

# PARQUE MÃE BONIFÁCIA - A Hospitalidade no Contexto Turístico

MORAES, Cleber Dias <sup>1</sup>

CAMARGO, Kathiuscia da Costa<sup>2</sup>

## RESUMO

O presente artigo trata da hospitalidade em ambientes públicos, mais especificamente do parque Mãe Bonifácia localizado no município de Cuiabá – MT. A hospitalidade está presente não apenas nas relações comerciais ou afetivas, mas o poder público também pode promovê-la. Investigar essa relação, justificou a realização deste trabalho, tendo como objetivo verificar de que forma a administração pública se organiza para promover o bem estar local. Para produção do estudo, foram realizadas visitas ao local, uma entrevista com o administrador do Parque, bem como utilizou-se uma pesquisa realizada pela Secretaria Estadual do Meio Ambiente - SEMA, que traça o perfil sócio econômico dos frequentadores do parque. Assim, identificou - se qual camada social mais frequenta o local, e foi possível contribuir com propostas que promovam melhorias ao local, passando pela reformulação dos itinerários de ônibus, flexibilização das regras que regem o Parque e aumento das parcerias comerciais já existentes.

**Palavras-chave:** Hospitalidade. Parques. Turismo.

## ABSTRACT

This article deals with hospitality in public environments, more specifically in the Mãe Bonifácia park located in the municipality of Cuiabá - MT. Hospitality is present not only in commercial or affective relations, but the public power can also promote it. Investigating this relation, justified the accomplishment of this work, aiming at verifying how the public administration is organized to promote local well-being. In order to produce the study, visits were made to the site, an interview with the Park's administrator, and a survey was carried out by the State Environmental Secretariat (SEMA), which outlines the socio-economic profile of park visitors. Thus, it was identified which social stratum most frequent the place, and it was possible to contribute with proposals that promote improvements to the place, by reformulating the bus itineraries, easing the rules that govern the Park and increasing the existing commercial partnerships.

**Keywords:** Hospitality, Park, Tourism.

---

<sup>1</sup>Graduando do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso- Cel. Octayde Jorge da Silva, [contatocleberdias@gmail.com](mailto:contatocleberdias@gmail.com) , Cuiabá-MT.

<sup>2</sup>Professora orientadora: Especialista em Gestão de Turismo, Instituto Federal de Mato Grosso- Cel. Octayde Jorge da Silva, [kathiuscia.camargo@cba.ifmt.edu.br](mailto:kathiuscia.camargo@cba.ifmt.edu.br), Cuiabá-MT.

## 1 INTRODUÇÃO

Uma das ferramentas imprescindíveis na oferta do Turismo e até mesmo no dia a dia dos seres humanos é a hospitalidade, que se define no ato de receber bem. No turismo, a hospitalidade segue a mesma definição, porém, aplica-se com características de cunho profissional e de cativação a clientes (visitantes e/ou turistas). A hospitalidade, segundo Bueno e Dencker (2003, p.19) pode ser definida como o ato humano de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat. Podendo este ser doméstico, público ou profissional.

As relações de hospitalidade também ocorrem no ambiente público, e este artigo se propõe a investigar como elas se dão no ambiente público, mais exatamente no Parque Mãe Bonifácia, situado na região oeste de cidade de Cuiabá-MT, inaugurado no ano de 2000. Antes ainda será necessário compreendermos de que maneira o bem receber pode ser estudado quando se trata de hospitalidade.

O parque Mãe Bonifácia é o primeiro de uma série de outros parques entregues à população com o objetivo de garantir a proteção dos recursos naturais da área, preservando amostra significativa de cerrado dentro do contexto urbano, e proporcionando oportunidades controladas para uso público, educação ambiental, pesquisa, recreação e turismo.

O bem receber nas raízes dos brasileiros, historicamente, se traduzia em práticas como a de ceder as melhores acomodações da casa ao “compadre” quando este estava de passagem ou fazia uma visita, matar o capão gordo que corria pelo terreiro para fazer um escaldado no almoço de boas - vindas, ou oferecer de montaria o cavalo “esquipador” e com os arreios brilhantes para a cavalgada (TEIXEIRA, 2006).

Segundo Quiararia (2016, p.01) elementos sociais, culturais, históricos, econômicos e ambientais, tornam a cidade hospitaleira, ao proporcionar a interação, o acolhimento e as relações sociais entre morador e visitante.

Buscando investigar de que forma essa relação se dá no âmbito da unidade de conservação Parque Mãe Bonifácia, este artigo irá se valer de três ferramentas de pesquisa, sendo um procedimento exploratório local, entrevista com o responsável pelo local e uma coleta de dados que traça o perfil sócio - econômico e cultural dos frequentadores do referido parque, realizada por órgão oficial, buscando

assim compreender se o Parque cumpre sua função de estar aberto a todos, ou se atende somente a determinado grupo social, bem como sugerir melhorias para possíveis problemas que possam ser identificados no decorrer do trabalho.

## 2 METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho foram utilizadas duas ferramentas de pesquisa, que serviram de base ao tema principal, fornecer dados e assim nos balizarmos na busca do conhecimento.

A opção metodológica adotada neste trabalho foi a pesquisa qualitativa, e bibliográfica de autores estudiosos no assunto. Segundo Minayo (2007), a pesquisa qualitativa responde às questões particulares, ocupa a ciências sociais, com um nível de realidade que não pode e nem deve ser quantificado, ou seja, ela trabalha com um universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças e dos valores da atividade.

A pesquisa bibliográfica constitui uma excelente técnica para fornecer ao pesquisador a bagagem teórica, de conhecimento, e o treinamento científico que habilitam a produção de trabalhos originais e pertinentes (MINAYO, 2007).

A obtenção de dados é o ponto crucial de uma pesquisa científica. Isso significa que a consistência e a eficiência, tanto da coleta, quanto da análise dos dados, revelam a veracidade dos dados sobre a realidade investigada. Quando feita com instrumentos corretos e compatíveis com o objetivo da pesquisa, os resultados tendem a apresentar fidedignidade das informações coletadas e analisadas. (DALBERIO & DALBERIO, p.207)

Outra metodologia aplicada foi a pesquisa explicativa, que contou com a colaboração do administrador do Parque, que cedeu entrevista a este pesquisador, acerca de suas impressões, avanços e desafios para promover a hospitalidade no parque, segundo Dalberio & Dalberio (2000 p 166), as pesquisas explicativas preocupam-se em aprofundar o conhecimento da realidade porque explicam a razão, o porquê das coisas.

Para a investigação proposta, foi estudado o perfil sócio - econômico dos usuários do Parque Mãe Bonifácia, através de uma pesquisa realizada *in loco*, e cedida pela SEMA- Secretaria Estadual do Meio Ambiente, uma entrevista realizada

por este pesquisador com o gerente do parque Cel. Celso Benedito Pinheiro Ferreira, que administra o parque desde 2010, e ainda um procedimento de pesquisa exploratório, também realizado por este pesquisador. Com essas três fontes de informação, será possível verificar de que forma a administração pública se organiza para manter o bem estar no Parque Mãe Bonifácia, e ainda, analisar o perfil sócio econômico de seus visitantes, de maneira a identificar qual camada social o parque atende, e propor soluções para que outros grupos populacionais possam usufruir de Parque, objeto desse estudo.

### **3 A HOSPITALIDADE NO TURISMO E NOS PARQUES URBANOS**

#### **3.1 Definição de turismo**

O turismo é um fenômeno social complexo e diversificado sendo impossível limitar uma definição específica para o turismo. O turismo é assumido como uma ciência, a arte e a atividade de transportar e alojar visitantes, este é o movimento temporário de pessoas para locais e destinos distintos de seus lugares de trabalho e moradia (LAGE, MILONE 2000).

O Turismo, da forma como conhecemos hoje, com seus conceitos e parâmetros é pauta dos estudos mais modernos, conforme Beni (1998, p.37) tem “conceituado o turismo como um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço”, entretanto, se não considerarmos o apelo comercial, registra-se o deslocamento do homem desde os tempos bíblicos, como retratados no livro de Êxodo, que trata da saída do povo de Israel rumo ao Egito, bem como as grandes navegações, expedições marítimas que proporcionaram aproximação e estabelecimento de relação comercial entre os povos, que antecederam o chamado “turismo moderno”. De acordo com Oliveira (2002, p. 20) “na falta de comunicação, a melhor maneira de conhecer novos lugares era viajar até eles”, ainda segundo Oliveira, foi no século XIX que o turismo ganhou nova roupagem, com as tecnologias da época, e o transporte de pessoas passou a ter importante valor econômico.

Nesse processo, intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza econômica, cultural, ecológica e científica, que ditam as escolhas dos

destinos, a permanência, os meios de transporte e alojamento, bem como a viagem em si, para a fruição, tanto material, quanto subjetiva dos conteúdos, de sonhos, desejos, de imaginação pejorativa, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional e de expansão de negócios (BENI, 1998, p. 37).

A história registra que a primeira pessoa a organizar uma viagem planejada foi Thomas Cook, em 1841, quando fretou um trem para transportar 578 pessoas para um congresso, para isso teve que convencer o proprietário de uma empresa de trem a baixar o preço da tarifa para assim conseguir ocupantes em número maior do que o normal. De acordo com Oliveira (2002, p. 29) “depois desse feito, Cook percebeu que poderia explorar comercialmente um novo ramo de transportes e organização de viagens. Para Barbosa (2004) a palavra turismo, em qualquer língua, ampliou seu significado, sobretudo com a dinâmica que o setor de serviços vem alcançando nos últimos anos.

As definições acerca do turismo levam a crer que essencialmente deva existir deslocamento, troca de experiências e geração de lucros, entretanto desses e de outros elementos que possam elencar outros autores, o deslocamento é o mais característico deles, segundo Beni (1998, p. 37), “sem deslocamento não existe turismo, e ainda que pareça óbvio, para se aprofundar na correta noção desse fenômeno, é necessário colocar em destaque esse seu elemento indispensável”. Ainda que intrínseca ao turismo, deve-se acrescentar também a noção de hospitalidade, outro elemento que poderá auferir sucesso à atividade turística.

### **3.2 Hospitalidade**

A hospitalidade, como objeto de estudo acadêmico, podendo ser entendido como o ato humano de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Historicamente o mais típico ato da hospitalidade vem do receber em casa, e proporcionar uma relação de troca entre indivíduos, abertura de territórios e compartilhamento social, todavia proporcionar abrigo não seja o único meio de proporcionar hospitalidade, segundo MAUSS, (2003):

O que faz com que em tantas sociedades, em tantas épocas e em contextos tão diferentes os indivíduos se sintam obrigados não somente a dar, ou quando algo lhes é dado, a receber, mas também obrigados, quando receberem, a restituir o que lhes foi dado e restituir, seja

a mesma coisa (ou seu equivalente), seja algo melhor?

A hospitalidade pode estar em um bom atendimento em uma loja, uma boa iluminação e sinalização. Desta forma ela se torna elemento fundamental para o bom desenvolvimento do turismo, em qualquer lugar que seja, pois sempre estará relacionada a alguém que recebe e alguém que é recebido (LOHMANN, NETTO 2008).

Em sua obra, *Hospitalidade: cenários e oportunidades*, Bueno e Dencker (2003, p 54), trazem que:

A hospitalidade, nas leituras de Gotman (1987), é um dom do espaço, espaço de habitar, a transpassar ou a contemplar. Assim, caberia aos gestores preocupar-se com os aspectos instrumentais e técnicos que determinam sua qualidade – superfície, acessibilidade, conforto, estética, historicidade.

Por hospitalidade, LOHMANN & NETTO (p. 67), afirmam que o conceito não se aplica somente às empresas que oferecem serviços de hospedagem como hotéis, hospitais, albergues e de alimentos e bebidas como restaurante, bares e lanchonete. Ainda de acordo com os autores, apesar de o conceito estar fortemente ligado ao turismo, a hospitalidade é muito maior que isso.

### **3.2.1 Hospitalidade doméstica e hospitalidade pública**

As relações humanas são antes de tudo uma troca. O homem interage com o outro desde que o mundo é mundo, seja pela busca de proteção, comida, poder, conhecimento ou afeto, entretanto, segundo CAMARGO (2004 p 20), “quem dá algo sempre tem algum interesse, esse interesse pode ser nobre, como ocorre na ajuda ao próximo em necessidade, ou um sentimento religioso, ou simplesmente filantrópico.” Quem receber, deve contribuir, ao menos é a prática mais esperada, não que seja regra, entretanto, se assim ocorrer, forma-se um círculo vicioso positivo, a hospitalidade em sua forma mais genuína perpassa pelo bem receber, hospedar, alimentar e entreter.

Quando a hospitalidade acontece nos laços mais íntimos, abrindo as portas da própria casa, podemos identificar a hospitalidade doméstica, segundo Lashley e Morrison *apud* Bueno e Dencker (2003, p.16), “do ponto de vista histórico, o ato de

receber em casa é o mais típico da hospitalidade, e que envolve maior complexidade do ponto de vista de ritos e significados”, com isso, generosidade, território, formas de integração, diferenças culturais e condições dessa relação deve ser levada em conta para não interferir na troca dessas experiências.

A hospitalidade pública está diretamente ligada ao direito de ir e vir. A atmosfera de uma cidade pode exercer influência sobre a qualidade de uma localidade turística. Os costumes e as tradições locais são elementos importantes tais como a sinalização e meios de locomoção.

Para Engel (1995, p.56) enquanto a sinalização externa convida as pessoas a entrar, a atmosfera interna criada deve encorajar as pessoas a permanecer.

Quando se fala em hospitalidade pública, existem diversas formas de proporcionar bem-estar, de acordo com Plentz (2006 p. 07):

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

Entretanto, não se pode limitar que esse atendimento hospitaleiro seja proporcionado somente ao visitante, pois a vida acontece na cidade, e os munícipes precisam ser os primeiros a usufruir dessas benesses, até mesmo para se sentir parte do processo, o mesmo autor afirma que:

torna-se evidente a ligação da hospitalidade de uma cidade, de uma região, com a maneira que os próprios cidadãos se sentem e vivem nela, pois dificilmente o visitante vivenciará uma cidade hospitaleira, se seus próprios moradores não a sentem como tal.

Toda cidade tem seus tipos sociais, estruturas públicas e políticas, que juntos formam um complexo de construção e pessoas, cada um com sua importância para o desenvolvimento dela, ou seja, para a cidade todos são importantes não sendo necessário separar por extrato social ou tamanho físico. Dentre os vários equipamentos que servem os locais como museus, praças, shoppings, estão também os parques, que possuem relevante papel, segundo Silva & Denardin (2010, p. 03):

O espaço passa a ser frequentado, possibilita inter-relações sociais e cria

valores psicológicos, nele também se desenvolvem políticas de hospitalidade baseadas no desenvolvimento sustentável da cidade, e do território em políticas de turismo focadas na demanda.

A cidade necessita da interação entre seus habitantes e aparelhamento proporcionado pelo poder público, que deve proporcionar em boa medida, o mínimo necessário a sobrevivência, sem deixar de proporcionar também espaços de lazer e descanso.

### **3.3 Parques urbanos e hospitalidade**

O crescimento desordenado da maioria das cidades brasileiras, ocorrido particularmente na segunda metade do século XX, provocou alterações significativas no ambiente urbano (NETO & PIMENTEL, 2011), para que pudesse atender às novas demandas, novas estruturas deveriam ser proporcionadas para garantir qualidade de vida aos habitantes, como parques, zoológicos e demais espaços de lazer.

De acordo com Corona (2002), o parque além de formar parte da paisagem deve também contribuir para melhorar a qualidade dos componentes do meio urbano. Essa contribuição deve ter cuidado para atender também a questão social das cidades envolvidas.

Os parques urbanos têm sua origem no século XIX nos Parques Europeus destinados a atender à necessidade das massas das metrópoles de então. Seu congênere brasileiro surge não com esta mesma finalidade, sendo que o Brasil do século XIX não possuía uma rede urbana expressiva e nem mesmo a capital, o Rio de Janeiro, tinha o porte de qualquer grande cidade europeia. O Parque Urbano no Brasil é criado mais como um cenário complementar para as elites emergentes de então (MACEDO, 2003). Com isso, tem sido um desafio para o poder público, tornar esses espaços acessíveis à todas os tecidos sociais.

Apesar das definições sofrerem controvérsias, a maioria dos autores considera que o parque seria um espaço livre e público estruturado por vegetação e dedicado ao lazer e ou recreação (NETO & PIMENTEL, 2011).

Sendo um espaço destinado ao público, dos seus mais variados extratos sociais, os parques e suas administrações devem ter a preocupação de proporcionar mais qualidade de vida aos seus frequentadores.



A qualidade de vida não é unicamente uma preocupação com a qualidade do ar, da água, ou dos problemas ligados à poluição e ao trânsito. A qualidade de vida envolve também aspectos ligados à valorização da qualidade urbanística por meio de uma oferta de espaços públicos de qualidade. Isso incrementa os ambientes formais e informais de trocas espalhados pelas cidades que proporcionam novos contatos e que marcam a convivência de diferentes universos de valores e distintas origens geográficas, sociais e culturais (SEVERINI, 2013).

De acordo com Corona (2002), o parque além de formar parte da paisagem deve também contribuir para melhorar a qualidade dos componentes do meio urbano. Em contrapartida, a má qualidade do ambiente e a insatisfação dos usuários são determinantes ambientais negativos para o uso dos parques, de forma a descaracterizar estas funções.

Após a divisão do trabalho, o operário passou a contar com o horário de trabalho efetivamente, e as chamadas horas livres, que podem ser conceituadas como as horas de lazer.

Segundo Dumazedier (2000, p.34).

Lazer é o conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode se integrar de livre vontade, seja para divertir-se, recrear-se ou ainda, para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua livre capacidade criadora, após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

Do ponto de vista turístico, os parques podem viabilizar e incentivar o turismo, pois agregam vários elementos em um mesmo espaço. Segundo Serpa (2006), “o parque confere identidade ao espaço urbano, é uma imagem a ser exibida e consumida como qualquer outra mercadoria”, por fazer parte das atrações presentes no contexto geral da hospitalidade, essa preocupação deve ser uma ação constante da administração pública.

### **3.4 Hospitalidade e turismo**

Teoricamente o espaço da hospitalidade urbana é o “espaço público” que juridicamente é o espaço tradicional de uso comum das cidades, como as ruas, as praças, os largos, as avenidas etc. e que está sob a jurisdição do poder público podendo sofrer alterações físicas a qualquer instante em prol do bem comum. (SEVERINI, 2013)

Se o espaço da hospitalidade urbana é público e, por consequência, é de todos, logo todos deveriam cuidar. Porém, os inúmeros problemas enfrentados no domínio público, demonstram muitas vezes deficiência e exclusão no sentido da hospitalidade pública e urbana.

Conforme Severini (2013), má qualidade do ambiente e a insatisfação dos usuários são determinantes ambientais negativos para o uso dos parques, de forma a descaracterizar estas funções de forma a desassociar à qualidade de vida e saúde pública. Isso acaba de certa forma refletindo o conflito do indivíduo com a sua coletividade e envolvendo questões de identidade, nacionalidade e cidadania.

Além de políticas públicas que incentivem a construção e revitalização desses espaços, são de igual importância projetos que contemplem planejamentos e gestões que supram as necessidades de seus frequentadores e comunidade em geral. Cabendo ao gestor público arcar com a sinalização, pavimentação, iluminação e segurança, nas ruas, avenidas, praças e parques urbanos para o usufruto dos moradores, turistas e visitantes.

### **3.5 Parque Mãe Bonifácia, um estudo sobre a hospitalidade no atendimento ao público local**

O parque Mãe Bonifácia é o primeiro de uma série de outros parques entregues à população, como o Parque Massairo Okamura inaugurado em 2004, Parque Tia Nair em 2015, e Parque das Águas “Seo Fiote”, no final de 2016.

Os parques citados apenas reafirmam o entendimento de sucessivas gestões sobre a necessidade de se criar espaços para o lazer e interação dos moradores locais, e também dos turistas, pois segundo Quiararia (2016, p. 01) “elementos sociais, culturais, históricos, econômicos e ambientais, tornam a cidade hospitaleira, ao proporcionar a interação, o acolhimento e as relações sociais entre morador e visitante”.

Por hospitalidade, Lohmann; Panosso (2008, p. 67) “afirmam que o conceito não se aplica somente às empresas que oferecem serviços de hospedagem como hotéis, hospitais, albergues e de alimentos e bebidas como restaurante, bares e lanchonete”. Ainda de acordo com os autores, apesar de o conceito estar fortemente ligado ao turismo, existem muito mais nuances que precisam ser avaliadas. Para tentar perceber como a administração pública trata a hospitalidade nesses casos, investigou-se a realidade do Parque Mãe Bonifácia, como uma amostra dessa relação.

Numa tentativa de promover retorno ao bem-estar, de proporcionar momentos em que seja possível se desligar de todo o caos urbano, a administração pública das metrópoles cria parques com características similares, como é o caso do parque do Ibirapuera em São Paulo, ou o Central Park, em Nova York, situações em que a população se ocupa desses espaços públicos para a prática de atividades físicas, relaxamento, contemplação da natureza, encontros de grupos organizados, entre outros.

Compartilhando da mesma ideia, em 09 de junho de 2000, o governador à época, Dante Martins de Oliveira, criou através do decreto nº 1470, o Parque da Cidade – Mãe Bonifácia. Publicado no diário oficial do Estado de Mato Grosso na mesma data de sua criação, o decreto traz em seu artigo 2º a seguinte redação:

O Parque da Cidade – Mãe Bonifácia objetiva garantir a proteção dos recursos naturais da área, preservando amostra significativa de cerrado dentro do contexto urbano, e proporcionando oportunidades controladas para uso público, educação ambiental, pesquisa, recreação e turismo.

Localizado na região oeste de Cuiabá, o Parque – antiga sede de treinamento do Exército – tem expressivo destaque na paisagem urbana local, abrangendo cerca de 77ha de área verde.

Sua extensão é atravessada pelo Córrego Mãe Bonifácia e alguns riachos perenes, que contribuem para o rico complexo ambiental. Situado entre a Av. Senador Filinto Muller, Av. Miguel Sutil e Rua Cursino do Amarante, no Bairro Duque de Caxias, inicialmente composto por residências de um só pavimento, hoje se moderniza através de conjuntos residenciais edificadas e prédios empresariais. (FIGURA 01).



Fonte: Arquivo SEMA-Secretaria Estadual do Meio Ambiente.

A área do parque foi doada ao estado pelo exército Brasileiro em 08 de abril de 1999. Em 09 de junho de 2000, através do Decreto nº1.470 o governador do estado criou o Parque da Cidade – Mãe Bonifácia.

No levantamento realizado sobre o córrego Mãe Bonifácia, que corta o Parque de uma ponta à outra, constatou-se que este Córrego recebe dos bairros do entorno e dos outros córregos que compõem a microbacia, o lançamento de águas pluviais e de rede de esgoto, bem como os despejos de lixo e efluentes domésticos e industriais, sem qualquer tratamento ou critério, implicando assim, na perda da qualidade das águas e no comprometimento da fauna e flora aquáticas desse local, assim como acontece com o Rio Cuiabá.

Segundo a SEMA, Parque da Cidade - Mãe Bonifácia, recebe em média, 21.000 visitantes por mês, atendendo principalmente a estudantes dos níveis de Ensino Fundamental e Médio, bem como universitários e pesquisadores, além de turistas, visitantes espontâneos e participantes de eventos realizados nas suas dependências.

O visitante estrangeiro vem ao Parque buscando conhecer a flora local, já que o Brasil é conhecido no exterior como sendo o país de maior diversidade biológica do mundo. Já o visitante local, busca uma área de lazer protegida, onde as limitações de uso e acesso propiciam o convívio com a natureza, trilhas, caminhadas e práticas diárias de atividade física.

Uma pesquisa do Instituto Biosfera, à pedido da SEMA, realizada no ano de 2006, traçou o perfil sócio cultural dos frequentadores do parque. Foram entrevistadas 496 pessoas e concluiu-se que, em sua maioria os visitantes estão na faixa de idade de 36 a 60 anos, nível superior completo, chegam ao parque de carro e frequentam o parque de 3 a 7 vezes por semana.

Acessibilidade, segurança, mobilidade urbana, conservação de fauna e flora, educação ambiental, entre outros, são as pautas que podem ser definidas para estudarmos a hospitalidade de um parque tão complexo em diversidade e tamanho, já que são 77 hectares de área disponível.

Conforme Gidra; Dias (2004, p. 01):

Hospitalidade é mais heurístico, abre-se à percepção, discussão e análise dos fenômenos de uma perspectiva muito mais ampla, que abrange o conjunto de valores, modelos e ações presentes em todas as circunstâncias do fazer humano objetivamente envolvidas do fazer humano.

Do total das 496 pessoas pesquisadas, 72,98% eram do sexo masculino e 27,02 do sexo feminino, e quando perguntados sobre quais os motivos para visitar o parque, em questões que era permitido marcar mais de uma alternativa, 95,56% assinalaram a questão da atividade física, e 82,45% para desfrutar do ambiente, e em relação a quantidade de dias por semana, 60,08% assinalaram de 3 a 7 vezes por semana, o que demonstra a preocupação com o corpo e saúde, em sua maioria do público masculino.

A atividade que os frequentadores do parque mais praticam, estão em igual importância em relação a corrida e caminhada, ambas em torno de 80%, e com ligeira predominância do período matutino com 54,23% dos votos, e os atrativos preferidos foram elencados como o avistamento de animais e plantas, o que corrobora a resposta quando indagados sobre os aspectos positivos do parque que assinalaram como contato com o verde 93,95%, ar puro 85,2%, sossego 84,07%.

Em relação ao meio de transporte utilizado para acessar ao parque 78,63% responderam que utilizam automóveis, em relação ao nível de instrução 76,41% afirmaram possuir terceiro grau completo, e ainda juntando as opções de profissional liberal, empresário e industrial/comerciário chegamos à 79,84%, enquanto estudantes e servidores públicos somam 19,89%.

A infraestrutura do parque em relação a limpeza foi analisada como boa por 95,97% dos entrevistados, ao mesmo tempo que em relação a banheiros e bebedouros 84,68% analisaram apenas como boa, e a avaliação geral foi assinalada por 381 pessoas como regular, o que corresponde a 76,81% do total, o que reafirma o nível de exigência dos frequentadores.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com o Cel. Celso Benedito Pinheiro<sup>3</sup>, administrador do Parque Mãe Bonifácia a partir de 2010, desde a sua inauguração, o Parque, possui uma vocação diferente de outros parques da cidade. Segundo ele, no decreto da criação, a localidade que antes era área militar, foi estabelecida como unidade de conservação parque, e não somente parque, como é caso do Parque Tia Nair, ou Parque das Águas, por exemplo.

Essa tipificação é necessária porque, se tratando de unidade de conservação de flora e fauna, existem cuidados diferenciados na administração do parque, como horário de funcionamento, já que o portão fica aberto somente das seis da manhã às seis da tarde.

Esse procedimento é necessário para garantir a tranquilidade da fauna presente na unidade, tanto de pássaros, répteis, mamíferos e insetos, e tudo o que contribui para o microclima local.

Ainda de acordo com o administrador, hoje o acesso é livre a todos os cidadãos, entretanto, há um projeto para a colocação de catracas com a intenção de contabilizar o número de usuários do parque, já que esse controle hoje é inexistente, e feito apenas de maneira visual, a partir desses dados, será possível criar novos projetos para a melhoria geral do local.

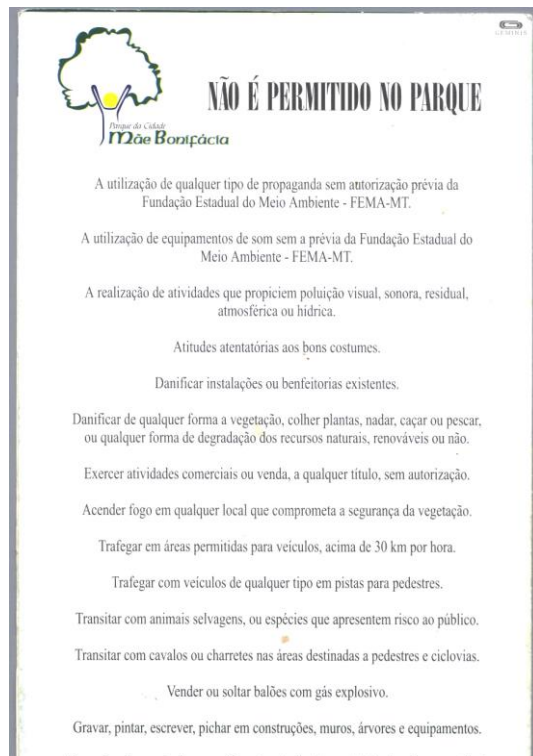
Existem ainda outras recomendações acerca das atitudes que os frequentadores do local podem fazer para ajudar o poder público na conservação do local, que são feitas através de material ilustrativo entregue ao público, inclusive foi permitido o acesso ao material histórico entregue a população à época da inauguração (figura 02), ao material entregue nos dias de hoje (figura 03), e no procedimento da pesquisa, foram fotografadas várias placas que distribuídas pelo parque (figura 04).

Figura 02 – Material histórico entregue a população à época da inauguração.

Figura 03 - Material entregue a população nos dias de hoje

---

<sup>3</sup> Entrevista concedida a este pesquisador em 27 de setembro de 2017



Fonte: Arquivo SEMA



Fonte: Arquivo SEMA-Secretaria Estadual de Meio Ambiente

Figura 04 - Placas distribuídas pelo parque





Fonte: Elaborada pelo autor

Em todas as visitas técnicas realizadas no parque Mãe Bonifácia, pode-se perceber uma movimentação de equipes de produção de foto e vídeo, realizando registros de ensaios infantis, gestantes, noivas e casais de namorados, quando questionado sobre qual o controle e dinâmica desse tipo de trabalho, Cel Celso afirmou que para essa atividade, é necessário a autorização da Secretaria de Meio Ambiente do Estado (SEMA), que por sua vez estabeleceu que o limite de autorização para até 50 pessoas pode ser feita pelo próprio gerente, no caso, ele mesmo. Ainda de acordo com o gerente, esse procedimento existe para evitar a prática comercial, no caso, a prestação de serviço de foto e vídeo nas dependências do parque.

Verificou-se também que no interior do parque existe uma construção chamada Casa Verde, hoje destinada a oficinas, palestras e parcerias com vistas à educação ambiental, e logo à frente, há ainda um grande espaço, que outrora já abrigou grandes shows, porém, de acordo com o administrador, como a vocação do parque é para a conservação da fauna e flora locais, a administração pública entendeu que eventos de grande porte era uma forma equivocada de utilização do espaço, com isso, as atividades de grande movimentação de público foram suspensas.

Para se ter a dimensão do grande público que já frequentou o parque, e como

está hoje, foi permitido o acesso ao arquivo fotográfico histórico do parque, entretanto, por questões de segurança e conservação, não foi permitido o transporte da foto para realizar cópias dessas imagens, contudo, foi autorizado fazer o registro fotográfico desse material (figura 05, figura 06). Foi realizado também registro fotográfico do local na atualidade (figura 07).

Figura 05 - Foto do espaço



Fonte: Elaborada pelo autor

Figura 06 - Foto do espaço



Fonte: Elaborada pelo autor

Figura 07 - Foto do local atualmente



Fonte: Elaborada pelo autor

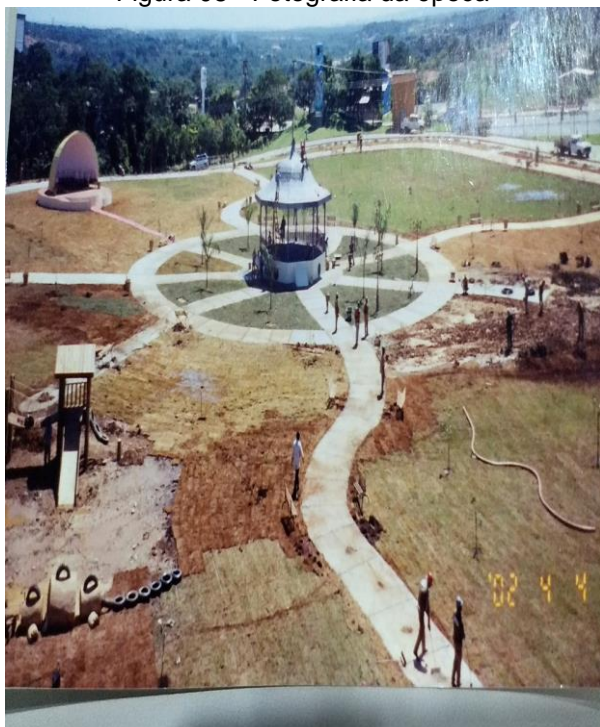
Ainda de acordo com o coronel Celso, o espaço que hoje abriga a pista de caminhada, o coreto, o playground e a concha acústica, que fica em uma das



entradas do parque foi projetada para abrigar uma praça de esportes com quadra de basquete, vôlei e campo de futebol, entretanto, após a intervenção de uma moradora, que solicitou ao então governador Dante de Oliveira, que o espaço fosse transformado em uma praça de flores, mais exatamente rosas. Não ficou claro se a mudança ocorreu por causa do pedido da cidadã, ou por conta da mudança do perfil parque, para unidade de conservação parque, já naquela época.

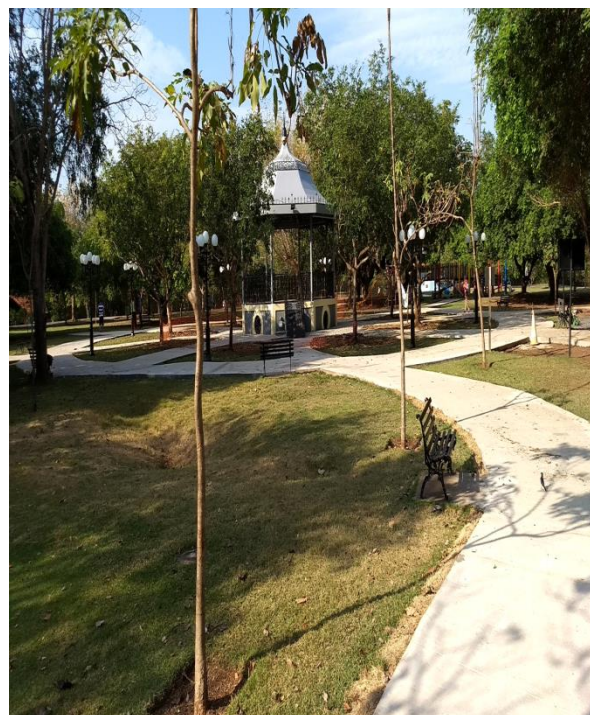
O que chamou a atenção durante o procedimento da pesquisa, foi a mudança ocorrida através dos tempos, pois mais uma vez foi disponibilizada a fotografia da época (figura 08), e comparada com a foto dos dias atuais (figura 09), e pode-se notar a vasta arborização do espaço e ainda a instalação de equipamentos como bancos, dois parques para as crianças, bebedouros e rampa de acesso ao interior da praça.

Figura 08 - Fotografia da época



Fonte: Arquivo Gerência Parque Mãe Bonifácia

Figura 09 - Foto dos dias atuais



Fonte: Elaborada pelo autor

Verificou-se uma iniciativa interessante em relação à inclusão de cadeirantes,

como pode – se visualizar nas figuras 09 e 10, existe claramente uma diferenciação no tamanho e grau de inclinação da atual rampa para a que foi construída por último.

Figura 09 - Rampa disponibilizada atualmente



Fonte: Elaborada pelo autor

Figura 10 - Rampa em construção



Fonte: Elaborada pelo autor

Observou-se durante a pesquisa, a disposição de três estações para a prática de exercícios físicos, e ainda a chamada academia da terceira idade, e, quando indagado o gerente do parque, sobre a funcionalidade e manutenção desses dispositivos, informou da importante parceria com a iniciativa privada, pois através de contrato, o plano de saúde Unimed faz a manutenção dessas academias e utiliza os espaços para a propaganda da empresa.

Outra observação em relação a estrutura atual do parque, e do que era oferecido aos frequentadores e visitantes do atrativo, foi a falta do mirante, uma estrutura em madeira, ofertada para que o usuário pudesse ver o parque e a cidade do alto.

De acordo com Cel Celso, a estrutura não recebeu o tratamento e manutenção adequados quando da sua instalação, e uma das características próprias da madeira é se deteriorar com o tempo, e isso estava colocando em risco a segurança da população.

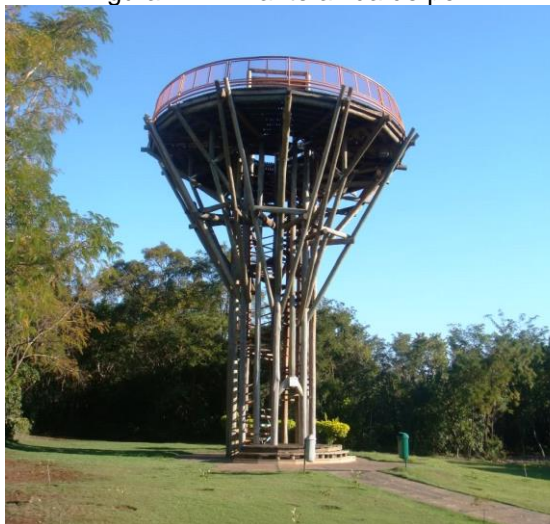
O equipamento foi inicialmente interditado, e após análise do CREA - Conselho Regional de Arquitetura foi recomendado a retirada do mirante, abaixo o mirante ainda de pé (figura 11) e o estado atual (figura 12).

Notícias recentes afirmam que o parque passará por novas reformas a maior e mais importante trata-se da construção do novo mirante, inspirado no anterior sua



torre terá 15 metros de altura, uma escada em espiral e um elevador de acesso. Um investimento de R\$ 2,5 milhões custeados a partir de uma compensação ambiental de uma empresa de transmissão de energia (figura13).

Figura 11 - Mirante ainda de pé



Fonte: Arquivo Gerência Parque Mãe Bonifácia

Figura 12 - Estado atual



Fonte: Elaborada pelo autor

Figura 13 - Ilustrativa do projeto do novo mirante



Fonte: [g1.globo.com/mt/mato-grosso/](http://g1.globo.com/mt/mato-grosso/)

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda que haja um nível de exigência diferenciada por parte dos frequentadores do parque Mãe Bonifácia, ainda que infelizmente a morosidade do serviço público, suas leis e regras, por vezes atrapalhem o desenvolvimento de ações práticas, pode-se observar que existe uma preocupação por parte da atual gerência da unidade de conservação parque, em promover o bem-estar e a hospitalidade para os frequentadores, entretanto, de acordo com a pesquisa do Instituto Biosfera, o atrativo ainda atende somente uma faixa social com melhores condições financeiras, ou pelo menos que acessa o Parque com veículo próprio.

A mobilidade urbana ainda é precária nas imediações do parque, pois o acesso via transporte coletivo é inviável. Fica a recomendação à secretaria de mobilidade que faça os estudos pertinentes para a disponibilização do espaço para outros públicos que demandam de atrativos turísticos em sua própria cidade. Esse acesso pode ser mais efetivo se houver maior quantidade de linhas de ônibus que façam esse itinerário, portanto o aumento da oferta de transporte público com acesso ao objeto de estudo, é uma das recomendações do presente artigo.

Na entrevista com o administrador Cel. Celso, em suas últimas considerações que sua missão é melhorar cada vez mais as instalações e condições para que o atrativo seja visto como o parque da família, proporcionando o bem-estar, a oportunidade de pais e filhos brincarem livremente, exercitando corpo e mente em um ambiente seguro e saudável, entretanto, por várias vezes relatou a dificuldade em conseguir recursos ou realizar ações por conta da complexidade burocrática e falta de prioridade por parte da administração pública. Para sanar essas deficiências, adotar medidas que flexibilizem essas regras e permita tomadas de decisões de ordem mais prática, é outra recomendação deste trabalho.

Considerando tudo o que foi ouvido, e o que foi constatado no procedimento da pesquisa, é salutar enaltecer a tentativa de tornar a praça acessível ao cadeirante, uma rampa ainda em construção, porém observamos que as entradas do parque ainda carecem dessa acessibilidade, e observamos ainda mais, que a acessibilidade pode ser estendida para todas as formas de deficiência, de maneira que possa promover a acessibilidade plena a todos os cidadãos também configura mais uma das recomendações finais deste artigo.

Além disso, deve-se considerar importante a parceria comercial que mantém as academias em bom estado de conservação com uma empresa privada, o que demonstra que esse tipo de iniciativa pode prosperar de maneira mais prática,

reafirmando ainda mais o parque Mãe Bonifácia como equipamento turístico e espaço de lazer, recomendamos ampliar essa parceria, para que outras estruturas de Parque possam ser beneficiadas.

O que pode-se concluir é que existe sim uma preocupação com a hospitalidade, porém ela não é plena, e sempre há o muito que melhorar, e de acordo com esse trabalho, o melhoramento deve ser nas áreas de mobilidade urbana, acessibilidade plena e flexibilização de regras para a administração, principalmente em termos da hospitalidade pública, que deve servir à todos.

Por fim com a chegada dos 300 anos da cidade de Cuiabá e todos eventos e visitantes que tal fenômeno pode atrair para a capital e entorno toda a cidade passa por transformações e melhorias, com o parque não é diferente.

## 6. REFERÊNCIAS

BARBOSA, Ycarim Melgaço. **História das Viagens e Turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

BENI, Mário Carlo. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1998.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CORONA, M. A. Los parques urbanos y su panorama en la Zona Metropolitana de Guadalajara. **Revista de Vinculación y Ciencia**. Guadalajara, ano 4, n. 9, p.4– 16 abr. 2002.

DALBERIO, Osvaldo; DALBERIO, Maria Célia Borges. **Metodologia Científica**. Desafios e Caminhos. São Paulo: Paulus, 2009.

DENARDIN, Vanessa Cibebe Cauzzo; SILVA, Adriana Pisoni da. **Paisagem Urbana e Hospitalidade Pública**: Um Estudo em Praças de Santa Maria-RS. Disponível em: <https://www.periodicos.unifra.br/index.php/disciplinarumSA/article/view/1508> acessado em 15/07/20108.

DENKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade**: Cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

DUMAZEDIER, J. **Lazer e Cultura Popular**. São Paulo: Trad. Maria L. Machado. 3 ed. São Paulo: Perspectiva, 2000.

GIDRA, Gilberto; DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade, da simplicidade à complexidade**. Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade. São Paulo:

Pioneira Thomson Learning, 2004.

LAGES, Beatriz Helena Gelas; MILONE, Paulo Cesar. **Turismo**: teórica e prática – São Paulo: Atlas, 2000.

LOHMAN, Guilherme; NETTO, Alexandre Panosso. **Teorias do Turismo**. São Paulo: Aleph, 2008.

MAUSS, Marcel. **Ensaio Sobre a Dádiva**. Sociologia e Antropologia. São Paulo: Cosac & Naif, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Sousa et al. (organizadora). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

NETTO, J.A; PIMENTEL, T.D. **Indicadores na Gestão da Hospitalidade Pública no Parque Ecológico Promotor Francisco Lins do Rego** – Parque Ecológico da Pampulha (PEP) – Belo Horizonte, ABET, JUIZ DE FORA, v.1, n.1, p. 49-63, jul./dez. 2001.

OLIVEIRA, Antônio Pereira: **Turismo e desenvolvimento**. Planejamento e organização. São Paulo: Atlas 2002.

PLENTZ, Renata Soares. **O papel da hospitalidade na busca de um novo Turismo**. IV SemiTur, 2006. Disponível em: <https://www.uces.br/site/midia/arquivos/gt8-o-papel.pdf> acessado em 10/07/2018.

SERPA, Ângelo. **Espaço público e acessibilidade**: notas para uma abordagem geográfica. São Paulo, Espaço e Tempo-GEOUSP. Número 15, 2004.

QUIARARIA, Clarissa Campos. **Hospitalidade Pública**: Estudo Sobre a Praça Gustavo Teixeira. São Pedro- SP. Anais do Seminário da ANPTUR-2016.

SEVERINI, Valéria Ferraz. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **Revista iberoamericana de Turismo- RITUR**. Penedo, vol. 3, n.2, p.84-99, 2013.