

PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM PARQUES URBANOS: um estudo no Parque Ibirapuera



DAIANE UINNES FAUSTINO

ORIENTADOR: PROF. DR. REINALDO MIRANDA DE SÁ TELES

DAIANE UINNES FAUSTINO

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
EM PARQUES URBANOS:
um estudo no Parque Ibirapuera**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Turismo, apresentado ao Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Reinaldo Miranda de Sá Teles

São Paulo
2020

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

Faustino, Daiane Uinnes

Pesquisa de satisfação em parques urbanos: um estudo no
Parque Ibirapuera / Daiane Uinnes Faustino ; orientador,
Reinaldo Miranda de Sá Teles. -- São Paulo, 2020.
107 p.

Trabalho de Conclusão de Curso - Departamento de Relações
Públicas, Propaganda e Turismo/Escola de Comunicações e
Artes / Universidade de São Paulo.

Bibliografia

Versão corrigida

1. Parques urbanos 2. Infraestrutura e serviços 3.
Satisfação 4. Parque Ibirapuera I. Miranda de Sá Teles,
Reinaldo II. Título.

CDD 21.ed. - 910

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

Nome: Faustino, Daiane Uinnes

Título: Pesquisa de Satisfação em parques urbanos: um estudo no Parque Ibirapuera

Aprovado em: __/__/____

Banca:

Nome: _____

Instituição: _____

Nome: _____

Instituição: _____

Nome: _____

Instituição: _____

Àqueles que me ajudaram a realizar este trabalho (direta ou indiretamente).
Aos meus pais (Antônio e Maria), irmão (Diones) e sobrinhas (Isabela e Manuela).

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar gostaria de agradecer as pessoas que me incentivaram a estudar e sempre acreditaram que eu poderia passar no vestibular: um agradecimento especial à Elizabeth Harumy Kohatsu pelo incentivo e por acreditar em mim. Durante estes anos de Escola de Comunicações e Artes tenho muito a agradecer a várias pessoas e por diversos motivos. Agradeço a Bárbara Petrato (que ajudou a revisar esta pesquisa) e Kennya Rayanne por serem as melhores amigas que o primeiro ano de faculdade me deu, obrigada por escutarem e aguentarem minhas neuras com trabalhos e apresentações, minhas reclamações e preocupações com a vida no geral e pelo compartilhamento de sonhos (e de comida!). Vocês são demais.

À Vinicius Bísaro e Barbara Marie meu muito obrigada pelo compartilhamento de conhecimentos, vocês são meus modelos de pessoas de quem gostaria de seguir os passos. Agradeço a todos aqueles que me ajudaram a conseguir as respostas para as análises desta pesquisa, obrigada pela força. Também agradeço aos profissionais do setor de Transporte e Turismo da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe) pelo aprendizado, e em especial a Paola Pardini Gaeta, pela oportunidade de estágio. Por último, mas não menos importante, agradeço ao meu irmão, Diones, por ser um exemplo em vários campos da vida enquanto eu crescia e aos meus pais, Antônio e Maria, por todo o esforço que fizeram ao migrar para São Paulo com o intuito de dar uma vida melhor aos filhos.

No mais, espero devolver à cidade de São Paulo tudo que aprendi durante estes anos de estudo em uma universidade pública.

Gamsahamnida! (Obrigada!)

"Afinal que é o homem dentro da natureza? Nada, em relação ao infinito; tudo, em relação ao nada; um ponto intermediário entre o tudo e o nada."

Blaise Pascal, *O homem perante a natureza*, p. 2-3.

RESUMO

Parques urbanos são áreas verdes de presença comum em ambientes urbanos contemporâneos. São uma das formas mais usuais de trazer a natureza para dentro dos ambientes densamente urbanizados de hoje, numa tentativa de melhoria da qualidade de vida nestes espaços. Dependendo de suas características e elementos presentes em sua área, um parque urbano tem a possibilidade de ser apropriado pela atividade turística e atrair usuários diferentes dos habituais, pois são lugares utilizados para o lazer e que possuem apelo estético. O objetivo principal desta pesquisa, de caráter exploratório, é a análise da satisfação do usuário do Parque Ibirapuera, atrativo turístico da cidade de São Paulo, quanto à sua infraestrutura e serviços. Os resultados encontrados indicam que o Ibirapuera é avaliado como regular pelos usuários contidos na amostra obtida na pesquisa, sendo que a qualidade e quantidade dos espaços culturais é o aspecto mais bem avaliado. As deficiências do parque estão nos banheiros e bebedouros disponíveis para os usuários, assim como nos serviços de estacionamento e alimentação.

Palavras-chave: Parques urbanos. Infraestrutura e serviços. Satisfação. Parque Ibirapuera.

ABSTRACT

Urban parks are green areas of common presence in contemporary urban environments. They are one of the most common ways of bringing nature to today's densely urbanized environments, in an attempt to improve the quality of life in these spaces. Depending on its characteristics and elements present in its area, an urban park has the possibility to be suitable for tourist activities and to attract users from different locations, because they are places used for leisure and have aesthetic appeal. The main objective of this exploratory research is to analyze the user's satisfaction at Ibirapuera Park, a tourist attraction in the city of Sao Paulo, regarding its infrastructure and services. The results found show that Ibirapuera is evaluated as regular by the users contained in the research sample, with the quality and quantity of cultural spaces being the best evaluated aspects. As deficiencies of the park are the toilets and drinking fountains available to users, such as parking and food services.

Keywords: Urban parks. Infrastructure and services. Satisfaction. Ibirapuera Park.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
APP	Áreas de Preservação Permanente
ASQ	Sociedade Americana de Controle de Qualidade
CICES	Classificação Internacional Comum dos Serviços Ecossistêmicos
CGPABI	Gestão de Parques e Biodiversidade Municipal
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
DGPU	Divisão de Gestão de Parques Urbanos
FAB	Fundação Aron Birmann
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
Ifpra	Federação Internacional de Parques e Administração de Recreação
LabHab	Laboratório de Habitação e Assentamentos Humanos
Lab QUAPÁ	Laboratório Quadro do Paisagismo
MAC	Museu de Arte Contemporânea
MAM	Museu de Arte Moderna
MMA	Ministério do Meio Ambiente
PLANPAVEL	Plano Municipal de Áreas Protegidas, Áreas Verdes e Espaços Livres
SAC	Secretaria de Aviação Civil
SAPAVEL	Sistema de Áreas Protegidas, Áreas Verdes e Espaços Livres
SBAU	Sociedade Brasileira de Arborização Urbana
SELAV	Sistema de Espaços Livres e Áreas Verdes
Sesc	Serviço Social do Comércio
SNUC	Sistema Nacional de Unidades de Conservação
SVMA	Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente
UC	Unidade de Conservação
UMAPAZ	Universidade Aberta do Meio Ambiente e Cultura da Paz
ZEPAM	Zona Especial de Preservação Ambiental

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Período em que o usuário frequentou o Parque Ibirapuera (%)	79
Gráfico 2 – Usuários por gênero (%)	80
Gráfico 3 – Usuários por faixa etária (%)	80
Gráfico 4 – Usuários com residência na cidade de São Paulo por macrozonas administrativas (%)	81
Gráfico 5 – Usuários com residência em outra cidade (%)	81
Gráfico 6 – Usuários por nível de escolaridade (%)	82
Gráfico 7 – Frequência de uso do Parque Ibirapuera pelos usuários (%)	83
Gráfico 8 – Tempo de duração da visita ao Parque Ibirapuera (%)	83
Gráfico 9 – Principal meio de transporte utilizado para chegar ao Parque Ibirapuera (%)	84
Gráfico 10 – Motivo da visita ao Parque Ibirapuera (%)	85
Gráfico 11 – Acompanhantes na visita ao Parque Ibirapuera (%)	85

LISTA DE MAPAS

Mapa 1 – Áreas verdes de São Paulo e região metropolitana	27
Mapa 2 – Evolução da área urbanizada da cidade de São Paulo entre 1949 e 1962	39
Mapa 3 – Localização do Parque Ibirapuera no município de São Paulo	61
Mapa 4 – Setores do Parque Ibirapuera	67
Mapa 5 – Infraestrutura (com localização aproximada) do Parque Ibirapuera	70

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Média das avaliações (1 a 5)	86
Tabela 2 – Média das avaliações por ano de última experiência com o Parque Ibirapuera	87
Tabela 3 – Média das avaliações por gênero	88
Tabela 4 – Média das avaliações por idade	89
Tabela 5 – Média das avaliações por escolaridade	90
Tabela 6 – Média das avaliações por cidade de residência	91
Tabela 7 – Média das avaliações por frequência de uso do Parque Ibirapuera	92
Tabela 8 – Média das avaliações por motivação de visita ao Parque Ibirapuera	93

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 ESPAÇOS LIVRES, ÁREAS VERDES E PARQUES URBANOS	20
2.1 ESPAÇOS LIVRES DE CONSTRUÇÃO	21
2.2 ÁREAS VERDES URBANAS	25
2.3 PARQUES URBANOS	30
2.3.1 Origem e evolução dos parques urbanos	30
2.3.2 Parques urbanos no Brasil	33
2.3.3 Parques urbanos de São Paulo	36
2.3.4 Definições de parque urbano	40
2.3.5 Categorias e tipos de parques urbanos	42
3 INFRAESTRUTURA, SERVIÇOS, QUALIDADE E SATISFAÇÃO	48
3.1 INFRAESTRUTURA	49
3.2 SERVIÇOS	51
3.2.2 Serviços ecossistêmicos	53
3.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO	55
3.3.1 Qualidade	55
3.3.2 Satisfação	57
4 O PARQUE IBIRAPUERA	60
4.1 HISTÓRIA E FORMAÇÃO	63
4.2 SETORES, INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS	66
5 METODOLOGIA	72
5.1 AMOSTRA	73
5.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E CRITÉRIOS UTILIZADOS	73
6 RESULTADOS E ANÁLISES	78
6.1 PERFIL DOS USUÁRIOS DA AMOSTRA	79
6.2 PERFIL DA VISITA DOS USUÁRIOS DA AMOSTRA	82
6.3 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O PARQUE IBIRAPUERA	85
CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
REFERÊNCIAS	99
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA	104

1 INTRODUÇÃO

Parques urbanos são áreas verdes de presença comum em ambientes urbanos contemporâneos. Tendo os jardins como seus precursores, são uma das formas mais usuais de trazer a natureza para dentro dos ambientes densamente urbanizados de hoje, numa tentativa de melhoria da qualidade de vida nestes espaços. Seu surgimento remonta ao século XVIII, em meio ao processo de industrialização na Europa, e está profundamente relacionado à dinâmica e às demandas sociais da época por mais espaços de recreação e melhoria da infraestrutura urbana para a diminuição dos aspectos negativos da vida nas cidades, em franca expansão à época.

Os parques urbanos no Brasil, diferentemente dos parques urbanos presentes na Europa e nos Estados Unidos — locais onde foi forte e consistente a onda de criação de espaços com a presença de vegetação e cujo objetivo era criar locais de recreação e formas de trazer ar puro às cidades industrializadas —, surgem como pontos de contemplação para a elite nacional. A configuração de parque como conhecemos atualmente no país foi apenas introduzida a partir de meados dos anos 1950, consolidando-se nas décadas de 1970 e 1980. São Paulo seguiu a tendência nacional quanto à criação de parques urbanos e foi uma das cidades brasileiras que mais se beneficiou com a intensificação da concepção de mais espaços verdes em área urbana.

Dependendo de suas características e elementos presentes em sua área, um parque urbano tem a possibilidade de ser apropriado

pela atividade turística e atrair usuários diferentes dos habituais, pois são lugares utilizados para o lazer e que possuem apelo estético. No que diz respeito ao lazer, os parques urbanos são locais que democratizam o direito ao lazer, assim como os direitos à recreação, à paisagem e aos serviços ambientais, sendo um dos equipamentos públicos mais importantes da infraestrutura urbana e da infraestrutura verde urbana, redes interconectadas de áreas verdes.

Diante disto, é válido discutir a qualidade da infraestrutura e dos serviços (quando existentes) prestados por estes espaços aos residentes locais e seus visitantes. Qualidade de serviços e infraestrutura adequadas são pontos essenciais para qualquer tipo de atividade que vise o atendimento a públicos em geral. Com relação ao turismo, uma atividade que abrange diversos tipos de serviço oferecidos àqueles que viajam, esses também são pontos essenciais. No que concerne aos parques urbanos, pode-se dizer que o uso público está relacionado à sua qualidade como espaço de lazer, pois áreas pouco utilizadas podem se tornar pontos dominados pela criminalidade e violência, deste modo, desvalorizando uma região.

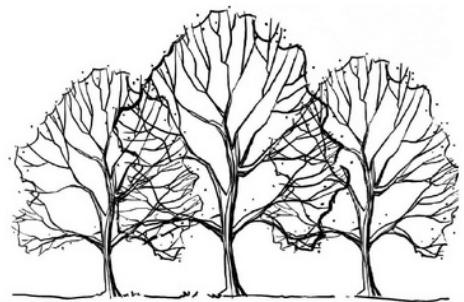
À frente destas questões, o problema de pesquisa que guiou o desenvolvimento deste trabalho foi formulado a partir da seguinte pergunta: qual o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura e os serviços prestados no âmbito dos parques urbanos? O parque escolhido como tema de pesquisa foi o Parque Ibirapuera. O Ibirapuera é um local emblemático, pois não é apenas um dos parques mais frequentados da capital, mas também é um dos atrativos turísticos mais visitados da cidade de São Paulo. De acordo com o Relatório “*Dados e Fatos*” da Spturis (2019), o Ibirapuera é o segundo atrativo mais visitado entre quase todos os perfis de turista da cidade (gerais, Brasil, estrangeiros, negócios e lazer), perdendo apenas para a Avenida Paulista.

A partir do problema de pesquisa e o estabelecimento do objeto de estudo foram definidos os objetivos gerais e específicos. O objetivo geral desta pesquisa é mensurar a satisfação dos usuários do

Parque Ibirapuera em relação à sua infraestrutura e serviços prestados, sendo que os objetivos específicos são: I) caracterizar o perfil dos usuários; II) caracterizar o perfil da visita dos usuários e III) identificar as áreas mais problemáticas do parque.

Este trabalho foi construído em seis capítulos: o primeiro introduz o tema pesquisado, o segundo trata do tema espaços livres, áreas verdes e parques urbanos, onde é discutida a importância de espaços livres de construção em ambientes densamente urbanizados e como as áreas verdes, em específico os parques urbanos, são importantes não apenas para o equilíbrio ambiental, mas também para as práticas sociais. O terceiro capítulo trata dos temas infraestrutura, serviços, qualidade e satisfação, situando os parques num contexto mais amplo de equipamentos urbanos, assim como descreve sua função como prestador de serviço ambiental ao ambiente urbano.

O quarto capítulo trata da caracterização do objeto de estudo, o Parque Ibirapuera, descrevendo seu histórico de criação e a área onde está localizado, além de identificar sua infraestrutura e serviços. O quinto capítulo refere-se aos processos metodológicos utilizados para a construção deste trabalho e o capítulo final, o sexto, discorre sobre os resultados encontrados durante a pesquisa.



Desenho de Anderson G. Mailho

2 ESPAÇOS LIVRES, ÁREAS VERDES E PARQUES URBANOS

2.1 ESPAÇOS LIVRES DE CONSTRUÇÃO

De acordo com Macedo et al. (2018, p. 22), as cidades são palcos preferenciais da acumulação de capital, da reprodução da força de trabalho, do estabelecimento da cultura e do exercício da cidadania. Ainda segundo os autores, as cidades brasileiras não possuem uma mancha urbana padrão, sendo que esta é entendida como uma “área construída contida dentro do perímetro de uma urbanização seja esta de portes diversos de acordo com a dimensão física: lugarejo, cidade ou metrópole.” As cidades são constituídas, de maneira simplificada, de espaços de interação urbana — rede rodoferroviária —, espaços com construções — habitação, indústria, comércio, hospitais, escolas etc. — e de espaços livres de construção — praças, parques, águas superficiais etc. (CAVALHEIRO; DEL PICCHIA, 1992). Segundo Hannes (2016), toda cidade tem um sistema de espaços livres, pois estes são parte dos processos de urbanização e formação.

Guzzo, Carneiro e Júnior (2006) explicam que os espaços livres de construção — ou espaços livres urbanos — são áreas não edificadas de uma cidade ou espaços abertos para o céu, independentes de sua destinação de uso e propriedade (pública ou particular). De maneira semelhante, Cavaleiro et al. (1999, s.p.), no contexto do Boletim Informativo da Sociedade Brasileira de Arborização Urbana (SBAU), entendem os espaços livres de construção como:

[...] espaços urbanos ao ar livre, destinados a todo tipo de utilização que se relaciona com caminhadas, descanso, passeios, práticas de esportes e, em geral, a recreação e entretenimento em horas de ócio; os locais de passeios a pé devem oferecer segurança e comodidade com separação total da calçada em relação aos veículos; os caminhos devem ser agradáveis, variados e pitorescos; os locais onde as pessoas se locomovem por meios motorizados não devem ser considerados como espaços livres. Os espaços livres podem ser privados, potencialmente coletivos ou públicos e podem desempenhar, principalmente, funções estética, de lazer e ecológico-ambiental, entre outras

Já Degreas e Ramos (2015, s.p.) entendem espaços livres no meio urbano como “um conjunto de espaços não edificados, descobertos, inseridos na malha urbana de porte significativo no tecido da cidade.” Estes espaços, ainda segundo as autoras, são arborizados, com presença de vegetação, com ou sem mobiliários e equipamentos urbanos e também são áreas de uso comum, coletivo e de função social. Os sistemas de espaços livres são todos

aqueles (independentemente do tamanho, forma, estética, localização e função) que surgem da relação entre espaços livres públicos e privados, estes constituindo, junto às edificações (área construída), a paisagem urbana.

Ainda com relação aos sistemas de espaços livres, em 2006 foi desenvolvida a proposta do Sistema de Espaços Livres e Áreas Verdes (SELAV), componente da “*Pesquisa e Análise de Aplicação de Instrumentos em Planejamento Urbano Ambiental no Município de São Paulo*”, contratada pela Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente (SVMA) de São Paulo e realizada pelo Laboratório de Habitação e Assentamentos Humanos da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (LabHab–FAUUSP). Esta proposta considera o sistema de espaços livres e áreas verdes como “o conjunto dos espaços públicos ou particulares vegetados, considerados de interesse público para o satisfatório cumprimento de finalidades paisagísticas, ecológico-ambientais, funcionais, produtivas, de lazer e práticas de sociabilidade (LABORATÓRIO DE HABITAÇÃO E ASSENTAMENTOS HUMANOS, 2006, p. 7).” Outra definição adotada no documento é a de que espaço livre é todo espaço não edificado.

Diante do exposto, os espaços livres são um contraponto às áreas construídas de uma cidade, são “vazios” urbanos que podem ou não ser dotados de vegetação. Apesar da vegetação ser um elemento importante em muitos tipos de espaços livres (como praças e parques), muitos deles não possuem apenas função ecológica-ambiental. Para compreender melhor como se dá a relação destes espaços com a população de determinada área urbanizada, a seguir são apresentadas categorias e tipologias de espaços livres de acordo com as suas características e funcionalidades dentro de um ambiente urbano.

Foram encontrados dois trabalhos que categorizam os espaços livres quanto às suas características. O primeiro, de Coccoza, Rios e Fouquet (2014), visa a compreensão dos espaços livres que caracterizam as cidades de Araxá (MG) e Ituiutaba (MG) — na região do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba — e como estes são estruturantes da forma urbana destas cidades. Como metodologia para a classificação destes espaços os autores utilizaram suas características funcionais e predominância de uso, a análise da forma, do desenho urbano, a sua inserção no tecido urbano e percentual de espaços livres públicos e privados. A classificação é apresentada a seguir.

- a) Espaços livres de caráter ambiental:** Áreas de Preservação Permanente (APP), corpos d’água, encostas, matas e parques;
- b) Espaços livres de práticas sociais:** mirantes, pátios, jardim, escadaria, praças,

parques nucleares, intraurbanos e hídricos; parques nucleares lineares, calçada, quadras esportivas, campo de futebol e piscinas públicas;

c) Espaços livre de circulação de pedestres: calçadas, ruas, avenidas, alamedas, escadarias e caminhos de pedestre;

d) Espaços livres associados à circulação: canteiros central/lateral, rotatória, viadutos, taludes, trevos, e terrenos remanescentes do sistema viário;

e) Espaços livres associados à infraestrutura: margens de reservatório e estações de tratamento de água/ esgoto.

O segundo trabalho com tipologias quanto aos espaços livres é o de Queiroga, Meyer e Macedo (2018) — pesquisadores do Laboratório Quadro do Paisagismo da FAUUSP (Lab QUAPÁ) — que, de forma similar aos autores anteriores, elaboraram uma classificação para os espaços livres. Essa classificação originou-se das sugestões do Lab QUAPÁ, em 2013, para as audiências públicas referentes ao projeto de lei que dispunha sobre a revisão do Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo. A classificação é apresentada a seguir.

a) Espaços de conservação ambiental: Unidades de Conservação (UCs) contidas no Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC) e APPs;

b) Espaços livres voltados a práticas sociais: mirantes, praças, jardins públicos, parques urbanos, calçadas junto a orlas de rios e mares, centros esportivos municipais, campos de futebol formais ou informais, praias junto a reservatórios, espaços livres em escolas públicas, campi universitários entre outros;

c) Espaços livres integrantes a sistemas de circulação de veículos e de pedestres: ruas, avenidas, ciclovias, caminhos de pedestre, escadarias, ferrovias, hidrovias, aeroportos e outros;

d) Espaços livres associados a espaços de circulação: canteiros centrais e laterais, taludes junto a vias expressas, rotatórias, espaços ajardinados junto a trevos viários e etc.;

e) Espaços livres associados a sistemas infraestruturais: estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, faixas de domínio de linhas de alta tensão, faixas de domínio de dutos (adutoras, coletores tronco, gasodutos, oleodutos), aterros sanitários entre outros;

f) Espaços livres privados de uso coletivo: parques e jardins de fundações privadas, clubes, praças corporativas, espaços livres de centros comerciais, de escolas privadas e etc.;

g) Espaços livres privados de uso residencial, unifamiliar ou condominial:

quintais, jardins, espaços de recreação, práticas esportivas e etc.;

h) Outros espaços livres de uso produtivo ou não: áreas de mineral, áreas de

reflorestamento, áreas de produção agrícola e pecuária, pesqueiros, espaços livres urbanos não consolidados — glebas não parceladas, lotes desocupados e etc.

Segundo a proposta SELAV, os espaços livres¹ também podem ser divididos por finalidade, sendo que alguns podem atender a mais de uma finalidade simultaneamente, com diferentes graus de desempenho. Na proposta também consta que as demais finalidades destes espaços não devem acarretar prejuízo à sua função primordial, ou seja, aquela que deu origem a sua existência. As categorias de espaços livres e tipologias quanto à sua finalidade urbana estão descritos a seguir.

a) Finalidades paisagísticas: espaços que permitem a contemplação e a fruição da paisagem, a qual se atribui valor estético relevante. São exemplos: mirantes, jardins, arborização ou ajardinamento de canteiros centrais ou laterais de avenidas;

b) Finalidades ecológico-ambientais: espaços destinados à preservação, conservação ou recuperação das condições biofísicas, consideradas necessárias à qualidade de vida humana, à proteção da fauna e flora e à proteção do solo. São exemplos: UCs em geral, APPs associadas à rede hídrica e a terrenos sujeitos à erosão e bairros verdes;

c) Finalidades funcionais: espaços que proporcionam ou complementam condições para o desempenho de funções específicas, como as do sistema viário e de infraestrutura urbana. São exemplos: faixas de domínio ao longo de rodovias, ferrovias, dutos e linhas de transmissão de energia, calçadas de vias públicas, estacionamentos ao ar livre, vielas sanitárias, bacias de retenção/retenção de água;

d) Finalidades produtivas: espaços que atendem as atividades primárias de produção agrícola, criação de animais ou extração mineral. São exemplos: a zona agrícola, viveiros de plantas, áreas para criação de animais, haras, áreas de mineração;

e) Finalidades de lazer e de práticas de sociabilidade: espaços que atendem a demanda social por áreas de recreação ao ar livre, de encontro, de realização de eventos e de expressão da cidadania de um modo geral. São exemplos: parques e praças.

[1] Como este sistema também engloba as áreas verdes, esta divisão também se aplica a elas.

Como pôde ser visto neste subcapítulo, espaços livres são espaços comuns às áreas urbanas e fazem parte do seu processo natural de urbanização e formação. Podem ser classificados de maneiras diferentes dependendo do modo como se inserem na cidade ou de acordo com as funções que exercem nestes ambientes. Dentre as suas funções, os espaços livres são muito importantes para a recreação e a sociabilidade humana, proporcionando espaços onde as pessoas podem descansar e relaxar da vida cotidiana da urbe. As classificações apresentadas apontam que os espaços livres com a presença de vegetação também contribuem com esta função, como é o caso dos parques e praças. Diante do exposto, faz-se necessário a apresentação do conceito de áreas verdes urbanas, ou seja, espaços livres de construção onde há a presença predominante de vegetação. O conceito será apresentado no próximo subcapítulo.

2.2 ÁREAS VERDES URBANAS

Segundo o Ministério do Meio Ambiente (MMA)², “as áreas verdes urbanas são consideradas como o conjunto de áreas intraurbanas [sic] que apresentam cobertura vegetal, arbórea (nativa e introduzida), arbustiva ou rasteira (gramíneas) e que contribuem de modo significativo para a qualidade de vida e o equilíbrio ambiental nas cidades.” Alguns exemplos de área verde são praças, parques urbanos, parques fluviais, parque balneário e esportivo; jardim botânico, jardim zoológico, alguns tipos de cemitérios e faixas de ligação entre áreas verdes.

Ainda em âmbito federal, o Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), por meio da Resolução nº 369, de 28 de março de 2006, considera como área verde pública o “espaço de domínio público que desempenhe função ecológica, paisagística e recreativa, propiciando a melhoria da qualidade estética, funcional e ambiental da cidade, sendo dotado de vegetação e espaços livres de impermeabilização” (BRASIL, 2006, Art. 8º, § 1º). Esta definição também está de acordo com a apresentada por Cavalheiro e Del Picchia (1992) e Cavalheiro et al. (1999), de que uma área verde é sempre um espaço livre e cujas funções, resumidamente, são ecológicas, estéticas e de lazer ao ar livre. Em uma definição mais detalhada, áreas verdes são:

[2] BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Parques e áreas verdes**. Disponível em: <https://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/areas-verdes-urbanas/item/8051.html>. Acesso em: 07 fev. 2020.

[...] um tipo especial de espaços livres onde o elemento fundamental de composição é a vegetação. Elas devem satisfazer três objetivos principais: ecológico-ambiental, estético e de lazer. Vegetação e solo permeável (sem laje) devem ocupar, pelo menos, 70% da área; devem servir à população, propiciando um uso e condições para recreação. Canteiros, pequenos jardins de ornamentação, rotatórias e arborização não podem ser considerados áreas verdes, mas sim “verde de acompanhamento viário”, que com as calçadas (sem separação total em relação aos veículos) pertencem à categoria de espaços construídos ou espaços de integração urbana (CAVALHEIRO et al., 1999, s.p.).

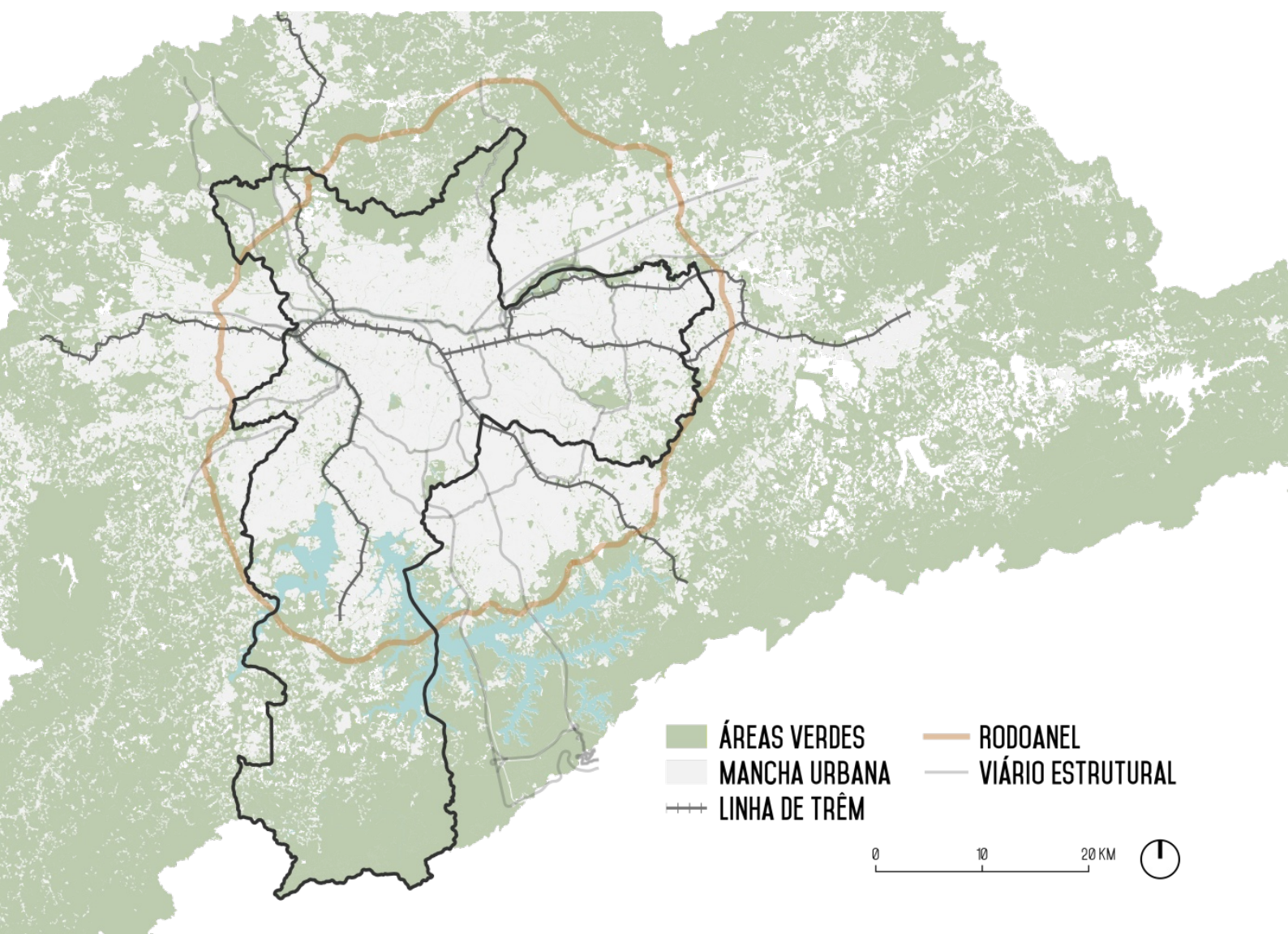
Para Guzzo, Carneiro e Júnior (2006, p. 21-22), a vegetação também é um elemento importante para a definição de área verde. Os autores afirmam que quando os espaços livres são “destinados à conservação ambiental e implantação de vegetação, associados ou não ao lazer público, são denominados de áreas verdes públicas. ” Os autores ainda complementam esclarecendo que as áreas verdes são “um tipo especial de espaço livre urbano onde os elementos fundamentais de composição são a vegetação e o solo livre de impermeabilização” e devem ser compostas de pelo menos 70% de áreas vegetadas com solo permeável.

Como pode ser observado nas definições dadas para área verde, o elemento da vegetação está presente e é comum a todas, e embora a função mais reconhecida destas áreas seja a ecológica-ambiental — como incrementar a qualidade de vida nas áreas urbanas, promover a saúde e o bem-estar das pessoas e possibilitar o equilíbrio ambiental —, elas nem sempre se atém a apenas esse papel; outras funções particularmente consideráveis são as paisagísticas (estéticas), de lazer e turísticas. De acordo com Cianga e Popescu (2013, p. 38, tradução nossa), a função turística engloba as outras duas, pois “as instalações de lazer e a estética de um lugar são as principais motivações que levam os turistas a visitar um local³.” Os autores ressaltam, porém, que nem todas as áreas verdes de uma cidade têm a possibilidade de receberem visita turística, embora algumas sejam frequentadas porque estão próximas a atrativos turísticos (*e.g.* praças).

Na cidade de São Paulo é difícil encontrar definições precisas do que sejam áreas verdes, mas na lei municipal nº 14.186 de 04 de julho de 2006 — que institui o programa municipal de arborização urbana — são consideradas áreas verdes urbanas as áreas verdes públicas destinadas ao lazer e recreação ou que propiciem o contato com espaços não construídos ou arborizados, as áreas verdes privadas passíveis de ter sua utilização

[3] Traduzido do original: [...] *leisure facilities and the aesthetics of a place are the main motivations that drive tourists to visit a place.*

normatizada por legislação específica e a arborização de ruas e vias públicas. O mapa a seguir (Mapa 1) ilustra a situação das áreas verdes em São Paulo e região metropolitana.



Mapa 1 – Áreas verdes de São Paulo e região metropolitana
Fonte: SÃO PAULO (2019a).

Já na lei nº 16.050 de 31 de julho de 2014 — que aprova a política de desenvolvimento urbano e o Plano Diretor Estratégico do Município de São Paulo — as áreas verdes aparecem junto às áreas protegidas e aos espaços livres no que é compreendido como Sistema de Áreas Protegidas, Áreas Verdes e Espaços Livres (SAPAVEL), constituído pelo conjunto de “áreas enquadradas nas diversas categorias protegidas pela legislação ambiental, de terras indígenas, de áreas prestadoras de serviços ambientais, das diversas tipologias de parques de logradouros públicos, de espaços vegetados e de espaços não ocupados por edificação coberta, de propriedade pública ou particular” (SÃO PAULO, 2014, Art. 265). Na

mesma lei também estão descritas as funcionalidades (ecológicas, paisagísticas, produtivas, urbanísticas, de lazer e de prática de sociabilidade) deste sistema para o interesse público e os componentes deste, que estão divididos em áreas públicas, áreas privadas e terras indígenas. A seguir estão as áreas verdes consideradas na lei de acordo com as três divisões utilizadas para categorizá-las.

a) Áreas públicas:

- i) Unidades de Conservação de Proteção Integral previstas no SNUC;
- ii) Parques urbanos, parques lineares e outros tipos de parque a serem definidos pelo Executivo;
- iii) Espaços livres e áreas verdes em logradouros públicos (incluindo praças, vielas, vias, ciclovias e escadarias);
- iv) Espaços livres e áreas verdes de instituições públicas e serviços públicos de educação, saúde, cultura, lazer, abastecimento, saneamento, transporte, comunicação e segurança;
- v) Espaços livres e áreas verdes originárias de parcelamento do solo;
- vi) APPs inseridas em imóveis de propriedade pública e cemitérios públicos.

b) Áreas privadas:

- i) Unidades de Conservação de Uso Sustentável;
- ii) Áreas de Preservação Permanente inseridas em imóveis privados;
- iii) Espaços livres e áreas verdes de instituições e serviços privados de educação, saúde, cultura, lazer, abastecimento, saneamento, transporte, comunicação, segurança e cemitérios;
- iv) Espaços livres e áreas verdes com vegetação nativa em estágio avançado em imóveis residenciais e não residenciais isolados;
- v) Espaços livres e áreas verdes com vegetação nativa em estágio avançado em imóveis residenciais e não residenciais em condomínios;
- vi) Clubes de campo e clubes esportivos sociais;
- vii) Cemitérios particulares;
- viii) Sítios, chácaras e propriedades agrícolas.

c) Terras indígenas:

- i) Terras indígenas homologadas;
- ii) Terras indígenas delimitadas pela FUNAI em análise no Ministério da Justiça.

Ainda quanto à tipologia das áreas verdes, a proposta SELAV apresenta uma divisão específica para estes espaços. Assim como na lei de 2014, a proposta não faz separação entre espaços livres e áreas verdes, sendo assim, esta divisão também pode ser aplicada para os primeiros. Como a grande maioria dos espaços presentes nesta tipologia apresenta algum tipo de vegetação, optou-se por apresentá-la neste subcapítulo. A seguir estão as tipologias de áreas verdes presentes no documento elaborado pelo LabHab.

- a) Unidades de Conservação:** Unidades de Proteção Integral e Unidades de Uso Sustentável;
- b) Parques nucleares intraurbanos:** parques de vizinhança, parques de bairro, parques regionais e parques da cidade;
- c) Parques lineares da rede hídrica:** alta integridade, média integridade e integridade nula;
- d) Espaços livres públicos urbanos:** jardim público, parque de bolso, mirante, praça;
- e) Áreas verdes do sistema viário:** canteiro central/lateral, calçada/caminho verde, canto de quadra, escadaria/beco, faixa de domínio de rodovia/ferrovia, ilha/rotatória, talude, terreno remanescente e trevo;
- f) Áreas verdes da infraestrutura urbana:** bacia de retenção/detenção, estação de tratamento de água/esgoto, faixa de domínio de dutos/linhas de transmissão de energia, reservatório de água, terreno remanescente e viela sanitária;
- g) Áreas verdes de instituições e serviços públicos:** campus universitário, cemitério, centro administrativo, centro de compras, centro desportivo/recreativo, escola, hospital/posto de saúde, museu/centro cultural;
- h) Áreas verdes produtivas;**
- i) Áreas verdes particulares:** bairro verde, bosque/jardim, centro campestre/clubes de campo, chácara ou sítio de recreio e haras/pesqueiro.

Assim sendo, diante dos conceitos apresentados, é correto afirmar que as áreas verdes são espaços livres com presença predominante de vegetação e com solo livre de impermeabilização, em contraste aos espaços construídos, de solo impermeável. São espaços fundamentais para um ambiente urbano pois funcionam como espaços de salvaguarda do patrimônio ambiental — promovendo bem-estar e qualidade de vida —, de melhoria estética dos ambientes densamente urbanizados e de recreação e lazer ao ar livre, dentre outras funções que desempenham numa cidade.

Algumas áreas verdes, dependendo dos elementos presentes em seu espaço, têm a

possibilidade de serem utilizadas (ou já o são) para a atividade turística; exemplos que podem ser dados são os jardins e parques presentes no perímetro urbano — tanto aqueles voltados à preservação (como as UCs) quanto aqueles voltados à prática de lazer e sociabilidade (praças e parques urbanos). Eles podem ser visitados por turistas por diversos motivos, como a necessidade de ver cenários ou paisagens bonitas, interesse histórico (no caso de parques cuja criação se relaciona com a própria história do lugar) ou apenas pelo interesse botânico e biológico de sua flora e fauna. E, mesmo que haja turistas com interesse apenas nessas áreas per si, também há a oportunidade de conectá-las a outros atrativos turísticos urbanos (CIANGA; POPESCU, 2013). Como o tema central desta pesquisa são os parques urbanos, o próximo subcapítulo dedica-se a contextualizá-los, conceituá-los e a caracterizá-los.

2.3 PARQUES URBANOS

2.3.1 Origem e evolução dos parques urbanos

A origem dos parques públicos remonta aos tempos antigos na forma de jardins, a primeira forma de controle do homem sob a natureza, que se tornou “domesticada”. A história relata diversos desses jardins ao longo do tempo e com diversos tipos de uso, como contemplação, religião, socialização, lazer etc. Exemplos de jardins clássicos podem ser notados nos jardins da Mesopotâmia e do Antigo Egito, sendo que os Jardins Suspensos da Babilônia — ao sul da Mesopotâmia — já foram considerados uma das sete maravilhas do Mundo Antigo; esses jardins reproduziam a paisagem de montanhas e possuíam uma grande diversidade de plantas e água. (MELO, 2013).

Os jardins gregos tinham um uso diverso: o uso era mais voltado para a religião. Esses espaços ficavam em torno de templos e possuíam um aspecto mais natural. Eram constituídos por colunas, pórticos, esculturas humanas e de animais, servindo, desta maneira, também para a contemplação. Já os romanos entendiam os jardins como uma forma de contraponto às estruturas urbanas, uma maneira de fugir dos males da vida cotidiana (sol, vento, poeira, ruído das ruas etc.) e de socializar. Por este motivo, as cidades romanas apresentavam jardins tanto nas casas quanto nas vilas e seus arredores. Na Idade Média europeia — entre os séculos V e XIV — as áreas urbanas não possuíam áreas verdes, sendo estas renegadas às igrejas, mosteiros e claustros. Nesses ambientes ocorria atividade social, com áreas de meditação em torno de uma fonte central, e o jardim era projetado de forma quadrada, contendo árvores frutíferas e plantas medicinais para o uso próprio da comunidade

monástica, ou seja, os jardins dessa época serviam a propósitos puramente de uso cotidiano (MELO, 2013).

Se na Idade Média os jardins eram considerados um simples apêndice da arquitetura do período, no Renascimento (entre os séculos XV e XVI) as concepções acerca da natureza no espaço urbano passam a mudar conforme transcorrem as mudanças de pensamento nos campos da arte, da ciência, da literatura e da filosofia. Foi durante o Renascimento que o jardim passou a ser considerado uma parte integrante e importante do conjunto das estruturas de palácios. Em questão de renovação de jardins, os países de destaque desta época foram Itália, França e Inglaterra. O jardim italiano caracterizava-se pelos encontros intelectuais e pelos elementos de alto requinte, cênicos e de plantio exuberante, onde a arte da topiaria ganhou grande espaço; o jardim francês era semelhante ao italiano, porém, duas características de destaque foram a geometrização (o uso de formas geométricas simétricas) e a sensação de grandiosidade; o jardim inglês diferia um pouco em forma, já que procurava imitar a natureza dentro da cidade (MELO, 2013).

Nos séculos XVI e XVII, na França, os jardins estavam presentes em espaços particulares e em canteiros palacianos, além de serem reservados ao uso da nobreza e do rei. Os usos dados por essa nobreza eram de caráter contemplativo, de deleite e também caracterizavam esses espaços como símbolos de poder dada a importância de quem os utilizava. Os jardins de Versalhes e Luxemburgo são exemplos da época, assim como os espaços atrás das muralhas de fortificação em Paris que, no século XVI, foram transformados em espaços ajardinados e serviam de local de passeio para a elite parisiense; também é a partir desse século que os jardins se tornam um local conveniente para a meditação e a reflexão espiritual (PAULA, 2017). Com o crescimento econômico da burguesia inglesa e a elaboração de bairros residenciais elegantes para esta classe social no início do século XVII, destaca-se a presença de praças arborizadas, em Londres, no entorno destas construções (MELO, 2013).

Os jardins particulares, de palácios e de conventos, tornam-se públicos com a ascensão da burguesia no século XVIII, embora o seu uso fosse restringido às elites. No final do mesmo século inicia-se a Revolução Industrial, período que influenciou grande movimentação do campo para as cidades, intensificando a expansão e ocupação destas últimas. Esta foi uma época do aumento dos aspectos negativos da vida urbana (poluição atmosférica, mau cheiro, barulho etc.), da demanda por melhor infraestrutura e da diminuição da fração de natureza presente nestes espaços. Deste modo, iniciou-se a preocupação com

reformas sanitárias que objetivavam a melhoria da limpeza e da higiene urbana. Os parques urbanos surgem — principalmente a partir do término da Revolução Francesa (1789–1799), quando propriedades da família real ou de nobres europeus foram abertas ao público para fins recreativos — em decorrência da dinâmica e das demandas sociais da época, onde havia pouco tempo para se socializar e para descansar (MELO, 2013; PAULA, 2017).

A criação do Victoria Park (1844) e Birkenhead Park (1847) em Londres e Liverpool, respectivamente, marca a origem de parques constituídos em terras adquiridas e destinadas especificamente para a finalidade de recreação, já que os parques de então foram criados em antigas terras particulares (PAULA, 2017). Com as mudanças econômicas, sociais e políticas que se desenrolaram na Europa ao longo do século XIX, houve o surgimento de concepções urbanísticas em muitas cidades europeias. Uma das mais significativas foi o plano de urbanização de Georges-Eugene Haussmann, o Barão Haussmann, para o centro de Paris. O plano tinha objetivos estéticos e higiênicos, e como resultado gerou grandes parques de Paris, como o Bois de Boulogne, Bois de Vincennes, Monceau, Buttes-Chaumont e Montsouris, assim como *boulevards* — amplas vias urbanas margeadas por árvores (MELO, 2013).

Na América, em especial nos Estados Unidos, a criação dos parques urbanos foi incentivada pelo Movimento de Parques Urbanos, liderado pelo arquiteto-paisagista Frederick Law Olmsted. Esse Movimento durou 30 anos e teve início com a construção do Prospect Park (1865–1866) em Nova Iorque; outros locais que receberam parques neste período foram Chicago, Filadélfia, Washington e Boston (PAULA, 2017). Olmstead acreditava que os parques eram locais que contrapunham as estruturas urbanas e traziam ar puro à cidade, sendo até mesmo comparados a “pulmões” verdes. Em 1857 se deu a construção de uma de suas maiores obras: o Central Park, em Nova Iorque. Aberto oficialmente em 1876, o parque, na época, representou um grande destaque em meio às melhorias levadas a cabo na cidade e, atualmente, ainda é um ícone de área de lazer e recreação (MELO, 2013).

Como pôde ser observado, os jardins são os precursores da natureza “dominada” pelo homem — e inserida, em pequenas porções, dentro das cidades — nos diferentes períodos de tempo ao longo da história da humanidade. Possuíam usos variados conforme a época e o modo de vida da sociedade em que se inseriam, embora seja correto afirmar que eles sempre foram ligados às práticas de sociabilidade e vida cotidiana das pessoas.

A importância deste tipo de área verde para a vida na cidade foi crescendo proporcionalmente ao aumento das condições insalubres de moradia nos ambientes urbanos, o que acabou por ocasionar, no começo do século XIX, a criação de parques inseridos no tecido

urbano. Apesar da forma inicial de criação — com a abertura de residências da nobreza da época para o uso público —, tanto na Europa quanto nos Estados Unidos eles surgem da demanda por áreas de recreação dentro das cidades e da demanda de criar ambientes que contrapusessem o cinza urbano. No Brasil, apesar da importação destes ideais, a criação de parques urbanos se dá de uma forma diferente. O próximo subcapítulo dedica-se ao contexto histórico de criação dos parques urbanos nas cidades brasileiras.

2.3.2 Parques urbanos no Brasil

O parque urbano brasileiro, diferente do seu par europeu, não surgiu das necessidades das massas urbanas, mas sim como um elemento complementar do cenário das elites emergentes no país. As elites brasileiras procuravam reproduzir aqui os modelos urbanos encontrados em grandes cidades europeias, principalmente as inglesas e francesas (MACEDO; SAKATA, 2010). No século XVII, apenas a cidade de Recife possuía uma urbanização organizada, muito devido à ocupação holandesa no Nordeste brasileiro (1624–1654). Maurício de Nassau foi o responsável por implantar — entre 1634 e 1637 — ruas, calçadas, pontes e outros elementos urbanísticos naquela cidade. Nassau também foi o responsável pela construção em suas propriedades, em 1642, do Palácio de Friburgo, considerado (extraoficialmente) o primeiro parque do Brasil (MELO, 2013).

Em 1720, o Rio de Janeiro é nomeado como a capital do Vice-Reino, o que permitiu o surgimento de condições para que uma população se fixasse na zona urbana. Assim, em 1783, ocorre a inauguração do Passeio Público do Rio de Janeiro, oficialmente o parque urbano mais antigo do Brasil, embora sua configuração original se assemelhasse mais a um jardim. A construção desse espaço marcou o começo das melhorias e da intervenção paisagística nas áreas urbanas do Brasil do século XVIII e, a exemplo dos jardins da Europa, o Passeio Público era frequentado pela elite carioca. Os jardins e parques urbanos durante e após esse período sofreram muita influência das tendências europeias — principalmente da França — de construção de praças e jardins (MELO, 2013).

Segundo Melo (2013), ainda no século XVIII ocorre o surgimento de jardins botânicos nas principais cidades brasileiras da época, espaços estes que tinham como função principal a divulgação do conhecimento da fauna e da flora, isto é, sua função era principalmente científica. Apesar do uso restrito desses jardins, alguns transformaram-se ao longo do tempo em espaços de contemplação, como é o caso do Jardim Botânico de São

Paulo que, logo após sua inauguração em 1825, é transformado em parque público.

Com a vinda da família real portuguesa para o Brasil em 1808, as cidades brasileiras passaram por um processo de desenvolvimento urbano, sofrendo profundas reestruturações e modernizações, entre elas, e com maior destaque, a capital. Em 1822, após a independência e, posteriormente, com o crescimento econômico e maior riqueza do país, há um aparecimento de muitos jardins privados — presentes nas residências, no geral pequenos palacetes, da pequena elite — pelo país, sobretudo em São Paulo e Rio de Janeiro. Os parques e jardins deste período tinham função puramente contemplativa, de fruição e foram idealizados a fim de criar uma paisagem que contrapusesse o entorno urbano (MACEDO; SAKATA, 2010; MELO, 2013).

De acordo com Macedo e Sakata (2010, p. 24), o parque no Brasil do século XIX e da Belle Époque é “um grande cenário, um elemento urbano codificador de uma modernidade importada, totalmente alheio às necessidades sociais da massa urbana contemporânea de então [...]”. Até a metade do século XX, as cidades brasileiras não se expandiram continuamente e ainda possuíam muitos vazios urbanos — imensas áreas de terra. Sendo assim, o parque não era considerado uma necessidade de lazer para as massas urbanas que utilizavam, na época, outros espaços para esta função, como os terreiros e várzeas de rios (MACEDO; SAKATA, 2010).

O início do século XX no Brasil marca a consolidação das transformações urbanas ocorridas no século XIX, o país altera as velhas estruturas coloniais e dá lugar a novos espaços, dotados de toda a infraestrutura necessária para atender novos padrões de vida e cultura (MACEDO; SAKATA, 2010). Conforme afirmam Macedo e Sakata (2010), entre os anos de 1889 e 1920 surgem novos e importantes parques, como a beira-mar carioca, o sistema Bouvard de parques para São Paulo, o Parque do Ipiranga, os sistemas de áreas verdes de Belém e o Parque Municipal Américo Renné Giannetti, em Belo Horizonte. Embora seja um período no qual foram construídos parques pelo país, estes não eram numerosos e estavam concentrados em apenas algumas grandes cidades, onde ficavam restritos às áreas centrais e bairros de elite (MACEDO; SAKATA, 2010).

No pós-guerra, com a expansão da urbanização de grandes cidades como São Paulo e Rio de Janeiro, aumenta a carência de áreas ao ar livre destinadas ao lazer, pois os espaços antes utilizados pela massa urbana com essa finalidade foram ficando cada vez mais esparsos e poluídos. Nos anos 1950 e 1960 essa situação era bem nítida e os parques passaram a ser vistos como espaços de lazer, aumentando o uso dos poucos parques existentes pela

população urbana, apesar das dificuldades de acesso para a grande maioria dessas pessoas. Foi apenas no final dos anos 1960, graças a um investimento público sistemático, que houve uma amplificação da construção de novos parques nas cidades brasileiras e a mudança de público usuário: os parques não eram mais desenhados exclusivamente para a elite, mas tinham como público a massa urbana. Duas cidades beneficiadas por esse investimento público foram Curitiba e São Paulo, cujos sistemas de parques e praças foram ampliados (MACEDO; SAKATA, 2010).

As inaugurações dos Parques Ibirapuera (1954) e do Flamengo (1962) marcam o princípio da fase dos parques modernos no Brasil, cujas funcionalidades não mais se restringem à contemplação, a exemplo dos antigos parques já estabelecidos. Nos novos projetos, os espaços culturais tornaram-se mais recorrentes, assim como os locais para a prática de esportes, caracterizando-os como parques de programas mistos: contemplativos e recreativos. É a partir das décadas de 1970 e 1980 que aumenta o número de parques no Brasil — muitos dos parques das principais capitais brasileiras são deste período —, já que estes entram na agenda política de muitas cidades. As novas categorias de parques no Brasil, que despontam a partir dos anos 2000, tem como principal característica a preocupação com a preservação ambiental; de fato, a grande maioria foi construída e implementada ante o princípio de sustentabilidade (MACEDO; SAKATA, 2010; SAKATA, 2018).

É interessante notar como os parques urbanos brasileiros nasceram a partir da necessidade das elites brasileiras transportarem a modernidade da Europa para o país em formação, embora seja importante ressaltar que o contexto encontrado no país não era semelhante ao europeu. Os parques urbanos europeus surgiram a partir de uma necessidade específica ocasionada pela intensa industrialização de alguns países do continente. No Brasil, a industrialização não estava tão consolidada quanto a europeia, portanto, os parques inicialmente criados não estavam voltados à recreação, como os da Europa, mas à contemplação.

Apesar do parque urbano brasileiro ter surgido no século XVIII, o modelo de parque que já existia há anos na Europa começa a ser parcialmente reproduzido no país a partir da segunda metade do século XX, muito devido à perda das áreas informais utilizadas para o lazer das massas urbanas. Até as décadas de 1970 e 1980, não houve uma preocupação no país pela implementação de novas áreas verdes que contemplassem a maioria da população das cidades, e aquelas existentes cumpriam sua função apenas para as camadas mais privilegiadas da sociedade. Como o objeto de pesquisa deste trabalho é o Parque Ibirapuera,

um dos parques mais importantes de São Paulo, no próximo subcapítulo será apresentado o contexto histórico de criação dos parques urbanos na cidade de São Paulo.

2.3.3 Parques urbanos de São Paulo

São Paulo, nas primeiras décadas do século XIX, era uma cidade pequena, pobre, isolada e possuía apenas algumas dezenas de ruas — muitas lamacentas e sem calçamento. Seguindo a tendência da implantação de jardins botânicos no país, a cidade inaugurou, em 1825, o Horto Botânico da Luz, cujas funções iniciais eram o plantio de mudas e ser um espaço de recreio. Segundo Bartalini (1999), as funções botânicas do Horto não foram significativas, tanto que em 1838 sua designação mudou para Jardim Público, numa primeira tentativa de implementar o passeio público nos hábitos de lazer realizados em São Paulo.

A São Paulo oitocentista e do começo do século XX possuía uma característica distinta das outras cidades internacionais mais industrializadas: ainda dispunha de áreas verdes dentro das áreas urbanizadas e nas proximidades da mesma. Logo, os parques neste período não eram percebidos como uma prioridade de provimento para o poder municipal. Na década de 90 do século XIX, por iniciativa do governo do estado, a cidade ganhou duas novas áreas que, embora não tenham sido idealizadas como áreas de recreio, tornaram-se locais de passeio público: o parque e o Horto na Serra da Cantareira e o Museu Paulista. A reserva florestal da Cantareira foi criada a propósito do abastecimento de água, porém recebeu tratamento paisagístico e equipamentos para receber visitantes, como áreas de piquenique e de prática de esportes (BARTALINI, 1999).

Em 1891 deu-se a abertura da Avenida Paulista e em 1892, por ocorrência deste primeiro empreendimento, foi inaugurado o Parque Villon (atual Parque Tenente Siqueira Campos/ Parque Trianon) — propriedade inicialmente privada que passa, em 1911, para a posse da municipalidade. Este foi o primeiro momento no qual foi empregado o termo ‘parque’ em São Paulo e, apesar da utilização deste no nome da área, o Parque Villon não se caracterizava como um, pois não se assemelhava em forma aos parques das cidades internacionais do mesmo período (BARTALINI, 1999).

Alguns parques de São Paulo do início do século XX surgiram a partir da iniciativa privada, como o Parque Antártica e o Bosque da Saúde, ambos pertencentes à Companhia Antártica Paulista. Os dois, porém, deixaram de existir como parque anos mais tarde: o Parque Antártica foi comprado pela associação Palestra Itália (hoje Sociedade Esportiva

Palmeiras) em 1920 e o Bosque da Saúde foi loteado em 1925. Outra área verde de recreação, também particular, foi o Jardim da Aclimação que mais tarde foi revertido, em partes, ao uso público (BARTALINI, 1999). Bartalini (1999) acredita que a existência destas áreas na cidade contribuiu, de certa forma, para aliviar a pressão sobre a prefeitura acerca do provimento de áreas de recreio públicas.

Os primeiros projetos de áreas verdes públicas nomeadas como ‘parques’ vieram a partir das propostas feitas por Joseph-Antoine Bouvard (o Sistema Bouvard de Parques para São Paulo) em 1911, que resultaram nos dois parques mais importantes de São Paulo do começo do século XX: os Parques do Anhangabaú (1918) e da Várzea do Carmo (1922) — atual Parque Dom Pedro II (BARTALINI, 1999; MACEDO; SAKATA, 2010). No quesito áreas verdes de recreação, praticamente nada relevante foi construído em São Paulo após a inauguração do Parque Várzea do Carmo, e apesar de em 1927 serem iniciados, por parte da prefeitura, os trabalhos para garantir as terras que posteriormente foram utilizadas para a construção do Parque Ibirapuera, este foi inaugurado apenas em 1954 (BARTALINI, 1999).

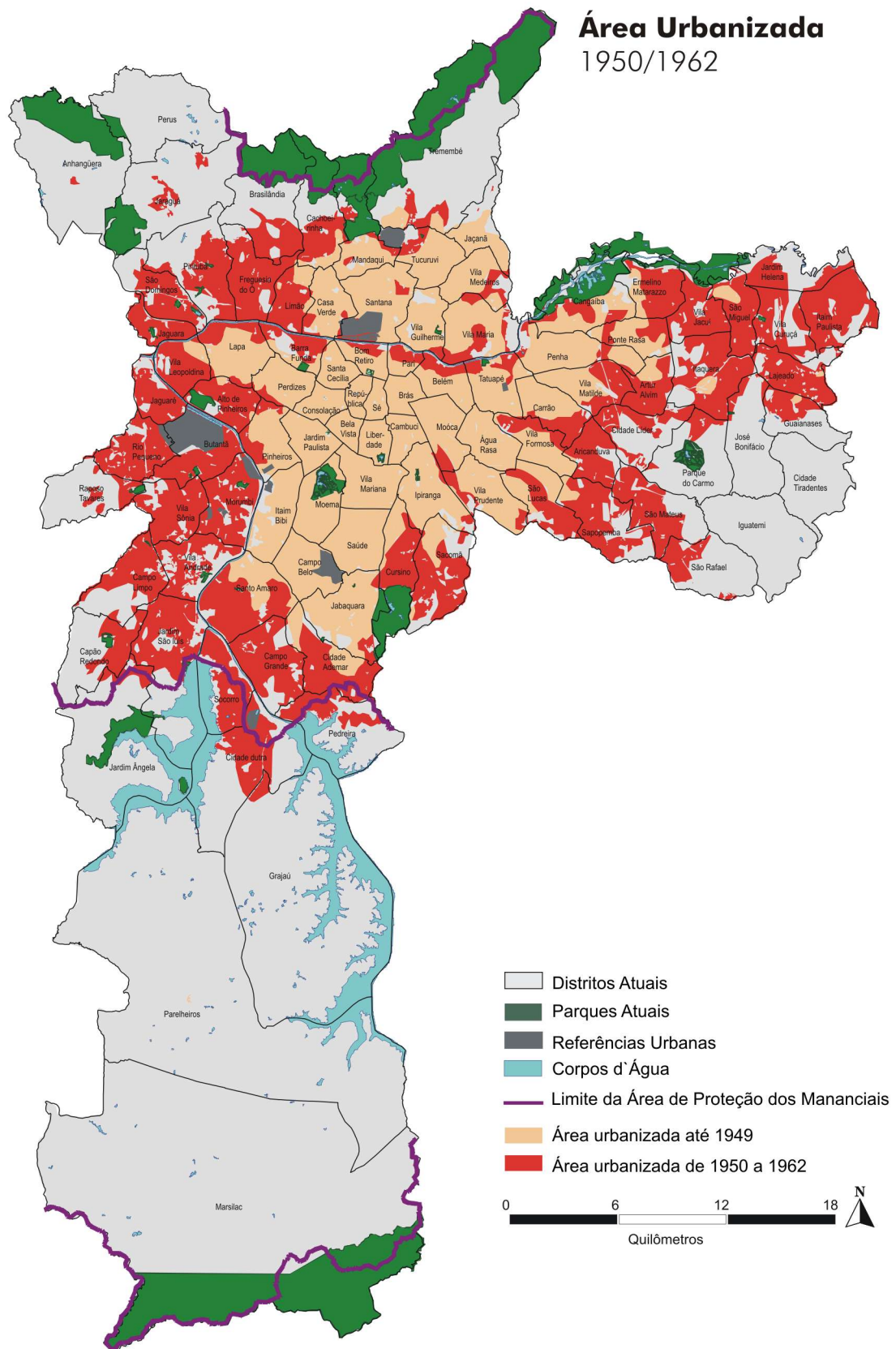
Entre 1930 e 1965 São Paulo passa por um crescimento populacional, passando de 822.400 habitantes em 1930 a 4.884.900 em 1963; neste processo a cidade também expandiu a sua área urbanizada, como demonstra o mapa a seguir (Mapa 2). Nesse período, as áreas verdes públicas de recreação não conseguiram acompanhar esse crescimento, pois o número dos grandes parques municipais na cidade eram seis: Luz, Siqueira Campos, Dom Pedro II, Aclimação, Ibirapuera e Alfredo Volpi (Bosque do Morumbi), aberto ao público em 1966. De fato, as duas principais — e mais importantes — obras nesse quesito entre 1922 e 1965 foram os Parques Dom Pedro II e Ibirapuera, muito devido à pouca proatividade da administração pública em reservar áreas para futuramente integrar o sistema de parques públicos e ao modo antiquado de pensar áreas verdes para uma cidade em franca expansão urbana (BARTALINI, 1999).

A partir dos anos 1970 e 1980 surgem novos parques em São Paulo, com novos objetivos e formas, diferentes daqueles pensados e construídos no começo do século. Graças à uma administração centralizada e à uma agenda política que incluía a elaboração deste tipo de equipamento, a cidade expande o seu sistema de parques urbanos de um modo significativo — com efeito, grande parte dos parques de São Paulo são deste período. Os parques mais relevantes desta época são: Parque Conceição (1975), Nabuco (1977), do Piqueri (1978), Anhanguera (1978) e do Carmo (1980) (MACEDO; SAKATA, 2010).

Como visto anteriormente, os parques urbanos brasileiros que surgiram a partir do

século XVIII eram diferentes dos parques presentes em cidades internacionais. Os parques que foram criados em São Paulo seguiram a mesma tendência dos nacionais, de uso mais contemplativo. Pode-se notar que as áreas verdes neste período estavam divididas em duas categorias: áreas com função de contemplação — como era o caso dos parques urbanos da cidade — e áreas com função de lazer — como era o caso dos terreiros e das várzeas de rio. Como a segunda categoria atendia a demanda de lazer de grande parte da massa urbana, isto resultou na exoneração do poder municipal de prover mais áreas verdes de qualidade voltadas à recreação para a cidade.

A falta de prioridade neste quesito resultou em uma cidade com uma intensa urbanização no começo dos anos 1960 e poucas áreas — cujas localizações estavam em sua maioria no eixo centro-sul — que dessem conta da demanda por espaços de lazer na capital e, por conseguinte, não conseguia atingir grande parte da população de São Paulo, como exemplifica o mapa 2. Entender o contexto histórico da criação dos parques urbanos no país e em São Paulo é importante, pois ajuda a entender a atual situação das áreas verdes na cidade. No próximo subcapítulo será apresentado o conceito de parque urbano.



Mapa 2 – Evolução da área urbanizada da cidade de São Paulo entre 1949 e 1962.
Fonte: Histórico Demográfico da Cidade de São Paulo.

2.3.4 Definições de parque urbano

Conforme a definição de parques urbanos dada pelo MMA (s.d), parques urbanos são considerados áreas verdes urbanas com função ecológica, estética e de lazer, diferentes, porém, de praças e jardins públicos (parques possuem uma extensão maior que ambos). A Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente do governo do estado de São Paulo por sua vez dá uma definição mais detalhada, estabelecendo parques urbanos como “grandes espaços verdes localizados em áreas urbanizadas de uso público, com o intuito de propiciar recreação e lazer aos seus visitantes⁴.” Também consta nesta definição que estes espaços proporcionam outros tipos de serviços além do ambiental, como serviços culturais e esportivos.

Pode-se notar que a definição dada pelo governo federal é mais genérica que a dada pelo governo estadual de São Paulo, onde este explora mais as funções exercidas por um parque urbano. Porém, também se pode observar uma semelhança entre ambas: a função do parque urbano de ser um equipamento de lazer para seus usuários. Essa observação está de acordo com o que afirmam Raimundo e Sarti (2016) sobre os serviços ecossistêmicos (fornecidos pela natureza e indispensáveis à sobrevivência humana) de parques urbanos e demais áreas verdes urbanas: as funções ecossistêmicas de destaque dos parques urbanos são a regulação — de gás, climática, de distúrbio, de oferta de água etc. — e a de informação — estética, artística, cultural, histórica etc. —, onde estão as atividades de lazer e turismo.

Segundo Macedo e Sakata (2010, p. 14) a definição de parque urbano no Brasil nem sempre é precisa. Para esses autores, o parque é “todo espaço de uso público destinado à recreação de massa, qualquer que seja o seu tipo, capaz de incorporar intenções de conservação e cuja estrutura morfológica é auto-suficiente [sic], isto é, não é diretamente influenciada em sua configuração por nenhuma estrutura construída em seu entorno. ” A partir dessa definição, os autores afirmam que muitos espaços que possuem no nome o termo “parque” não podem ser caracterizados como tal, pois possuem limitações quanto ao aspecto do lazer e/ ou recreação, entrando então em outras definições, como praças de vizinhança.

Em um estudo sobre os novos tipos de parques criados no Brasil, Sakata (2018) pondera que os ideais de um parque, como ser um espaço livre, aberto, com presença de vegetação e com pessoas relaxando em seu ambiente, pressupõem um certo grau de

[4] SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente. **Parque urbano**. Disponível em: <<https://www.infraestruturameioambiente.sp.gov.br/parque-urbano/>>. Acesso em: 08 fev. 2020.

isolamento do entorno urbano. É a partir dessa assertiva que a autora diferencia parque de praça: o primeiro passa uma maior sensação de isolamento quanto ao ambiente da cidade, já na segunda ainda são perceptíveis os elementos do meio urbano, como ruas e construções. Quanto à definição de serem espaços destinados à recreação, a autora defende que muitos parques atualmente, cuja criação se deu entre 2000 e 2017, não se encaixam no conceito anteriormente proposto por Macedo e Sakata (2010). Ainda de acordo com a autora, existem alguns espaços com nome de parque que não proporcionam usos recreativos, assim como há outros espaços utilizados como parques, mas que não são denominados como tal. Sakata também propõe uma nova discussão de conceitualização de parque, uma que englobe essas novas categorias. Em seu argumento, adota como nova definição de parque urbano:

o parque urbano contemporâneo brasileiro é um espaço público, que se insere ou que tangencia malhas urbanas. É figura urbana híbrida que resultou na fusão dos conceitos de parque urbano, destinado à recreação de massa, com o parque natural, destinado à conservação ambiental. Da fusão destes conceitos surgiram parques como grandes reservas no meio urbano; pequenos bosques em áreas periféricas e parques lineares de beira de rio (SAKATA, 2018, p. 87).

Num contexto internacional, a Federação Internacional de Parques e Administração de Recreação (Ipfra) define parques urbanos como “ [...] áreas delimitadas de espaços livres⁵, predominantemente dominadas por vegetação e água, e geralmente reservadas para uso público. Os parques urbanos são em sua maioria maiores, mas também podem ter a forma de ‘pocket parks’⁶ — com dimensões menores. Parques urbanos são geralmente definidos localmente (pelas autoridades) como parques⁷ ” (2013, p. 2, tradução nossa).

Ao organizar e agrupar os espaços livres quanto às suas funções urbanísticas enquanto da elaboração do Cadastro Municipal de Espaços Livres Urbanos de Ribeirão Preto, Guzzo, Carneiro e Júnior (2006, p. 22) empregam a seguinte definição do que entendem como parque urbano:

[5] A tradução do termo foi feita conforme discussão teórica presente em CAVALHEIRO et al. (1992).

[6] Também conhecido como parque de bolso no Brasil. É um local destinado ao lazer/descanso de curta duração e geralmente está localizado entre quadras residenciais, comerciais ou no pavimento térreo de empreendimentos imobiliários (LABORATÓRIO DE HABITAÇÃO E ASSENTAMENTOS HUMANOS, p. 19).

[7] Traduzido do original: [...] *delineated open space areas, mostly dominated by vegetation and water, and generally reserved for public use. Urban parks are mostly larger, but can also have the shape of smaller ‘pocket parks’.* Urban parks are usually locally defined (by authorities) as ‘parks’.

espaço livre urbano público com dimensão quase sempre superior à de praças e jardins públicos, destinado ao lazer ativo e contemplativo, à conservação dos recursos naturais e à promoção da melhoria das condições ambientais da cidade. Alguns parques urbanos podem constituir-se também como unidades de conservação. Os parques lineares são aqueles formados pelas faixas de terra existentes ao longo de rios e lagos, também com funções recreativas e conservacionistas.

Já Paula (2017, p. 60), ao discorrer sobre alguns conceitos existentes de parques urbanos, concilia-os e adota como definição de parques urbanos o seguinte: “espaços de uso público destinados à recreação da população, estruturados por vegetação e que apresentam estruturas e instalações destinadas a atividades recreativas, esportivas, culturais e/ ou educativas, e cuja estrutura morfológica é autossuficiente com relação ao entorno e com dimensão superior à uma quadra típica urbana.”

A despeito da pouca precisão do que é um parque urbano, pode-se verificar, a partir das definições dadas neste subcapítulo, sejam elas dadas por órgãos públicos ou estudiosos da área, que o parque urbano precisa ter alguns elementos para ser assim denominado. Primordialmente, precisa ser um espaço público dentro do perímetro urbano, onde a vegetação é predominante e cujas principais funções são a ecológica-ambiental e a de lazer e recreação, embora possua muitas outras. Cianga e Popescu (2013) afirmam que do ponto de vista turístico, as áreas verdes — como os parques e jardins — podem desenvolver uma função turística dentro de um ambiente urbano, já que seus atributos (estéticos, contexto histórico, estilo de design e paisagem) podem atrair turistas e sua extensão (larga e ampla) pode abrigar diferentes atrações.

2.3.5 Categorias e tipos de parques urbanos

Macedo e Sakata (2010) identificam três linhas de projeto paisagístico de parques urbanos desde o seu surgimento no Brasil: eclético, moderno e contemporâneo. Os parques ecléticos surgiram no final do século XVIII com a construção do Passeio Público no Rio de Janeiro e são espaços que servem ao lazer contemplativo; algumas de suas características são a densa vegetação, extenso relvado, rede de caminhos e águas sinuosas. O parque moderno surge a partir dos anos 1940 e da demanda por mais espaços de lazer nas grandes cidades; esses novos parques passam a incorporar equipamentos de recreação, lazer ativo e atividades culturais, como *playgrounds*, áreas para piqueniques, quadras esportivas, museus e

bibliotecas. Toda a área desses parques é subdividida de acordo com a sua funcionalidade, isto é, áreas são destinadas para piqueniques, lazer infantil, lazer cultural, prática de esportes e contemplação.

O parque contemporâneo, diferente das outras duas categorias, tem em seu âmago a preocupação ambiental; essa preocupação começou a ficar mais delineada a partir da década de 1980, quando as relações ecológicas se tornaram um assunto importante nos debates da época. Os parques acompanham esta tendência e passam a ser criados para atenderem necessidades ambientais. Os parques criados a partir de 2000, por exemplo, são descritos como sustentáveis (sendo-o ou não) e em muitos deles são adotados programas de educação ambiental (SAKATA, 2018).

No município de São Paulo podem ser encontradas três categorias de parques: I) os parques naturais e UCs (em âmbito federal, estadual e municipal), cujo objetivo principal é a preservação da fauna e da flora silvestre; II) os parques lineares, cuja função principal é proteger córregos e margens de rio e III) os próprios parques urbanos. Estas duas últimas categorias são subdivisões adotadas pela coordenadoria de Gestão de Parques e Biodiversidade Municipal (CGPABI), através da Divisão de Gestão de Parques Urbanos (DGPU) — responsável direta pela gestão dos parques municipais urbanos da capital —, como forma de melhor compreender as necessidades e características de cada tipo de parque (SÃO PAULO, s.d.).

Levando em consideração os novos tipos de parque implantados em São Paulo a partir dos anos 2000, Sakata (2018), em sua tese intitulada “*Parques Urbanos no Brasil – 2000 a 2017*”, propõe as seguintes novas categorias de parques contemporâneos:

- a) Parques de conservação e bosques dentro da malha urbana e sem apropriação de lazer:** são parques considerados UCs e cujo programa de uso não visa exclusivamente o lazer e a recreação (dependendo da categoria e o que está presente na lei de criação). Alguns exemplos de UCs são: Floresta Nacional, Parque Nacional, Estação Ecológica e Área de Proteção Ambiental;
- b) Bosques urbanos com apropriações sociais na periferia:** parques menores de vizinhança, limitados quanto às atividades ligadas ao lazer, mas que estão presentes em todos os bairros (até nos de baixa renda);
- c) Parques lineares de rios ou represas:** a maior característica deste tipo de parque é a grande extensão e a pouca largura;
- d) Rua-parque:** um subtipo de parque linear, onde um conjunto de calçadas-ruas é

interligada com pequenas praças. Outra característica é o uso da estratégia de *traffic calming*, cujo objetivo é conciliar a circulação de veículos dos moradores, dos pedestres e dos ciclistas;

e) Praças que viram parques: tipo de parque gerado a partir da questão de gestão de espaços livres em São Paulo. A gestão das praças é feita pelas subprefeituras e a dos parques municipais pela Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente (SVMA), cuja administração dos espaços sob sua responsabilidade são mais rígidos (os parques municipais, por exemplo, tem horário de funcionamento e contratos para segurança);

f) Lagoas urbanas: parques criados no entorno de lagoas inseridas na área urbana, e cuja criação serve para requalificar a área e ampliar a apropriação pela população da região;

g) Parques-quintais: espaços livres contidos em lotes urbanos, alguns com apropriações de passeio e recreação⁸;

h) Parques de esportes radicais: espaços com equipamentos voltados aos esportes radicais, como o Centro de Esportes Radicais de São Paulo⁹;

i) Avenidas de lazer: avenidas que fecham aos domingos e dão oportunidade aos frequentadores de realizar atividades de lazer e/ ou esportivas. Não são consideradas parque, mas possuem o mesmo tipo de uso.

É difícil encontrar tipologias oficiais de parques urbanos na cidade de São Paulo, embora esteja em processo de elaboração, com previsão de término para julho de 2020, o Plano Municipal de Áreas Protegidas, Áreas Verdes e Espaços Livres (PLANPAVEL), que tem como objetivo definir uma política de gestão e provisão de áreas verdes e de proteção do patrimônio ambiental do município de São Paulo (SÃO PAULO, s.d.). Posto isto, a tipologia apresentada neste trabalho é a proposta SELAV¹⁰, onde os parques urbanos podem ser organizados em quatro tipos: de vizinhança, de bairro, regional e da cidade. Os parâmetros utilizados para esta divisão são apresentados a seguir.

[8] A autora afirma que esta categoria deveria ser convertida em outra: jardim público ou jardim do Museu. Porém, como a prefeitura de São Paulo, em 2008, converteu a Casa Modernista (1928) em parque, esta categoria foi listada como parque contemporâneo.

[9] O Centro de Esportes Radicais não é classificado como parque, embora tenha uso compatível com um. A autora alega que este não é assim denominado para que não entre na administração da SVMA, ficando então sob a responsabilidade da Secretaria de Esportes e Lazer.

[10] A proposta também apresenta tipologias de parques lineares e de Unidades de Conservação (definidos por lei federal), mas como o objeto de estudo desta pesquisa são os parques urbanos nucleares (ou intra urbanos), as outras duas categorias de parques presentes no município de São Paulo não serão detalhadas.

PARQUE DE VIZINHANÇA/ BAIRRO



RAIO DE ATENDIMENTO

Vizinhança: 500m
Bairro: 1.500m



ÁREA DE ATENDIMENTO

Vizinhança: 78,5 ha (785.000 m²)
Bairro: 706,5 ha (7.065.000 m²)



DADOS DOS PARQUES DE REFERÊNCIA



Área por usuário
(m²/usuário)

mínimo vizinhança: 20
média vizinhança: 42
mínimo bairro: 18
média bairro: 42



Área por habitante
(m²/população da área de atendimento)

mínimo vizinhança: 0,70
média vizinhança: 0,95
mínimo bairro: 1,00
média bairro: 1,70



Área mínima (m²)

mínimo vizinhança: 6.580
média vizinhança: 8.904
mínimo bairro: 43.840
média bairro: 71.148



EQUIPAMENTOS

VIZINHANÇA

Bancos, mesas etc
Passeios
Passeios
Áreas para jogos informais
Equip. de ginástica
Equip. de recreação infantil
Administração
Sanitários

BAIRRO

Bancos, mesas etc.
Passeios para pedestres
Ciclovia
Áreas para jogos informais
Áreas para esportes informais
Quadras poliesportivas
Áreas para piquenique
Equip. de ginástica
Equip. de recreação infantil
Administração
Sanitários



SUPERFÍCIE PERMEÁVEL

VIZINHANÇA

> 60% (área até 1ha)
> 70% (área > 1ha)

BAIRRO

> 70%

PARQUE REGIONAL/ CIDADE



RAIO DE ATENDIMENTO

Regional: 5.000m
Cidade: 10.000m



ÁREA DE ATENDIMENTO

Regional: 7.850 ha (78.5000.000 m²)
Cidade: 31.400 ha (314.000.000 m²)



DADOS DOS PARQUES DE REFERÊNCIA



Área por usuário
(m²/usuário)

mínimo regional: 18
média regional: 48
mínimo cidade: 12
média cidade: 22

Área por habitante
(m²/população da área de atendimento)

mínimo regional: 0,70
média regional: 0,70
mínimo cidade: 0,36
média cidade: 0,33

Área mínima (m²)

mínimo regional: 467.838
média regional: 923.797
mínimo cidade: 780.000
média cidade: 714.978



EQUIPAMENTOS

REGIONAL

Bancos, mesas etc.
Passeios para pedestres
Ciclovias
Áreas para jogos informais
Áreas para esportes informais
Quadras poliesportivas
Áreas para piquenique
Equip. de ginástica
Equip. de recreação infantil
Equip. sócio-esportivos-culturais regionais
Área para eventos regionais
Estufas
Viveiros
Administração
Sanitários

CIDADE

Bancos, mesas etc.
Passeios para pedestres
Ciclovias
Áreas para jogos informais
Áreas para esportes informais
Quadras poliesportivas
Áreas para piquenique
Equip. de ginástica
Equip. de recreação infantil
Equip. sócio-esportivos-culturais excepcionais
Área para grandes eventos
Estufas
Viveiros
Administração
Sanitários



SUPERFÍCIE PERMEÁVEL

REGIONAL

> 70%

CIDADE

> 70%

Ao analisar o material encontrado para a elaboração deste trabalho, ficou evidente que o município de São Paulo carece de mais estudos oficiais quanto aos espaços livres e áreas verdes presentes em sua área urbana. O município ainda não possui uma definição oficial de tipologias de espaços livres e áreas verdes, sendo estas mais estudadas e desenvolvidas no âmbito da academia.

A falta de definição de tais tipologias, e até mesmo de conceitualização de cada uma delas atrasa o desenvolvimento de políticas públicas voltadas à área ambiental, pois não há uma padronização, nem mesmo um inventário das áreas a serem protegidas e ampliadas. Na lei nº 16.050 de 2014, seção VII, a elaboração do PLANPAVEL consta como prioritária, assim como a estruturação do SAPAVEL, ações que possivelmente podem melhorar a gestão do município sobre estes espaços.

3 INFRAESTRUTURA, SERVIÇOS, QUALIDADE E SATISFAÇÃO

3.1 INFRAESTRUTURA

Infraestrutura é um termo que, no sentido geral, pode ser compreendido como os sistemas físicos básicos de um negócio, região ou nação. Estes sistemas — como o de transporte, de comunicação, elétricos, de água e esgoto — costumam ser dispendiosos, de alto custo de investimento e vitais, numa escala nacional, para a funcionalidade, o desenvolvimento econômico e a prosperidade de um país (CHAPPELOW, 2020).

Diante disto, infraestrutura pública são os equipamentos, sistemas e estruturas que pertencem e são operados pelo governo, sendo que estes são abertos ao uso público. Infraestrutura também inclui toda a gama de sistemas necessários ao fluxo econômico das atividades diárias e de melhoria do padrão de vida humano. Alguns exemplos de infraestruturas públicas são as infraestruturas de transportes, de águas, de luz e energia, de telecomunicações; de política, educacional, de saúde e recreacional (CFI, s.d.).

Em cidades, infraestrutura pode ser conceituada como “um sistema técnico de equipamentos e serviços necessários ao desenvolvimento das funções urbanas, podendo estas funções ser vistas sob os aspectos social, econômico e institucional” (ZMITROWICZ; NETO, 1997, s.p.). Os aspectos sociais referem-se à infraestrutura que visa promover condições adequadas de moradia, trabalho, saúde, educação, lazer e segurança. Os aspectos econômicos da infraestrutura são aqueles relacionados às atividades de comercialização de bens e serviços, ou seja, as atividades produtivas. Já a infraestrutura sob o aspecto institucional relaciona-se com os meios necessários para o desenvolvimento das atividades político-administrativas (ZMITROWICZ; NETO, 1997).

Os subsistemas da infraestrutura urbana têm como objetivo final a prestação de um serviço, já que demanda algum tipo de operação e alguma forma de relacionamento com o usuário. Embora o serviço seja o objetivo final destes subsistemas, é importante ressaltar que sempre há a necessidade de investimentos em uma dimensão física, isto é, em bens ou equipamentos (ZMITROWICZ; NETO, 1997).

Outro tipo de infraestrutura presente em cidades é a infraestrutura verde. Este termo é usado para descrever uma rede estrategicamente planejada de áreas naturais e seminaturais com outros recursos ambientais projetados e gerenciados para fornecer uma ampla gama de serviços ecossistêmicos, podendo esta rede ser encontrada em ambientes urbanos e rurais. Em ambientes urbanos, principalmente dentro da cidade e em áreas periurbanas (áreas além dos subúrbios de uma cidade), muitos elementos podem ser parte da infraestrutura verde — por

exemplo, parques, jardins, jardins verticais ou telhados verdes — na medida em que são parte de uma rede interconectada e estão fornecendo vários serviços ecossistêmicos (EUROPEAN ENVIRONMENT AGENCY, 2017).

Em escalas menores, como em negócios ou organizações, infraestrutura pode incluir uma variedade de sistemas e estruturas, desde que haja a necessidade de componentes físicos, isto é, componentes que sejam necessários para a operação de um local em específico (CHAPPELOW, 2020). Semelhante definição é apresentada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), onde infraestrutura é definida como “o sistema [conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos] de instalações, equipamentos e serviços necessários para a operação de uma organização” (2015, p. 19).

Diante do exposto, parques urbanos podem ser compreendidos como espaços públicos que fazem parte da infraestrutura urbana, assim como da infraestrutura verde urbana, voltada às funções sociais — em específico aquelas ligadas ao lazer e recreação — e prestam serviços que garantem a qualidade de vida nas cidades. Portanto, os parques urbanos se caracterizam como um dos equipamentos mais importantes do espaço público para a prática de lazer, assim como são locais que garantem a qualidade do conforto ambiental urbano (RAIMUNDO; SARTI, 2016).

Os parques urbanos também são parte essencial do direito à cidade, já que satisfazem um conjunto de outros direitos necessários a este último — como o direito ao lazer, à recreação, à paisagem e aos serviços ambientais —, e é dever do poder público satisfazer plenamente estes direitos (SAMPAIO; SAMPAIO; MAGALHÃES, 2016).

De acordo com Sampaio, Sampaio e Magalhães (2016, p. 344), “a garantia de acesso e fruição dos seus ativos e a gestão eficiente da sua infraestrutura são elementos necessários para que os parques possam ser efetivos instrumentos da promoção do direito à cidade.” Posto isto, é correto afirmar que os parques urbanos precisam de um sistema de instalações, equipamentos e serviços, primordiais para o seu pleno funcionamento como espaços de lazer. E este sistema é parte integrante da infraestrutura do parque.

A respeito dos espaços públicos voltados ao lazer, o Serviço Social do Comércio (Sesc) afirma que as pessoas podem se adaptar ao ambiente em que estão, mas é indispensável “dotar um ambiente com os equipamentos adequados, configurando-o de diferentes maneiras capazes de atender às necessidades dos envolvidos”, isto é, tornando-o qualificado para o uso social (2013, s.p.). Alguns exemplos de equipamentos apontados pelo Sesc são os elementos informativos (que promovem orientação espacial), facilidade de

acesso, hospitalidade, segurança, limpeza, conforto e possibilidades de contemplação da paisagem urbana ou natural.

Parques urbanos variam em tamanho e finalidade, portanto, a infraestrutura de cada tipo também varia. A proposta SELAV (2006) apresenta uma base para o entendimento dos componentes físicos da infraestrutura de um parque urbano. Alguns componentes comuns são os mobiliários urbanos — o conjunto de objetos existentes em vias e espaços públicos, como fontes de água, lixeiras, toldos, marquises, quiosques, bancos etc.¹¹ — equipamentos de recreação infantil e de ginástica, sanitários, quadras poliesportivas e ciclovias. Parques maiores podem possuir viveiros, estufas e áreas onde podem ser realizados eventos de pequeno ou grande porte. Como já mencionado, a presença ou ausência de alguns destes equipamentos e instalações depende da área e da finalidade do parque em questão.

3.2 SERVIÇOS

Conforme consta na ABNT (2015, p. 24), serviço é “a saída [o resultado de um processo] de uma organização, com pelo menos uma atividade necessariamente realizada entre a organização e o cliente”. Ainda segundo a ABNT, uma das características de um serviço é a intangibilidade e o seu fornecimento pode envolver uma atividade realizada em um produto tangível ou intangível (um carro a ser reparado ou a entrega da declaração do imposto de renda), a entrega de um produto intangível (entrega de informações num contexto de difusão de conhecimento) ou a criação de um ambiente (em hotéis e restaurantes). De modo geral, um serviço é experimentado pelo cliente.

Kotler e Keller (2012, p. 382) definem os serviços como “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um bem concreto.” Os autores ainda afirmam que os serviços possuem quatro características distintivas, apresentadas a seguir:

- a) Intangibilidade:** não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos;
- b) Inseparabilidade:** de modo geral, são consumidos e produzidos simultaneamente;
- c) Variabilidade:** dependendo de quem, onde e quando são produzidos, são altamente

[11] Definição presente no capítulo 3 — “Termos, definições e abreviaturas” — da NBR 9050:2015.

variáveis;

d) Percibilidade: não podem ser estocados.

Como explicado, serviço tem como sua principal característica a intangibilidade e é o resultado de um processo onde há interação entre cliente e organização¹². Assim, trazendo esse entendimento para os parques urbanos, estes podem oferecer alguns tipos de serviço para quem os frequenta, variando de disponibilidade conforme tamanho e finalidade principal do parque, como já apresentado anteriormente. Também tendo em vista o conceito de infraestrutura, é correto afirmar que é indispensável a um ambiente relacionado ao lazer possuir uma variedade de instalações, equipamentos e serviços que permitam o pleno funcionamento destes espaços.

Embora não se possa fazer uma generalização, com base no levantamento feito pelo site “*Áreas Verdes das Cidades*” — cujo conteúdo consiste no agrupamento de informações acerca da infraestrutura, serviços e atividades presentes em áreas verdes de São Paulo e outras cidades — e na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), podem ser identificados três tipos de serviços nos parques urbanos: alimentação, estacionamento e aqueles relacionados às artes, cultura, esportes e recreação (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, s.d.).

Os serviços de alimentação são classificados como alojamento e alimentação pela CNAE e têm como característica o preparo das refeições para consumo imediato, com ou sem serviço completo (serviço de mesa). Nesta classificação, que é mais abrangente, estão incluídos os bares, lanchonetes, restaurantes, quiosques, trailers, serviços ambulantes de alimentação dentre outros. Já os serviços de estacionamento são classificados como transporte, armazenagem e correio e são caracterizados pela exploração de edifícios-garagem e parques de estacionamento para veículos, por curta duração.

Quanto às artes, cultura, esportes e recreação, a CNAE usa uma classificação de mesmo nome para as atividades destinadas a satisfazer os interesses culturais, de entretenimento e recreativos da população. Nesta classificação estão a produção e promoção de artes cênicas e espetáculos (inclusive de atuações ao vivo), as bibliotecas, arquivos, museus, jardins zoológicos e botânicos, a exploração de jogos de azar e apostas, as atividades

[12] Foi adotado o termo organização ao invés de empresa nesta pesquisa, pois é mais abrangente, como consta na ABNT ISO 9000:2015: “inclui mas não é limitado a, empreendedor individual, companhia, corporação, firma, **empresa**, autoridade, parceria, associação, caridade ou instituição, ou parte ou combinação destes, seja ela incorporada ou não, pública ou privada (p. 13, grifo nosso).” Para casos em que os autores utilizaram o termo “empresa”, este foi mantido, como forma de não retirar a ideia original.

esportivas, de recreação e lazer. Os serviços de alimentação e estacionamento podem estar localizados dentro da área do parque ou em seu entorno imediato (quando não há a disponibilidade no próprio parque). Como o interesse dessa pesquisa é a infraestrutura e os serviços dentro dos parques urbanos, os localizados no entorno não serão considerados.

Apesar dos três tipos de serviço descritos serem os mais comuns em parques urbanos, são poucos os parques que os possuem em conjunto. Em alguns parques há serviço de alimentação, mas não há estacionamento disponível; em outros há estacionamento, mas não há serviço de alimentação. Com relação ao terceiro tipo de serviço, alguns parques possuem programações culturais durante todo o ano (ÁREAS VERDES DAS CIDADES, s.d.).

Se levarmos em consideração a afirmação do Sesc sobre dotar os espaços públicos de lazer com equipamentos adequados para torná-los qualificados ao uso social, é correto afirmar que dotar os mesmos espaços com serviços complementares à esta infraestrutura também é uma forma de adequá-lo ao uso social e ao atendimento das necessidades dos usuários, já que é mais um modo de agregar valor ao lugar, ou seja, acrescentar mais um elemento ao conjunto dos benefícios tangíveis e intangíveis proporcionado pelo objeto ou lugar do qual se está desfrutando (KOTLER; KELLER, 2012).

3.2.2 Serviços ecossistêmicos

O conceito apresentado de serviço, de modo geral aplicado para organizações, quando trazido para o âmbito ambiental não pode ser aplicado em sua totalidade, em específico no caso dos parques urbanos, pois estes são espaços públicos com diferentes funções dentro de um ambiente urbano. Apesar de cumprir um serviço para a sociedade, este é diferente daqueles ofertados pelas organizações, o que faz que seja necessário discutir o conceito de função ecossistêmica e serviço ecossistêmico.

Segundo o MMA (s.d.), as funções ecossistêmicas são a interação entre os elementos de um ecossistema, cujos processos naturais e interações dão origem a diversos benefícios que podem ser, direta ou indiretamente, utilizados pelo homem. É importante ressaltar que uma função pode gerar mais do que um serviço e um serviço pode ser resultado de duas ou mais funções. Esta definição também está de acordo com Andrade e Romeiro (2009, p. 8), que definem funções ecossistêmicas como “as constantes interações existentes entre os elementos estruturais de um ecossistema, incluindo transferência de energia, ciclagem de nutrientes, regulação de gás, regulação climática e do ciclo da água.” Os autores afirmam que

as funções podem ser agrupadas em quatro categorias primárias, apresentadas a seguir.

- a) Funções de regulação:** mantêm a saúde dos ecossistemas e têm impacto direto ou indireto nos seres humanos. Exemplos são a regulação de gás, climática, de distúrbios, regulação e oferta de água, retenção do solo, formação do solo, regulação de nutrientes, tratamento de resíduos, polinização e controle biológico;
- b) Funções de habitat:** conservam a diversidade genética e biológica e preservam os processos evolucionários. Exemplos são refúgio e berçário;
- c) Funções de produção:** fornecem alimentos para o consumo humano. Exemplos são alimentos, matéria orgânica em geral, recursos genéticos e recursos ornamentais;
- d) Funções de informação:** contribuem para a manutenção da saúde humana, fornecendo oportunidades de reflexão, enriquecimento espiritual, desenvolvimento cognitivo, recreação e experiência estética. Exemplos são lazer e turismo¹³, informação estética, informação artística e cultural, informação histórica e espiritual, ciência e educação.

Os serviços ecossistêmicos, por sua vez, são definidos como os benefícios que a natureza traz para os seres humanos, sendo estes vitais para as atividades econômicas e para o bem-estar humano (BRASIL, s.d.). Andrade e Romeiro (2009) classificam os serviços ecossistêmicos em quatro categorias: de provisão, de regulação, culturais e de suporte. Porém, de acordo com o MMA, a Classificação Internacional Comum dos Serviços Ecossistêmicos (CICES) divide os serviços ecossistêmicos em apenas três categorias: provisão, regulação e culturais, pois em classificações atuais o serviço de suporte — formação do solo, produção de oxigênio, produção primária etc. — passou a ser considerado como função ecossistêmica, necessária à produção de todos os demais serviços. As principais características de cada categoria apresentada pelo Ministério são apresentadas a seguir.

- a) Serviços de provisão (ou abastecimento):** incluem os produtos que as pessoas obtêm da natureza, como os alimentos, água, fibras etc.;
- b) Serviços de regulação:** são os benefícios que as pessoas obtêm da regulação do clima feito pelos ecossistemas e/ou seres vivos, como a regulação do clima, do microclima local e qualidade do ar, controle da erosão etc.;

[13] No trabalho original constava recreação como um dos elementos da função de informação. Lazer e turismo é uma adaptação feita por Raimundo e Sarti (2016).

c) Serviços culturais: são ligados a valores e comportamentos humanos e aos benefícios que as pessoas obtêm do contato com a natureza, cujas contribuições são importantes para as relações sociais e para a cultura, como beleza cênica e de conservação da paisagem, lazer e recreação, valor científico etc.

Diante do exposto, pode-se afirmar que os parques urbanos e demais áreas verdes prestam serviços per si para o ambiente urbano, como serviços ecossistêmicos de regulação e culturais, além de cumprir um importante papel no que diz respeito às funções de regulação e informação (RAIMUNDO; SARTI, 2016). A existência de um espaço livre que cumpra estas funções e serviços em um ambiente urbano é fundamental para a qualidade de vida humana, já que muitos aspectos da vida urbana são melhorados, em destaque o lazer. Sendo assim, é preciso não apenas analisar a presença destes espaços nas cidades, mas também a qualidade daquilo que é ofertado neles e se as pessoas realmente estão satisfeitas com o que está disponível para uso.

3.3 QUALIDADE E SATISFAÇÃO

3.3.1 Qualidade

A qualidade de um produto ou serviço oferecido ao cliente é tema de discussão em diversas áreas do conhecimento, mais notadamente nas áreas de marketing, administração e gestão. Essa preocupação com a percepção de qualidade de um produto ou serviço por um cliente é válida no âmbito do mundo dos negócios e é um dos fatores mais importantes na competitividade de mercado. Conforme conceitos presentes na ABNT (2015, p. 2), a qualidade de produtos e serviços de uma organização é determinada pela:

[...] capacidade de satisfazer os clientes e pelo impacto pretendido e não intencional nas partes interessadas pertinentes.

A qualidade dos produtos e serviços inclui não apenas sua função e desempenho pretendidos, mas também seu valor percebido e o benefício para o cliente.

Ainda segundo a ABNT (2015, p. 21), qualidade é o “grau em que um conjunto de características inerentes a um objeto satisfaz requisitos” e que uma organização voltada à qualidade promove atitudes, comportamentos e processos que agregam valor através da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de *stakeholders* (partes interessadas).

Pode-se dizer que uma organização oferece um produto ou serviço de qualidade quando as expectativas dos clientes são atendidas ou superadas, ou seja, a qualidade é a chave para a satisfação dos clientes (KOTLER; KELLER 2012).

A Sociedade Americana de Controle de Qualidade (ASQ) considera qualidade um termo subjetivo, que pode ter diferentes significados dependendo da pessoa ou do setor que o aplica, mas, no uso técnico, ele pode significar “as características de um produto ou serviço que têm sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas” e “um produto ou serviço livre de defeitos.” (AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY, s.d.).

Quando se fala em qualidade no âmbito dos espaços destinados ou apropriados pelo lazer de um ambiente urbano, principalmente dos espaços públicos, pode-se afirmar que um lugar atrativo, ou seja, um local que possua uma boa qualidade espacial, tende a atrair mais pessoas do que um local com a qualidade mais baixa, pois, segundo o Sesc (2013, s.p.), “as pessoas são capazes de reconhecer as diferenças existentes, estimando valores e decidindo pelos espaços mais vantajosos para si.” Ou seja, na busca por um espaço de lazer, a qualidade é um fator percebido pelas pessoas, sendo que nesse processo elas direcionam-se para os locais cuja qualidade é entendida como melhor. Neste sentido, acerca da qualidade nos espaços públicos voltados ao lazer tem-se que:

[...] em espaços públicos de alta qualidade pode acontecer uma ampla gama de atividades, porque o lugar e a situação atraem as pessoas à participação. Indica-se, assim, para a importância do uso do espaço como um pré-requisito para ele ser satisfatório, pois a falta de uso é um dos indicadores de mau desempenho (SESC, 2013, s.p.).

Sampaio, Sampaio e Magalhães (2016) explicam que para uma gestão adequada dos parques urbanos é necessária a criação de indicadores objetivos e mensuráveis de padrão de qualidade. Os autores ainda complementam afirmando que estes padrões devem variar conforme a finalidade principal de cada parque (seja ambiental, de lazer ou ambos). Quanto ao monitoramento destes indicadores, os autores alegam que este é fundamental para qualquer tipo de gestão, seja ela pública ou privada.

Como já explicado anteriormente, parques urbanos possuem uma infraestrutura, necessária à sua função de espaço de lazer público, e serviços que complementam o conjunto destes equipamentos. Se a gestão eficiente da infraestrutura destes espaços é um dos elementos para que eles possam promover o direito à cidade, como sugerem Sampaio, Sampaio e Magalhães (2016), então também se pode inferir que a qualidade destes lugares é

necessária para que se cumpra plenamente este direito, ou seja, o direito de usar a cidade como um lugar de encontro e reunião, e onde a utilização dos espaços públicos é o aspecto mais importante (EDUCAÇÃO E TERRITÓRIO, 2018).

O direito à cidade é um direito de todos e, para garantir que seja atendido, outros direitos também precisam ser considerados, como o direito à paisagem, à recreação, ao lazer e aos serviços ambientais proporcionados por áreas verdes urbanas. Os parques urbanos, como espaços públicos voltados ao lazer, democratizam o acesso a esse direito social. A qualidade destes espaços é indispensável em razão de sua utilização pela população, pois a presença de áreas abandonadas e degradadas pode ser associada com o aumento da violência e criminalidade, assim como a desvalorização de imóveis na região (SAMPAIO, SAMPAIO, MAGALHÃES, 2016). E assim como afirma o Sesc (2013), o pouco uso de um espaço público é um indicador de mau desempenho destes ambientes.

3.3.2 Satisfação

Para muitas organizações, a satisfação é um conceito chave, pois estas estão focadas em atender as necessidades e exceder as expectativas de seus clientes. Além disso, atrair, reter e entender as necessidades futuras dos clientes e de outras partes interessadas é um dos meios de se atingir um sucesso sustentável (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015). Desta maneira, Kotler e Keller (2012, p. 134) esclarecem que a satisfação é:

[...] o sentimento de prazer ou decepção que resulta da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e as expectativas do comprador. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se alcançá-las, ele ficará satisfeito. Se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado.

Ainda segundo Kotler e Keller (2012, p. 134), as avaliações dos clientes quanto ao desempenho de um produto dependem de muitos fatores, sobretudo da relação de fidelidade destes com a marca, portanto, é “comum que os consumidores formem percepções favoráveis sobre um produto de uma marca a qual eles associam com sentimentos positivos.” Já para a ASQ, a satisfação de clientes é definida como uma “mensuração que determina o quão felizes estão os clientes com as aptidões, serviços e produtos de uma empresa¹⁴”, ou seja, é o

resultado de entregar um produto ou serviço que atendeu às exigências do cliente.

Para a ABNT (2015, p. 29) satisfação é a “percepção do cliente do grau em que as expectativas do cliente foram atendidas. ” Há casos em que a expectativa do cliente pode não ser conhecida pela organização até que o produto ou serviço seja entregue, mas, mesmo estas expectativas sendo implícitas ou não sendo declaradas, é necessário atendê-las, para alcançar uma alta satisfação do cliente (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

Sendo assim, a satisfação do cliente é um fator importante na formação de desejo para experiências e compras futuras. É correto afirmar que satisfação e qualidade estão conectadas: enquanto a primeira é o “gostaria”, ou seja, a expectativa com o serviço/produto a ser experimentado, a segunda é o “deveria”, isto é, os processos que deveriam ser realizados para resultar na satisfação do cliente (MOSAHAB; MAHAMAD; RAMAYAD, 2010).

A percepção do ambiente de cada indivíduo é dependente das diversas motivações que definem o comportamento de uma pessoa, sendo que este último está direcionado à satisfação das necessidades individuais. Por ser algo subjetivo, a intensidade com que estas necessidades serão atendidas depende de muitos fatores individuais, incluso as características físicas do ambiente construído (SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO, 2013).

Muitas organizações medem diligentemente a forma como seus clientes são tratados, buscando identificar elementos que moldam a satisfação destes com os seus produtos; o resultado deste procedimento é a modificação de operações e ações de marketing da organização para com seus clientes. Desse modo, é essencial que se faça a medição da satisfação dos clientes com regularidade, pois esse é um processo importante para mantê-los, e embora reclamações sejam muitas vezes consideradas como um indicador de uma baixa satisfação, uma baixa frequência delas não significa uma alta satisfação com a organização (KOTLER; KELLER, 2012; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

Segundo Rossi e Slongo (1998, p. 102), a pesquisa de satisfação de clientes é “um sistema de administração de informações que continuamente capta a voz do cliente, através da avaliação da performance da empresa a partir do ponto de vista do cliente. ” Os autores ainda explicam que este tipo de pesquisa mede a qualidade externa ou performance da empresa em seus negócios, dando subsídios para decisões futuras de comercialização e

[14] Traduzido do original: [...] *measurement that determines how happy customers are with a company's products, services, and capabilities.*

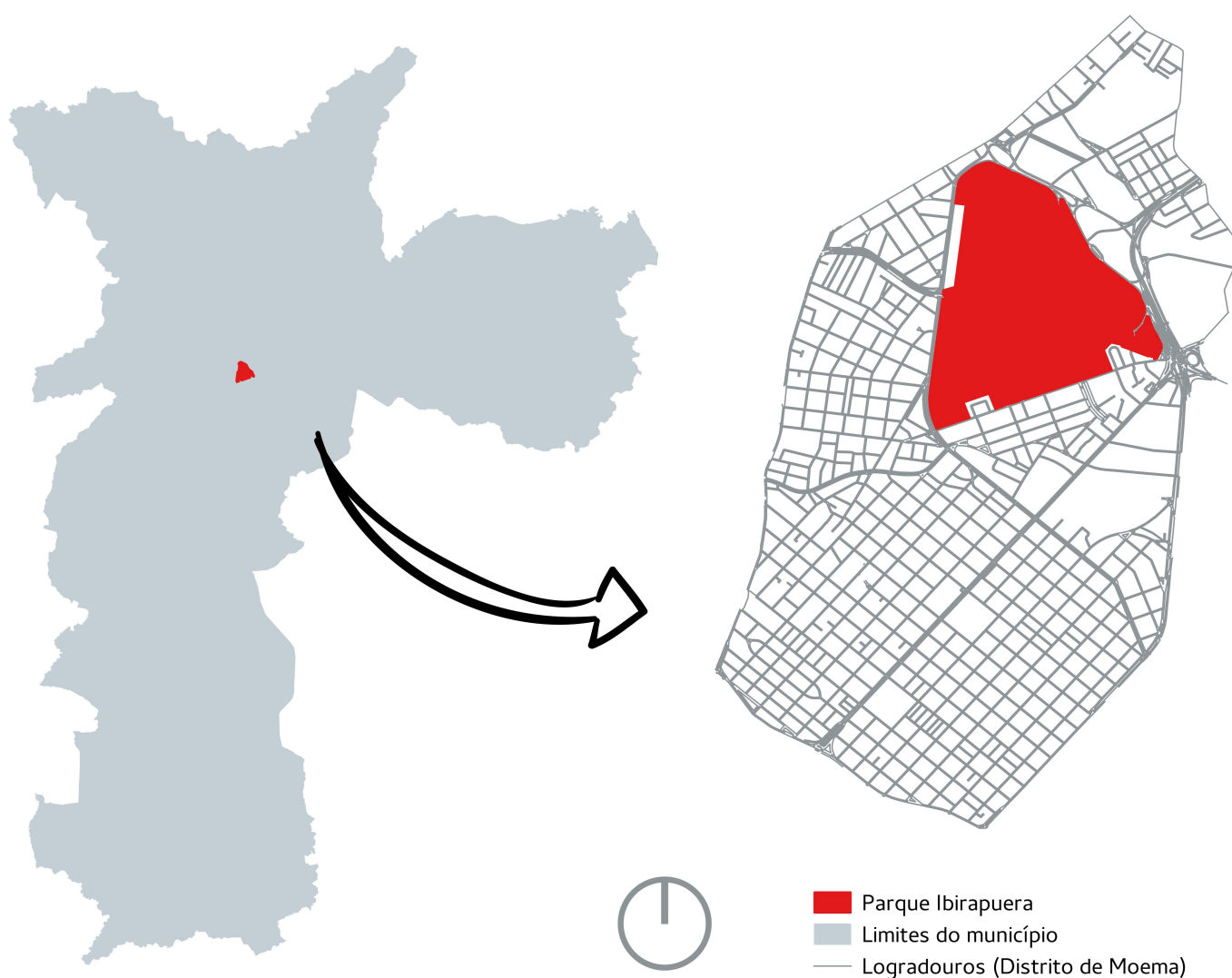
marketing.

A ASQ ainda complementa que informações sobre a satisfação de clientes, incluindo pesquisas e avaliações, podem ajudar a organização nas decisões quanto à melhoria ou mudanças nos seus produtos e serviços. Quanto aos benefícios proporcionados pela pesquisa, podem ser citadas a percepção mais positiva quanto à empresa, informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos clientes, relações de lealdade entre cliente/organização e maior confiança entre ambos (ROSSI; SLONGO, 1998).

A discussão sobre a qualidade e satisfação de clientes — ou usuários, trazendo o conceito para a área ambiental — no âmbito dos parques urbanos é importante, pois estes também são prestadores de serviços, em ambos os sentidos apresentados até aqui. Conhecer o nível de satisfação de um usuário de um parque urbano com a sua infraestrutura e serviços é importante, pois isto ajuda na gestão da qualidade oferecida, isto é, manter o nível de qualidade onde se está satisfeito e melhorar os elementos que geram índices ruins de qualidade.

4 O PARQUE IBIRAPUERA

O Parque Ibirapuera é um parque urbano localizado no município de São Paulo, na subprefeitura de Vila Mariana, distrito de Moema. A subprefeitura de Vila Mariana — onde estão compreendidos os distritos de Moema, Vila Mariana e Saúde — integra a macrorregião Sul 1 do município de São Paulo, juntamente com Jabaquara e Ipiranga, e é uma das regiões mais valorizadas da cidade, com diversificação de atividades e investimentos no setor terciário, cultural e equipamentos públicos de saúde e lazer de âmbito regional. A região também possui o segundo melhor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) da cidade de São Paulo (0,9) — acima da média municipal —, e seus distritos apresentam níveis altos e médios de atividade econômica (SÃO PAULO, 2016b). O mapa a seguir (Mapa 3) localiza o Parque do Ibirapuera no município de São Paulo e no distrito de Moema.



Mapa 3 – Localização do Parque Ibirapuera no município de São Paulo

Fonte: elaborado pela autora sobre base de logradouros e limites administrativos de São Paulo (Geosampa).

Quanto à acessibilidade da região onde se encontra o Parque Ibirapuera, esta é dada pelos eixos estruturais de articulação constituídos pelas avenidas Professor Abraão de Moraes/ Dr. Ricardo Jafet, Vergueiro, dos Bandeirantes, Santo Amaro/ Brigadeiro Luís Antônio, Moreira Guimarães/ Rubem Berta/ Vinte e Três de Maio e Jabaquara/ Domingos de Moraes. No tocante ao transporte coletivo, três linhas de metrô estão localizadas na região: Linha 1 – Azul (com estações no distrito de Vila Mariana e Saúde), Linha 2 – Verde (com estações no distrito de Vila Mariana) e Linha 5 – Lilás (com estações no distrito de Moema e de Vila Mariana). Também há dois importantes corredores de ônibus: o da Avenida Rubem Berta/ Vinte e Três de Maio e o da Ibirapuera/ Rua Borges Lagoa e Rua Pedro de Toledo. Estes corredores conectam a subprefeitura de Vila Mariana com as regiões sul, sudeste e central do município de São Paulo (SÃO PAULO, 2016b).

O distrito de Moema possui uma população de 83.368 de habitantes e é marcado pela presença de bairros-jardim — como Jardim Lusitânia, Vila Paulista, Vila Nova Conceição e Jardim Novo Mundo —, de equipamentos de lazer — como o Parque Ibirapuera —, e de edificações importantes, como o Instituto Biológico, a Assembleia Legislativa, o Círculo Militar e o Museu de Arte Contemporânea (MAC). Os bairros de Moema e Indianópolis, que possuem uma concentração variada de comércio e serviços (como o Shopping Ibirapuera), estão localizados neste distrito. No que se refere aos equipamentos públicos de esporte e lazer, apenas 21,2% da população que reside em Moema está a mais de 1km de uma unidade de esportes e lazer; quanto à área de cultura, praticamente todos os habitantes do distrito possuem acesso próximo a um equipamento público deste tipo (SÃO PAULO, 2016a; SÃO PAULO, 2016b).

Segundo a proposta SELAV, o Parque Ibirapuera é classificado como parque da cidade, pois possui grande parte das características gerais deste tipo de parque, que são equipamentos sócio-esportivo-culturais excepcionais, áreas para grandes eventos, campos, relvados, áreas para piquenique; equipamentos de ginástica, equipamentos de recreação para diversas faixas etárias, estufas, viveiros, áreas de estar com bancos, mesas, etc.; passeios para pedestres, ciclovia, área para jogos informais, quadras poliesportivas, administração e sanitários. Também são características dos parques de cidade o raio de atendimento mais abrangente (10.000 m), ou seja, o uso público deste tipo de parque não está restrito apenas aos moradores do entorno imediato, distrito ou região de onde estão localizados (LABORATÓRIO DE HABITAÇÃO E ASSENTAMENTOS HUMANOS, 2006).

O Parque Ibirapuera é um dos equipamentos públicos mais utilizados da cidade de

São Paulo — o parque recebe, aproximadamente, 250 mil pessoas por semana —, também é considerado um dos principais polos de lazer e cultura da cidade, e o melhor parque urbano da capital, segundo estudo piloto sobre indicadores de parques urbanos elaborado pela Fundação Aron Birmann (FAB), que administra o Parque Villa-Lobos. O estudo — feito com o apoio da SVMMA e cujo objetivo principal era obter uma classificação qualitativa dos parques urbanos de São Paulo — foi realizado em 77 parques urbanos da capital, sendo que os indicadores utilizados na metodologia foram baseados em quesitos como programação, infraestrutura básica, manutenção, manejo, além de segurança e serviços de gestão (FUNDAÇÃO ARON BIRMAN, 2019; SÃO PAULO, 2019a).

Ademais, o Ibirapuera é importante no cenário turístico de São Paulo. Segundo dados da “*Pesquisa de Demanda Turística*” (2015) da cidade de São Paulo, o parque é o segundo atrativo mais visitado — perdendo apenas para a Avenida Paulista — da capital por quase todos os perfis de turistas (gerais, do Brasil, estrangeiros, negócios, lazer e saúde¹⁵). O parque também está na lista dos principais atrativos turísticos da cidade, sendo um dos pontos por onde passa o Circular Turismo SP, linha circular de ônibus turístico de São Paulo¹⁶ (SÃO PAULO, 2019b).

4.1 HISTÓRIA E FORMAÇÃO

No século XVI, as terras do atual parque eram parte de um aldeamento indígena, e o nome Ibirapuera (Yby-ra-puêra) — pau podre, árvore apodrecida — era usado para designar esta vasta extensão de terras. Nas décadas finais do século XIX era costumeiro nessas terras haver lugar de pastagem para a boiada que vinha do interior do estado. Ainda nessa época, essas terras eram motivo de disputa entre muitos particulares, o que gerou disputa judicial mesmo depois que estas vieram a ser públicas (SÃO PAULO, 2019a).

A área atual do Ibirapuera originou-se de terras devolutas tornadas públicas em 1891, porém, apenas na década de 20 do século XX cogitou-se, pela primeira vez, transformar estas terras em parque público. Apesar da ideia tomar forma na gestão do prefeito José Pires do Rio

[15] O parque não é o segundo atrativo mais visitado apenas no perfil de turista com motivação de estudos. Neste, o parque aparece como o terceiro atrativo mais visitado, atrás da Avenida Paulista e do Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand (MASP).

[16] Para mais informações ver:

SÃO PAULO. **Pontos turísticos**. Disponível em: <http://cidadedesapaulo.com/v2/vivasp/pontos-turisticos-landing-page/?lang=pt>. Acesso em: 06 maio 2020.

(1926–1930), o Ibirapuera apenas foi inaugurado em 1954, muito em razão dos conflitos jurídicos sobre a posse da terra e de invasões na área resguardada à construção do parque. Graças à localização privilegiada — entre bairros residenciais nobres e de classes média e alta — e à disponibilidade de terreno público municipal, o então prefeito decidiu investir no projeto e, em 1926, realizou duas obras para garantir a abertura do parque: implantar um viveiro municipal nessas terras municipais e a abertura de um sistema viário passando pela área do futuro parque (BARONE, 2007).

O viveiro municipal foi implantado em 1928, ideia de Manoel Lopes de Oliveira Filho, o Manequinho Lopes, evitando, desta forma, que houvessem mais invasões de posseiros e invasores. Da mesma forma, Manuel Lopes foi responsável pelo “saneamento” da área, onde, em 1928, iniciou-se o plantio de eucaliptos na área reservada ao parque, prática que não somente controlou a umidade do solo, impróprio para o plantio de algumas espécies de plantas, mas também garantiu a posse efetiva do terreno à municipalidade. O viveiro — que passaria a se chamar, em 1938, de Viveiro Manequinho Lopes — foi a pedra fundamental do parque Ibirapuera, assim como o produtor de mudas destinadas à arborização urbana da cidade (BARONE, 2007; SÃO PAULO, 2019a).

Desde a sua concepção em 1926, o Ibirapuera apareceu em diversas discussões, planos e estudos acerca do urbanismo de São Paulo até a sua inauguração oficial em 1954. Um dos planos viários mais importantes do período foi o Plano de Avenidas (1930), elaborado por Francisco Prestes Maia. No Plano, cujo enfoque era o problema da circulação urbana, o parque aparecia como parte integrante do conjunto dos espaços livres articulados ao sistema viário proposto, espaços estes que cumpririam a função de higienização e embelezamento da cidade. Embora o Plano incorporasse parques na sua proposição, estes eram limitados pelo Plano em si, pois eram entendidos como elementos urbanos que deveriam ser destacados em função do sistema viário e não como elementos com atributos próprios (BARONE, 2007).

Em 1936, foi definida a localização do Monumento às Bandeiras, de autoria de Victor Brecheret e, em 1949, a do Mausoléu do Soldado Constitucionalista (obelisco) nas áreas do parque. Em 1950 foi elegida, pelo prefeito Lineu Prestes, uma comissão para dirigir as comemorações do IV Centenário de fundação da cidade de São Paulo. Em 1951, o governador do estado apontou Francisco Matarazzo Sobrinho, o Ciccillo — um dos mais bem-sucedidos industriais de São Paulo na época —, para ser coordenador geral das atividades que aconteceriam na festividade; a inauguração do Ibirapuera, o seu projeto

arquitetônico e paisagístico foram decisões que partiram da influência de Ciccillo. Da mesma forma, Ciccillo era considerado o patrono das artes no Brasil, graças ao seu papel fundamental na criação do Museu de Arte Moderna de São Paulo e do patrocínio à primeira Bienal de Artes de São Paulo, o que influenciou seu esforço para que houvesse um programa de cultura e lazer para as massas urbanas no novo espaço público a ser construído (BARONE, 2007).

A inauguração do Ibirapuera seguiu o programado e este foi aberto ao público em 21 de agosto de 1954, em razão das comemorações do IV Centenário da Cidade de São Paulo. Uma equipe liderada pelo arquiteto Oscar Niemeyer foi a responsável pelo desenvolvimento do projeto arquitetônico do parque — de estética modernista —, cujo aproveitamento estava destinado à cultura, embora parte dos edifícios tenha sido utilizada, por muitos anos, como repartição pública. O projeto paisagístico da área verde foi elaborado por Otávio Augusto Teixeira Mendes, que prezou pela preservação da vegetação já existente. (BARONE, 2007; MACEDO; SAKATA, 2010; SÃO PAULO, 2019a).



Imagem 1 – Vista área da construção do Parque Ibirapuera no início dos anos 50. Foto: Werner Haberkorn.
Fonte: Parque Ibirapuera Conservação (2016).

O Parque Ibirapuera é o primeiro parque metropolitano de São Paulo, também é um marco para os parques urbanos da linha paisagística moderna no Brasil, pois indica o começo da demanda por mais espaços de lazer nas grandes cidades, incorporando equipamentos de recreação, lazer ativo e atividades culturais. A construção do parque foi uma forma de exaltar o crescimento econômico de São Paulo e passar uma imagem mais progressista da cidade; o Ibirapuera também é o resultado dos esforços do poder público para garantir a implantação de um parque nas terras adquiridas pela municipalidade (BARONE, 2007).

Se à época de sua abertura ao público o Ibirapuera já provava ser um elemento urbano de enaltecimento à grandeza da cidade, atualmente, o parque ainda demonstra ser um dos pontos mais valorizados de São Paulo: implantado em meio à uma região de alta renda, está cercado de imóveis de alto padrão — valorizados ainda mais com a sua presença. Sua contribuição para o mercado imobiliário, assim como seu status de atrativo turístico da capital confirmam a sua importância para a valorização urbana da cidade de São Paulo (SAKATA, 2018).

4.2 SETORES, INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS

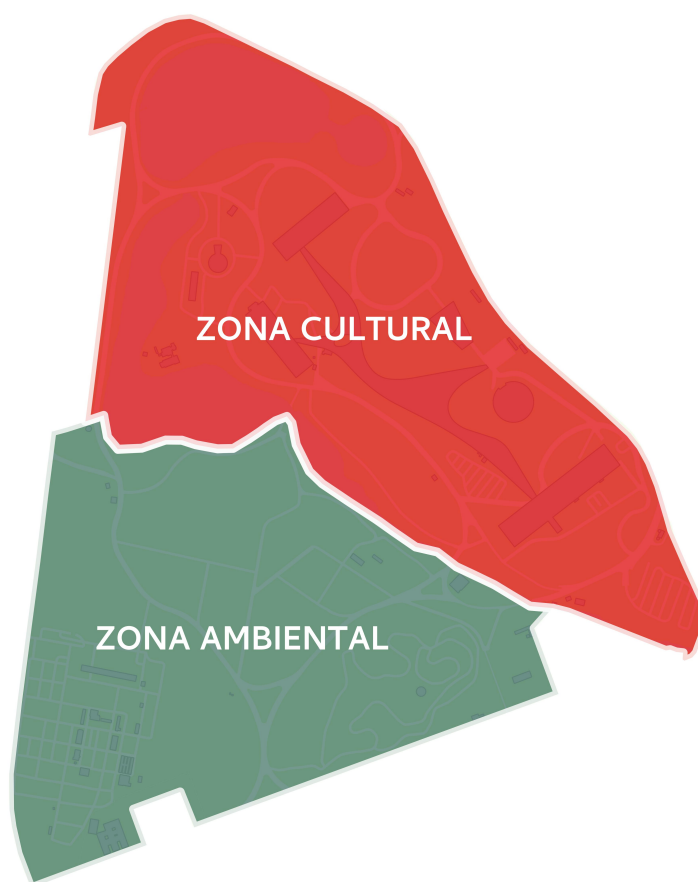
Levando em conta a paisagem, a apropriação do espaço pelos usuários e os elementos presentes no parque, o Ibirapuera pode ser dividido em dois setores: cultural e ambiental (Mapa 4)¹⁷. Os lagos são a referência espacial desta setorização, sendo que no setor cultural estão presentes grande parte das edificações do parque, como a Marquise, os Pavilhões (Culturas Brasileiras, Bienal de São Paulo, Museu Afro), a Oca, o Auditório, a Escola Municipal de Astrofísica e o Planetário. De acordo o Plano Diretor do Parque (2019), este é o setor com mais vocação para receber a maior parte dos eventos do parque, tais como congressos, simpósios, conferências, atividades relativas à educação e pesquisa astronômica, mostras e exposições de arte permanentes, temporárias ou itinerantes, orquestras, shows de dança, bienais de arquitetura e artes, eventos de moda, teatro e shows de música, além de outros (SÃO PAULO, 2019a).

No setor ambiental prevalecem os maciços arbóreos e as construções associadas ao serviço ambiental do município, como o Viveiro Municipal Manequinho Lopes, a Universidade Aberta do Meio Ambiente e Cultura da Paz (UMAPAZ) e o Herbário Municipal.

[17] Como há usos diferenciados dos espaços do parque, esta é uma proposta de setorização do Ibirapuera presente em seu Plano Diretor, elaborado em 2019.

Como o parque é enquadrado por lei como Zona Especial de Preservação Ambiental (ZEPAM), isto é, como uma porção do território municipal destinada à proteção de áreas que prestam serviços ambientais, o setor ambiental comporta apenas eventos de pequeno porte e baixo impacto. Algumas atividades compatíveis com este setor são as de contemplação, de relaxamento e atividades ao ar livre, como trilhas para observação de árvores, observação de pássaros, piqueniques e atividades físicas nos equipamentos instalados (quadras esportivas e pista de cooper) (SÃO PAULO, 2014; SÃO PAULO, 2019a).

Segundo dados do Plano Diretor do Ibirapuera, a infraestrutura do parque se divide em quatro grandes conjuntos: edificações, instalações, equipamentos e grandes espaços abertos. No conjunto de edificações estão todos os principais prédios e construções, como o Museu Afro Brasil, o Museu de Arte Moderna (MAM), o Pavilhão Japonês etc. No conjunto de instalações estão reunidos os conjuntos de aparelhos para determinado fim, como sinalização, lanchonetes e sanitários. Já no último conjunto estão os equipamentos necessários à realização de uma determinada atividade, como as quadras esportivas e o *playground*. (SÃO PAULO, 2019a).



Mapa 4 – Setores do Parque Ibirapuera

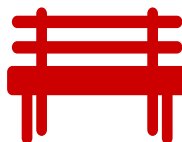
Fonte: elaborado pela autora com base no mapa presente em SÃO PAULO (2019a).

CONJUNTOS DE INFRAESTRUTURA DO PARQUE IBIRAPUERA



EDIFICAÇÕES

Pavilhão das Culturas Brasileiras (PACUBRA)
OCA
Bienal
Museu Afro
Auditório
Museu de Arte Moderna
Pavilhão Japonês
Escola de Astrofísica e Planetário
Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO)
UMAPAZ



INSTALAÇÕES

Mobiliário
Sinalização
Lanchonetes
Sanitários
Portarias
Estacionamento



EQUIPAMENTOS

Campo experimental
Quadras esportivas
Slackline e redário
Playground
Serraria, Praça Burle Marx, Bosque da Leitura
Viveiro Manequinho Lopes
Praça de jogos
Caminhos
(pista de cooper, pista de caminhada e ciclofaixas)
Antiga administração
Escola de Jardinagem, Guarda Civil Metropolitana e
Vigilância do parque
Marquise



GRANDES ESPAÇOS

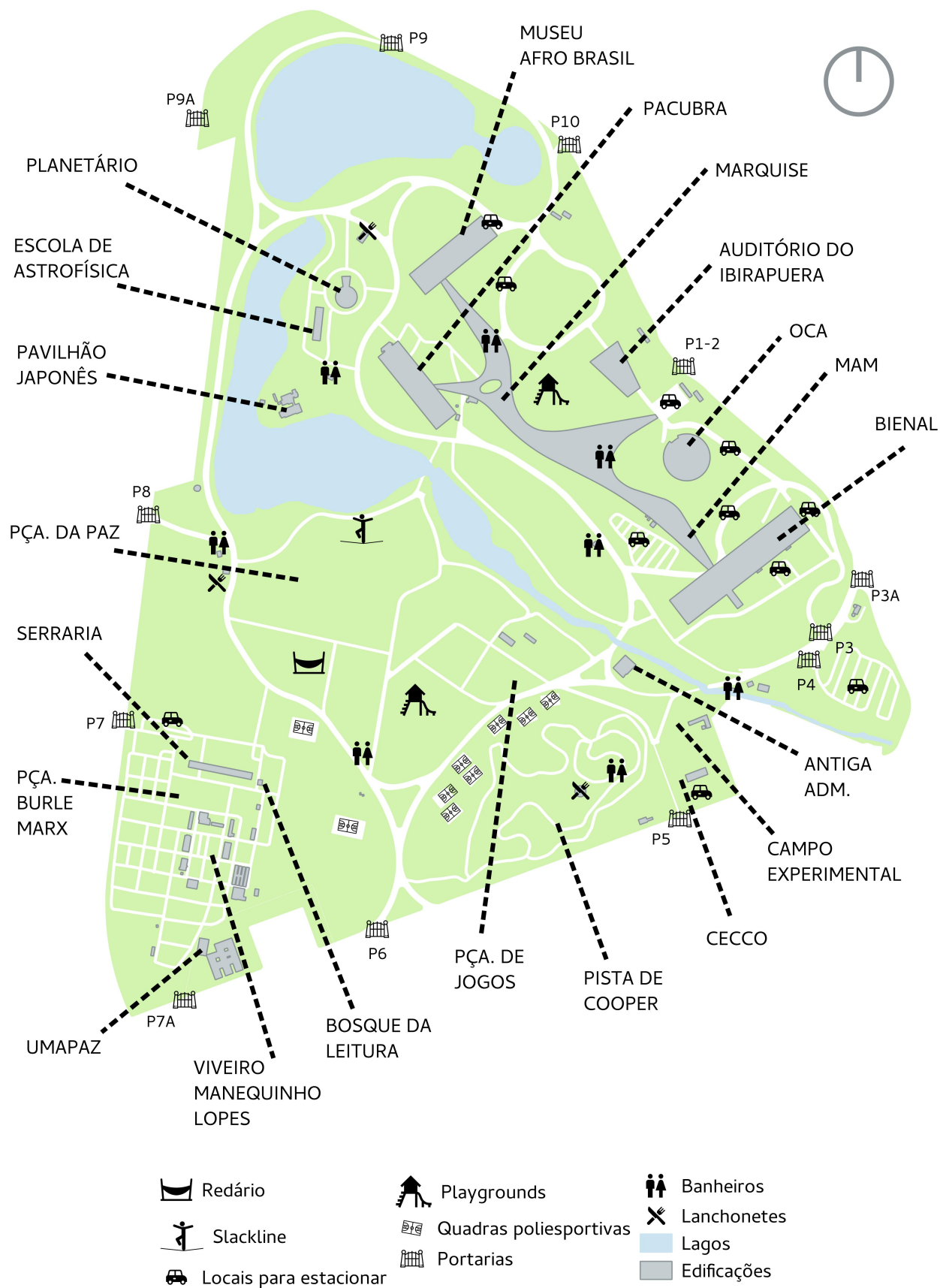
Praça da Paz

Quanto aos serviços existentes no parque, o Ibirapuera possui serviços de alimentação, de estacionamento e culturais. O parque possui três lanchonetes — uma no setor cultural e duas no setor ambiental —, um restaurante no edifício do MAM, sob a marquise, e diversos ambulantes instalados pela área do parque. Os bolsões de estacionamentos do parque estão localizados no Autorama (portões 3 e 4), na Bienal, MAM, Oca e portão 7, além de vagas em vias próximas à Bienal e Oca; também há vagas operacionais no acesso do portão 10, próximo ao Museu Afro Brasil, utilizadas principalmente em eventos realizados dentro do parque. O estacionamento é pago (Zona Azul) e dá direito a 2 horas renováveis por mais 2 horas. (SÃO PAULO, 2019a; ÁREAS VERDES DAS CIDADES, 2020).

No que se refere aos serviços culturais, o Ibirapuera possui várias edificações e espaços que oferecem programações culturais aos seus frequentadores. Segundo a programação de eventos do parque em abril de 2019, ocorrem eventos, exposições e espetáculos nas áreas externas, como na arena da ponte de ferro, na fonte luminosa, no gramado entre a Marquise e o Auditório Ibirapuera, no gramado em frente a lanchonete da Praça da Paz, no parquinho próximo ao portão 6 e na Serraria; a UMAPAZ e Bosque da Leitura também promovem oficinas, palestras, trilhas e minicursos, mediante inscrição. Além das áreas externas também há exposições, oficinas e festivais nas edificações do setor cultural, como na Fundação Bienal, no Museu Afro Brasil e no Pavilhão Japonês, sendo que os dois últimos são pagos. A distribuição dos conjuntos de infraestrutura pela área do parque pode ser melhor compreendida no mapa a seguir (Mapa 5).

Como pôde ser visto até aqui, o Parque Ibirapuera é considerado o melhor parque urbano da capital paulista. Não apenas por ser um dos maiores parques em área de São Paulo — é o terceiro maior da cidade, atrás apenas dos Parques Anhanguera e do Carmo — mas por ser um dos parques que mais recebem investimento em infraestrutura. Por ser muito frequentado, principalmente aos finais de semana, é fácil conseguir parcerias para melhorar seus equipamentos e instalações, como foi o caso da reforma da sinalização do parque em 2008, custeada pelo Banco Real em termos de cooperação com a prefeitura de São Paulo (FOLHA DE SÃO PAULO, 2008).

Outro termo de compromisso assinado pela prefeitura visando a melhoria da infraestrutura do parque foi com a Nike em 2017; o acordo consistia na reforma e manutenção do campo de futebol, execução de melhorias na estrutura de sinalização das três pistas de corrida e caminhada, além de serviços esportivos. Em 2017 também foram realizadas as reformas das quadras poliesportivas pela Companhia de Bebida das Américas



Mapa 5 – Infraestrutura (com localização aproximada) do Parque Ibirapuera

Fonte: elaborado pela autora sobre base de quadras de São Paulo (Geosampa) e consulta a dados e localização de infraestrutura do Parque Ibirapuera (Plano Diretor do Parque Ibirapuera (2019) e Google Road).

(Ambev) e dos banheiros pela construtora Cyrela (VEJA SÃO PAULO, 2017; SÃO PAULO, 2017).

Contudo, Sakata (2018) afirma que estas ações são exceções no conjunto de parques públicos, pois o Parque Ibirapuera tem uma alta visibilidade e é cobiçado para propaganda e ações de marketing. Embora o objetivo desta pesquisa não seja discutir com profundidade a infraestrutura dos demais parques urbanos da cidade de São Paulo, diante do exposto até aqui presume-se que a realidade da infraestrutura do Ibirapuera não seja a mesma dos demais parques urbanos espalhados por São Paulo, principalmente aqueles localizados em zonas mais periféricas.

5 METODOLOGIA

Esta pesquisa utilizou métodos quali-quantitativos para a sua elaboração, pois preocupou-se com o aprofundamento da compreensão de uma organização e houve preocupação com a representatividade numérica para explorar o problema proposto. Tem como objetivo ser uma pesquisa exploratória, já que tem como finalidade proporcionar maior familiaridade com o problema estudado (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009).

Para a construção do referencial teórico, os procedimentos realizados foram pesquisa bibliográfica em materiais já elaborados e analisados — como livros, artigos científicos e trabalhos acadêmicos —, e pesquisa documental em material sem ou com tratamento analítico, como relatórios de órgãos governamentais, relatórios de pesquisa, leis e resoluções, além de consulta a sites relacionados ao tema da pesquisa. Para a obtenção dos resultados também foi adotado como procedimento a pesquisa de tipo *survey*, para obter informações de características e opiniões diretamente com o grupo de interesse (GIL, 2008; SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009).

5.1 AMOSTRA

A amostra é definida por Gil (2008, p. 90) como o “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. O tipo de amostragem utilizada foi a não-probabilística por conveniência, onde foram selecionados os elementos (usuários) acessíveis à pesquisadora.

Foi escolhido este tipo de amostragem pelas características exploratórias da pesquisa e por este ser um tipo de amostragem que não requer um nível elevado de precisão. Portanto, é importante ressaltar que os indivíduos não foram escolhidos de maneira aleatória — a pesquisa foi respondida por quem estava disposto a participar — e não foi estabelecida uma quantidade de entrevistados por decorrência da amostragem utilizada. Sendo assim, reconhece-se as limitações desta pesquisa, sendo que os resultados encontrados na amostra se referem apenas a ela e não podem ser, de nenhuma forma, expandidos à população. (GIL, 2008).

5.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E CRITÉRIOS UTILIZADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa foi o questionário, divulgado entre os dias 04 e 23 de maio em redes sociais (Facebook, Instagram e LinkedIn) e

em aplicativos de mensagens instantâneas (WhatsApp)¹⁸. O questionário é definido por Gil (2008, p. 121) como:

[...] técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Apesar de possuir algumas limitações quando o próprio entrevistado responde às questões, como impedir o conhecimento das circunstâncias em que foi respondido — o que pode ser importante na avaliação da qualidade das respostas — e impedir o auxílio ao respondente quando este não entende corretamente as instruções ou perguntas, o questionário possui a vantagem de ser um instrumento de coleta de dados que assegura o anonimato das pessoas e, em formato eletrônico, requer menos recursos para ser aplicado e possibilita atingir um grande número de pessoas (GIL, 2008).

Foram utilizados dois questionários de pesquisa de satisfação como base para a construção do questionário final aplicado nesta pesquisa: o aplicado online pela prefeitura de São Paulo para a elaboração do PLANPAVEL¹⁹ e o aplicado na Pesquisa de Satisfação de Passageiros, realizada pela Secretaria de Aviação Civil (SAC)²⁰ em aeroportos do Brasil. O primeiro serviu como base para as avaliações relacionadas às características de parques (como limpeza dos lagos e manutenção das áreas verdes) e o último serviu como base para a melhor elaboração das perguntas relacionadas aos serviços (como disponibilidade de vagas no estacionamento e qualidade e quantidade de locais para alimentação), pouco explorados no questionário da prefeitura.

Rossi e Slongo (1998) afirmam que a medição da satisfação do cliente com a empresa deve ser feita com experiências recentes, pois desse modo o cliente tem mais certeza no

[18] Devido à pandemia de COVID-19, os parques de São Paulo foram fechados ao público a partir do dia 21 de março e, desse modo, não foi possível realizar entrevistas presenciais no Ibirapuera.

Para mais informações ver:

G1. **Prefeitura de SP determina fechamento dos parques municipais por conta do coronavírus**. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/03/20/prefeitura-de-sp-determina-fechamento-dos-parques-municipais-por-conta-do-coronavirus.ghtml>. Acesso em: 02 jun. 2020.

[19] Ver transcrição do questionário através do link no final do APÊNDICE A.

[20] Para mais informações ver referências:

_____. Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil. Secretaria Nacional de Aviação Civil. **Pesquisa de desempenho operacional e satisfação do passageiro: metodologia**. 2018. Disponível em: <<http://www.transportes.gov.br/pesquisa-satisfacao.html>>. Acesso em: 03 maio 2019.

julgamento dos aspectos positivos e negativos da interação com a empresa. Ainda segundo os autores, seis meses é o período de tempo ideal para fazer esta medição, já que um período maior de tempo pode fazer com que o cliente tenha dificuldades para lembrar com a devida precisão como se deu suas relações com a empresa.

Levando esse aspecto em consideração, foi aplicado um filtro no instrumento de coleta de dados, permitindo que somente aqueles que frequentaram o Parque Ibirapuera no ano de 2019 e começo de 2020 (janeiro a março) respondessem ao questionário. Esse procedimento foi adotado porque notou-se, depois de um dia de divulgação do questionário, que um período de seis meses seria muito restritivo para conseguir respostas.

O questionário foi elaborado com 33 perguntas, sendo 32 perguntas fechadas e uma aberta (local de residência). Todas as opções "outros" também eram abertas. Para uma melhor organização, as questões foram separadas em quatro blocos de perguntas:

- 1) Perfil do entrevistado:** gênero, idade, local de residência e grau de escolaridade;
- 2) Perfil da visita ao parque:** frequência das visitas ao parque, duração da visita ao parque, meio de transporte utilizado para chegar ao parque, motivo da visita ao parque e quem acompanha quando visita o parque;
- 3) Avaliações da infraestrutura e serviços do parque:** avaliações de 1 a 5 dos critérios utilizados na pesquisa;
- 4) Perguntas complementares às avaliações:** busca de informações acerca do parque;
- 5) Comentários acerca do parque e sobre a pesquisa.**

Foram utilizados 22 critérios de avaliação nesta pesquisa, baseados nos conjuntos de infraestrutura descritos no Plano Diretor do Parque Ibirapuera e nos questionários-base já mencionados. São 13 critérios acerca da infraestrutura, 5 critérios sobre as facilidades ao usuário (serviços), 2 critérios relacionados ao meio ambiente, 1 critério sobre acesso e 1 sobre a satisfação geral do usuário com o parque. Um resumo dos critérios utilizados pode ser visto a seguir.

Para as avaliações dos critérios foi adotada uma escala *likert* de 5 pontos (1= péssimo/ 2= ruim/ 3= regular/ 4= bom/ 5= muito bom), onde o respondente atribuía uma nota para cada item de avaliação. Também foi adicionada a opção “não utilizou/não sabe avaliar”, para os casos em que alguns dos itens não tenha sido utilizado na última experiência do usuário com o parque ou para casos em que o usuário não tinha opinião formada sobre o item de avaliação (BRASIL, 2018). No bloco de avaliações foi solicitado que todos os itens fossem avaliados



baseados na última experiência com o parque.

A elaboração do questionário também contou com a aplicação de um pré-teste. Segundo Gil (2008), o questionário, depois de redigido, precisa passar por um teste preliminar, para identificar possíveis falhas, como complexidade das questões, imprecisão na redação, desnecessidade das questões, constrangimentos ao informante etc. Ainda segundo o autor, este teste é feito mediante a aplicação de alguns questionários (de 10 a 20) a elementos que pertencem à população pesquisada. O pré-teste desta pesquisa foi realizado com 11 pessoas entre os dias 26 e 27 de abril, divulgado por meio de mensagens em grupos do WhatsApp, e respondia-o quem tivesse o interesse de participar do teste e já tivesse frequentado pelo menos uma única vez o Parque Ibirapuera. Após a aplicação do pré-teste foram feitos os ajustes necessários no questionário de acordo com a observação das respostas dadas e das opiniões e sugestões de quem havia respondido²¹.

[21] O questionário final encontra-se no APÊNDICE A.

6 RESULTADOS E ANÁLISES

Como ressaltado no capítulo anterior, as análises feitas a partir dos resultados encontrados dizem respeito somente à amostra e não podem ser considerados, de nenhuma forma, como a representação de todos os usuários do Parque Ibirapuera.

A pesquisa recebeu 83 respostas válidas dentro do período de divulgação do questionário, sendo que foram excluídos deste número quatro questionários que vieram duplicados. Para uma melhor ilustração do perfil do usuário e da visita ao Parque Ibirapuera foram utilizados em sua maioria gráficos, mas todas as planilhas (com as frequências absolutas e relativas), assim como o banco de dados utilizados para gerar os resultados podem ser acessados através do link no final do questionário do APÊNDICE A.

6.1 PERFIL DOS USUÁRIOS DA AMOSTRA

A seguir são apresentados os resultados da pergunta filtro e do primeiro bloco de perguntas do questionário: perfil do usuário. Como explicado anteriormente, somente quem tivesse frequentado o parque em certo período podia responder ao questionário; este filtro foi feito para ser obtida uma avaliação mais condizente com a atual situação do Parque Ibirapuera. O gráfico a seguir (Gráfico 1) mostra o período no qual os usuários frequentaram o parque, sendo também, consequentemente, o período ao qual se refere à sua avaliação. Mais da metade dos usuários que responderam ao questionário frequentaram o parque entre o final do ano de 2019 e começo de 2020 (79,5%).

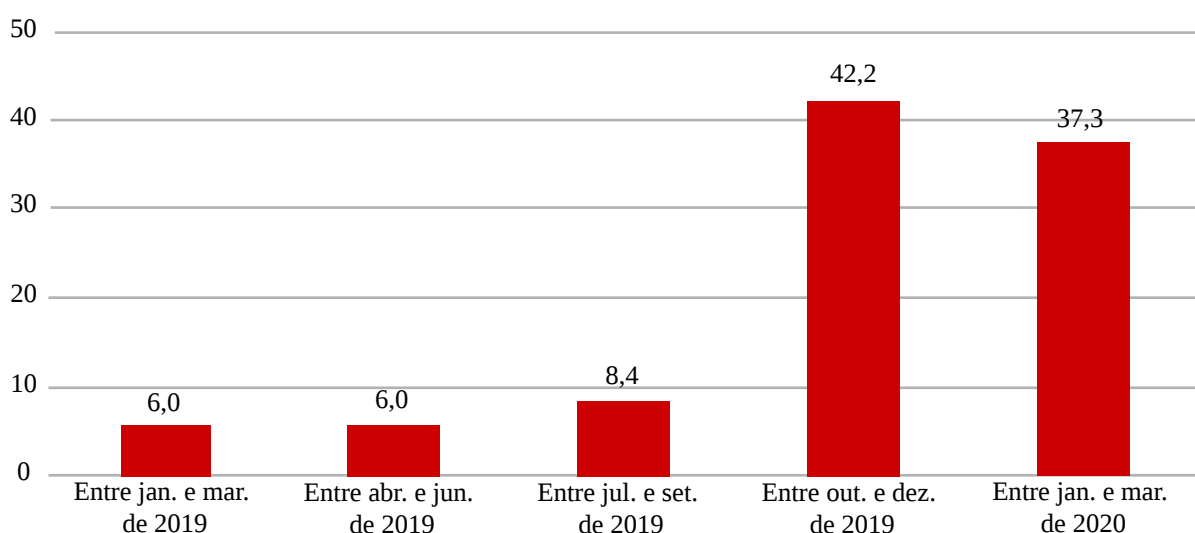


Gráfico 1 – Período em que o usuário frequentou o Parque Ibirapuera (%)

Fonte: elaborado pela autora.

Em relação ao gênero (Gráfico 2), mais da metade de quem respondeu ao questionário eram mulheres (59%), sendo o restante da amostra dividida entre homens (39,8%) e a categoria outros (1,2%).

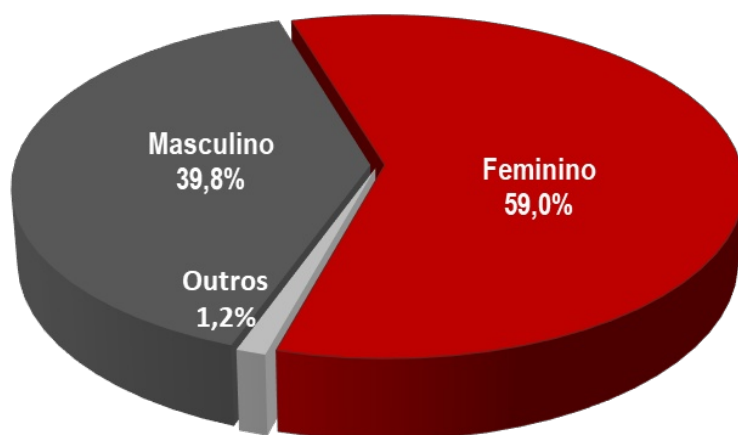


Gráfico 2 – Usuários por gênero
Fonte: elaborado pela autora.

Quanto à idade dos usuários da amostra (Gráfico 3), 66,3% está na faixa etária considerada como jovens (18 a 34 anos)²², 31,3% são adultos e 2,4% estão na faixa etária considerada como idosos. As faixas etárias mais destacadas na amostra são as de 22 a 25 anos e de 26 a 34 anos.

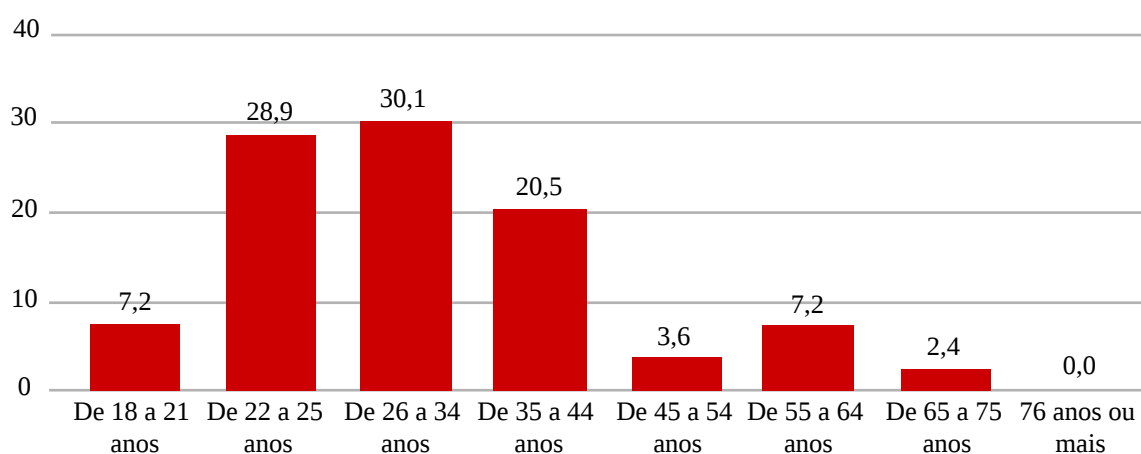


Gráfico 3 – Usuários por faixa etária (%)
Fonte: elaborado pela autora.

[22] O IBGE considera jovens as pessoas entre 15 e 29 anos.

No que diz respeito à residência, 77,1% dos respondentes moravam na cidade de São Paulo, enquanto 22,9% não residiam na capital. Na questão sobre residência, para quem morasse em São Paulo foi solicitado que, além do bairro, o respondente também colocasse a região em que residia na capital. Sendo assim, as respostas foram agrupadas pelas cinco macrozonas administrativas de São Paulo, a saber: Norte, Sul, Leste, Oeste e Centro. A região com maior porcentagem de respondentes foi a Sul, onde encontra-se o Parque Ibirapuera (Gráfico 4).

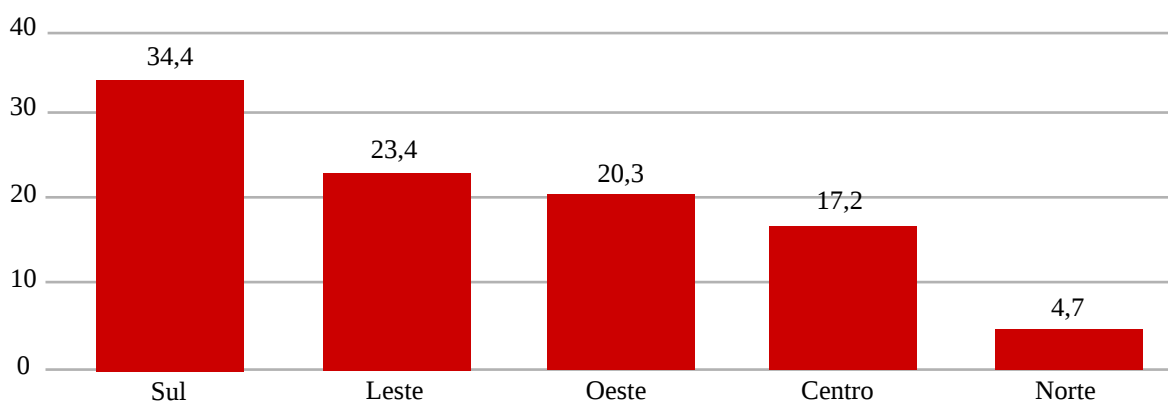


Gráfico 4 – Usuários com residência na cidade de São Paulo por macrozonas administrativas (%)
Fonte: elaborado pela autora.

Quanto aos respondentes que residem fora da cidade de São Paulo (Gráfico 5), muitos (84,2%)²³ têm procedência de cidades do estado de São Paulo fora da região metropolitana, como é o caso de Serra Negra e Guarujá, ou de cidades da região metropolitana, como Osasco e Guarulhos. O questionário também obteve respostas vindas de outros estados, como Mato Grosso do Sul e Ceará (15,8% da amostra).

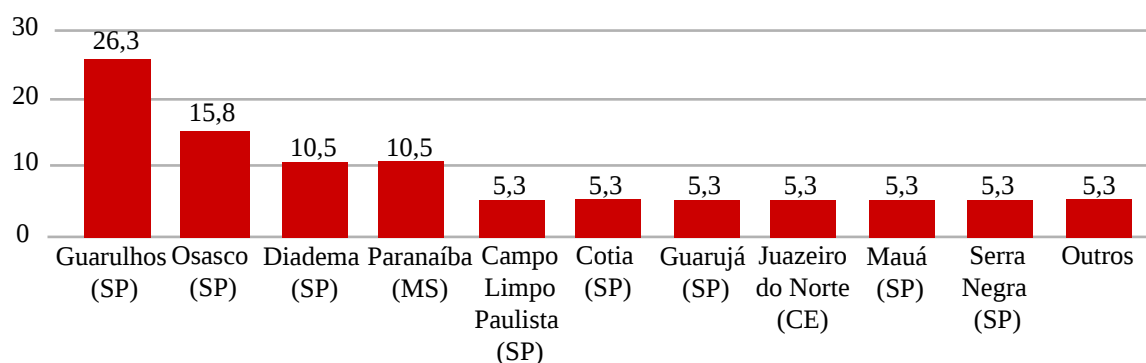


Gráfico 5 – Usuários com residência em outra cidade (%)
Fonte: elaborado pela autora.

No que se refere ao nível de escolaridade (Gráfico 6), 92,8% da amostra possuía ensino superior completo ou estava cursando o nível superior de ensino. O restante da amostra (7,2%) possuía o ensino médio completo ou o ensino fundamental II completo. Não houve, entre os respondentes, pessoas com níveis mais baixos de escolaridade do que fundamental II completo.

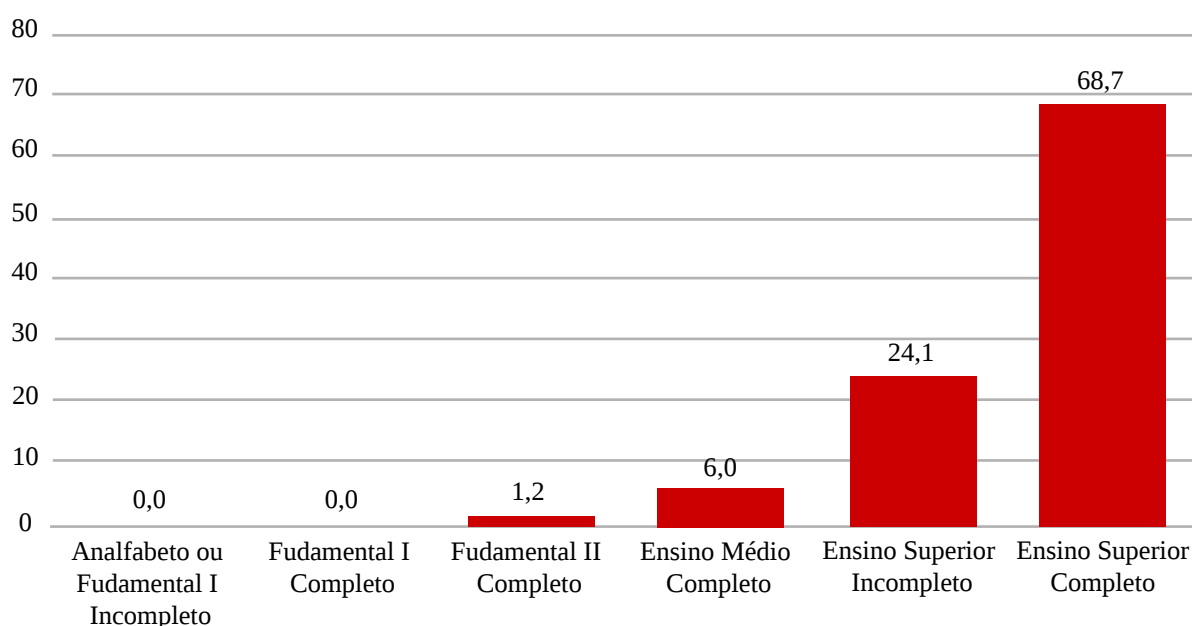


Gráfico 6 – Usuários por nível de escolaridade (%)

Fonte: elaborado pela autora.

Em resumo, o perfil da amostra é caracterizado por mulheres jovens, residentes na cidade de São Paulo e com alto nível de escolaridade. Aqui faz-se uma observação quanto aos níveis de escolaridade e de idade da amostra: o método de coleta de dados, realizado em redes sociais e por aplicativos de mensagens, pode ter influenciado a pouca variedade de respostas destas duas variáveis.

6.2 PERFIL DA VISITA DOS USUÁRIOS DA AMOSTRA

A seguir são apresentados os resultados do segundo bloco de perguntas do questionário: perfil da visita ao parque. Com relação à frequência da visita dos usuários ao

[23] Contando a categoria outros, pois foi uma resposta de um usuário que morava na região do ABC, na zona metropolitana de São Paulo. Como não foi possível identificar a cidade da região a qual ele pertencia, a resposta foi classificada como outros.

Parque Ibirapuera, mais da metade dos usuários da amostra (80,7%) não vão ao parque assiduamente, sendo que a opção uma vez a cada seis meses foi a que mais se destacou, assinalada por quase metade dos respondentes (Gráfico 7).

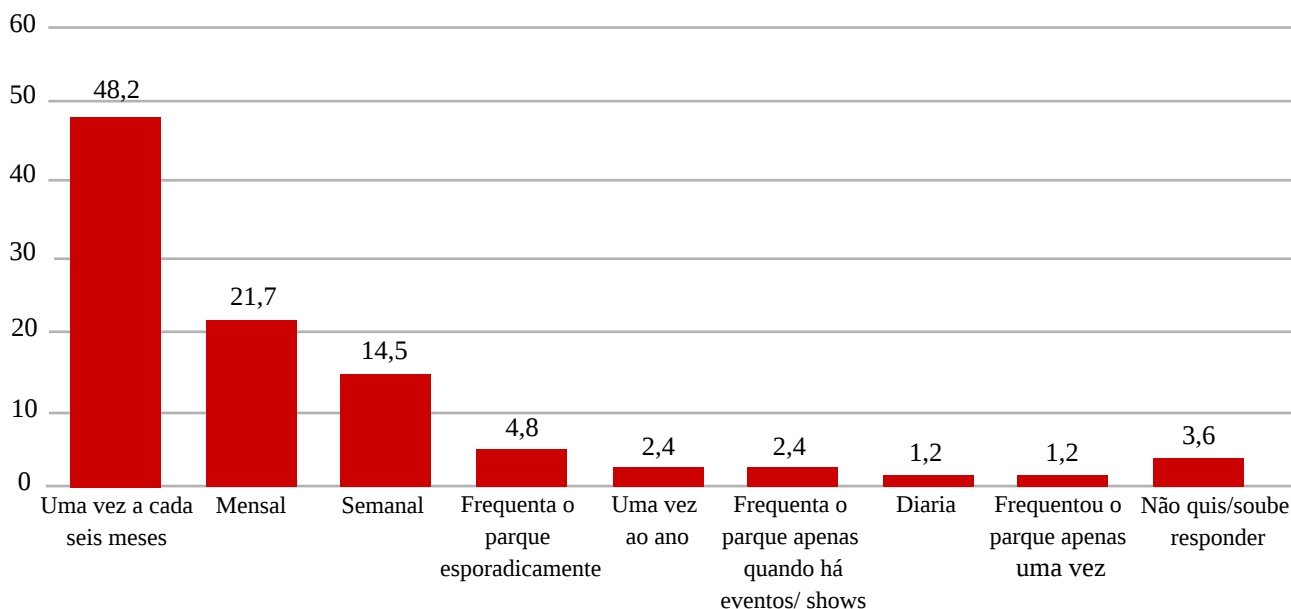


Gráfico 7 – Frequência de uso do Parque Ibirapuera pelos usuários (%)

Fonte: elaborado pela autora.

Quanto ao tempo de duração da visita do usuário ao parque (Gráfico 8), nenhum passou menos de 30 minutos no Ibirapuera quando o visitou, sendo a opção de 1 a 2 horas a que mais se destacou entre as respostas.

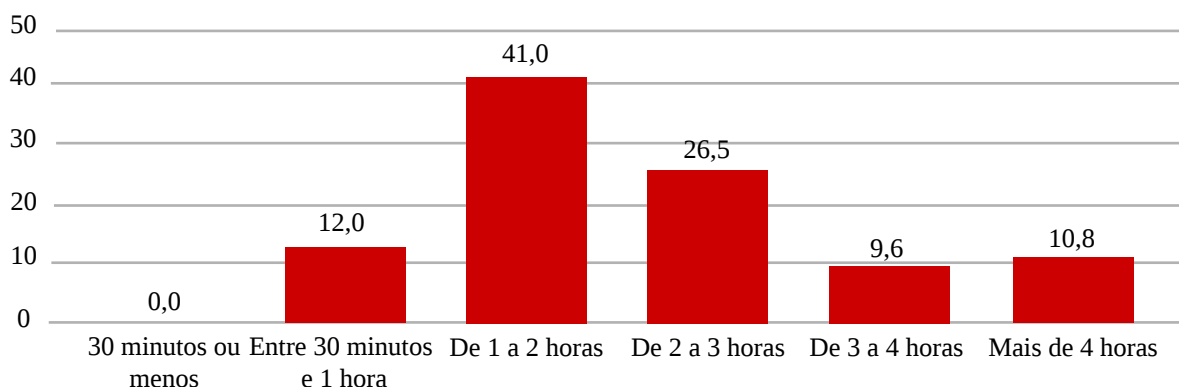


Gráfico 8 – Tempo de duração da visita ao Parque Ibirapuera (%)

Fonte: elaborado pela autora.

No tocante ao principal meio de transporte utilizado pelos usuários da amostra para chegar ao parque, 44,6% utilizam o transporte público, 39,8% utilizam veículo individual e 10,8% utilizam meios alternativos para acessar o Ibirapuera. Uma resposta interessante contida na categoria outros foi a de acesso ao parque a partir do Circular Turismo SP, linha circular de ônibus turístico de São Paulo (Gráfico 9).

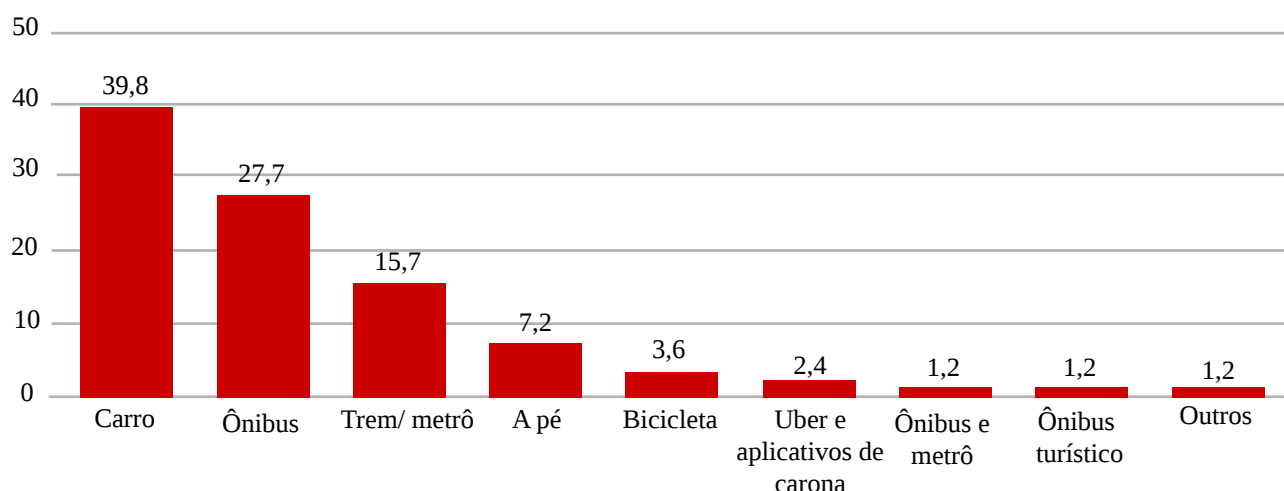


Gráfico 9 – Principal meio de transporte utilizado para chegar ao Parque Ibirapuera²⁴ (%)

Fonte: elaborado pela autora.

Sobre os motivos que levaram os respondentes a utilizar os espaços do parque (Gráfico 10), 79,5% dividiram-se entre prática de esportes ou atividades físicas, contato com a natureza e práticas de atividades culturais e educativas, que são as opções que mais se aproximam das características gerais do Ibirapuera: polo cultural e área verde no coração de São Paulo. Um resultado curioso é o uso do parque por motivações de trabalho, mostrando a diversidade de motivações com as quais o parque é utilizado. Apesar de o parque oferecer cursos gratuitos aos seus usuários, esta foi uma opção que não foi assinalada.

No que concerne às pessoas que acompanharam os usuários na visita ao parque (Gráfico 11), 37,3% vão ao parque junto com amigos, a resposta mais destacada. Outro resultado interessante, assim como na pergunta anterior, é visitar o parque acompanhado de clientes, o que não é totalmente inesperado, já que o Ibirapuera está localizado em uma região que possui uma diversidade de serviços e escritórios.

[24] O questionário obteve uma resposta nesta pergunta que apontava para um mix de todas as alternativas citadas. Sendo assim, como não havia forma de saber o principal meio de transporte utilizado, na compilação dos dados esta resposta foi categorizada como outros.

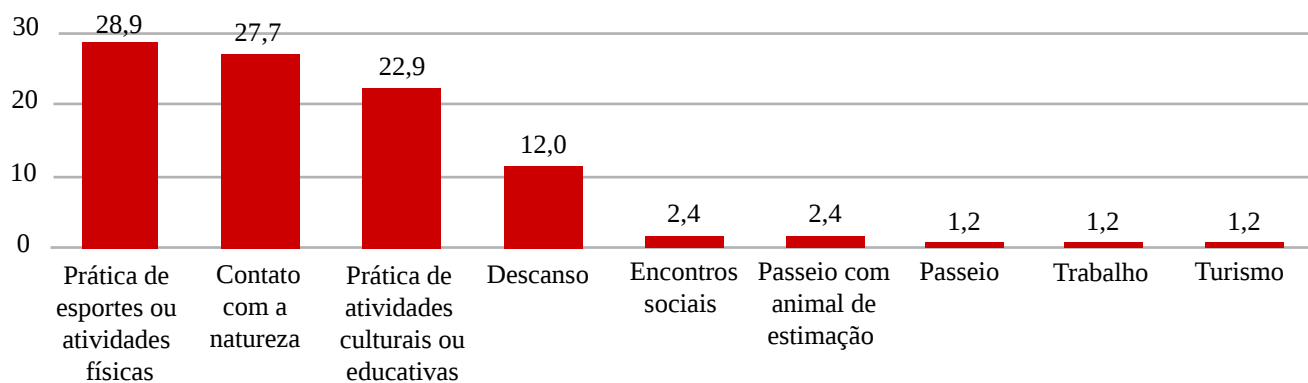


Gráfico 10 – Motivo da visita ao Parque Ibirapuera (%)

Fonte: elaborado pela autora.

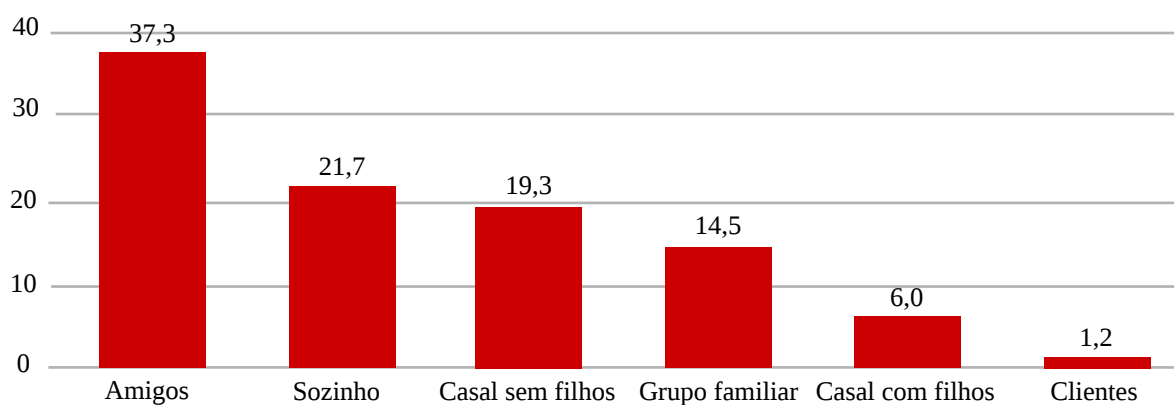


Gráfico 11 – Acompanhantes na visita ao Parque Ibirapuera (%)

Fonte: elaborado pela autora.

Em síntese, os usuários da amostra frequentam o Parque Ibirapuera ocasionalmente e passam de 1 a 2 horas nos espaços do parque. Apesar de não ser uma visita com duração muito longa, indica que o parque possui atrações suficientes para reter quem o utiliza por mais de 30 minutos. Transporte público é o meio de transporte mais utilizado para se ter acesso ao parque, sendo que a principal motivação é praticar esportes ou atividades físicas acompanhados de amigos.

6.3 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O PARQUE IBIRAPUERA

Para o cálculo dos resultados presentes neste subcapítulo foi utilizada média simples das notas dadas para cada critério de avaliação. Também foi calculado o desvio padrão para cada média, pois ele fornece uma medida de dispersão das observações ao redor da média, ou seja, ele é útil para medir a variabilidade das notas dadas (UNIVERSIDADE FEDERAL DO

PARANÁ, 2016). Todos os cálculos foram feitos a partir de fórmulas em planilhas do Excel.

De um modo geral, o parque foi avaliado quanto a sua infraestrutura e serviços como regular (3) pelos usuários da amostra. Porém, sete critérios foram avaliados como ruins (2): disponibilidade de banheiros, disponibilidade de vagas no estacionamento, disponibilidade de bebedouros; custo-benefício do estacionamento, limpeza dos banheiros, custo-benefício dos locais para alimentação e quantidade e qualidade dos locais para alimentação (Tabela 1).

A pergunta sobre informações disponíveis sobre o parque era uma pergunta complementar do questionário, mas foi colocada junto aos demais critérios para fins de compreensão do todo da pesquisa, já que também foi solicitado ao respondente que avaliasse esse elemento. Quanto a isso, do total da amostra, 56,6% responderam que costumavam buscar informações sobre o que o Ibirapuera oferece (como eventos, serviços e infraestrutura) e 43,4% responderam que não costumavam fazer tal procedimento.

Critério de Avaliação	Frequência	Média	DP
Qualidade e quantidade dos espaços culturais	73	3.8	1.08
Satisfação geral com o parque	80	3.8	0.98
Manutenção das áreas verdes do parque	79	3.7	1.23
Informações disponíveis sobre o parque	47	3.6	0.87
Limpeza do parque	80	3.6	1.13
Cordialidade dos funcionários do parque	66	3.5	1.15
Disponibilidade de equipamentos no geral	70	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	75	3.4	1.20
Disponibilidade de lixeiras	78	3.4	1.05
Qualidade das calçadas	79	3.4	1.19
Qualidade da sinalização	77	3.3	1.20
Qualidade das instalações do estacionamento	63	3.2	1.26
Disponibilidade de equipamentos para crianças	57	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	78	3.2	1.14
Acesso ao parque	82	3.1	1.23
Sensação de segurança no entorno do parque	82	3.1	1.20
Disponibilidade de banheiros	78	2.9	1.18
Disponibilidade de vagas no estacionamento	62	2.9	1.25
Disponibilidade de bebedouros	76	2.9	1.15
Custo benefício do estacionamento	61	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	75	2.7	1.16
Custo benefício dos locais para alimentação	70	2.5	1.10
Quantidade e qualidade dos locais para alimentação	70	2.5	1.05

Legenda: DP = Desvio padrão

Tabela 1 – Média das avaliações (1 a 5)

Fonte: elaborado pela autora.

Todos os critérios utilizados para avaliar o parque obtiveram uma nota mínima de 1 (péssimo) e uma nota máxima de 5 (muito bom). Das notas dadas, apenas a satisfação geral e informações disponíveis sobre o parque não sofreram uma grande variação, comparadas às notas dos demais critérios. Praticamente todos os critérios avaliados ficaram com notas abaixo da nota dada à satisfação geral com o Ibirapuera, com exceção apenas da qualidade e quantidade dos espaços culturais, que obteve a maior nota entre os critérios avaliados.

Conforme tabela 2, quem frequentou o parque em 2020 avaliou melhor a infraestrutura e serviços do parque do que aqueles que frequentaram em 2019, sendo que dois critérios obtiveram a mesma nota em ambos os períodos: qualidade da sinalização e quantidade e qualidade dos locais para alimentação. Apenas dois critérios foram melhor avaliados em 2019, sendo eles informações disponíveis sobre o parque e acesso ao parque.

Critério de Avaliação	2019			2020			Total		
	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP
Qualidade e quantidade dos espaços culturais	46	3.6	1.18	27	4.2	0.79	73	3.8	1.08
Satisfação geral com o parque	51	3.6	1.00	29	4.0	0.91	80	3.8	0.98
Manutenção das áreas verdes do parque	52	3.6	1.22	27	3.8	1.24	79	3.7	1.23
Informações disponíveis sobre o parque	33	3.7	0.92	14	3.6	0.76	47	3.6	0.87
Limpeza do parque	51	3.5	1.08	29	3.8	1.21	80	3.6	1.13
Cordialidade dos funcionários do parque	47	3.4	1.08	19	3.6	1.34	66	3.5	1.15
Disponibilidade de equipamentos no geral	45	3.3	1.00	25	3.8	1.00	70	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	48	3.3	1.20	27	3.7	1.17	75	3.4	1.20
Disponibilidade de lixeiras	49	3.2	1.01	29	3.9	0.99	78	3.4	1.05
Qualidade das calçadas	51	3.2	1.18	28	3.8	1.14	79	3.4	1.19
Qualidade da sinalização	50	3.3	1.29	27	3.3	1.04	77	3.3	1.20
Qualidade das instalações do estacionamento	43	3.2	1.27	20	3.4	1.27	63	3.2	1.26
Disponibilidade de equipamentos para crianças	38	2.9	1.08	19	3.7	1.05	57	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	50	3.0	1.06	28	3.5	1.23	78	3.2	1.14
Acesso ao parque	52	3.1	1.26	30	3.0	1.19	82	3.1	1.23
Sensação de segurança no entorno do parque	52	3.0	1.16	30	3.1	1.28	82	3.1	1.20
Disponibilidade de banheiros	49	2.8	1.16	29	3.2	1.18	78	2.9	1.18
Disponibilidade de vagas no estacionamento	41	2.9	1.37	21	3.0	1.02	62	2.9	1.25
Disponibilidade de bebedouros	47	2.8	1.15	29	3.0	1.15	76	2.9	1.15
Custo benefício do estacionamento	39	2.6	1.37	22	3.0	1.21	61	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	49	2.6	1.14	26	3.0	1.18	75	2.7	1.16
Custo benefício dos locais para alimentação	45	2.3	1.16	25	2.8	0.90	70	2.5	1.10
Quantidade e qualidade dos locais para alimentação	45	2.5	1.06	25	2.5	1.05	70	2.5	1.05

Legenda: N = frequência/ Méd. = Média/ DP = Desvio padrão

Tabela 2 – Média das avaliações por ano de última experiência com o Parque Ibirapuera

Fonte: elaborado pela autora.

A média de avaliações por gênero (Tabela 3) não tem muita diferença no geral, porém alguns critérios foram melhor avaliados por homens do que por mulheres, como disponibilidade de lixeiras, qualidade da sinalização; disponibilidade de assentos e disponibilidade de banheiros. Em contrapartida, as mulheres avaliaram melhor a qualidade das instalações do estacionamento, sensação de segurança no entorno do parque e disponibilidade de vagas no estacionamento.

Critério de Avaliação	Feminino			Masculino			Total		
	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP
Qualidade e quantidade dos espaços culturais	42	3.8	1.06	30	3.9	1.12	72	3.8	1.08
Satisfação geral com o parque	46	3.8	0.96	33	3.7	1.04	79	3.8	0.98
Manutenção das áreas verdes do parque	47	3.7	1.21	31	3.7	1.19	78	3.7	1.23
Informações disponíveis sobre o parque	29	3.7	0.89	17	3.6	0.79	46	3.7	0.87
Limpeza do parque	48	3.6	1.18	31	3.6	1.08	79	3.6	1.13
Cordialidade dos funcionários do parque	37	3.5	1.28	28	3.6	0.96	65	3.5	1.15
Disponibilidade de equipamentos no geral	42	3.5	0.86	27	3.6	1.22	69	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	41	3.5	1.19	33	3.4	1.23	74	3.5	1.20
Disponibilidade de lixeiras	46	3.3	0.97	31	3.6	1.15	77	3.4	1.05
Qualidade das calçadas	47	3.4	1.26	31	3.4	1.11	78	3.4	1.19
Qualidade da sinalização	44	3.1	1.21	32	3.5	1.19	76	3.3	1.20
Qualidade das instalações do estacionamento	35	3.3	1.35	27	3.1	1.17	62	3.2	1.26
Disponibilidade de equipamentos para crianças	35	3.2	1.03	21	3.2	1.29	56	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	46	3.0	1.09	31	3.5	1.18	77	3.2	1.14
Acesso ao parque	48	3.1	1.31	33	3.0	1.12	81	3.1	1.23
Sensação de segurança no entorno do parque	48	3.2	1.27	33	2.9	1.08	81	3.1	1.20
Disponibilidade de vagas no estacionamento	33	3.1	1.34	28	2.8	1.16	61	3.0	1.25
Disponibilidade de banheiros	44	2.7	1.23	33	3.2	1.08	77	2.9	1.18
Disponibilidade de bebedouros	44	2.8	1.12	31	3.1	1.18	75	2.9	1.15
Custo benefício do estacionamento	33	2.8	1.41	27	2.8	1.24	60	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	41	2.7	1.19	33	2.7	1.15	74	2.7	1.16
Custo benefício dos locais para alimentação	40	2.6	1.17	29	2.4	1.02	69	2.5	1.10
Quantidade e qualidade dos locais para alimentação	40	2.5	1.08	29	2.6	0.98	69	2.5	1.05

Legenda: N = frequência/ Méd. = Média/ DP = Desvio padrão

Tabela 3 – Média das avaliações por gênero²⁶

Fonte: elaborado pela autora.

Usuários com idade até 34 anos avaliaram melhor todos os critérios do que aqueles com idade acima de 34 anos, com exceção do critério custo-benefício dos locais para

[26] Como a categoria outros recebeu apenas uma resposta e tirando ela dos cruzamentos de notas não alterou as notas de uma forma drástica, deve-se considerar que esses resultados dizem respeito apenas aos gêneros feminino e masculino.

alimentação, melhor avaliado pelos usuários com idade acima de 34 anos. Acesso ao parque foi um critério que obteve a mesma avaliação de ambas as categorias de idade (Tabela 4).

Critério de Avaliação	Até 34 anos			Acima de 34 anos			Total		
	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP
Qualidade e quantidade dos espaços culturais	49	4.0	1.02	24	3.4	1.10	73	3.8	1.08
Satisfação geral com o parque	52	3.9	0.92	28	3.5	1.07	80	3.8	0.98
Manutenção das áreas verdes do parque	53	3.9	1.15	26	3.2	1.22	79	3.7	1.23
Informações disponíveis sobre o parque	30	3.7	0.96	17	3.6	0.71	47	3.6	0.87
Limpeza do parque	53	3.9	1.09	27	3.0	1.02	80	3.6	1.13
Cordialidade dos funcionários do parque	40	3.9	0.94	26	2.9	1.23	66	3.5	1.15
Disponibilidade de equipamentos no geral	46	3.7	0.96	24	3.1	1.02	70	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	48	3.8	1.06	27	2.9	1.23	75	3.4	1.20
Disponibilidade de lixeiras	51	3.5	1.05	27	3.3	1.06	78	3.4	1.05
Qualidade das calçadas	53	3.6	1.11	26	2.9	1.21	79	3.4	1.19
Qualidade da sinalização	50	3.4	1.16	27	3.0	1.26	77	3.3	1.20
Qualidade das instalações do estacionamento	38	3.5	1.16	25	2.8	1.30	63	3.2	1.26
Disponibilidade de equipamentos para crianças	35	3.3	1.06	22	3.0	1.21	57	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	52	3.3	1.08	26	2.9	1.23	78	3.2	1.14
Acesso ao parque	54	3.1	1.34	28	3.1	1.02	82	3.1	1.23
Sensação de segurança no entorno do parque	54	3.2	1.23	28	2.8	1.12	82	3.1	1.20
Disponibilidade de banheiros	51	3.1	1.15	27	2.6	1.19	78	2.9	1.18
Disponibilidade de vagas no estacionamento	36	3.2	1.28	26	2.6	1.14	62	2.9	1.25
Disponibilidade de bebedouros	52	3.1	1.07	24	2.5	1.22	76	2.9	1.15
Custo benefício do estacionamento	35	2.9	1.39	26	2.5	1.21	61	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	49	2.9	1.13	26	2.3	1.12	75	2.7	1.16
Custo benefício dos locais para alimentação	46	2.4	1.15	24	2.6	1.01	70	2.5	1.10
Quantidade e qualidade dos locais para alimentação	47	2.5	1.06	23	2.4	1.03	70	2.5	1.05

Legenda: N = frequência/ Méd. = Média/ DP = Desvio padrão

Tabela 4 – Média das avaliações por idade

Fonte: elaborado pela autora.

Embora seja baixa a frequência de respostas de pessoas com nível de escolaridade mais baixo, a média de avaliações por nível de escolaridade mostra que usuários com ensino superior completo ou incompleto deram notas melhores que pessoas com até o ensino médio completo, com exceção dos critérios informações disponíveis sobre o parque e custo-benefício dos locais de alimentação, que foram melhores avaliados por quem tinha até o ensino médio completo (Tabela 5).

Critério de Avaliação	Até EMC			Até ESCI			Total		
	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP
Qualidade e quantidade dos espaços culturais	6	2.8	1.60	67	3.9	0.99	73	3.8	1.08
Satisfação geral com o parque	6	3.2	1.83	74	3.8	0.89	80	3.8	0.98
Manutenção das áreas verdes do parque	6	2.7	1.51	73	3.8	1.17	79	3.7	1.23
Informações disponíveis sobre o parque	5	4.2	0.84	42	3.6	0.86	47	3.6	0.87
Limpeza do parque	6	2.8	1.60	74	3.7	1.08	80	3.6	1.13
Cordialidade dos funcionários do parque	6	3.2	1.33	60	3.5	1.14	66	3.5	1.15
Disponibilidade de equipamentos no geral	6	3.0	1.67	64	3.5	0.94	70	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	6	2.8	1.60	69	3.5	1.16	75	3.4	1.20
Disponibilidade de lixeiras	6	2.7	1.63	72	3.5	0.98	78	3.4	1.05
Qualidade das calçadas	6	2.5	1.52	73	3.5	1.14	79	3.4	1.19
Qualidade da sinalização	6	2.8	1.60	71	3.3	1.17	77	3.3	1.20
Qualidade das instalações do estacionamento	5	3.0	1.58	58	3.2	1.25	63	3.2	1.26
Disponibilidade de equipamentos para crianças	6	2.7	1.63	51	3.3	1.06	57	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	6	3.0	1.67	72	3.2	1.10	78	3.2	1.14
Acesso ao parque	6	2.5	1.52	76	3.1	1.20	82	3.1	1.23
Sensação de segurança no entorno do parque	6	2.8	1.60	76	3.1	1.17	82	3.1	1.20
Disponibilidade de banheiros	6	2.7	1.63	72	3.0	1.15	78	2.9	1.18
Disponibilidade de vagas no estacionamento	5	2.2	1.64	57	3.0	1.21	62	2.9	1.25
Disponibilidade de bebedouros	5	2.4	1.67	71	2.9	1.11	76	2.9	1.15
Custo benefício do estacionamento	5	2.4	1.67	56	2.8	1.30	61	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	6	2.7	1.51	69	2.7	1.14	75	2.7	1.16
Custo benefício dos locais para alimentação	5	2.8	1.79	65	2.5	1.05	70	2.5	1.10
Quantidade e qualidade dos locais para alimentação	5	2.4	1.67	65	2.5	1.00	70	2.5	1.05

Legenda: N = frequência/ Méd. = média/ DP = desvio padrão/ EMC = ensino médio completo/ ESCI = ensino superior completo ou incompleto

Tabela 5 – Média das avaliações por escolaridade

Fonte: elaborado pela autora.

Quanto ao local de residência, as melhores notas foram dadas pelos residentes da cidade de São Paulo, sendo que os critérios informações disponíveis sobre o parque e custo-benefício dos locais de alimentação foram melhor avaliados por residentes de outras cidades. Em alguns critérios houve uma diferença razoável entre as notas de ambos, como em qualidade e quantidade dos espaços culturais, manutenção das áreas verdes, limpeza dos lagos, qualidade das calçadas e qualidade das instalações do estacionamento (Tabela 6).

Critério de Avaliação	São Paulo			Outra cidade			Total		
	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP
Qualidade e quantidade dos espaços culturais	55	4.0	1.01	18	3.4	1.20	73	3.8	1.08
Satisfação geral com o parque	62	3.9	0.90	18	3.3	1.13	80	3.8	0.98
Manutenção das áreas verdes do parque	61	3.9	1.12	18	2.9	1.30	79	3.7	1.23
Informações disponíveis sobre o parque	35	3.6	0.91	12	3.7	0.78	47	3.6	0.87
Limpeza do parque	62	3.7	1.07	18	3.2	1.25	80	3.6	1.13
Cordialidade dos funcionários do parque	49	3.6	1.11	17	3.1	1.22	66	3.5	1.15
Disponibilidade de equipamentos no geral	53	3.5	0.91	17	3.3	1.31	70	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	57	3.6	1.15	18	2.9	1.23	75	3.4	1.20
Disponibilidade de lixeiras	60	3.6	0.95	18	3.0	1.28	78	3.4	1.05
Qualidade das calçadas	61	3.5	1.19	18	2.9	1.11	79	3.4	1.19
Qualidade da sinalização	59	3.3	1.21	18	3.2	1.20	77	3.3	1.20
Qualidade das instalações do estacionamento	45	3.4	1.28	18	2.9	1.18	63	3.2	1.26
Disponibilidade de equipamentos para crianças	40	3.2	0.97	17	3.1	1.45	57	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	60	3.2	1.12	18	3.1	1.23	78	3.2	1.14
Acesso ao parque	63	3.2	1.17	19	2.7	1.38	82	3.1	1.23
Sensação de segurança no entorno do parque	63	3.2	1.22	19	2.7	1.10	82	3.1	1.20
Disponibilidade de banheiros	60	3.0	1.20	18	2.8	1.15	78	2.9	1.18
Disponibilidade de vagas no estacionamento	44	3.1	1.30	18	2.6	1.09	62	2.9	1.25
Disponibilidade de bebedouros	58	2.9	1.13	18	2.8	1.22	76	2.9	1.15
Custo benefício do estacionamento	42	2.9	1.35	19	2.4	1.22	61	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	58	2.8	1.21	17	2.4	0.93	75	2.7	1.16
Custo benefício dos locais para alimentação	52	2.5	1.06	18	2.6	1.24	70	2.5	1.10
Quantidade e qualidade dos locais para alimentação	52	2.5	1.02	18	2.5	1.15	70	2.5	1.05

Legenda: N = frequência/ Méd. = Média/ DP = Desvio padrão

Tabela 6 – Média das avaliações por cidade de residência

Fonte: elaborado pela autora.

Com relação às médias de avaliação por frequência de uso do parque (Tabela 7), não houve muita diferença entre as avaliações de quem visita o parque uma vez a cada seis meses, mensalmente ou quem visita com outros tipos de frequência. Porém, no que concerne à satisfação geral com o parque e qualidade dos espaços culturais, quem visita o parque mensalmente deu uma nota maior do que aqueles com outras frequências de uso.

Critério de Avaliação	UVSM			Mensalmente			Outros			Total		
	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP
Quali. e quant. dos esp. cult.	34	3.9	1.04	17	4.0	1.00	19	3.8	0.90	73	3.8	1.08
Satisfação geral com o prq.	39	3.8	0.85	18	4.1	0.94	20	3.7	0.92	80	3.8	0.98
Manut. das áreas verdes do prq.	39	3.8	1.12	18	3.7	1.36	19	3.6	1.12	79	3.7	1.23
Inf. disponíveis sobre o prq.	23	3.9	0.67	11	3.3	1.01	11	3.5	1.04	47	3.6	0.87
Limpeza do parque	38	3.8	0.97	18	3.8	1.00	21	3.4	1.29	80	3.6	1.13
Cordialidade dos func. do prq.	32	3.7	1.04	12	3.5	1.24	19	3.4	1.26	66	3.5	1.15
Disponibilidade de equip. no geral	34	3.6	0.95	14	3.6	0.94	19	3.4	0.96	70	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	35	3.6	1.00	17	3.2	1.33	20	3.6	1.23	75	3.4	1.20
Disponibilidade de lixeiras	38	3.6	0.92	17	3.5	1.18	20	3.4	0.99	78	3.4	1.05
Quali. das calçadas	38	3.5	1.11	18	3.6	1.24	20	3.3	1.16	79	3.4	1.19
Quali. da sinalização	38	3.5	1.20	17	3.1	1.05	19	3.3	1.20	77	3.3	1.20
Quali. das instalações do estc.	28	3.3	1.29	14	3.1	1.23	18	3.4	1.25	63	3.2	1.26
Disponibilidade de equip. para cças.	28	3.3	1.08	11	3.5	1.13	15	3.1	1.03	57	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	38	3.2	1.08	18	3.2	1.15	19	3.4	1.16	78	3.2	1.14
Acesso ao parque	39	2.9	1.23	18	3.3	1.14	22	3.4	1.18	82	3.1	1.23
Sensação de seg. no entorno do prq.	39	3.0	1.25	18	3.2	1.29	22	3.2	0.97	82	3.1	1.20
Disponibilidade de banheiros	36	3.0	1.13	18	3.0	1.19	21	3.0	1.24	78	2.9	1.18
Disponibilidade de vagas no estc.	27	3.0	1.33	14	2.7	1.07	18	3.2	1.22	62	2.9	1.25
Disponibilidade de bebedouros	36	3.0	1.25	18	2.8	0.81	19	2.9	1.18	76	2.9	1.15
Custo benefício do estc.	27	3.0	1.53	13	2.6	1.04	18	2.8	1.17	61	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	36	2.8	1.23	17	2.8	0.90	19	2.7	1.24	75	2.7	1.16
Custo benefício dos loc. para alim.	34	2.4	1.10	16	2.8	1.00	17	2.8	1.15	70	2.5	1.10
Quant. e quali. dos loc. alim.	34	2.6	1.07	17	2.4	1.00	16	2.5	1.03	70	2.5	1.05

Legenda: N = frequência/ Méd. = Média/ DP = Desvio padrão/ UVSM = uma vez a cada seis meses

Tabela 7 – Média das avaliações por frequência de uso do Parque Ibirapuera

Fonte: elaborado pela autora.

Entre as médias de avaliação por motivação (Tabela 8) aqueles que visitaram o parque pela prática de esportes ou atividades físicas deram uma nota melhor para os critérios qualidade dos espaços culturais e satisfação geral com o parque. Por outro lado, aqueles com motivação de contato com a natureza deram uma nota melhor para o critério informações disponíveis sobre o parque.

Critério de Avaliação	PEAF			CN			Outros			Total		
	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP	N	Méd.	DP
Quali. e quant. dos esp. cult.	21	4.1	0.73	19	3.6	1.21	33	3.8	1.17	73	3.8	1.08
Satisfação geral com o prq.	23	4.0	0.80	21	3.7	1.19	36	3.6	0.96	80	3.8	0.98
Manut. das áreas verdes do prq.	22	3.6	1.05	21	3.8	1.40	36	3.7	1.24	79	3.7	1.23
Inf. disponíveis sobre o prq.	10	3.4	0.84	15	4.0	0.76	22	3.5	0.91	47	3.6	0.87
Limpeza do parque	24	3.7	1.20	20	3.5	1.28	36	3.6	1.02	80	3.6	1.13
Cordialidade dos func. do prq.	16	3.5	1.26	22	3.4	1.18	28	3.6	1.10	66	3.5	1.15
Disponibilidade de equip. no geral	19	3.6	1.02	20	3.4	1.10	31	3.5	1.00	70	3.5	1.02
Limpeza dos lagos	23	3.3	1.19	21	3.8	1.29	31	3.3	1.12	75	3.4	1.20
Disponibilidade de lixeiras	24	3.7	0.81	22	3.4	1.14	32	3.3	1.14	78	3.4	1.05
Quali. das calçadas	23	3.5	0.99	21	3.2	1.40	35	3.4	1.20	79	3.4	1.19
Quali. da sinalização	22	3.1	0.99	21	3.5	1.36	34	3.3	1.24	77	3.3	1.20
Quali. das instalações do estc.	16	3.1	1.31	18	2.9	1.21	29	3.4	1.27	63	3.2	1.26
Disponibilidade de equip. para cças.	11	3.1	1.14	20	3.2	1.09	26	3.3	1.19	57	3.2	1.13
Disponibilidade de assentos	21	3.1	1.06	22	3.3	1.16	35	3.2	1.20	78	3.2	1.14
Acesso ao parque	23	2.8	1.17	23	3.4	1.16	36	3.1	1.29	82	3.1	1.23
Sensação de seg. no entorno do prq.	24	2.9	1.12	23	3.1	1.31	35	3.2	1.20	82	3.1	1.20
Disponibilidade de banheiros	24	3.1	1.15	21	3.2	1.21	33	2.7	1.16	78	2.9	1.18
Disponibilidade de vagas no estc.	16	2.8	1.05	19	2.9	1.24	27	3.0	1.40	62	2.9	1.25
Disponibilidade de bebedouros	22	2.7	1.08	20	2.9	1.27	34	3.0	1.14	76	2.9	1.15
Custo benefício do estc.	15	2.5	1.13	20	2.9	1.35	26	2.8	1.43	61	2.8	1.32
Limpeza dos banheiros	23	2.9	1.20	21	2.8	1.29	31	2.5	1.03	75	2.7	1.16
Custo benefício dos loc. para alim.	19	2.5	0.77	21	2.6	1.20	30	2.4	1.22	70	2.5	1.10
Quant. e quali. dos loc. alim.	19	2.3	0.75	21	2.7	1.20	30	2.5	1.11	70	2.5	1.05

Legenda: N = frequência/ Méd. = Média/ DP = Desvio padrão/ PEAF = prática de esportes ou atividades físicas/ CN = contato com a natureza

Tabela 8 – Média das avaliações por motivação de visita ao Parque Ibirapuera

Fonte: elaborado pela autora.

De acordo com os resultados encontrados na pesquisa, a infraestrutura e os serviços do Parque Ibirapuera foram avaliados pelos usuários da amostra como regular, sendo que o critério que obteve maior nota foi a qualidade e quantidade dos espaços culturais, com avaliação média de 3,8. Apesar de ser considerado o melhor parque da capital, o Ibirapuera não conseguiu obter notas no intervalo entre bom ou muito bom em nenhum dos critérios avaliados, sendo que 30,4% dos critérios obtiveram média inferior aos demais, avaliados como regulares. Dos critérios avaliados como ruins, os serviços relacionados à alimentação dentro do parque foram os que obtiveram as piores notas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como foco geral de investigação a satisfação do usuário de parques urbanos com sua infraestrutura e serviços prestados, para isso foi escolhido o Parque Ibirapuera como objeto de estudo. Os objetivos gerais e específicos foram atingidos a partir da aplicação de questionário junto a usuários do parque e da análise dos resultados encontrados. Os assuntos discutidos no referencial teórico também foram parte fundamental para a obtenção dos objetivos propostos.

O estudo confirmou que parques urbanos são uma das diversas variedades de áreas verdes presentes em uma cidade e são parte relevante para o equilíbrio ambiental e o bem-estar das pessoas de um modo geral. Além de sua função ambiental e recreacional, alguns parques urbanos, dependendo de suas particularidades, podem possuir funções turísticas, como é o caso do Parque Ibirapuera.

O Ibirapuera é considerado o mais conhecido e um dos melhores parques presentes na cidade de São Paulo. O parque possui uma importância tanto nacionalmente — onde é considerado um marco de transição entre os projetos paisagísticos dos parques urbanos brasileiros — quanto localmente, entrelaçando sua própria história de criação com a da capital. Sua presença também é marcante no turismo de São Paulo, pois é divulgado como um dos atrativos turísticos da cidade, sendo também um dos mais visitados. Sendo assim, é importante — não apenas no sentido de avaliar a

qualidade de um atrativo turístico, mas também no sentido de avaliar um espaço de lazer para a população — medir a satisfação dos usuários do parque com aquilo que é ofertado a eles durante a visita, seja a infraestrutura, seja outras facilidades, como serviços.

A gestão da qualidade não é algo restrito apenas aos ambientes de negócios e a empresas voltadas à venda de produtos ou que trabalhem com serviços, mas também é relevante nos espaços públicos utilizados pelas pessoas de um ambiente urbano. Pode-se dizer que uma das premissas do turismo é que se um local está adequado para o uso dos moradores locais, então também estará apto para atender as necessidades de um turista.

Apesar do tipo de coleta de dados não permitir fazer generalizações, como um estudo preliminar esta pesquisa descobriu alguns dados interessantes acerca da avaliação do parque por parte de seus usuários. Embora seja considerado o melhor parque da capital, ainda há aspectos mal avaliados e que precisam ser trabalhados para um melhor atendimento das necessidades de quem o frequenta. É difícil dizer que os aspectos que se apresentaram como positivos não precisam ser trabalhados, pois todos foram avaliados como regulares, ainda mais quando não há um padrão de qualidade para os parques da capital.

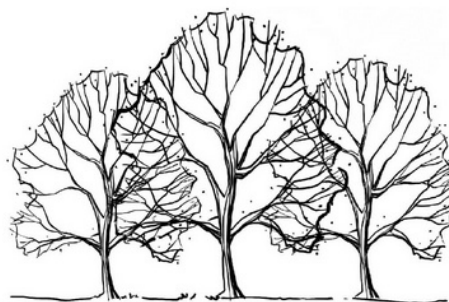
Quanto ao questionário utilizado, os parques urbanos possuem infraestruturas e tamanhos diferentes, portanto, para aplicação em outros tipos de parque, o ideal seria fazer questionários padrão por tipologias e acompanhar os resultados ao longo de um período de tempo para identificar possíveis melhorias nos critérios utilizados para avaliação, criando assim um indicador para cada tipo específico de parque.

Não foi possível a aplicação de um maior rigor estatístico nesta pesquisa devido às circunstâncias já explicadas, mas esse é um processo importante a ser feito, pois torna a amostra mais confiável quanto à aleatoriedade da coleta de dados. Outro procedimento importante é verificar a diferença de avaliações entre os dias da

semana — pois o parque recebe diferentes fluxos de pessoas dependendo do dia da semana, sendo que os finais de semana são os dias com maior fluxo de usuários —, assim como a diferença de avaliação entre os períodos do dia; um usuário que frequenta o parque de manhã cedo pode avaliá-lo de modo diferente daquele usuário que o visita à tarde ou à noite.

Esta pesquisa contribui para a discussão sobre a qualidade dos espaços livres da cidade de São Paulo, em especial as áreas verdes voltadas ao lazer e à recreação disponíveis para o uso da população, como é o caso dos parques urbanos. Essa discussão se faz importante no âmbito do turismo pois é uma atividade que pode usar estes espaços para aumentar a oferta de atrativos turísticos de uma localidade.

Longe de esgotar as possibilidades de pesquisa referente ao tema, esta pesquisa avançou na temática no sentido de elencar critérios relacionados a esses locais e colocá-los para a avaliação daqueles que mais usufruem de seus espaços, os usuários. Isto é algo que ainda não é totalmente explorado, tanto pela academia quanto pelo poder público, embora haja alguns estudos oficiais iniciais, tal qual o estudo de indicadores de parques urbanos feito pela Fundação Birmann.



Desenho de Anderson G. Mailho

REFERÊNCIAS

ANDRADE, D. C.; ROMEIRO, A. R. **Serviços ecossistêmicos e sua importância para o sistema econômico e o bem-estar humano**. Campinas: Instituto de Economia — Unicamp, 2009. (Texto para Discussão, n. 155). Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000131&pid=S0104-0618201200030000900003&lng=en. Acesso em: 14 abr. 2020.

AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY (ASQ). **Quality glossary of terms, acronyms & definitions**. Disponível em: <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary>. Acesso em: 16 abr. 2020.

ÁREAS VERDES DAS CIDADES. **Parques em São Paulo e Região Metropolitana resenhados pelo Áreas Verdes das Cidades**. Disponível em: <https://www.areasverdesdascidades.com.br/2006/11/areas-verdes-urbanas-por-zonas-e.html>. Acesso em: 23 abr. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão de qualidade — fundamentos e vocabulários. [S.l.], 2015. Projeto de revisão, ABNT/CB-025.

CORPORATE FINANCE INSTITUTE (CFI). **What is public infrastructure?** Disponível em: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/economics/public-infrastructure/>. Acesso em: 16 abr. 2020.

CHAPPELOW, J. **Infrastructure**. In: Investopedia. Disponível em: <https://www.investopedia.com/terms/i/infrastructure.asp>. Acesso em: 16 abr. 2020.

BARONE, A. C. C. **Ibirapuera: parque metropolitano (1926-1954)**. 2007. 224 f. Tese (Doutorado em História e Fundamentos da Arquitetura e do Urbanismo) — Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. DOI: 10.11606/T.16.2007.tde-31052010-143819. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16133/tde-31052010-143819/pt-br.php>. Acesso em: 01 jan. 2020.

BARTALINI, V. **Parques públicos municipais de São Paulo: a ação da municipalidade no provimento de áreas verdes de recreação**. 1999. 301 f. Tese (Doutorado em Estruturas Ambientais Urbanas) — Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999. DOI: 10.11606/T.16.1999.tde-21032014-145505. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16131/tde-21032014-145505/pt-br.php>. Acesso em: 25 jan. 2020.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Parques e áreas verdes**. Disponível em: <https://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/areas-verdes-urbanas/item/8051.html>. Acesso em: 07 fev. 2020.

_____. Ministério do Meio Ambiente. **Serviços ecossistêmicos**. Disponível em: <https://mma.gov.br/biodiversidade/economia-dos-ecossistemas-e-da-biodiversidade/servi%C3%A7os-ecossist%C3%AAmicos.html#servi%C3%A7os-ecossist%C3%AAmicos>. Acesso em: 12 abr. 2020.

_____. Resolução Conama nº 369, de 28 de março de 2006. Dispõe sobre os casos excepcionais de utilidade pública, interesse social ou baixo impacto ambiental, que possibilitam a intervenção ou supressão de vegetação em Área de Preservação Permanente-APP. **Diário Oficial da União**, nº 61, de 29 de março de 2006, Seção 1, p. 150-151.

_____. Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil. Secretaria Nacional de Aviação Civil. **Pesquisa de desempenho operacional e satisfação do passageiro: metodologia**. 2018. Disponível em: <<http://www.transportes.gov.br/pesquisa-satisfacao.html>>. Acesso em: 03 maio 2019.

CAVALHEIRO, F.; DEL PICCHIA, P. C. D. Áreas Verdes: conceitos, objetivos e diretrizes para o planejamento. In: I CONGRESSO BRASILEIRO SOBRE ARBORIZAÇÃO URBANA, Vitória. **Anais ...** Vitória: Hotel Porto do Sol, 1992. p.29-38. Disponível em: <https://docplayer.com.br/19500059-Areas-verdes-conceitos-objetivos-e-diretrizes-para-o-planejamento.html>. Acesso em: 22 mar. 2020.

CAVALHEIRO, F. et al. Proposição de terminologia para o verde urbano. **Boletim Informativo da Sociedade Brasileira de Arborização Urbana**, Rio de Janeiro, n. 3, 1999. Rio de Janeiro, p.7. Disponível em: <https://tgpusp.files.wordpress.com/2018/05/cavalheiro-et-al-1999.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2020.

CIANGA, N.; POPESCU, A. C. Green spaces and urban tourism development in Craiova municipality in Romania. **European Journal of Geography**, [S.l.], vol 4, n. 2, p. 34-45, 2013. Disponível em: http://www.eurogeographyjournal.eu/index.php?func=explore_papers. Acesso em: 08 abr. 2020.

COCOZZA, G. de P.; RIOS, A. L. M.; FOUQUET, F. A configuração e categorização dos espaços livres na forma urbana brasileira: o caso de Araxá e Ituiutaba. In: IX COLÓQUIO QUAPÁ-SEL, Vitória, 2014. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://quapa.fau.usp.br/wordpress/coloquio-quapa-sel/>. Acesso em: 31 mar. 2020.

DEGREAS, H. N.; RAMOS, P. G. Espaços livres públicos: formas urbanas para uma vida pública. In: X COLÓQUIO QUAPÁ-SEL, Brasília, 2015. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://quapa.fau.usp.br/wordpress/coloquio-quapa-sel/>. Acesso em: 31 mar. 2020.

EUROPEAN ENVIRONMENT AGENCY. **Glossary for urban green infrastructure**. Disponível em: <https://www.eea.europa.eu/themes/sustainability-transitions/urban-environment/urban-green-infrastructure/glossary-for-urban-green-infrastructure>. Acesso em: 30 abr. 2020.

EDUCAÇÃO E TERRITÓRIO. **Direito à cidade**. Disponível em: <https://educacaoeterritorio.org.br/glossario/direito-a-cidade/>. Acesso em: 12 maio 2020.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Parque Ibirapuera terá 1.232 placas de sinalização**. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/cotidian/ff2801200823.htm>. Acesso em: 12 maio 2020.

FUNDAÇÃO ARON BIRMAN (FAB). **Indicador de parques urbanos**. Disponível em: <https://www.fundacaoaronbirmann.org.br/publicacoes/abrir/indicador-parques-urbanos-2019>. Acesso em: 08 maio 2020.

GUZZO, P.; CARNEIRO, R.; JÚNIOR, H. Cadastro Municipal de espaços livres urbanos de Ribeirão Preto (SP): acesso público, índices e base para novos instrumentos e mecanismos de gestão. **Revista da Sociedade Brasileira de Arborização Urbana**. vol 1, n 1, p. 19-30, 2006. Disponível em: http://silvaurlba.esalq.usp.br/revsbau/artigos_cientificos/artigo03.pdf. Acesso em: 28 mar. 2020.

HANNES, E. Espaços abertos e espaços livres: um estudo de tipologias. **Paisagem e ambiente**, n. 37, p. 121-144, 2016. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2359-5361.v0i37p121-144>. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/paam/article/view/100413>. Acesso em: 31 mar. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Comissão Nacional de Classificação**. Disponível em: https://cnae.ibge.gov.br/?view=estrutura&tipo=cnae&versao_classe=7.0.0&versao_subclasse=9.1.0. Acesso em: 26 abr. 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF PARKS AND RECREATION ADMINISTRATION (Ifpra). **Benefits of Urban Parks: a systematic review**. Copenhagen and Alnarp, 2013. Disponível em: <https://www.theparksalliance.org/benefits-of-urban-parks-a-systematic-review-a-report-for-ifpra-published-in-january-2013/>. Acesso em: 12 mar. 2020.

KOTLER, P.; KELLER, K. L. Marketing para o século XXI. In: _____. **Administração de marketing**. 14 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. cap. 1, p. 1-34. Tradução Sônia Midori Yamamoto; revisão técnica Edson Crescitelli.

_____. Criação de relações de longo prazo baseadas em fidelidade. In: _____. **Administração de marketing**. 14 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. cap. 5, p. 129-162. Tradução Sônia Midori Yamamoto; revisão técnica Edson Crescitelli.

_____. Desenvolvimento e gerenciamento de serviços. In: _____. **Administração de marketing**. 14 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. cap. 13, p. 381-410. Tradução Sônia Midori Yamamoto; revisão técnica Edson Crescitelli.

LABORATÓRIO DE HABITAÇÃO E ASSENTAMENTOS HUMANOS (LabHab). **Relatório II – Sistematização bibliográfica sobre planejamento urbano-ambiental e zoneamento ambiental**. São Paulo: FUPAM, 2006. 81 p. Relatório técnico. Disponível em: <http://www.labhab.fau.usp.br/pesquisa/concluidas/2006-2/pesquisa-e-analise-de-aplicacao-de-instrumentos-em-planejamento-urbano-ambiental-no-municipio-de-sao-paulo/>. Acesso em: 06 abr. 2020.

MACEDO, S. S.; SAKATA, F. G. **Parques urbanos no Brasil**. 3. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2010. Disponível em: <http://quapa.fau.usp.br/wordpress/parques-urbanos-no-brasil/>. Acesso em: 23 dez. 2019.

MACEDO, S. S. et al. Os sistemas de espaços livres na constituição da forma urbana contemporânea no Brasil: produção e apropriação – QUAPÁ-SEL II. In: MACEDO, S. S.; CUSTODIO, V.; DONOSO, V. G. (Org.). **Reflexões sobre espaços livres na forma urbana**. São Paulo: FAUUSP, 2018. p. 09-40. Disponível em: <http://quapa.fau.usp.br/wordpress/produtos/>. Acesso em: 10 abr. 2020.

MOSAHAB, R.; MAHAMAD, O.; RAMAYAH, T. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: a test of mediation. **International Business Research**, [S.l.], vol. 3, n. 4, p. 72-80, 2010.

MELO, M. I. O. **Parques urbanos, a natureza na cidade: práticas de lazer e turismo cidadão**. 2013. 202 f., il. Dissertação (Mestrado Profissional em Turismo) — Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14302>. Acesso em: 15 fev. 2020.

PAULA, D. de. **Usos e desusos de parques urbanos contemporâneos: estudo de caso parque da Cidade – Serra/ ES**. 2017. 278 f. Dissertação (Mestrado em Cidade e Impactos no Território) — Centro de Artes, Universidade Federal do Espírito Santo, Espírito Santo, 2017. Disponível em: <http://repositorio.ufes.br/handle/10/10066>. Acesso em: 26 jan. 2020.

QUEIROGA, E. F.; MEYER, J. P.; MACEDO, S. S. Forma urbana e multidisciplinaridade: contribuições para a revisão do plano diretor estratégico de São Paulo. In: MACEDO, S. S.; CUSTODIO, V.; DONOSO, V. G. (Org.). **Reflexões sobre espaços livres na forma urbana**. São Paulo: FAUUSP, 2018. p. 120-130. Disponível em: <http://quapa.fau.usp.br/wordpress/produtos/>. Acesso em: 10 abr. 2020.

RAIMUNDO, S.; SARTI, A. C. Parques urbanos e seu papel no ambiente, no turismo e no lazer da cidade. **Revista Iberoamericana de Turismo**, Penedo, vol. 6, n.2, p. 3-24, 2016. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2791>. Acesso em: 30 dez. 2019.

ROSSI, C. A.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 1, p. 101-125, 1998. DOI: 10.1590/S1415-65551998000100007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n1/v2n1a07.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2020.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente. **Parque urbano**. Disponível em: <https://www.infraestruturameioambiente.sp.gov.br/parque-urbano/>. Acesso em: 08 fev. 2020.

SÃO PAULO (Cidade). Lei nº 14.186 de 04 de julho de 2006. Institui o programa municipal de arborização urbana, e dá outras providências. **Catálogo de Legislação Municipal**. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-14186-de-4-de-julho-de-2006#correlacionadas>. Acesso em: 07 fev. 2020.

_____. **Plano diretor estratégico do município de São Paulo**: Lei nº 16.050, de 31 de julho de 2014 (Texto da lei ilustrado). Disponível em: <https://gestaourbana.prefeitura.sp.gov.br/marco-regulatorio/plano-diretor/arquivos/>. Acesso em: 11 abr. 2020.

_____. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (SMDU). **Caderno das subprefeituras**: material de apoio para revisão participativa dos planos regionais das subprefeituras (subprefeitura de Vila Mariana). 2016a. Disponível em: <https://gestaourbana.prefeitura.sp.gov.br/marco-regulatorio/planos-regionais/arquivos/>. Acesso em: 08 maio 2020.

_____. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (SMDU). **Caderno de propostas dos planos regionais das subprefeituras**: quadro analítico (Vila Mariana). 2016b. Disponível em: <https://gestaourbana.prefeitura.sp.gov.br/marco-regulatorio/planos-regionais/arquivos/>. Acesso em: 08 maio 2020.

_____. **Prefeitura entrega banheiros reformados do Parque Ibirapuera**. Disponível em: <http://www.capital.sp.gov.br/noticia/prefeitura-entrega-banheiros-reformados-do-parque-ibirapuera>. Acesso em: 12 maio 2020.

_____. Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente (SVMA). **Parque Ibirapuera**: plano diretor. 2019a. Disponível em: https://www.parqueibirapuera.org/arquivos/pd/proposta_plano_diretor_compactada.pdf. Acesso em: 23 dez. 2019.

_____. São Paulo Turismo/ Visite São Paulo. **São Paulo**: cidade do mundo (dados e fatos dos eventos, viagens e turismo na capital paulista). 2019b. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/category/estudos-e-publicacoes/>. Acesso em: 08 maio 2020.

_____. Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente (SVMA). **Programação de eventos Parque Ibirapuera**. 2019c. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Programacao_Eventos_Ibirapuera_ABRIL_2019\(1\).pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/Programacao_Eventos_Ibirapuera_ABRIL_2019(1).pdf). Acesso em: 08 maio 2020.

_____. Secretaria do Verde e Meio Ambiente. **PLANPAVEL**. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/projetos_e_programas/index.php?p=284679. Acesso em: 09 abr. 2020.

_____. Secretaria do Verde e Meio Ambiente (SVMA). **Divisão de Gestão de Parques Urbanos (DGPU)**. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/parques/index.php?p=292393. Acesso em: 11 maio 2020.

SAKATA, F. G. **Parques urbanos no Brasil – 2000 a 2017**. 2018. 348 f. Tese (Doutorado em Paisagem e Ambiente) — Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. DOI: 10.11606/T.16.2018.tde-20092018-143928. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/16/16135/tde-20092018-143928/pt-br.php>. Acesso em: 23 dez. 2019.

SAMPAIO, P. R.P; SAMPAIO, R. S. R; MAGALHÃES, L. Questões jurídicas relevantes na gestão de parques urbanos no Brasil: panorama geral e estudo de caso do Parque do Flamengo. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 272, p. 339-379, 2016. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/download/64308/62519>. Acesso em: 20 abr. 2020.

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO (SESC). A importância da qualidade espacial dos espaços públicos para a concretização do lazer como um direito social. In: ENCONTRO NACIONAL DE RECREAÇÃO E LAZER – ENAREL, Minas Gerais: Sesc Estalagem Ouro Preto, 2013. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <http://www.sesc.com.br/portal/site/Enarel/anais/posters/Mesas/Mesa+05/>. Acesso em: 24 abr. 2020.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A Pesquisa Científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. cap. 2, p. 31–42. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 17 maio 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR). Departamento de estatística. **Estatística básica com uso do software R**. Disponível em: <https://docs.ufpr.br/~aanjos/CE002A/estdescritiva.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2019.

VEJA SÃO PAULO. **Doria permite que Nike faça reformas no Parque do Ibirapuera**. Disponível em: <https://vejasp.abril.com.br/cidades/doria-nike-parque-ibirapuera/>. Acesso em: 12 maio 2020.

ZMITROWICZ, W; NETO, G. de A. **Infra-estrutura Urbana**. Texto Técnico. PCC-POLI-USP. São Paulo, 1997. Disponível em: http://www.pcc.usp.br/files/text/publications/TT_00017.pdf. Acesso em: 17 abr. 2020.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA

Olá! Meu nome é Daiane e sou aluna do último ano do curso de Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP). Esta pesquisa tem o objetivo de coletar dados para mensurar a satisfação do usuário do Parque Ibirapuera quanto aos serviços e infraestrutura presentes no parque. Essas informações serão utilizadas para a elaboração do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

FILTRO

Quando foi sua última visita ao parque?

Antes de 2019 (não responde ao questionário)

Entre janeiro e março de 2019

Entre abril e junho de 2019

Entre julho e setembro de 2019

Entre outubro e dezembro de 2019

Entre janeiro e março de 2020

Nunca visitou o parque (não responde ao questionário)

PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Qual é o seu gênero? 1. Masculino 2. Feminino 3. Outro: _____

2. Qual é a sua idade?

1. De 18 a 21 anos 5. De 45 a 54 anos 3. De 26 a 34 anos 7. De 65 a 75 anos 9. Prefiro não responder

2. De 22 a 25 anos 6. De 55 a 64 anos 4. De 35 a 44 anos 8. 76 anos ou mais

3. Você mora na cidade de São Paulo?

1. Sim. Região/ bairro: _____ 2. Não. Cidade: _____

4. Qual o seu grau de escolaridade?

1. Analfabeto ou Fundamental I Incompleto 4. Ensino Médio Completo 7. Prefiro não responder

2. Fundamental I Completo 5. Ensino Superior Incompleto

3. Fundamental II Completo 6. Ensino Superior Completo

PERFIL DA VISITA

5. Com que frequência costuma visitar o Parque Ibirapuera?

1. Diariamente 3. Mensalmente 5. Prefiro não responder

2. Semanalmente 4. Uma vez a cada seis meses 6. Outros: _____

6. Quanto tempo, em média, dura sua visita ao parque?

1. 30 minutos ou menos 3. De 1 a 2 horas 5. De 3 a 4 horas

2. Entre 30 minutos e 1 hora 4. De 2 a 3 horas 6. Mais de 4 horas

7. Qual é o PRINCIPAL meio de transporte que você utiliza para chegar ao parque?

1. A pé 3. Ônibus 5. Carro 7. Prefiro não responder
 2. Bicicleta 4. Trem/ metrô 6. Outros: _____

8. Qual o PRINCIPAL motivo da visita? (resposta única)

1. Prática de esportes ou atividades físicas 4. Estudos ou cursos 7. Outros: _____
 2. Prática de atividades culturais ou educativas 5. Descanso
 3. Contato com a natureza 6. Observação da fauna e/ou flora

9. Quem geralmente o(a) acompanha na visita?

1. Amigos 3. Casal sem filhos 5. Grupo familiar 7. Outros: _____
 2. Casal com filhos 4. Colegas de trabalho 6. Sozinho

AVALIAÇÕES DE 1 A 5

Gostaria que avaliasse alguns aspectos do Parque Ibirapuera, considerando sua ÚLTIMA experiência no parque. Preciso que avalie os itens em uma escala de 1 a 5, onde: 1 é **Péssimo**, 2 é **Ruim**, 3 é **Regular**, 4 é **Bom** e 5 é **Muito Bom**.

10. Como você avalia a disponibilidade de lixeiras?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

11. Como você avalia a quantidade e qualidade dos locais para alimentação?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

12. Como você avalia o custo-benefício dos locais para alimentação? (preço/qualidade)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

13. Como você avalia o acesso ao parque? (deslocamento para chegar ao parque)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

14. Como você avalia a disponibilidade de equipamentos para crianças? (playground e parquinho)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

15. Como você avalia a disponibilidade de equipamentos no geral? (marquise, quadras esportivas, praça de jogos etc)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

16. Como você avalia a disponibilidade de banheiros?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

17. Como você avalia a limpeza dos banheiros?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

18. Como você avalia a limpeza geral do parque?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

19. Como você avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

20. Como você avalia a qualidade das instalações do estacionamento?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

21. Como você avalia a relação custo-benefício do estacionamento? (preço/qualidade)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

22. Como você avalia a cordialidade e atendimento dos funcionários do parque?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

23. Como você avalia a sua satisfação geral com este parque?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

24. Como você avalia a sensação de segurança nas áreas do entorno do parque?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

25. Como você avalia a manutenção das áreas verdes do parque? (parte arborizada, gramado e afins)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

26. Como você avalia a limpeza dos lagos?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

27. Como você avalia a disponibilidade de assentos nas áreas do parque? (bancos para se sentar)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

28. Como você avalia a qualidade das calçadas dentro do parque?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

29. Como você avalia a qualidade e quantidade dos espaços culturais? (museus, auditórios, pavilhões etc)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

30. Como você avalia a qualidade da sinalização do parque? (placas indicativas)

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

31. Como você avalia a disponibilidade de bebedouros?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

AVALIAÇÕES COMPLEMENTARES**32. Você costuma buscar informações sobre o que o Parque Ibirapuera oferece?** (como eventos, serviços e infraestrutura existente)

1. Sim 2. Não

33. Como você avalia a quantidade e a qualidade destas informações?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 6. Não utilizou/Não sabe

COMENTÁRIOS**Link de acesso ao banco de dados da pesquisa, tabelas, questionários e afins:**https://drive.google.com/drive/folders/1PrP0UUimb8D_7U9_-Ch5vflNbfbh2CfJ_

