

EXPERIÊNCIA TURÍSTICA E DE LAZER NO PARQUE ANTENOR MARTINS - DOURADOS/MS

Dores Cristina Grechi¹
Lara Brunelle Almeida Freitas²
Maria Cristiane Fernandes da Silva Lunas³

Resumo

Este estudo buscou investigar a percepção da qualidade da experiência turística e de lazer dos frequentadores do Parque Antenor Martins no município de Dourados/MS. Para isso, a metodologia utilizada valeu-se de pesquisa bibliográfica e de campo, esta última com o auxílio do Protocolo Tourqual, adaptado para parques urbanos. Este trabalho apresenta resultados referentes à análise inicial dos dados. Tais resultados mostraram-se capazes de orientar futuras diretrizes para gestão física e operacional do equipamento de lazer investigado, demonstrando lacunas referentes à segurança, infraestrutura e estado de manutenção. Verificou-se, ainda, que a pesquisa poderia ser replicada em outros equipamentos da cidade, ampliando, assim, o diagnóstico sobre a percepção de um quantitativo maior de usuários.

Palavras-chave: Qualidade; Lazer; Democratização; Protocolo Tourqual; Parques Urbanos.

Introdução

A necessidade de democratização do acesso ao lazer justifica a importância de averiguar o uso e a percepção da qualidade dos equipamentos urbanos, em virtude de sua relevância para a cidade mediante à crescente urbanização e à redução dos espaços domésticos, que têm impulsionado a busca por espaços de lazer coletivos. Essa compreensão vinculada às contradições que moldam o cotidiano urbano é fundamental para elaborar e implementar estratégias que promovam o acesso equitativo ao lazer e melhorem a qualidade de vida dos seus habitantes (Versiani, 2019).

Em Dourados, a segunda maior cidade do estado de Mato Grosso do Sul, com cerca de 243 mil habitantes, destaca-se o planejamento urbano projetado nos traçados do arquiteto e urbanista Jaime Lerner nos anos de 1970. Desde então, outros gestores públicos deram continuidade a esse modelo de planejamento urbano até 2011, até a ampliação exponencial do perímetro urbano da cidade, que dificultou o acompanhamento e a gestão dos espaços urbanos públicos existentes, incluindo suas áreas verdes e de lazer (Araújo, 2019).

Mesmo assim, o município permanece com potencial para ofertar espaços públicos de qualidade para recreação, lazer e turismo na área central, contando com três parques ambientais urbanos em áreas de grande densidade populacional, o principal deles é o Parque Antenor Martins, segundo parque urbano do Projeto de Complementação Urbana, desenvolvido por Lerner. Sua criação em 1985 estabeleceu como função o seu uso esportivo e recreativo, e como todos os parques urbanos criados a partir desse Plano, trazia também a função melhoria da qualidade de vida da população de bairros mais carentes, com a manutenção de áreas verdes e a preservação de nascentes de córregos urbanos (Araújo, 2019).

Nesse cenário, estabeleceu-se a presente pesquisa com o objetivo de avaliar a percepção da qualidade da experiência turística e de lazer dos frequentadores do Parque Antenor Martins, por meio

¹ Bacharel em Turismo e Hotelaria. Doutora em Economia do Desenvolvimento Regional. Membro do grupo de pesquisa Turismo, Hospitalidade e Sustentabilidade (GESTHOS). E-mail: doresgrechi@gmail.com

² Graduada em Gestão de Turismo. Doutora em Desenvolvimento Regional e Agronegócios. Membro do grupo de pesquisa Grupo de pesquisa Competitividade, Marketing e Inovação em Turismo, Hospitalidade e Serviços (COMPETurHS). E-mail: lara.brunelle@ufpr.br

³ Bacharel em Turismo. Doutora em Meio Ambiente e Desenvolvimento Regional. Professora adjunta da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), Membro do Grupo de Estudo em Turismo, Hospitalidade e Sustentabilidade (GESTHOS) do Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade (LETS). Email: crisfernandes@uems.br

do protocolo Tourqual adaptado para parques ambientais urbanos. Desta forma, a pesquisa procurou respaldo teórico conceitual no campo da democratização do acesso ao lazer e da qualidade destes espaços, à luz da hospitalidade.

Salienta-se que 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. 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 (Versiani, 2019). A construção e a manutenção dos espaços de lazer são pilares importantes dessa democratização, pois é necessário que existam espaços para que as pessoas os utilizem para o lazer. E esses espaços precisam garantir o mínimo de qualidade, infraestrutura e segurança para sua utilização. Por isso, é fundamental saber como os usuários percebem essa qualidade dos espaços e se ela atende suas necessidades.

E, analisar a percepção da qualidade dos parques urbanos sob o viés da hospitalidade, demanda 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. Tais aspectos são 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, p.04) 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”. Grinover (2007) complementa essa visão ao pontuar que uma cidade hospitaleira compreende acessibilidade, legibilidade e identidade. Assim, administrar os parques de uma cidade e gerir seus recursos torna-se fundamental para os sentimentos de segurança e pertencimento tão caros à hospitalidade voltada aos moradores e visitantes.

Algumas das categorias de controle da qualidade de parques compreendem: experiências de entretenimento, educação, escapismo, estética; significância do espaço (para o contexto turístico e de conhecimento cultural); convivência e o contato com outros usuários. A satisfação pode ser derivada de sentimentos como: prazer, alívio, novidade, excitação, alívio do estresse, relaxamento e reflexão, desaceleração; hedonismo: bem-estar, qualidade de vida e saúde e aspectos tangíveis: características concretas que são capazes de capturar satisfação e avaliação da qualidade.

De todo modo, nenhum método é integralmente eficiente em todas as situações e contextos, por isso, é necessário fazer adaptações nas escalas e indicadores. No Brasil, o Tourqual é uma escala que vem sendo utilizada para avaliar a qualidade em atrativos, destinos e serviços turísticos, além de equipamentos e eventos de entretenimento, lazer e turismo (Mondo et al., 2024). Com relação ao seu uso para áreas verdes e parques urbanos, evidencia-se o trabalho de Dos Santos, Mondo e Pereira (2022) cujo propósito foi verificar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Parque do Rio Vermelho em Florianópolis.

Metodologia

A pesquisa foi de natureza aplicada, cuja abordagem quali-quantitativa com base em estudo de campo e pesquisa empírica na modalidade estudo de caso único, objetivou avaliar a gestão da qualidade em parques ambientais urbanos, a partir dos atributos de localização, conforto, elemento humano, experiência, infraestrutura, estado de manutenção dos objetos e da construção, tecnologia e segurança, adaptados da Escala Tourqual (Mondo, 2019). Ao todo foram 36 perguntas distribuídas entre as sessões, com predominância de questões fechadas em alternativas de resposta numa escala de Lickert de cinco pontos (1 Péssimo, 2 Ruim, 3 Médio, 4 Bom, 5 Excelente), além da pergunta referente ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A pesquisa ocorreu em distintas etapas. A primeira etapa ocorreu em março e abril de 2023 e compreendeu: revisão bibliográfica sobre atrativos turísticos e equipamentos de lazer, bem como

sobre a gestão da qualidade em parques urbanos. E, a segunda etapa consistiu em ajustes do roteiro e solicitação de autorização na Prefeitura para realização da pesquisa. Na terceira etapa, ocorrida em junho/julho de 2023, realizou-se a pesquisa de campo em colaboração com alunos do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul. Na quarta etapa os resultados foram tabulados e, posteriormente, analisados a partir de estatística descritiva à luz da Escala Tourqual (Mondo et al., 2024).

Para o cálculo do quantitativo de questionários que deveriam ser aplicados utilizou-se a fórmula de cálculo amostral:

$$n = N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p) / Z^2 \cdot p \cdot (1-p) + e^2 \cdot N - 1 \quad (1)$$

Em que: (n) amostra calculada, (N) população, (Z): variável normalmente, (p): real probabilidade do evento, (e) erro amostral.

Como o universo amostral e número médio de usuários do Parque era desconhecido, considerou-se um erro amostral de 10%, o que é válido para pesquisas em ciências sociais. Desta forma, seriam necessários 68 questionários aplicados. Contudo, como a atividade foi, também, pedagógica, o esforço de pesquisa resultou em 233 questionários aplicados. O que se mostrou mais do que suficiente para atingir os objetivos estabelecidos pela pesquisa.

Resultados e Discussão

Quanto à localização do Parque, verificou-se que 85% avaliaram positivamente, sobre o comércio no entorno 54,1% avaliaram como positivo, com maior destaque para “bom”. Sobre a distância do centro da cidade 73,8% consideraram “boa”. Quanto à existência de atendimento médico/hospitalar nas proximidades do Parque 46,4% afirmaram ser “ruim” ou “péssimo”. Quanto à sinalização para se chegar ao Parque, chamou a atenção o percentual que afirmou achar entre “péssima” e “ruim” (56,7%), enquanto 10,7% afirmaram desconhecimento. O panorama das avaliações referentes à sinalização interna do Parque mostrou-se negativo também, uma vez que 64,8% avaliaram entre “ruim” e “péssima”.

O segundo bloco de perguntas compreendeu a avaliação do tema conforto ambiental. Desta forma, sobre a poluição sonora durante a visita, somente 64% avaliaram positivamente o nível de barulho no Parque. Quanto à distância entre os quiosques, 54,9% consideraram positiva e 27% “mediana”. Sobre a quantidade e qualidade de pontos de descanso, o Parque teve 49,3% de avaliação positiva, contudo, 50,7% percebem como “mediano” ou “ruim”. Quanto ao conforto e praticidade das áreas de sombra, a avaliação foi positiva para 74,3%.

O bloco Elemento humano avaliou serviços de segurança e demais atendimentos. Nenhum dos dois itens foi avaliado pela maior parte como “bons” e “excelentes”, chamando a atenção o percentual de pessoas que desconhecem os serviços existentes no Parque para além da segurança (39,5%).

O bloco que avaliou as experiências oferecidas pelo Parque não apresentou diferença significativa entre os 41,2% que avaliaram entre “ruim” e “péssimo” e os 33,5% que avaliaram entre “bom” e “excelente”. Quando perguntados sobre o que sentiam durante a visita ao Parque relativo à fuga da rotina, ficou evidente a importância das áreas urbanas de lazer para a qualidade de vida, pois 88,4% disseram se sentir entre “excelente” e “bom”. No item beleza e estética, 56,3% avaliaram como “bom” ou “excelente” e 28,3% “mediano”. Assim como no item experiências, o quesito entretenimento e atividades oferecidas não apresentou diferença significativa entre a avaliação negativa para 40,4% e os 36,1% que avaliaram entre “bom” e “excelente”.

Na avaliação sobre a infraestrutura do parque, o objetivo era identificar a percepção dos visitantes quanto às instalações disponíveis, tais como banheiros, bebedouros, estacionamento, áreas

de piquenique, trilhas, iluminação e segurança. Nesse bloco, apenas o horário de funcionamento e o paisagismo local foram considerados como “bom” ou “excelente” por 74,5% e 66,6%, respectivamente. A iluminação externa do parque foi considerada “boa” ou “excelente” por 36,5% dos respondentes. Sobre os banheiros e bebedouros do parque a percepção geral é que estes não atendem às necessidades dos usuários. Os banheiros foram considerados “péssimo” ou “ruim” por 66,9% e 21,9% os percebem como sendo “medianos”. Já os bebedouros, nos quesitos funcionamento e quantidade suficiente, foram considerados “péssimo” ou “ruim” para 67,4% dos entrevistados. Em se tratando de um parque cuja finalidade principal é a de promover lazer e recreação para seus usuários, a avaliação da percepção sobre os equipamentos de lazer dividiu-se entre “bom” por 20,1%, “mediano” por 32,8% e “ruim” ou “péssimo” por 45,4%.

Sobre o estado de manutenção dos equipamentos e construções, os itens limpeza do entorno do parque e estacionamento foram considerados como bons por 39,9% e 35,2%, respectivamente, ou medianas pela maior parte dos respondentes (35,6% e 28,3% respectivamente). Sobre a limpeza do parque 43,8% consideram “boa” ou “excelente”, 35,2% “mediana” e 21% consideraram “ruim” ou “péssima”. Essa percepção piora um pouco quando se questiona sobre a limpeza e manutenção dos riachos e córregos existentes no parque, sendo que são considerados “bons” ou “excelentes” por apenas 31,1% dos respondentes, enquanto 38,7% consideram “ruim” ou “péssima”. Na percepção sobre o estado de manutenção de equipamentos como parquinhos, quadras e campos, 48% consideram a manutenção “ruim” ou “péssima”, e 32,2% consideram apenas “mediana”.

No item que avaliou as tecnologias utilizadas para melhorar a experiência dos visitantes, verificou-se que 73% “desconhecem” que o parque possua redes sociais, ou que esteja em sites informativos oficiais do governo (56,7%). Sobre a disponibilidade de rede *wifi*, 45,5% “desconhecem” a sua existência, enquanto 39,9% consideram que seja “ruim” ou “péssima”.

Na avaliação do item segurança, o entorno do parque foi considerado seguro (bom ou excelente) por apenas 21,9% dos respondentes e “péssimo” ou “ruim” por 33,9%. Já a segurança dos veículos das pessoas que visitam o parque é considerada “mediana” por 23,9% e “ruim” ou “péssima” por 37,4%. Na avaliação da segurança interna, o parque é considerado seguro por 37,9% dos usuários e “mediana” por 30,6%.

Por fim procurou-se identificar a percepção sobre a capacidade de suporte do parque para receber eventos e atividades de lazer. Nesse quesito 57,1% acreditam que seja “bom” ou “excelente” e 21,9% percebem como “mediana”.

Conclusão

O presente trabalho objetivou investigar a qualidade da experiência turística e de lazer percebida pelos frequentadores do Parque Antenor Martins.

Numa análise inicial dos dados coletados em campo, é possível perceber que existe uma avaliação muito positiva dos usuários em questões como localização, distância do centro da cidade, oferta de comércio no entorno e horário de funcionamento. Itens relacionados a 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 pela maioria dos usuários.

Contudo, alguns quesitos fundamentais para compor um espaço destinado ao lazer, entretenimento e descanso são percebidos, nessa primeira análise, como bastante deficitários, principalmente no que diz respeito a sua infraestrutura. 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.

Por fim, chama-se a atenção para alguns itens que se mostram totalmente desconhecidos para a maior parte das pessoas, tais como presença do parque em redes sociais e sites oficiais do governo. Entretanto, o ponto de destaque aqui está no desconhecimento que os usuários têm da presença de seguranças e demais funcionários de atendimento no parque, dentro do quesito elemento humano.

Ressalta-se que essa é uma primeira avaliação dos dados coletados, que sugerem que a experiência dos usuários pode estar prejudicada, principalmente no que diz respeito a infraestrutura básica e de lazer, condições essenciais para uma experiência positiva. Esses dados ainda passarão por tratamento estatístico na etapa subsequente da pesquisa e espera-se que as análises consigam comprovar aspectos críticos que auxiliem a gestão do Parque. Aliado a isso, pretende-se referendar a adaptação do protocolo Tourqual como um importante instrumento para a avaliação de parques urbanos enquanto espaços de turismo e lazer.

Referências

ARAÚJO, L. G. N. M. **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. 2019.

DE CASTRO NETTO, J. H.; PIMENTEL, T. D. 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**, p. 49-63, 2011.

DOS SANTOS, R. R.; MONDO, T. S.; PEREIRA, R. D. P. Percepção dos visitantes em relação ao Parque Estadual do Rio Vermelho, Santa Catarina, Brasil. **Ateliê do Turismo**, v. 6, n. 1, p. 1-18, 2022.

GRINOVER, L. **A hospitalidade, a cidade e o turismo.** São Paulo: Aleph, 2007.

MONDO, T.S. **Tourqual: Gestão da Qualidade em Destinos e Equipamentos Turísticos.** - 1.ed. - Jundiaí (SP): Paco Editorial, 2019. 200p.:il.; 21cm.

MONDO, T. S.; MEDEIROS, S.; STHAPIT, E.; FREITAS, L. B. A.; BJÖRK, P. TOURQUAL scale: psychometric properties and internal structure validation. **International Journal of Tourism Cities**, 2024.

SAGI, L.C. 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, 2008.

VERSIANI, I. V. L. 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, 2019.