

## **Gestão pública da hospitalidade urbana: estudo de caso do Parque da Água Branca na cidade de São Paulo**

*Luciana Carla Sagi<sup>1</sup>*

**Resumo:** Trata-se de um estudo qualitativo sobre a gestão pública do Parque da Água Branca na cidade de São Paulo e seus impactos na hospitalidade deste espaço. A pesquisa teve início em 2005 no mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi e teve prosseguimento independente até o ano de 2008. Foram analisadas as três principais dimensões da gestão: administrativa-institucional, sócio-política e econômica-financeira. Foi possível verificar como aspectos relacionados à capacitação dos recursos humanos, projetos políticos de maior amplitude, recursos físicos e sistemáticas de planejamento e relacionamento com os diversos atores sociais acabam por implicar na hospitalidade que o parque proporciona aos seus visitantes. O Parque da Água Branca vem tendo um bom desempenho nesse sentido, uma vez que os diversos componentes da gestão pública parecem estar caminhando para que este espaço seja uma área completa de lazer, que contemple os 3 D's de Dumazedier (1976): descanso, divertimento e desenvolvimento, minimizando as pressões que afetam a população da metrópole São Paulo.

“No parque da Água Branca, A esperança que a gente traz  
Na flor que não se arranca, Na árvore mansa deixada em paz...”

*Trecho da música 'Parque da Água Branca', de Paulinho Nogueira, 1983*

### **1. Introdução**

Em 2005, na disciplina Cultura, Cinema e Hospitalidade ministrada pela Professora Doutora Marielys Siqueira no Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, foi iniciado um projeto de pesquisa em torno do Parque da Água Branca na cidade de São Paulo, com o objetivo de avaliar a hospitalidade urbana desta área. Para isto foram criados grupos de estudo específicos a fim de estudar o uso do parque por parte da população; as condições de lazer, de acolhimento e de convivialidade que ele oferece; e a gestão deste espaço.

Este artigo apresenta o resultado referente à análise de gestão deste espaço, aspecto que foi estudado entre os anos de 2005 e 2008. Em uma primeira etapa foi realizado um levantamento de dados com o histórico do parque, sua estruturação de recepção e atrativos

---

<sup>1</sup> E-mail: luciana@ruschmannconsultores.com.br

existentes. Posteriormente foi realizada entrevista com a Diretoria do parque, utilizando questionário de apoio (ver Anexo A), a fim de identificar especificidades da gestão nas dimensões administrativa-institucional, sócio-política e econômica-financeira. Por fim, foi elaborado o artigo com os resultados procurando demonstrar a relação que a gestão pública possui na hospitalidade de um parque urbano.

## **2. Gestão de parques urbanos e a hospitalidade**

As relações sociais nos centros urbanos são influenciadas por um sem-número de fatores. De forma geral caracterizam-se por serem espaços com maior concentração de pessoas e por gerarem a necessidade de equipamentos e serviços proporcionais à este universo. Conforme aponta Grinover (2002), este espaço é impactado pelas dinâmicas de outras nacionalidades em tempo real – fenômeno da globalização – como a inovação através de tecnologias; mudanças no padrão de comunicação, de produção e de consumo; fenômenos como a imigração, novas formas de governança e desnacionalização. Se por um lado há uma pressão externa em torno dos centros urbanos para que dinamizem processos “genéricos globais”, por outro lado há uma constante construção social em torno do espaço, a fim de criar identidade, singularidade.

Neste espaço de contradições, a população se apropria e utiliza áreas específicas, cada qual marcada pela memória de acontecimentos, dando simbologia ao seu passado, criando uma relação com o meio físico de identidade. Esta relação gera a atratividade do local, não apenas para aqueles que ali vivem mas para aqueles que vem de fora – os visitantes e os turistas – os quais procuram em seus deslocamentos experiências singulares, o contato com o novo.

A área específica apropriada pela população da cidade de São Paulo neste artigo é o Parque da Água Branca. O desenvolvimento desta cidade, processo que a elevou à categoria de metrópole, ocorre em ritmo acelerado gerando pressões ambientais, econômicas, políticas, tecnológicas e sócio-culturais. Nesta teia de necessidades ambíguas por um lado e complementares por outro (mercado X população), “os espaços como parques, jardins públicos – lugares acolhedores e hospitaleiros – teriam a função primordial de reestabelecer condições de lazer e equilíbrio” (Morin, 1995).

De acordo com Siqueira (2005), isso aponta para a importante função da hospitalidade urbana exercida pelos parques:

“Sophie Lê Ménahèze diz que o desenvolvimento de jardins públicos nos séculos XIX e XX se dá no sentido de uma hospitalidade nova e informal. A cidade, em seus jardins, acolhe os visitantes ou oferece aos seus habitantes um espaço onde se descansa das pressões da vida urbana. Os jardins surgem no momento onde as exigências de proteção urbana cedem aos imperativos da abertura, do lazer e do acolhimento. A democratização do espaço dos jardins modifica também sua função: os imperativos estéticos são substituídos pelas exigências sociais”.

Hoje, o direito ao lazer está no centro dessas exigências determinando mudanças e alterações no uso desses espaços. Além disso, o lazer, atualmente, não é mais o privilégio de uma minoria ou de uma classe, mas o conjunto da população reivindica o direito a ele e, mesmo que ainda persistam fortes desigualdades, o direito ao lazer se tornou uma demanda social fundamental. E, este direito procura ser suprido pelo Estado, o qual possui por definição esta função.

O Estado, apesar de toda a sua força não age sozinho no espaço urbano. Gerenciar este espaço de contradições exige habilidades multidisciplinares, trabalho conjunto e esforços constantes. Um exemplo é a atual ação da Prefeitura de São Paulo, a qual vai aproveitar terrenos há muito tempo abandonados para entregar 33 parques até dezembro de 2008. Para isto, de acordo com entrevista do Secretário de Coordenação de Subprefeituras, Andréa Matarazzo, publicada no jornal O Estado de São Paulo em 22 de maio de 2008, “houve, sim, uma integração entre Prefeitura e Estado, entre secretarias e autarquias, nunca vista antes. Algumas dessas áreas serão instaladas em parceria com a Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo) e com a Emae (Empresa Metropolitana de Águas e Energia). Outras foram desapropriadas pelas subprefeituras. Até a Secretaria dos Esportes cuidará de um dos novos parques.”

Neste contexto, a gestão do parque da Água Branca implica na existência de uma capacidade institucional que seja eficiente em administrar os diversos aspectos inerentes ao seu funcionamento e sua funcionalidade. Pode-se dizer que o termo eficiência é extremamente amplo uma vez que é um indicador do grau de atendimento à uma complexidade de quesitos relativos às necessidades dos diversos atores sociais envolvidos no processo, sejam eles funcionários, usuários (habitantes e/ou turistas), colaboradores, parceiros, entre outros. Assim, a capacidade institucional está ligada tanto à questão relativa às pessoas que atuam neste processo como os instrumentos e recursos que elas possuem para pôr em prática suas ações. Tendo em vista estes aspectos, torna-se oportuno observar a gestão do Parque da Água Branca

tomando como base as dimensões sugeridas por Paes de Paula (), aqui adaptadas para a realidade da instituição pública “parque”:

- **Dimensão sócio-política:** compreende problemas situados no âmago das relações entre o Estado (administração do parque) e a sociedade (freqüentadores e potenciais freqüentadores do parque), envolvendo os direitos dos cidadãos e sua participação na gestão.
- **Dimensão institucional-administrativa:** abrange os problemas de organização e articulação dos órgãos que compõe o aparato estatal (administração do Parque, Secretaria de Agricultura e Abastecimento, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Turismo, entre outros), como as dificuldades de planejamento, direção e controle das ações estatais e a questão da profissionalização dos servidores públicos para o desempenho das suas funções.
- **Dimensão econômico-financeira:** relaciona-se com os problemas do âmbito das finanças publicas e investimentos estatais, envolvendo questões de natureza fiscal, tributária e monetária.

### **3. Dimensão sócio-política**

#### **3.1 Histórico, caracterização geral e uso do Parque da Água Branca**

O Parque da Água Branca tem área total de 136.765.41m<sup>2</sup>, sendo: 79.309,66m<sup>2</sup> de área verde (não pavimentada e não edificada); 27.110m<sup>2</sup> de área edificada e 30.345,7m<sup>2</sup> de área pavimentada (ruas, alamedas e pátios). Possui resquícios de Mata Atlântica e está localizado na zona oeste de São Paulo, no bairro de Perdizes.

Foi criado em 02 de junho de 1929 pelo então Secretário de Agricultura do Estado de São Paulo, Dr. Fernando Costa. Chamava-se Pavilhão de Exposição de Animais, passando posteriormente a chamar-se Parque Dr. Fernando Costa, popularmente conhecido atualmente como Parque da Água Branca. Sua principal função era ser uma área de exposições e provas zootécnicas para atender as necessidades de criação de um Recinto de Exposições e um local para ser sede do antigo departamento da Secretaria da Agricultura do Estado por parte dos criadores e fazendeiros da época.

Até meados dos anos 80, o Parque era muito visitado como área de exposição de animais ou complementarmente para passeios noturnos. Porém, com o tempo foi perdendo sua principal função e, em 1979, as exposições de gado foram transferidas definitivamente para o centro de Exposições da Água Funda, “por motivos de modernização da área de

exposições e necessidade de espaços mais amplos para a circulação dos visitantes” (Governo do Estado de São Paulo, 2005).

Em 1996, o CONDEPHAAT (Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado), através da Secretaria de Cultura do Estado de São Paulo, tomba o parque como “bem cultural, histórico, arquitetônico, turístico, tecnológico e paisagístico”. (Resolução SC-25, de 11/06/96). Atualmente o Parque continua sob a responsabilidade da Secretaria de Agricultura e Abastecimento, o que o difere dos demais parques urbanos da cidade de São Paulo, em termos de posicionamento no organograma do Estado.

Atualmente o parque vem passando por uma nova transformação, buscando atender às necessidades do público que o visita e o frequenta enquanto espaço de lazer. Para isto foi elaborado e aprovado o decreto nº 52.100, de 28 de agosto de 2007, delegando ao Secretário de Agricultura e Abastecimento competência para “estabelecer as condições de uso das dependências e instalações, inclusive de pessoas físicas que comercializem coisas, em ponto fixo, munidas de equipamentos”.

Tornou-se um centro de atividades culturais, espaço para caminhadas e passeios familiares, embora não existam normas operacionais que regulamentem o uso do espaço neste sentido capazes de garantir o lazer de forma ordenada para a comunidade. Por isso, há divergências entre o que a comunidade pensa ser função do parque e aquilo que ele realmente é. De acordo com o Sr. Júlio César Siqueira, na verdade o Parque da Água Branca ainda não está totalmente adequado dentro da função de um parque como normalmente a comunidade o intitularia. Ele poderia ser enxergado ainda como um Centro de Exposições, uma área voltada para a questão agropecuária, embora o regimento interno tenha sido aprovado em 2008 (ele esteve em elaboração e aprovação entre 2005 e 2008), possibilitando normatizar melhor as atividades praticadas no parque.

O tombamento pelo CONDEPHAAT, assegura que o mesmo não possa ser modificado em termos físicos. Assim, por exemplo, conforme a diretoria do parque, a comunidade pode esperar que na área possam circular bicicletas ou haver um campo de futebol, atividades inviáveis uma vez que a estrutura do parque não pode ser modificada e atualmente, não apresenta condições para tais atividades de forma segura e adequada à todos os visitantes. O regimento interno irá proporcionar um melhor delineamento da função do parque através de certas atitudes como a colocação de placas informativas à respeito das

formas de uso de áreas específicas, o porque da proibição da entrada de animais, práticas de jogar bola e andar de bicicleta, entre outros.

Pode-se definir o público que utiliza o parque como a comunidade em geral que busca o lazer, seja para o divertimento, descanso ou desenvolvimento, focalizando suas necessidades de acordo com as limitações do parque. Atualmente há uma segmentação entre o público de terceira idade atendido pelo Fundo da Solidariedade; escolas para o desenvolvimento de atividades de educação ambiental e; a comunidade em geral. No entanto, dados específicos sobre os hábitos de lazer destes grupos ainda são inexistentes no parque. As principais ações desenvolvidas no parque são:

- eventos agropecuários, exposições e provas zootécnicas de pequeno e médio porte e atividades de lazer, arte e cultura;
- receber, coletar, cadastrar, e manter o acervo de documentos e peças de valor histórico, referentes a atuação da Secretaria de Agricultura e Abastecimento;
- pesquisar e promover a divulgação da história e evolução da agricultura paulista;
- campanhas contra o abandono de animais;
- equoterapia;
- cursos diversos relacionados à zootecnia e cultura;
- educação ambiental.

### **3.2 Relações institucionais**

Há 46 entidades instaladas na área do parque que possuem ligação indireta com a gestão do parque, uma vez que trabalhos conjuntos são desenvolvidos. O Parque sede espaço para as entidades dentro de sua área e as mesmas contribuem com pesquisas de aprimoramento de raças para a Secretaria de Agricultura e Abastecimento, além de manterem museus e servirem como base de dados para quaisquer interessados em informações de zootecnia. O parque sede seus espaços para a realização de atividades diversas com outras secretarias, principalmente em função de sua capacidade técnica estar ligada aos conhecimentos de zootecnia. A seguir, é apresentada a lista das entidades presentes.

**Tabela 01. Relação de Associações do Parque da Água Branca**

<b>Nº</b>	<b>EQUINOS</b>
01	Associação brasileira de criadores de cavalos Appaloosa
02	Associação brasileira de criadores de cavalo Árabe
03	Associação brasileira dos cavaleiros de hipismo rural
04	Associação brasileira de criadores de cavalos da raça Mangalarga
05	Associação brasileira de criadores de cavalos Quarto de Milha
06	Associação brasileira de criadores de cavalos de puro sangue Lusitano
07	Associação brasileira de criadores de cavalos de hipismo
<b>Nº</b>	<b>BOVINOS</b>
08	Associação dos criadores de gado Jersey do Brasil
09	Associação brasileira de criadores de gado Pardo-suíço
10	Associação brasileira de Santa Gertrudis
11	Associação brasileira de criadores de búfalos
12	Associação brasileira de criadores de Chianina
13	Associação brasileira de criadores de Marchigiana
14	Associação brasileira de bovinos Pitangueiras
15	Associação brasileira de criadores de Canchim
16	Associação nacional dos produtores e processadores de carne e couro de qualidade
17	Centro paulista das raças Simental e Simbrasil
18	Associação paulista de criadores de gado Pardo-suíço
<b>Nº</b>	<b>PEQUENOS E MÉDIOS ANIMAIS</b>
19	Capripaulo – Associação paulista dos criadores de caprinos
20	Associação paulista de apicultores criadores de abelhas melíferas
21	Associação brasileira dos criadores de Chinchila Lanígera
22	Associação brasileira de criadores de organismos aquáticos – ABRACOA
23	Federação ornitológica do Brasil – FOB
24	Associação brasileira dos criadores de aves
<b>Nº</b>	<b>DIVERSOS</b>
25	Sindicato dos médicos veterinários do Estado de São Paulo
26	Associação de agricultura orgânica – AAO
27	União dos escoteiros do Brasil – grupo Tiradentes 107
28	Sindicato do comércio varejista de flores e plantas
29	Departamento intersindical de estatísticas e estudos sócio-econômicos – DIEESE
30	Sindicato nacional dos leiloeiros rurais
31	Associação nacional de paisagismo
32	FUNDEPEC – Fundo de Desenvolvimento da pecuária do Estado de São Paulo
33	Associação dos servidores do instituto de pesca – ASSOSIP
34	Associação de ambientalistas e amigos do Parque da Água Branca – ASSAMAPAB
35	Instituição beneficente nosso cantinho
36	Abaçaí balé folclórico da cidade de São Paulo
37	Desenvolvimento e pesquisa em equoterapia
38	Espaço de convivência
39	Espaço de industrialização de carnes
<b>Nº</b>	<b>ÓRGÃOS PÚBLICOS ESTADUIAS SEDIADOS NO PARQUE</b>
40	Diretoria do recinto de exposições do parque Dr. Fernando Costa
41	Fundo social de solidariedade do Estado de São Paulo – FUSSEP
42	Instituto de pesca
43	Museu geológico Valdemar Lefe´vre
44	Casa da agricultura – CATI
45	Escritório de desenvolvimento rural São Paulo – EDR-SP
46	Escritório de defesa agropecuária – EDA-SP

(Fonte: Administração do Parque da Água Branca, 2008)

Há três Termos de Cooperação entre a Secretaria de Agricultura e Abastecimento e outras Secretarias:

- O termo de Cooperação entre a Secretaria de Agricultura e Abastecimento através do Parque Dr. Fernando Costa, com a Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, através do Fundo Social de Solidariedade e a Estação Especial da Lapa e com a Secretaria de segurança Pública, através do Regimento de Cavalarias “9 de Julho” da Polícia Militar do Estado de São Paulo, para o desenvolvimento do Centro de Estudos e Pesquisas em Equoterapia do Parque da Água Branca;
- Termo de Cooperação entre a Secretaria de Agricultura e Abastecimento através do Parque Dr. Fernando Costa, com a Secretaria do Meio Ambiente através do CEAM – Coordenadoria de Educação Ambiental objetivando trabalhos de educação ambiental relativo às questões urbanas e do desenvolvimento rural sustentável.

Foi aprovada a implantação do Conselho Consultivo em 2007, o qual estava em trâmite desde 2005 e atualmente (2008) vem sendo organizado para ter início. O objetivo é que diversas instituições sejam efetivamente organizadas e auxiliem na gestão do parque, em função da multidisciplinaridade que apresenta.

Em 2007 foi iniciado o Projeto Verde é Vida, que tem como objetivo revitalizar os parques urbanos da cidade de São Paulo. Ele é gerenciado pelo Fundo de Solidariedade e Desenvolvimento Social e Cultural (Fussesp) e fazem parte do acordo as Secretarias Estaduais do Meio Ambiente, da Agricultura e Abastecimento, da Cultura, e de Saneamento e Energia, além das Secretarias Municipais de Coordenação das Subprefeituras e do Verde e Meio Ambiente.

O primeiro parque a ser revitalizado será o da Água Branca. Os usuários foram ouvidos, os quais deram uma série de sugestões. Numa primeira etapa, serão recuperados o tanque das carpas, a tubulação de esgoto, sistemas de águas pluviais e água potável e também as vias de circulação. Outras obras, já em andamento, prevêm a demolição da caixa d’água com risco de queda, a reforma dos bancos e dos brinquedos infantis, a implantação de 20 postes de iluminação, elaboração de projeto paisagístico, contratação de equipe de jardinagem e de engenheiro agrônomo para cuidar da área verde. Outras ações a serem iniciadas são o restauro do Bosque das Palmeiras e do Lago Preto, dos prédios em estilo normando, com vitrais art déco, assinados por artistas de renome, do estacionamento, das baias, construção de praças de alimentação e recuperação do Relógio do Sol.

## **4. Dimensão administrativa-institucional**

### **4.1 Missão e objetivos**

Em 2005, no início da pesquisa, o Parque da Água Branca ainda não apresentava uma estratégia bem delineada uma vez que havia um conflito de definição quanto à sua função tanto por parte da gestão quanto por parte dos usuários, o que acaba por diminuir sua potencialidade enquanto espaço de lazer para a comunidade. Atualmente com as conquistas obtidas, há maior clareza e instrumentos orientadores para que seja feito um planejamento com maior detalhamento. O projeto de recuperação do parque, em conjunto com o regimento interno e o conselho consultivo, serão facilitadores deste processo por organizarem os recursos humanos e físicos para atender os objetivos e missão do Parque. Conforme observado, o objetivo atualmente será o de proporcionar maior qualidade nas diversas atividades de lazer que o parque pode proporcionar, seja relacionada ao descanso, ao divertimento ou ao desenvolvimento dos indivíduos que o frequentam.

### **4.2 Organograma e recursos humanos**

Os funcionários do Parque são da Secretaria de Agricultura e Abastecimento e totalizam 9 pessoas em cargos concursados e 2 em cargos comissionados (diretores técnicos). Há três diretores, um geral e dois de divisão. Um dos diretores de divisão é responsável pela parte operacional (responsável pelas reformas, obras, jardinagem, entre outros) e o outro pela parte de eventos (responsável pela organização de atividades e eventos). Há ainda uma pedagoga, uma recepcionista, uma pessoa do administrativo, uma pessoa do almoxarifado, três pessoas na manutenção e um porteiro. O trabalho ocorre diariamente e os funcionários dividem-se em plantões durante os finais de semana e feriados. Os funcionários participam de programas de capacitação e quando têm a necessidade, podem solicitar cursos específicos de aprimoramento profissional. A presença de funcionários com boa qualificação resulta em um grande esforço por parte da administração sobre a efetivação dos conceitos de lazer de maneira ampla no parque.

Há uma certa dificuldade em operacionalizar ações no parque em função do pouco número de recursos humanos disponível. Como exemplo, torna-se difícil realizar pesquisas de demanda internamente com os funcionários atuais pois os mesmos ficariam sobrecarregados. Por outro lado, o parque procura otimizar as parcerias a fim de suprir estas necessidades.

#### **4.3 Planejamento de ações**

Anualmente é realizado o planejamento de ações do parque, no que diz respeito aos eventos, bem como um planejamento organizacional, com metas e objetivos anuais. Com a instituição do Conselho Consultivo tal planejamento será aprimorado ao longo dos anos, prevendo mais ações, de forma melhor estruturada e com maior participação dos atores sociais, embora a consulta a comunidade ainda pareça não ser contemplada em sua totalidade.

#### **4.4 Estrutura física e sistemas**

A administração possui sede própria dentro do parque e dispõe de terminais de computador para os funcionários. Sua estrutura é aconchegante e adequada aos trabalhos diários. Possui rede intranet ligada ao sistema do Governo do Estado e site próprio: <http://www.parqueaguabranca.sp.gov.br>. Através do site a administração do parque consegue responder à uma série de perguntas que os usuários fazem diariamente, pelo serviço de “Fale conosco”. Não há um banco de dados sistematizado sobre o parque. Embora existam informações específicas no website, falta a organização histórica de artigos, jornais, trabalhos acadêmicos, catalogação fotográfica e publicações específicas.

### **5. Dimensão econômica-financeira**

Por seu papel na estrutura governamental, o parque não possui receitas próprias, apenas transferências de créditos provenientes do orçamento da Secretaria da Agricultura e Abastecimento. Em 2004, bem como 2005 seu orçamento – de cerca de R\$240.000,00 anuais – esteve concentrado nas despesas de três principais contratos: empresa de segurança, empresa de jardinagem e empresa de limpeza, além de gastos com água e luz e ações específicas de revitalização do Parque uma vez que é tombado e deve buscar apresentar suas características originais. Em 2007 este valor foi de cerca de R\$ anuais, com as mesmas concentrações de despesas.

Em 2008 entrou em vigor a cobrança de taxas das entidades e associações instaladas na área do parque, como uma forma de pagamento de aluguel pelas salas, que será revertido ao pagamento de despesas e investimentos. Destaca-se também o Projeto Verde é Vida o qual investirá no parque nos próximos dois anos, com obras de restauro e adequação de uso.

## **6. Conclusão**

Entre 2005 e 2008 a gestão do Parque da Água Branca apresentou uma série de avanços. A normatização necessária para melhorar a instituição e para melhorar os resultados propostos pela mesma foram essenciais (Conselho Consultivo e Regulamento Operacional). O maior foco que o governo paulista vem dando às áreas verdes contribui para que o cenário de um parque melhor estruturado e com qualidade de recebimento seja estruturado, de acordo com as necessidades da população. O restauro e melhoria das condições de uso do Projeto Verde é Vida vão proporcionar melhores condições de acolhimento, com a provisão de serviços de lazer, espaços para descanso e alimentação.

A identidade do parque, do ponto de vista da administração pública, ainda está muito ligada às questões agropecuárias, de eventos e de geração de conhecimento, embora a população tenha uma maior relação com as questões de práticas físicas, contemplação da natureza e conhecimento da história. Apesar desta realidade, o parque vem procurando se adequar às novas necessidades de foco e de fortalecimento de sua identidade frente aos visitantes. Pode-se afirmar que há um esforço para se tornar um parque urbano de lazer em sua totalidade, englobando os 3 D's do lazer de Dumazedier (1976): descanso, divertimento e desenvolvimento. Por outro lado, a falta de instrumentos e acompanhamento acerca do "cliente" – a fim de compreender o que estes 3 Ds realmente significam para a população – precisa ser superada para que o parque venha a alinhar seu posicionamento estratégico. O estabelecimento de um número maior de parcerias pode gerar pesquisas de demanda que retornem estes dados.

A utilização do contexto histórico do parque é essencial para dar esta identidade e singularidade ao parque, fazendo com que de fato ele se torne um espaço de hospitalidade urbana, não apenas do ponto de vista estrutural, mas como um espaço de fortalecimento das relações sociais com o passado, presente e futuro. Os viés da agropecuária, meio ambiente e pedagogia são os pilares desta identidade e singularidade. Como bem ilustrou o compositor brasileiro Paulinho Nogueira em 1983, em sua canção "Parque da Água Branca", o parque, para muitos frequentadores, tem esta maravilhosa função de dar paz e tranquilidade na vida atribulada de São Paulo, representando ao mesmo tempo um pedaço de sua história:

“Esse bosque tão amigo, pedaço de São Paulo antigo  
Na saída pro interior, é um pouco de poesia  
Na luta do dia-a-dia, em busca de paz e calor  
Em meio a tanta beleza, as cores da natureza  
E o canto livre dos pardais, jovens casais namorados  
Arriscam carinhos ousados, à sombra dos pinheirais  
No parque da Água Branca, a esperança que a gente traz  
Na flor que não se arranca, na árvore mansa deixada em paz...”

### **ANEXO A – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO**

**ENTREVISTADO:**

**ENTREVISTADOR:**

**DATA:**

**LOCAL:**

**OBJETIVO:** Obter e complementar informações qualitativas e quantitativas sobre habilidades institucionais do Parque da Água Branca. Avaliar situação das ações institucionais desenvolvidas e sua relação com o recebimento/atendimento de visitantes.

1) Organização

- a) Qual a impressão geral da estrutura administrativa atual?
- b) Qual o orçamento do Parque para 2005? 2004? Quais as fontes de receitas e suas participações? Quais os principais itens de despesas?
- c) Quantos funcionários? Cargos técnicos são comissionados ou concursados?
- d) Tem plano de Cargos e Salários – PCC dos funcionários em geral? Última atualização? Sistema de recursos humanos?
- e) Possui regimento interno e manuais de procedimentos? Última atualização?
- f) Que instrumentos de informática dispõe? Rede interna? Banco de dados, site na internet? Serviços “on line” de atendimento ao usuário?
- g) Qual o papel das Associações e demais entidades presentes no parque e sua relação com o Parque?
- h) Como é o relacionamento com a Secretaria de Agricultura e Abastecimento?
- i) Quem estabelece projetos e ações a serem executadas?

2) Ações de Desenvolvimento Institucional

- a) Qual o impacto das ações de DI (se existirem) no Parque?
  - a.1) Informatização (sistemas informatizados e computadores/servidor/rede)?
  - a.2) Capacitação dos servidores (que cursos)?
  - a.4) Implantação de Centros de Promoção Turística Ambiental?
  - a.5) Educação ambiental?
  - a.6) Recuperação de áreas ambientalmente sensíveis?
- b) Que ações de DI precisam ser desenvolvidas?

3) Alguma outra informação que gostaria de dar relativa à capacidade institucional? Alguma idéia para melhorar a gestão?

Obrigada pela atenção e oportunidade

## **6. Referências bibliográficas**

- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os domínios da hospitalidade. In DENCKER, Ada de Freitas Maneti & BUENO, Mairelys Siqueira (orgs). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- DUMAZEDIER, Joffre. *Sociologia empírica do lazer*. São Paulo: Perspectiva, 1980.
- GODBOUT, Jacques T. *O espírito da dádiva*. Rio de Janeiro: FGV, 1999
- GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Histórico do Parque da Água Branca*. Disponível em <<http://www.parqueaguabranca.sp.gov.br>>. Acesso em 14 de jun. de 2005 e 20 de abril de 2008.
- GRINOVER, Lúcio. Hospitalidade: um tema a ser estudado e pesquisado. In DIAS, Célia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo, Manole, 2002.
- MORIN, Edgar & KERN, Anne B. *Terra-Pátria*. Porto Alegre: Editora Sulina, 1995.
- PRODETUR SUL. GOVERNO DO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL. FUNDTUR. *Fortalecimento institucional para a gestão do turismo no Estado do Mato Grosso do Sul*. Campo Grande: elaborado por Ruschmann Consultores de Turismo, 2006
- SIQUEIRA, Marileys Bueno.
- NOGUEIRA, Paulinho. *Canção: Parque da Água Branca*. 1983