e Rio de Janeiro, foi criado em 1937. Em seguida, no ano de 1939, foram implantados o Parque Nacional do Iguaçu, no Estado do Paraná, e o Parque Nacional da Serra dos Órgãos, no Estado do Rio de Janeiro. Mas foi apenas após a participação oficial do país na Conferência de Estocolmo, em 1972, que a Academia começa a ampliar a discussão sobre as mudanças da nova modalidade de proteção.

No Brasil, a ideia de parque nasce juntamente com a concepção da necessidade de preservar. Nesse sentido, a palavra preservação vai ganhando contornos de não utilização dos recursos naturais e a palavra proteção (ou conservação) foi sendo atribuída a gestão e do uso dos recursos.

O recurso natural que a sociedade moderna colocou sistematicamente sob o regime de propriedade privada, regido pelos princípios de mercado e da ação individual, é o solo para fins agrícolas, pecuários e imobiliários. De país a país varia a liberdade com que os proprietários de terra podem tratar diversos recursos naturais conexos a ela.

3.1 ÁREAS PROTEGIDAS NO BRASIL E SUA LEGISLAÇÃO

No Brasil, no entanto, o proprietário de uma gleba não tem direitos sobre as águas e os bens minerais existentes nela; mesmo os seus direitos sobre a flora estão limitados a permissões específicas e autorizações para a sua modificação ou eliminação, e nem mesmo

² Nos Estados Unidos durante o século XIX, havia duas visões de proteção do “mundo natural” que foram sintetizadas nas propostas de Gifford Pinchot e John Muir que tiveram grande importância no ambientalismo dentro e fora dos Estados Unidos. De um lado, Gifford Pinchot, que defendia a conservação através do uso racional dos recursos naturais, ou seja, a sociedade poderia se beneficiar dos recursos naturais sem desperdiçá-los. De outro, John Muir, o teórico mais importante do preservacionismo, abraçando um organicismo pelo qual a base do respeito pela natureza era seu reconhecimento como parte de uma comunidade criada à qual os humanos também pertenciam. Para esse autor, não somente os animais, mas as plantas, e até as rochas e a água eram fagulhas da Alma Divina que permeava a natureza (DIEGUES, 2001, p.29-31). De acordo com Diegues, Pinchot é um dos percussores do que hoje chamamos de desenvolvimento sustentável.

pode caçar os animais que vivem ou transitam pela sua propriedade (DRUMMOND, 2001). Estes recursos são tidos como bens de toda a nação, isto é, são juridicamente classificados como um direito da coletividade.

No território brasileiro, quem estabelece normas e critérios para criação, implantação e gestão das unidades de conservação é o SNUC - Sistema Nacional de Unidades de Conservação. A criação e manutenção dessas unidades é um processo que envolve também diversos órgãos governamentais como o CONAMA, o IBAMA, Ministério do Meio Ambiente e diversos órgãos estaduais e municipais.

A lei difere as unidades de conservação em duas categorias principais: as Unidades de Proteção Integral, que tem como objetivo básico o de preservar a natureza, sendo admitido apenas o uso indireto dos recursos naturais (aquele que não envolve consumo, coleta, dano ou destruição dos recursos naturais); as Unidades de Uso Sustentável, o objetivo é compatibilizar a conservação da natureza com o uso sustentável de parcela dos seus recursos naturais (o uso direto pode envolver coleta e uso, comercial ou não, dos recursos).

Uma das formulações mais bem elaboradas do meio ambiente, enquanto bem público, encontra-se na legislação, no caso do Brasil, pelo SNUC. O legislador, ao eleger o meio ambiente, como bem público, supõe a existência difusa e homogênea desse interesse por toda a sociedade. Esta esfera, amplamente discutida em termos de políticas ambientais, é o que distingue, através de legislação, o que é “público” do que é “privado”. As áreas verdes urbanas surgiram da ideia de um jardim; alguns jardins famosos como o jardim do Éden e os jardins suspensos da Babilônia relatam um pouco da história das áreas verdes, pois é a partir deles que nasce a ideia de jardins dentro das cidades (MUNHOZ, 1996).

Di Fidio (1990) estabelece uma classificação – ou categorias – dos espaços urbanos e suburbanos:

- Espaços verdes urbanos privados e semi-públicos: Jardins residenciais, Hortos Urbanos, Verde semi-público.
- Espaços verdes urbanos públicos: Praças; parques urbanos; Verde balneário e esportivo, jardim botânico, jardim zoológico, mostra (ou feira de jardins, cemitério, faixa de ligação entre áreas verdes; arborização urbana).
- Espaços verdes sub-urbano: Cinturões verdes.

Na área verde há o predomínio de vegetação arbórea, englobando as praças, os jardins públicos e os parques urbanos. Os canteiros centrais de avenidas e os trevos e rotatórias de vias públicas que exercem apenas

funções estéticas devem, também, conceituar-se como áreas verdes. Entretanto, as árvores que acompanham o leito das vias públicas não devem ser consideradas como tal, pois as calçadas são impermeabilizadas (LIMA *et. al.*, 1994).

Hoje as áreas verdes se tornaram uma referência em defesa do meio ambiente e a sua degradação, atualmente os espaços verdes estão sendo tomados pelos centros urbanos. A urbanização está cada vez mais complexa, ou seja, o espaço urbano tende a se expandir cada vez mais por causa da sua força produtiva, e assim as questões sócio-ambientais entram em contradição com as questões sócio-econômicas. Isso pode ser refletido na seguinte frase 'A cidade é um modo de viver, pensar, mas também de sentir' (CARLOS, 2005, p.26).

A questão ecológica é determinante da qualidade de vida urbana, sendo que alguns impactos ambientais são muitas vezes irreversíveis nas cidades, ocasionados pela inexistência ou fracasso do planejamento e gestão ambiental na história urbana. A cidade deve ser visualizada como subjacente às condições ambientais (SPIRN, 1995).

3.2 PARQUES PÚBLICOS URBANOS

O crescimento desordenado da maioria das cidades brasileiras, ocorrido particularmente na segunda metade do século XX, provocou alterações significativas no ambiente urbano.

Com objetivo de atenuar parte dos impactos ambientais relacionados ao processo de urbanização acelerada, a ampliação das "áreas verdes" urbanas tornou-se uma medida essencial. Isso não apenas em face das funções ecológicas e ambientais que tendem a exercer, em razão da importância de conservação da biodiversidade, mas também em vista da perspectiva de criação de espaços voltados para o lazer ao ar livre dos habitantes, como é o caso dos parques urbanos. Pode-se afirmar, assim, que o parque urbano surge como amenizador das estruturas urbanas ao mesmo tempo em que responde às demandas de equipamentos para atividades de lazer e recreação.

De acordo com Macedo (2003), a primeira imagem que nos vem quando falamos em parques é aquela relacionada com uma relva, bucólica e extensa, cortada por um sinuoso e insinuante lago, transposta por uma romântica ponte, plantada com chorões debruçados sobre as águas e emoldurada por bosques frondosos. Ou ainda, a imagem de um grande gramado

envolvido por arranha-céus, como os de Nova York, imagem emblemática do Central Park.

Consideramos como parque todo espaço de uso público destinado a recreação de massa, qualquer que seja o seu tipo, capaz de incorporar intenções de conservação e cuja estrutura morfológica é auto-suficiente, isto é, não é diretamente influenciada em sua configuração por nenhuma estrutura construída em seu entorno (MACEDO, 2003, p.14).

De acordo com o documento "Parques públicos de Belo Horizonte" produzido pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Belo Horizonte, em 1997, Parques são "áreas verdes públicas, representativas da macro-paisagem local, cumprindo a função da conservação biofísica, da pesquisa científica e da recreação pública. Caracterizam-se essencialmente, pela intensidade do uso público" (PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE, 1997, p.2).

Segundo o artigo 11º do SNUC (Sistema Nacional de Unidades de Conservação), o Parque Nacional,

[...] tem como objetivo básico a preservação dos ecossistemas naturais de grande relevância ecológica e beleza cênica, possibilitando a realização de pesquisas científicas, e o desenvolvimento de atividades de educação e interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza e de turismo ecológico.

Apesar das definições sofrerem controvérsias, a maioria dos autores considera que o parque seria um espaço livre público estruturado por vegetação e dedicado ao lazer e ou recreação. Para a finalidade deste estudo, adotou-se o seguinte conceito: parque urbano é uma área urbanizada delimitada, com predominância de cobertura vegetal, instituída pelo poder público sob regime especial de administração, destinada ao uso público para estabelecimento de relações humanas de diversão, recreação, lazer, esporte, convivência comunitária, educação e cultura, no qual são aplicadas garantias adequadas de gestão e proteção.

Os parques urbanos têm sua origem no século XIX nos Parques Europeus destinados a atender a necessidade das massas das metrópoles de então. Seu congênere brasileiro surge não com esta mesma finalidade, sendo que o Brasil do século XIX não possuía uma rede urbana expressiva e nem mesmo a capital, o Rio de Janeiro, tinha o porte de qualquer grande cidade europeia. O Parque Urbano no Brasil é

criado mais como um cenário complementar para as elites emergentes de então (MACEDO, 2003).

Ainda segundo Macedo (2003), com a grande diversidade de solicitações de lazer, novas funções foram introduzidas no parque, surgindo assim novas denominações tais como parque ecológico e parque temático.

O parque ecológico, objeto de estudo deste trabalho, tem o objetivo de conservação dos recursos ambientais. Além disso, possui áreas voltadas para atividades de lazer e recreação.

De acordo com Corona (2002), o parque além de formar parte da paisagem deve também contribuir para melhorar a qualidade dos componentes do meio urbano.

- Dimensão sócio-política: compreende problemas situados no âmbito das relações entre o Estado (administração do parque) e a sociedade (frequentadores e potenciais frequentadores do parque), envolvendo os direitos dos cidadãos e sua participação na gestão.
- Dimensão institucional-administrativa: abrange os problemas de organização e articulação dos órgãos que compõem o aparato estatal (administração do Parque, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Turismo, entre outros), como as dificuldades de planejamento, direção e controle das ações estatais e a questão da profissionalização dos servidores públicos para o desempenho das suas funções.

Componentes do ambiente urbano	Funções dos parques no ambiente urbano	
	Valor	Funções
Ecológico		- Recarga de aquíferos; - Controle de emissão de partículas; - Habitat de flora e fauna; - Biodiversidade; - Absorção de ruído; - Microclima. - Quebra visual;
Paisagem arquitetônica		- Redução do brilho e reflexo do sol; - Propicia elementos harmonizantes e de transição; - Melhora a fisionomia do lugar.
Socioeconômico		- Desenvolvimento de atividades recreativas; - Realização de atividades esportivas e culturais; - Permite realizar educação ambiental; - Oferece conforto mental; - Agradável momento de descanso; - Modera o estresse oferecendo saúde física e mental; - Disponibiliza emprego; - Oferece bens materiais; - Fomenta a convivência comunitária; - Aumenta o preço das propriedades (valorização dos imóveis do entorno).

Quadro 2 – Funções do parque no ambiente urbano.
 Fonte: Corona, 2002, p.7.

Kinker (2002, p. 36) ressalta os benefícios trazidos pela presença natural e participativa dos parques para a sociedade, pois, além da conservação da biodiversidade, a recreação, turismo, educação ambiental e pesquisas são fundamentais para a proteção de valores culturais, históricos e existenciais para a população.

Apesar do aumento do número de parques nas cidades, ainda é difícil encontrar projetos para utilização e gestão dos mesmos. Segundo Sagi (2008), gerenciar este espaço de contradições exige habilidades multidisciplinares, trabalho conjunto e esforços constantes.

De acordo com Paula (2005), e adaptado por Sagi (2008), pode-se caracterizar dimensões para gestão da instituição pública “parque”:

- Dimensão econômico-financeira: relaciona-se com os problemas do âmbito das finanças públicas e investimentos estatais, envolvendo questões de natureza fiscal, tributária e monetária.

Conforme Porreca (2001), para a gestão é necessário realizar estudos e acompanhamento do comportamento de fenômenos, eventos e situações específicas que possibilitem a realização de avaliação e comparação. O monitoramento subsidia medidas de planejamento, controle, recuperação, preservação e conservação do ambiente em estudo, auxiliando na definição das melhores políticas a serem adotadas. É nesse contexto que se salienta a importância de se contar com o auxílio de um sistema de indicadores, pois é através deles que se pode identificar os problemas

existentes. Para análise deste estudo de gestão, considera-se a dimensão sócio-política, analisando essa dimensão através de uma seleção de possíveis indicadores de hospitalidade pública presentes no parque em questão.

Segundo Grinover (2008), o entorno urbano vivido é o lugar de trocas e a matriz de um processo de hospitalidade, pois esta hospitalidade da e na cidade, definida esta como um sistema de atividades, coloca-se ao longo de uma cadeia que vai do construído aos espaços públicos e às redes de infraestruturas, compartilhando a noção de atividade com a de experiência.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa utilizada é de natureza exploratória, pois envolve um levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram (ou têm) experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Foram feitas consultas através da internet, sites de revistas científicas, instituições e órgãos federais; referentes aos temas: Hospitalidade, Indicadores de hospitalidade e gestão de parques públicos urbanos, além disso, houve e uma pesquisa documental com dados sobre o PEP.

Como instrumento metodológico de coleta de dados foi elaborado um roteiro de entrevistas fechado, o qual consistiu num conjunto de questões pré-elaboradas, sistemática e sequencialmente dispostas em itens (LIMA, 2004). As entrevistas foram realizadas com a gestora do Parque Ecológico da Pampulha (PEP), Clara Lucia de Faria e Souza Rezende, com objetivo de identificar os indicadores de hospitalidade pública e analisar de que forma os mesmos estão presentes na gestão do parque e sua importância no atendimento ao visitante.

Através de uma pesquisa sócio-demográfica, foram coletados dados sobre os visitantes e como os mesmos percebem e caracterizam os indicadores de hospitalidade pública existentes no PEP.

A pesquisa foi realizada na sexta-feira, dia 18 de junho de 2010, e teve com o objetivo entrevistar os visitantes eventuais, ou seja, aqueles que vão ao parque espontaneamente sem nenhuma atividade programada.

5 OBJETO DE ESTUDO

O Parque Ecológico Promotor Francisco Lins do Rego, conhecido também como Parque Ecológico da

Pampulha (PEP), localiza-se na Região da Pampulha em Belo Horizonte/MG.

Segundo dados históricos, o parque foi implantado em uma ilha artificial, que se formou com o acúmulo de resíduos sedimentados no fundo da Lagoa da Pampulha, resultado do uso impróprio da população que a utilizava como depósito de lixo e para ocupação indevida. Com o agravamento desse problema, a solução encontrada pela prefeitura de Belo Horizonte foi a criação do Parque; aglomeraram-se os sedimentos retirados do fundo da Lagoa para o lado esquerdo da mesma, no qual conseguiram recuperar parte do espelho d'água, e assim consolidando uma grande ilha, a chamada Ilha da Ressaca, onde se encontra o PEP. A proposta surgiu a partir do Programa de Recuperação e Desenvolvimento Ambiental da Bacia da Pampulha – PROPAM, idealizado em 1995 e implantado em 2001, pela Prefeitura de Belo Horizonte. Esse programa visava resgatar o equilíbrio ambiental da região, através de ações de correção, prevenção e conservação, minimizando e até eliminando a poluição gerada na Lagoa (FUNDAÇÃO ZOO-BOTÂNICA DE BELO HORIZONTE).

O espaço foi inaugurado apenas em 21 de maio de 2004 e passou a ser o 43º parque ecológico aberto ao público em Belo Horizonte; juntamente com o Jardim Zoológico e o Jardim Botânico formam a segunda maior área verde da cidade, atrás apenas do Parque das Mangabeiras, que é a maior área verde com 235 hectares (PREFEITURA DE BELO HORIZONTE).

O PEP conta com uma área verde de 30 hectares e possui a melhor estrutura, se comparado aos demais parques da cidade; tem como prioridade oferecer aos visitantes programas voltados à educação ambiental, pesquisas científicas, atrações culturais como *shows*, exposições, teatros, danças, variadas opções de lazer, caminhadas ecológicas, visitas guiadas, além de entreter crianças e adultos também sensibilizá-los a preservação do ambiente natural (PREFEITURA DE BELO HORIZONTE, 2011).

A infraestrutura do PEP é composta por: bebedouros, sanitários, lanchonete, pista para caminhada e corrida, equipamentos de ginástica, playground, além de bicicletas que estão à disposição dos usuários, gratuitamente. Além disso, o parque se preocupa com o desenvolvimento de atividades de pesquisas para a conservação ambiental apresentando visitas guiadas com uma excelente equipe treinada pelo Serviço de Educação Ambiental.

Um projeto criado pelo parque e que merece destaque é o projeto “Bicicletas para todos”, o qual proporciona aos visitantes a possibilidade de praticar uma atividade de lazer e física ao mesmo tempo, a estimulação

do interesse pela educação ambiental e do trânsito e pela preservação do patrimônio público (FUNDAÇÃO ZOO-BOTÂNICA DE BELO HORIZONTE).

A sinalização do parque criada por Mariana Hardy e Fernando Maculan tem a ideia de abranger o *Turismo, lazer e educação ambiental*. A marca do parque ecológico deriva da *simulação tridimensional de uma folha de árvore*, mesclada ao perfil de um peixe (PROJETO DESIGN, 2005).

Nos *totens de setorização*, as cores indicam as cinco áreas em que o parque foi conceitualmente dividido: vermelho para a região de proteção ambiental; amarelo para a esplanada; verde para o bosque; azul para a área silvestre; e laranja para o centro de apoio (PROJETO DESIGN, 2005).

O parque possui também um conjunto de placas educativas adaptadas ao público infantil, com jogo da memória das diversas espécies existentes no local, charadas e curiosidades envolvendo a flora, a fauna, o Parque, a Fundação Zoo-Botânica, o Conjunto Arquitetônico da Pampulha e de seus idealizadores. Uma transmissão de conhecimentos ambientais e culturais de uma forma descontraída e divertida.

O parque ecológico pertence à Fundação Zoo-botânica de Belo Horizonte; sendo assim, os recursos financeiros vêm da Prefeitura.

O PEP apresenta entrada gratuita. Os porteiros recebem instruções com as normas de funcionamento do parque. Nas portarias há roletas que contabilizam o número de visitantes; a administração afirma que o parque recebe mensalmente em torno de 25 a 30 mil pessoas, incluindo os grupos agendados. A época de maior fluxo de visita são os meses correspondentes às férias escolares, e os períodos de menor fluxo são os períodos chuvosos, devido ao fato de restringir as opções de atividades feitas ao ar livre.

5.1 INDICADORES DE HOSPITALIDADE EXISTENTES NO PEP

Com base em Grinover (2003), já citado anteriormente, o sistema de indicadores serve para diagnosticar aspectos da realidade a partir de uma racionalidade, os indicadores devem ser guiados e dirigidos para diagnosticar os problemas profundos que nossa sociedade enfrenta, e facilitar o planejamento de suas soluções. Sendo assim, há a necessidade de criar um conjunto mais amplo de indicadores confiáveis e eficientes.

A fim de analisar os indicadores de hospitalidade pública, nesse estudo enfatizam-se os tempos / espaços

da hospitalidade humana: receber público e entreter público.

Conforme Camargo (2005), o receber público exhibe a hospitalidade expressa no direito de ir-e-vir, e o espaço deve apresentar uma sinalização e infraestrutura adequada; para melhor receber, os costumes e tradições locais devem ser bem determinados, tornando-se assim mais acolhedores do que aqueles pelos quais o visitante passa despercebido. No que se refere ao entreter público, ele se remete aos equipamentos urbanos de lazer e de eventos e às respectivas políticas urbanas. Com base nestas afirmações, foram analisados pelo público visitante do PEP, os seguintes indicadores de hospitalidade pública:

1 Para análise do receber público:

- a) Presença de centro de atendimento aos visitantes;
- b) Presença de material promocional, educativo e ou informativo;
- c) Segurança e monitoramento e sistema de sinalização (dentro e fora do parque);
- d) Infraestrutura e instalações (estacionamentos, sanitários, telefones públicos, limpeza, conservação do parque, acesso a portadores de deficiência);

2 Para análise do entreter público:

- a) Equipamentos de lazer (parque infantil, bicicletário);
- b) Desenvolvimento de atividades culturais, esportivas, recreativas e ambientais.

3 Satisfação dos visitantes.

Frente a estas ponderações, podemos considerar que a infraestrutura básica e turística são a base para se iniciar a análise da hospitalidade nos parques urbanos. Os indicadores avaliados pelos visitantes têm importante significado, pois demonstram os problemas existentes no critério analisado, fornecendo assim uma base de informações para a busca de soluções ou melhorias para os problemas encontrados.

5.2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa foi realizada com os visitantes, a fim de analisar a presença de indicadores de hospitalidade pública no parque, a situação em que os mesmos se encontram e se os mesmos estão presentes na gestão do uso público do parque. No quadro 3 (em apêndice),

pode-se observar as características sócio-demográficas dos visitantes.

Com base no quadro acima, pode-se afirmar que, durante o período da pesquisa, há em sua maioria a presença de pessoas do sexo feminino, com idade entre 22 a 35 anos, tendo escolaridade correspondente ao 2º grau completo, e que costumam frequentar o parque semanalmente, vindas de origem municipal e/ou do entorno regional. O público visitante em sua maioria reside na cidade de Belo Horizonte.

Os visitantes, segundo a pesquisa realizada, vêm em busca de lazer (brincar com crianças, piquenique, passear); mas também foram citadas atividades como descansar / relaxar, realizar atividades físicas (caminhar e correr), ler e admirar a natureza.

O que tange ao (1) receber público: (a) alguns entrevistados sugeriram que o centro de apoio ficasse na portaria, no qual pudessem receber informações de pessoas treinadas, explicando as normas, atividades e equipamentos existentes no parque, além de *folders* explicativos.

Analisando os indicadores referentes ao atendimento, recepção dos visitantes, informações e material educativo, os entrevistados não consideram as portarias aptas para receber os visitantes, pois não recebem nenhuma informação na entrada do parque.

Em relação à (b) sinalização da área, todos os entrevistados notaram esse indicador, que está presente em todo o parque, através de totem distribuídos conforme área de indicação.

Segundo os entrevistados, não foi percebida durante a permanência no parque a (c) presença de seguranças, mas o monitoramento é realizado pelos vigias que a todo tempo observam a área, afim não só de proteção aos visitantes, mas também dos bens naturais do parque.

Com base na (d) infraestrutura, em geral os visitantes consideraram como boa, mas fizeram algumas recomendações em determinados pontos. Por exemplo, há dois estacionamentos, localizados nas portarias; o da portaria 1 é relativamente pequeno, nos fins de semana com o aumento do número de visitantes, ele é insuficiente. Segundo o visitante nº 17: “Domingo na parte da manhã fica impossível estacionar no portão 1”. É justamente a portaria que recebe o maior número de visitantes.

Analisando os sanitários, os mesmos são espaçosos e limpos apesar de serem poucos. Para o entrevistado nº 09: “São ótimos, poderia[sic] ser criados[sic] mais alguns, de preferência mais próximos a[sic] esplanada.” De acordo com o entrevistado nº 24: “São bem limpos,

e é interessante que há uma preocupação com o cadeirante, há um banheiro exclusivo para eles.”

Sobre a existência de telefones públicos, há no centro de apoio, mas os entrevistados não localizaram nenhum dentro do parque.

Em relação à limpeza, o espaço foi considerado extremamente limpo por todos os usuários. Em toda a área, há lixeiras seletivas, o que contribui para sensibilização ambiental. Segundo o entrevistado nº 03: “O parque é extremamente limpo, muito difícil encontrarmos lixo, exceto na Esplanada onde o fluxo de visitantes é bem maior.”

Segundo todos os entrevistados, as portarias, as instalações e os equipamentos estão em ótimo estado de conservação.

Como o parque tem uma localização excelente, não há nenhuma reclamação com relação ao acesso; segundo o entrevistado nº 22: “há linhas de ônibus com vários horários para atender a demanda inclusive nos fins de semana”.

Para o acesso aos portadores de deficiência física, o parque possui sinalização e calçadas rebaixadas para cadeirantes, mas, de acordo com a maioria dos visitantes entrevistados, há pouco rebaixamento durante a extensão da calçada.

Com relação aos critérios de (2) entretenimento do público, em relação à (a) participação em atividades culturais, esportivas, recreativas e de educação ambiental, nenhum dos usuários entrevistados participou das atividades acima citadas. De acordo com o entrevistado nº 03: “o parque é ótimo para caminhar e apreciar a natureza, fauna e flora local; agora em termos de atividades desenvolvidas para o público visitante nos fins de semana, ele é falho”.

Já os (b) equipamentos de lazer foram considerados em perfeito estado de conservação. Segundo a maioria dos entrevistados deveria haver um maior número de brinquedos no *playground* e de bicicletas com tamanhos diferenciados para todas as idades, inclusive crianças menores.

Em síntese, os visitantes em sua maioria estão muito satisfeitos com o parque. Pois o mesmo encontra-se em perfeito estado de conservação, bem sinalizado, limpo, possui um ótimo acesso, há a preocupação com o acesso para portadores de deficiência e, além disso, possui monitoramento eficaz e eficiente com objetivo de atender ainda melhor o visitante.

Infraestrutura, equipamentos e instalações	Situação	Comentários e sugestões
Centro de atendimento aos visitantes	Não existe	Criação de um centro de atendimento, centro de apoio situa-se longe das portarias.
Material educativo e/ou informativo	Não existe	Distribuição dos materiais na entrada.
Sinalização	Ótima	Está presente em todo parque através de totem.
Segurança e monitoramento	Ótima	Há vigias por toda área.
Estacionamentos	Boa	Poucas vagas no fim de semana. Presença de vagas reservadas para cadeirantes.
Sanitários	Ótima	Espaçosos e limpos, mas poderiam ser criados outros devido ao número de habitantes.
Comunicação (Telefones públicos)	Não existe	Os usuários não localizaram nenhum.
Conservação do parque e limpeza	Ótima	Espaço extremamente limpo, por toda área há presença de lixeiras seletivas.
Acesso a portadores de deficiência	Boa	Presença de calçadas rebaixadas, mas em apenas alguns pontos.
Satisfação dos visitantes	Boa	Ótimo acesso, boa conservação, monitoramento eficiente.
Equipamentos de lazer (parque infantil e bicicletário)	Boa	Perfeito estado de conservação deveria aumentar o número.
Atividades culturais, esportivas, recreativas e ambientais	Não existe	Criação de atividades para o público entrevistado.

Quadro 4 - Indicadores analisados, situação e comentários segundo os entrevistados
Fonte: Elaboração dos autores a partir dos dados da pesquisa.

Para a gestão do parque é importante a análise dos indicadores, mas não há uma evidente preocupação com o tema, uma vez que não são realizadas pesquisas de satisfação com os visitantes, na busca de análise dos serviços e equipamentos oferecidos pelo parque além de sugestões propostas para melhor atendimento dos mesmos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os parques urbanos nasceram da necessidade de dotar as cidades de espaços adequados para atender a demanda social. Devido à atualmente atenderem tanto a população local como aos visitantes, e pelo aumento na demanda nas áreas urbanas por espaços de lazer e recreação, o estudo sobre indicadores de hospitalidade pública pode contribuir para mostrar se os parques urbanos estão conseguindo ou não cumprir sua função social.

Inicialmente constatou-se que a própria definição de parque ainda é controversa. A falta de um conceito faz com que qualquer área verde seja caracterizada como parque. Mas parece ser relativamente consensual que o parque urbano surge como amenizador das estruturas urbanas ao mesmo tempo em que responde

às demandas de equipamentos para atividades de lazer e recreação. Eles exercem nas cidades uma série de funções ecológicas e sociais que ainda não têm sido aproveitadas por planos diretores urbanos e regionais.

Baseando-se nessa idéia, há a necessidade de uma gestão eficiente e eficaz, evidenciando as características do parque e ao mesmo tempo tentando reparar os problemas existentes através do estudo de indicadores a fim de corrigi-los e adaptá-los ao perfil do público visitante.

Para isso o presente trabalho teve como objetivo identificar a existência de indicadores da hospitalidade pública e analisar de que forma eles estão presentes na gestão do uso público de parques urbanos. Para tanto, optou-se por fazer análises através do estudo de caso no Parque Ecológico da Pampulha, em Belo Horizonte; isso devido ao local possuir uma localização privilegiada, na Lagoa da Pampulha, um dos principais pontos turísticos da cidade, sendo assim um local representativo para análise da hospitalidade pública.

Com base nos dados, pode-se concluir que há a necessidade de um centro de atendimento e recepção dos visitantes; uma vez que o centro de apoio se encontra no meio do parque, por ter uma grande extensão, o mesmo fica longe do público que frequenta a esplanada, sendo que o uso mais intensivo da área

do parque se encontra nessa área, com famílias jogando bola e soltando pipas.

Os estacionamentos e sanitários devem ser ampliados devido ao número de visitantes, principalmente nos fins de semana. A limpeza também é um ponto que merece destaque no parque, a área é muito limpa, além da existência de várias lixeiras seletivas, o que sensibiliza os visitantes a práticas de educação ambiental.

Deve haver por parte da gestão a criação de atividades culturais, esportivas, recreativas e de educação ambiental, pois os usuários entrevistados desconhecem e nunca participaram das mesmas. É de extrema importância que a promoção de eventos deste caráter seja feita a todo o público do parque, não apenas para grupos agendados.

Os equipamentos de lazer estão em perfeito estado, mas devem ser ampliados para atender o número dos visitantes. O PEP não apresenta sinais de depredação, e toda área, apesar de extensa, é cuidadosamente zelada pela equipe do parque.

Para a gestão do parque, é importante a análise dos indicadores, mas não há uma evidente preocupação com o tema, uma vez que não são realizadas pesquisas de satisfação com os visitantes, na busca de análise dos serviços e equipamentos oferecidos pelo parque além de sugestões propostas para melhor atendimento dos mesmos.

Os indicadores de hospitalidade pública, avaliados pelos visitantes, têm importante significado, pois demonstram os problemas existentes no critério analisado, fornecendo assim uma base de informações para a busca de soluções ou melhorias para os problemas encontrados.

O estudo apresentado pode ser considerado como uma importante questão a ser debatida futuramente, já que nos dias atuais abordar a hospitalidade é algo que se tornou essencial, principalmente referindo-se à atividade turística que vem se expandindo. O estudo desses indicadores nasce como forma de analisar se a hospitalidade está sendo ou não desenvolvida a fim de melhor atender os visitantes que, em questão, frequentam os parques urbanos.

Um dos grandes desafios dos profissionais do turismo é não permitir que a ideia de hospitalidade seja vista de modo dissimulado, que não seja desempenhada somente sob o âmbito comercial, mas sim como um ato social.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2005b. (ABC do Turismo).

_____. Hospitalidade. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *Análises Regionais Globais do Turismo Brasileiro*. São Paulo: Roca, 2005a.

CARLOS, A. F. A. *A cidade*. 8. ed. São Paulo: Contexto, 2005.

CARVALHO, Pompeu Figueiredo de. Valorização dos espaços públicos como fomento à qualidade de vida e ao turismo. In: ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO COM BASE LOCAL, 4. , 2000, Joinville. *Anais...*

CORONA, M. A. Los parques urbanos y su panorama en la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Revista de Vinculación y Ciencia*, Guadalajara, ano 4, n. 9, p.4–16 abr. 2002. Disponível em: <www.acude.udg.mx/divulga/vinci/vinci9/Interiores9–2.pdf.> Acesso em: 3 maio 2010.

CRUZ, R. C. A. *Introdução a geografia do turismo*. São Paulo: Roca, 2002.

DENKER, Ada de Freitas Maneti (Coord.). *Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Pioneira: Thomsom Learning, 2004.

DI FIDIO, M. *Architettura del paesaggio*. 3. ed. Milano: Pirola, 1990.

DIEGUES, A. C. *O Mito moderno da natureza intocada*. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 2001.

DRUMMOND, José Augusto. Conceitos básicos para a análise de situações de conflito em torno de recursos naturais. In: BURSZTYN, Marcel (Org.). *A difícil sustentabilidade: política energética e conflitos ambientais*. Rio de Janeiro: Garamond, 2001. p.123–148.

FERREIRA, Aurélio B. de Holanda. *Dicionário Aurélio século XXI*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FUCKS, Mário. Arenas de ação e debate públicos: conflitos ambientais e a emergência do meio ambiente enquanto problema social no Rio de Janeiro. *DADOS – Revista de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, v. 41, n. 1, p. 87–114, 1998.

- GOTMAN, Anne. La question de l' hospitalité aujourd'hui. *Communications*, Paris, n.65, 1997.
- GRINOVER, Lúcio. *A Hospitalidade, a cidade e o Turismo*. São Paulo: Aleph, 2007.
- _____. Hospitalidade. Um tema a ser reestruturado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002.
- _____. *Hospitalidade e as transformações Urbanas*. In: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISAS EM COMUNICAÇÃO - NUPECOM, 8., 2008, Natal, RN; CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 31., 2008, Natal, RN. *Anais...*
- _____. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Mairleys Siqueira (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira: Thomson Learning, 2003.
- HALMITON, K. *Policy-criven indicators for sustainable development*. Mediterranean Blue Plan Environmental Performance Indicators workshop. Damasco: World Bank, 1996.
- KINKER, Sonia. *Ecoturismo e conservação da natureza em parques nacionais*. Campinas, SP: Papirus, 2002.
- LIMA, A.M.L.P.; CAVALHEIRO, F, NUCCI, J.C.; SOUZA, M.A. Del B.; FIALHO, N. de O.; DEL PICCHIA, P.C.D. Problemas de utilização na conceituação de termos como espaços livres, áreas verdes e correlatos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ARBORIZAÇÃO URBANA, 2., 1994, São Luiz. *Anais...* p. 539-549.
- LIMA, M. C. *Monografia: a engenharia da produção acadêmica*. São Paulo: Saraiva, 2004.
- MACEDO, S. S. *Parques urbanos no Brasil*. 2. ed. São Paulo: EDUSP: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2003. (Coleção Quapá).
- MONTE-MÓR, Roberto Luís de Melo. *O que é o urbano, no mundo*. Belo Horizonte: UFMG/Cedeplar, 2006. 14p. (Texto para discussão, 281). Disponível em: <<http://www.cedeplar.ufmg.br/pesquisas/td/TD%20281.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2009.
- MUNHOZ, D. E. A. *Parques urbanos: pra que (m) construir? Pra que (m) conservar? – Estudo do processo de implantação do Parque Fazenda Lagoa do Nado*. 1996. 146p. Dissertação (Mestrado em Saneamento, Meio Ambiente e Recursos Hídricos)– Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996.
- PAULA, A. P. P. de. *Por uma nova gestão pública*. Rio de Janeiro: FGV, 2005.
- PORRECA, L. M. *Monitoramento ambiental*. In: GUIA DE CHEFE – Manual de apoio ao gerenciamento das unidades de conservação federais. Brasília: Ibama: GTZ, 2001. Disponível em: <www.ibama.gov.br/siucweb/guiadechefe/java.htm>. Acesso em: 29 jan. 2010.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE. Disponível em: <[http:// www.pbh.gov.br/zoobotânica](http://www.pbh.gov.br/zoobotânica)>. Acesso em: 12. abr. 2009.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE. Secretaria Municipal de Meio Ambiente. *Parques Públicos de Belo Horizonte*. Belo Horizonte, 1997.
- PROJETO Design. Disponível em: <[http:// www.arcoweb.com.br](http://www.arcoweb.com.br)>. Acesso em: 15. abr. 2009.
- REGO, R. A.; SILVA, E. A. A atmosfera das cidades e a hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Mairleys Siqueira (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira: Thomson Learning, 2003.
- 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*, São Paulo, v. 2, n. 3, p. 90-105, nov. 2008.
- SEGAWA, Hugo. *Ao amor do público: jardins no Brasil*. São Paulo: Studio Nobel: FEPESP, 1996.
- SPIRN, A. W. *O jardim de Granito: a natureza no desenho da cidade*. São Paulo: EDUSP, 1995.

Enviado em 02/02/2011.

Recebido em 02/02/2011

Aprovado, em sua versão final, em 15/03/2011.

Artigo avaliado eanonimamente por pares

	Gênero	Estado Civil	Idade	Escolaridade	Frequencia de visitação	Objetivo	Cidade em que reside
1	F	Casada	30	2º grau completo	Semanalmente	Lazer / Caminhada	Belo Horizonte
2	F	Casada	25	2º grau completo	Semanalmente	Lazer (Passear)	Betim
3	M	Solteiro	28	2º grau completo	Ocasionalmente	Lazer / Correr	Betim
4	M	Casado	32	2º grau completo	Semanalmente	Lazer / Caminhada	Belo Horizonte
5	M	Casado	28	Superior Incompleto	Semanalmente	Lazer (Ler)	Belo Horizonte
6	F	Solteira	31	2º grau Incompleto	Semanalmente	Lazer (Brincar com crianças)	Contagem
7	F	Casada	60	2º grau Incompleto	Semanalmente	Lazer / Caminhada	Contagem
8	F	Solteira	34	2º grau completo	Semanalmente	Lazer / Descansar	Belo Horizonte
9	F	Solteira	29	Superior Incompleto	Ocasionalmente	Lazer	Belo Horizonte
10	F	Casada	33	Superior Completo	Ocasionalmente	Lazer (Brincar com crianças)	Betim
11	F	Casada	30	2º grau completo	Primeira Vez	Lazer (Piquenique)	Betim
12	M	Solteiro	34	2º grau completo	Mensalmente	Lazer / Descansar	Belo Horizonte
13	M	Casado	30	Superior Completo	Ocasionalmente	Lazer (Ler, brincar com crianças)	Belo Horizonte
14	F	Solteira	27	2º grau completo	Mensalmente	Lazer	Santa Luzia
15	F	Solteira	24	Superior Incompleto	Semanalmente	Lazer / Atividades esportivas	Belo Horizonte
16	F	Casada	35	2º grau completo	Semanalmente	Lazer	Belo Horizonte
17	F	Casada	41	2º grau completo	Mensalmente	Lazer	Belo Horizonte
18	M	Solteiro	23	2º grau Incompleto	Semanalmente	Atividades Esportivas (Ginástica)	Belo Horizonte
19	F	Casada	53	Superior Completo	Semanalmente	Lazer / Caminhada	Belo Horizonte
20	M	Casado	59	Superior Completo	Semanalmente	Lazer / Caminhada	Belo Horizonte
21	M	Solteiro	27	Superior Completo	Ocasionalmente	Admirar a natureza	Belo Horizonte
22	F	Solteira	26	Superior Completo	Ocasionalmente	Relaxar	Belo Horizonte
23	F	Casada	33	2º grau completo	Mensalmente	Lazer (Piquenique)	Belo Horizonte
24	F	Casada	30	Superior Incompleto	Primeira vez	Lazer	Belo Horizonte
25	F	Casada	42	2º grau completo	Semanalmente	Lazer / Caminhada	Belo Horizonte
26	M	Casado	49	2º grau completo	Semanalmente	Lazer / Caminhada	Belo Horizonte
27	F	Solteira	22	Superior Incompleto	Ocasionalmente	Ler/ Descansar	Belo Horizonte
28	M	Casado	34	2º grau completo	Ocasionalmente	Lazer (Brincar com crianças)	Belo Horizonte
29	M	Solteiro	28	Superior Incompleto	Mensalmente	Descansar	Belo Horizonte
30	M	Casado	43	Superior Completo	Semanalmente	Lazer (Brincar com crianças)	Belo Horizonte
31	F	Solteira	31	2º grau completo	Ocasionalmente	Lazer / Ler / Atividades Esportivas	Belo Horizonte
32	F	Casada	40	2º grau completo	Ocasionalmente	Lazer (Piquenique)	Belo Horizonte
33	F	Casada	42	2º grau completo	Semanalmente	Lazer (Brincar com crianças)	Belo Horizonte

Quadro 3 - Características sócio-demográficas dos visitantes do Parque Ecológico da Pampulha

Fonte: elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa