Análise da qualidade dos serviços no Parque da Aclimação-SP: aplicação dos indicadores Tourqual em dias de alta e baixa visitação

Service quality analysis at Aclimação Park, São Paulo: application of the Tourqual indicators on high and low visitation days

RESUMO: Este estudo investiga a qualidade dos serviços oferecidos no Parque da Aclimação, localizado na cidade de São Paulo (SP), por meio da aplicação dos indicadores do sistema TOURQUAL – uma ferramenta voltada à mensuração da experiência do visitante em atrativos turísticos. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, com caráter descritivo e interpretativo, utilizando observação sistemática em dois momentos distintos: dias de alta e de baixa visitação. O objetivo central é compreender como a variação no fluxo de visitantes impacta a percepção de qualidade em relação a dimensões como infraestrutura, limpeza, segurança, acessibilidade e atendimento. Os dados foram coletados a partir de um roteiro baseado nos indicadores TOURQUAL, adaptados ao contexto de parques urbanos. Os resultados revelam que a experiência do visitante é sensivelmente afetada pelo volume de frequentadores, sendo observadas limitações operacionais em momentos de grande demanda, como filas, superlotação e desgaste das instalações. Por outro lado, em dias de baixa ocupação, destaca-se a maior preservação dos espaços, maior conforto e facilidade de uso da infraestrutura. A análise aponta ainda para a importância de estratégias de gestão mais dinâmicas, que considerem a sazonalidade e o comportamento dos usuários. O estudo contribui para o debate sobre a qualificação da experiência turística em áreas verdes urbanas, oferecendo subsídios para o planejamento de políticas públicas mais eficientes e voltadas à sustentabilidade e bem-estar da população usuária dos parques.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade do serviço; Parques urbanos; Gestão pública; Indicadores TOURQUAL; Experiência do visitante.

ABSTRACT: This study investigates the quality of services provided at Aclimação Park, located in São Paulo (SP), using the TOURQUAL indicator system—a tool designed to measure visitor experience in tourist attractions. The research adopts a qualitative approach, with a descriptive and interpretative character, using systematic observation on two distinct occasions: high and low visitation days. The main objective is to understand how fluctuations in visitor flow impact perceived service quality across dimensions such as infrastructure, cleanliness, safety, accessibility, and customer service. Data collection was based on a script adapted from the TOURQUAL indicators, tailored to the context of urban parks. The findings indicate that visitor experience is significantly influenced by crowd levels, with operational limitations observed on busy days, such as long lines, overcrowding, and facility wear. In contrast, low-visitation days offer better-preserved spaces, greater comfort, and easier infrastructure use. The analysis also highlights the need for more adaptive management strategies that consider seasonality and user behavior. This study contributes to the broader debate on enhancing tourist experiences in urban green areas, providing insights for more efficient public policies that promote sustainability and user well-being in public parks.

KEYWORDS: Service quality; Urban parks; Public management; TOURQUAL indicators; Visitor experience.

Introdução

Os parques urbanos desempenham um papel fundamental no lazer e na convivência social em grandes cidades, proporcionando espaços acessíveis para atividades físicas, recreativas e culturais (Szeremeta; Zannin, 2013). Além de serem importantes refúgios naturais em meio ao ambiente urbano, esses espaços contribuem significativamente para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, oferecendo oportunidades para o relaxamento, o contato com a natureza e a prática de esportes (Dorigo; Lamano-Ferreira, 2015). Em grandes centros urbanos como São Paulo, a demanda por lazer em parques públicos é crescente, com um público diversificado que busca atividades que vão desde caminhadas até eventos culturais (Agência FAPESP, 2023).

Dada a crescente relevância dos parques urbanos, é crucial mensurar a qualidade percebida dos serviços e infraestruturas oferecidos nesses espaços (Rey Gozalo et al., 2018). A percepção da qualidade por parte dos visitantes impacta diretamente sua experiência e satisfação, influenciando tanto a frequência das visitas quanto a imagem do parque (Liu et al., 2021). Em metrópoles como São Paulo, onde a pressão sobre os espaços públicos é intensa, assegurar que a qualidade dos serviços e a infraestrutura atendam às expectativas dos usuários se torna um desafio crescente para os gestores públicos (Espíndola e Ribeiro, 2020).

O Parque da Aclimação, localizado na região central de São Paulo, é um dos exemplos mais emblemáticos de parque urbano da cidade. Fundado no início do século XX, o parque passou por diversas transformações ao longo dos anos. Hoje, o Parque da Aclimação desempenha um papel central na qualidade de vida dos seus frequentadores, servindo como refúgio natural e ponto de convivência social em meio ao ambiente urbano da cidade de São Paulo (Silva e Ferreira, 2018). Com sua área verde de 112 mil metros quadrados, lago, trilhas e equipamentos para lazer, o parque atrai uma grande variedade de visitantes diariamente, desde moradores locais até turistas. Sua popularidade faz dele um espaço relevante para a análise da percepção de qualidade em dias de visitação intensa e reduzida (Campos et al., 2015).

A variação no número de visitantes pode ter um impacto significativo na percepção da qualidade dos serviços e infraestrutura de um parque. Em dias de pico, como finais de semana e feriados, a superlotação compromete a experiência do usuário, resultando em filas, dificuldades de acesso aos equipamentos de lazer e sobrecarga da infraestrutura. Esses fatores não só influenciam negativamente a satisfação do público, como também podem acarretar na degradação dos recursos naturais e urbanos presentes no local. A superlotação frequentemente gera uma percepção de insegurança e desconforto, levando à diminuição da frequência de visitas e prejudicando a imagem do parque (Campos; Philippi Jr e Santana, 2015). Por outro lado, em dias com menor fluxo de pessoas, a infraestrutura dos parques é melhor utilizada, garantindo uma experiência mais agradável aos frequentadores. Esse contraste ressalta a importância de uma gestão eficiente e de políticas públicas que assegurem a manutenção e a capacidade de carga sustentável dos parques (Silva e Ferreira, 2018).

Para referenciar o conceito de "dias de pico" em parques urbanos e a variação na qualidade dos serviços em função do fluxo de visitantes, diversos autores abordam o impacto da alta visitação em espaços públicos. Em São Paulo, a pressão sobre os parques é significativa, especialmente em dias de grande movimento, como finais de semana e feriados, o que pode comprometer a experiência dos usuários. Autores como Trigueiro (2017) e Roger-Machart (1997) discutem os desafios de gestão de espaços urbanos sob a perspectiva da sustentabilidade, destacando que a superlotação pode causar sobrecarga nas infraestruturas e impactar a percepção da qualidade pelos visitantes. A integração da sustentabilidade no planejamento urbano é essencial para garantir que esses espaços atendam às necessidades da população, mantendo um equilíbrio entre a demanda e a preservação ambiental.

Gestores de parques enfrentam desafios particulares em dias de pico, como a superlotação, a maior demanda por manutenção da infraestrutura e a necessidade de gestão eficiente do fluxo de visitantes (Vidotte, 2022; Sousa et al., 2012). Esses fatores podem afetar negativamente a experiência dos usuários, resultando em uma percepção de qualidade inferior em comparação a dias comuns. Assim, o gerenciamento adequado dos parques em dias de alta demanda é essencial para assegurar uma experiência positiva para todos os visitantes (Vidotte, 2022; Sousa et al., 2012).

Estudos indicam que a experiência em parques urbanos pode ser afetada pelo comportamento dos visitantes, especialmente em dias de alta frequência. Quando muitos visitantes estão presentes, isso pode gerar desconforto, influenciando negativamente a avaliação do parque (Mowen et al., 2005; Ferreira, 2005). É crucial que o parque mantenha um ambiente agradável, independentemente do número de visitantes, para garantir a satisfação do público (Bedimo-Rung et al., 2005; Reis, 2001).

O TOURQUAL é uma ferramenta amplamente utilizada para avaliar a qualidade percebida em serviços turísticos, com base em indicadores que abrangem dimensões como infraestrutura, atendimento, segurança e ambiente (Mondo, 2019). Sua aplicação em ambientes públicos, como parques urbanos, permite uma análise estruturada e objetiva da experiência dos visitantes, fornecendo dados relevantes para o aprimoramento da gestão desses espaços (Mondo et al., 2022). O TOURQUAL já foi aplicado em diversos estudos que avaliam a qualidade percebida em atrações turísticas e de lazer, como museus, parques temáticos e áreas naturais (Mondo et al., 2014). Sua flexibilidade e abrangência o tornam uma ferramenta valiosa para a avaliação de diferentes tipos de espaços de visitação, reforçando sua adequação para este estudo sobre o Parque da Aclimação.

Embora existam estudos sobre a percepção da qualidade em parques urbanos, ainda há lacunas na literatura no que se refere ao impacto da variação no número de visitantes. Poucas pesquisas abordam a diferença na percepção de qualidade entre dias de pico e dias comuns, especialmente em parques situados em grandes cidades como São Paulo (Ribeiro et al., 2019; Mak; Jim, 2019; Hegetschweiler et al., 2017).

Estudos comparativos anteriores demonstram que a qualidade percebida em parques urbanos tende a diminuir em dias de alta visitação,

especialmente quando a infraestrutura e os serviços disponíveis são insuficientes para acomodar o aumento de visitantes. Essa variação pode resultar em desconforto e insatisfação entre os usuários, conforme evidenciado por pesquisas que analisam diferentes níveis de visitação e suas consequências na experiência do usuário (Graça e Telles, 2020; Grilli et al., 2020). Este estudo pretende avançar nesse campo, aplicando o TOURQUAL no contexto específico do Parque da Aclimação.

O presente estudo poderá contribuir significativamente para a gestão de parques urbanos, oferecendo insights valiosos sobre a percepção dos visitantes em diferentes contextos de visitação. É importante referenciar a relação entre a percepção da qualidade dos serviços em parques urbanos e a gestão efetiva desses espaços. A literatura mostra que compreender como a variação na quantidade de visitantes afeta a percepção de qualidade é essencial para aprimorar a experiência do público e garantir a manutenção da qualidade dos serviços (Santos, Nascimento e Mora Regis, 2019). Além disso, a gestão eficiente em dias de alta demanda pode ajudar a evitar problemas de superlotação e insatisfação dos visitantes (Santos, Silva e Tenedório, 2017).

O Parque da Aclimação foi escolhido como local de estudo devido à sua popularidade e às variações significativas no número de visitantes ao longo da semana. Sua localização estratégica e a diversidade de atividades que oferece tornam o parque um caso relevante para a análise do impacto da variação de visitação sobre a percepção de qualidade. Com base nesse contexto, a pergunta de pesquisa que orienta este estudo é: "Como a variação na quantidade de visitantes impacta a percepção da qualidade dos serviços e infraestrutura no Parque da Aclimação?" e o objetivo geral da pesquisa é "Analisar se a variação na quantidade de visitantes impacta a percepção da qualidade dos serviços e infraestrutura no Parque da Aclimação, utilizando o Sistema TOURQUAL como ferramenta de análise."

Fundamentação Teórica

A compreensão da qualidade dos serviços em parques urbanos exige uma abordagem teórica multidimensional, que contemple tanto os aspectos físicos e funcionais desses espaços quanto às percepções subjetivas dos visitantes. Nesse contexto, a fundamentação teórica deste estudo se estrutura em torno de quatro eixos principais: (1) a relevância dos parques urbanos no cenário contemporâneo como espaços de bem-estar, lazer e sustentabilidade; (2) a percepção da qualidade como elemento central na experiência do usuário; (3) os impactos da variação no fluxo de visitantes na infraestrutura e nos serviços oferecidos; e (4) a aplicação de modelos avaliativos como o TOURQUAL, que permitem mensurar de forma sistemática a qualidade percebida em diferentes contextos de uso. A seguir, esses eixos são detalhados à luz da literatura especializada, oferecendo subsídios para a análise comparativa entre dias de alta e baixa visitação no Parque da Aclimação.

A Importância dos Parques Urbanos no Contexto Contemporâneo

Os parques urbanos desempenham um papel central nas cidades contemporâneas, especialmente em metrópoles densamente povoadas, onde os espaços públicos se tornam essenciais para a qualidade de vida da população. Szeremeta e Zannin (2013) destacam que esses espaços promovem o lazer, a convivência social e a prática de atividades físicas, oferecendo aos habitantes um escape do estresse cotidiano da vida urbana. A demanda crescente por parques públicos reflete uma necessidade coletiva de contato com a natureza, o que se manifesta em diversas formas de recreação, como caminhadas, ciclismo, piqueniques e eventos culturais (Dorigo e Lamano-Ferrreira, 2015).

O conceito de parques urbanos como espaços essenciais para o bem-estar não é novo. Desde o final do século XIX, parques como o Central Park, em Nova York, e o Bois de Boulogne, em Paris, foram criados como respostas às condições de vida adversas nas cidades em crescimento. Esses parques funcionavam como pulmões verdes, oferecendo um refúgio da poluição e do barulho das áreas industriais e residenciais (Roger-Machart, 1997). Hoje, essa função é ainda mais crítica, dado o aumento da urbanização global e o impacto do crescimento populacional sobre a qualidade de vida nos centros urbanos.

Os parques urbanos também desempenham um papel significativo na sustentabilidade ambiental, contribuindo para a preservação da biodiversidade e oferecendo uma forma de mitigação para problemas como as ilhas de calor urbanas e a poluição do ar (Vidotte, 2022). A vegetação nos parques tem efeitos comprovados na redução da temperatura local e na melhora da qualidade do ar, o que resulta em benefícios para a saúde pública, especialmente em áreas densamente urbanizadas (Espíndola e Ribeiro, 2020).

A vegetação em parques urbanos ajuda a mitigar as ilhas de calor, melhorar a qualidade do ar (onde se vê na prática o serviço ecossistêmico de regulação) e proporcionar um refúgio para a população, promovendo saúde física e mental. O Parque da Aclimação, por exemplo, contribui significativamente para a qualidade de vida dos moradores da região central da cidade (Espíndola e Ribeiro, 2020; Szeremeta e Zannin, 2013). Além dos benefícios ambientais, como a preservação de espécies de fauna e flora (Vidotte, 2022), ele também desempenha um papel central na promoção do lazer, da convivência social e de atividades físicas (Dorigo e Lamano-Ferreira, 2015).

Estudos mostram que os parques urbanos não apenas oferecem uma conexão com a natureza, mas também melhoram a saúde pública e reduzem o estresse, algo que é evidente na popularidade do Parque da Aclimação. Com trilhas, um lago e diversas áreas de lazer, ele se destaca como um dos mais importantes espaços públicos de São Paulo, atraindo uma grande variedade de visitantes ao longo da semana (Campos et al., 2015). A vegetação presente no parque também ajuda a combater os efeitos da poluição, filtrando partículas do ar e proporcionando um ambiente mais saudável para os frequentadores (Espíndola e Ribeiro, 2020).

Entretanto, a alta visitação nos finais de semana e feriados exige políticas de gestão adequadas, como a limitação de certos tipos de

atividades, como o uso de bicicletas e música alta, para garantir uma experiência segura e agradável para todos os visitantes. Essa gestão eficaz é fundamental para preservar o espaço, especialmente diante da crescente demanda por áreas de lazer em grandes centros urbanos (Silva e Ferreira, 2018; Roger-Machart, 1997).

Percepção de Qualidade nos Parques Urbanos

A percepção da qualidade dos serviços e da infraestrutura oferecida nos parques urbanos é um aspecto crucial para a experiência dos visitantes. Como aponta Rey Gozalo et al. (2018), a avaliação da qualidade de um parque está diretamente ligada à satisfação do visitante, o que, por sua vez, influencia o retorno do público e a imagem do parque. A gestão de parques enfrenta desafios únicos em cidades como São Paulo, onde a pressão sobre espaços públicos é alta devido à grande demanda por áreas de lazer e à falta de alternativas adequadas. Assim, os gestores precisam garantir que os serviços oferecidos atendam às expectativas dos usuários, tanto em termos de infraestrutura quanto de experiência geral (Liu et al., 2021).

De acordo com Espíndola e Ribeiro (2020), a percepção de qualidade em parques urbanos depende de diversos fatores, como a acessibilidade, a organização do espaço, a disponibilidade de equipamentos e a manutenção da área verde. Em locais como o Parque da Aclimação, que atraem um público diversificado, os desafios de gestão são ampliados, pois é necessário atender a uma gama variada de necessidades e expectativas. A capacidade de um parque de atender satisfatoriamente seus visitantes em dias de alta demanda é essencial para manter sua reputação positiva e garantir o uso sustentável de seus recursos.

Impactos da Variação no Fluxo de Visitantes

A variação no número de visitantes tem um impacto direto na percepção da qualidade dos serviços e da infraestrutura de um parque. Estudos de Campos et al. (2015) revelam que em dias de pico, como finais de semana e feriados, a superlotação pode comprometer significativamente a experiência dos visitantes, levando à degradação do ambiente e à insatisfação. A superlotação também pode resultar em problemas de segurança, como dificuldade de controle do fluxo de pessoas, filas excessivas para o uso de equipamentos e desgaste acelerado das instalações do parque.

Como descrevem Campos, Philippi Jr e Santana (2015), em dias de baixa visitação, por outro lado, os parques urbanos tendem a proporcionar uma experiência mais tranquila e agradável. A utilização adequada da infraestrutura, sem sobrecarga, garante uma percepção de qualidade mais elevada. Esse contraste entre dias de alta e baixa visitação ressalta a importância de uma gestão eficaz, que consiga manter a qualidade dos serviços mesmo em situações de grande demanda. Silva e Ferreira (2018) sugerem que políticas públicas voltadas para a manutenção e a capacidade de carga sustentável dos parques são essenciais para a preservação desses espaços.

No Parque da Aclimação, a diversidade de público requer uma gestão cuidadosa para assegurar que os serviços oferecidos, como a manutenção das áreas verdes, a disponibilidade de equipamentos e a organização do espaço, atendam às expectativas de todos os visitantes. Espíndola e Ribeiro (2020) destacam que esses fatores são essenciais para garantir que a experiência dos usuários seja positiva, sobretudo em dias de alta visitação. A sustentabilidade da infraestrutura também é um ponto central, já que a superlotação pode comprometer a manutenção adequada e, consequentemente, a percepção de qualidade pelos frequentadores.

Assim, é fundamental que os gestores adotem medidas que permitam o equilíbrio entre o uso frequente dos parques e a preservação de suas instalações e espaços naturais. Como Liu et al. (2021) apontam, a manutenção de uma boa experiência do visitante depende de uma infraestrutura que seja bem planejada e gerida, principalmente nos momentos de maior demanda, garantindo a satisfação contínua e a sustentabilidade desses espaços ao longo do tempo.

Gestão de Parques Urbanos e a Aplicação TOURQUAL

O TOURQUAL, originalmente desenvolvido para avaliar a qualidade percebida em serviços turísticos, vem sendo aplicado com sucesso em diversos tipos de atrações, como museus, parques temáticos e áreas naturais (Mondo, 2019). Seu uso em parques urbanos, como o Parque da Aclimação, permite uma avaliação estruturada da experiência dos visitantes, levando em consideração indicadores como infraestrutura, atendimento, segurança e ambiente.

Mondo et al. (2022) apontam que o TOURQUAL é particularmente útil em ambientes com grande fluxo de visitantes, onde a percepção de qualidade pode variar significativamente em função do número de pessoas presentes. Em parques urbanos, a superlotação é um dos fatores que mais impacta negativamente a experiência dos visitantes, sendo necessário implementar estratégias de gestão que otimizem o fluxo de pessoas e preservem a infraestrutura (Vidotte, 2022). Sousa et al. (2012) sugerem que a aplicação de sistemas como o TOURQUAL pode fornecer aos gestores dados valiosos sobre as áreas de maior pressão e os momentos críticos, auxiliando no planejamento de intervenções que melhorem a qualidade dos serviços oferecidos.

Em ambientes com grande fluxo de visitantes, como ocorre frequentemente no Parque da Aclimação, o TOURQUAL se torna particularmente relevante. Conforme destacado por Mondo et al. (2022), a superlotação em parques urbanos tende a ser um dos principais fatores que comprometem a qualidade da experiência dos visitantes, especialmente em finais de semana e feriados, quando a demanda é significativamente maior. Nesses momentos, o parque enfrenta desafios como filas, falta de manutenção adequada e sobrecarga da infraestrutura. Para lidar com esses problemas, estratégias de gestão que otimizem o fluxo de pessoas e a preservação dos recursos naturais e urbanos se fazem necessárias (Vidotte, 2022). A aplicação de sistemas de avaliação como o TOURQUAL pode fornecer dados precisos e valiosos sobre a percepção de qualidade dos visitantes, permitindo que os gestores de parques urbanos, como o da

Aclimação, identifiquem as áreas que necessitam de maior atenção. Segundo Sousa et al. (2012), essas informações são fundamentais para o planejamento de intervenções que visem melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, além de garantir uma experiência satisfatória, independentemente do volume de frequentadores. O Quadro 1 apresenta as dimensões e os indicadores do TOURQUAL (Mondo e Fiates, 2017).

Quadro 1: Indicadores para coleta de dados.
Frame 1: Indicators for Data Collection

Dimensão	Indicadores
Acesso	Acessibilidade; Acessibilidade PCD; Facilidade de compra, banheiros, Espera pelo Serviço; Horário de Funcionamento
Ambiente	Temperatura e Acústica e Conforto
Segurança	Segurança
Experiência	Entretenimento; Aprendizagem; Fuga da rotina; Estética
Qualidade Técnica	Infraestrutura; Condições Climáticas; Limpeza; Capacidade de Carga; Variedade de Atividades; Tecnologia disponível; Sinalização interna; Preço
Elemento Humano	Atendimento; Atenção; Confiança; Conhecimento técnico; Apresentação do serviço

Fonte: Mondo e Fiates (2017)
Source: Mondo and Fiates (2017)

Sustentabilidade e Gestão de Fluxo em Parques Urbanos

A sustentabilidade na gestão de parques urbanos é um tema amplamente discutido na literatura. Trigueiro (2017) argumenta que a superlotação e a falta de planejamento adequado podem resultar em danos irreversíveis à infraestrutura e à área verde dos parques. O uso intensivo de equipamentos de lazer, por exemplo, pode levar ao desgaste prematuro e à necessidade de reparos frequentes, o que representa custos adicionais para os gestores.

Além disso, a alta demanda por serviços e a infraestrutura limitada em dias de pico tornam necessário o desenvolvimento de políticas de gestão de fluxo, como a implementação de sistemas de reserva, a limitação do número de visitantes em determinados horários e o uso de tecnologia para monitorar o fluxo em tempo real (Ferreira, 2005). Em países europeus, como a Alemanha e a Suíça, sistemas similares já foram implementados com sucesso em parques naturais e áreas protegidas, onde o controle de

visitantes é fundamental para a preservação ambiental (Hegetschweiler et al., 2017).

No Parque da Aclimação, iniciativas sustentáveis estão sendo implementadas para mitigar esses impactos. Um exemplo recente foi a instalação de totens e painéis que promovem a Agenda 2030 da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), focando na conscientização ambiental dos visitantes e no uso responsável dos espaços públicos (TCE-SP, 2024). Esse tipo de iniciativa educativa ajuda a informar e envolver o público em práticas sustentáveis, essenciais para a preservação do parque.

Para lidar com a superlotação, práticas de gestão de fluxo, como o uso de tecnologia para monitorar o número de visitantes em tempo real, têm sido adotadas em alguns parques pelo mundo, incluindo países europeus, como Alemanha e Suíça (Hegetschweiler et al., 2017). Esses modelos podem inspirar estratégias para o Parque da Aclimação, visando não apenas a preservação do espaço, mas também a melhoria da experiência dos usuários, garantindo um uso sustentável a longo prazo.

Percepção de Qualidade e a Experiência do Visitante

A percepção de qualidade nos parques urbanos, como o Parque da Aclimação, é profundamente afetada pela experiência dos visitantes, que varia conforme o fluxo de pessoas e as condições de uso das instalações. Estudos indicam que a superlotação tende a diminuir a satisfação dos usuários, como demonstrado por Kim e Jin (2018). No Parque da Aclimação, essa dinâmica se torna evidente durante os fins de semana e feriados, quando o número de visitantes aumenta significativamente. Durante esses períodos, a presença de grandes multidões pode comprometer o conforto e a segurança, dificultando o acesso a equipamentos de lazer e reduzindo a qualidade geral da experiência.

Em contraste, em dias de baixa visitação, os frequentadores do Parque da Aclimação geralmente relatam uma percepção de qualidade superior. Com menos pessoas, os visitantes têm mais facilidade para acessar os serviços e se sentem mais seguros e confortáveis. Essa diferença na experiência é crucial para a gestão do parque, que deve focar em estratégias que assegurem a manutenção da qualidade, independentemente da variação no fluxo de visitantes (Fernandes e Higuchi, 2017).

A aplicação do Sistema TOURQUAL pode ser um recurso valioso para a gestão do Parque da Aclimação, pois oferece uma abordagem estruturada para avaliar a percepção dos usuários e identificar áreas que precisam de melhorias, especialmente em dias de alta demanda. O uso dessa ferramenta pode ajudar os gestores a compreender melhor as expectativas dos visitantes e a implementar melhorias que garantam uma experiência positiva, independentemente das circunstâncias.

Procedimentos Metodológicos

Para alcançar os objetivos propostos e responder à problemática da pesquisa, optou-se por uma abordagem metodológica de caráter qualitativo, descritivo e interpretativista, com foco na experiência dos visitantes em

diferentes contextos de visitação ao Parque da Aclimação. A escolha metodológica buscou captar, com profundidade e sensibilidade, as percepções relacionadas à qualidade dos serviços e infraestrutura do parque, especialmente em dias de alta e baixa ocupação. A estratégia de coleta de dados baseou-se na observação participante, com aplicação de um roteiro construído a partir dos indicadores do sistema TOURQUAL, permitindo uma análise comparativa das experiências em dois momentos distintos. A seguir, detalham-se o delineamento da pesquisa, o objeto de estudo, os instrumentos utilizados e os procedimentos adotados para a sistematização e interpretação dos dados.

Delineamento de Pesquisa

Esta pesquisa adota um delineamento de abordagem interpretativista, indutiva, qualitativa e descritiva, que visa compreender as percepções e experiências dos visitantes em relação à qualidade e sustentabilidade do Parque da Aclimação (Rey Gozalo et al., 2018; Szeremeta e Zannin, 2013). Optou-se pela técnica de observação participante para que o pesquisador pudesse experienciar o ambiente do parque e captar as reações dos frequentadores diretamente, enriquecendo a interpretação dos dados qualitativos (Liu et al., 2021; Mondo et al., 2022). Trata-se de uma pesquisa transversal, realizada em dois momentos distintos, sendo eles a visitação do parque numa sexta-feira - dia 08 de novembro de 2024, e num domingo de feriado - dia 17 de novembro de 2024, com a coleta de dados em dias de alta e baixa visitação, permitindo uma análise comparativa dos diferentes níveis de fluxo de visitantes (Fernandes e Higuchi, 2017).

Objeto de Estudo

O objeto de estudo desta pesquisa é o Parque da Aclimação (figura 1), localizado na cidade de São Paulo. Criado no início do século XX, o parque é uma das áreas verdes mais emblemáticas da capital paulista, ocupando uma área de aproximadamente 112.000 m², em uma região densamente habitada. Sua importância vai além da oferta de um espaço público para o lazer e o convívio social; o Parque da Aclimação cumpre funções ecológicas e urbanísticas relevantes, destacando-se como um "pulmão verde" que ajuda a amenizar os efeitos das ilhas de calor urbano e contribui para a melhoria da qualidade do ar (Espíndola e Ribeiro, 2020).

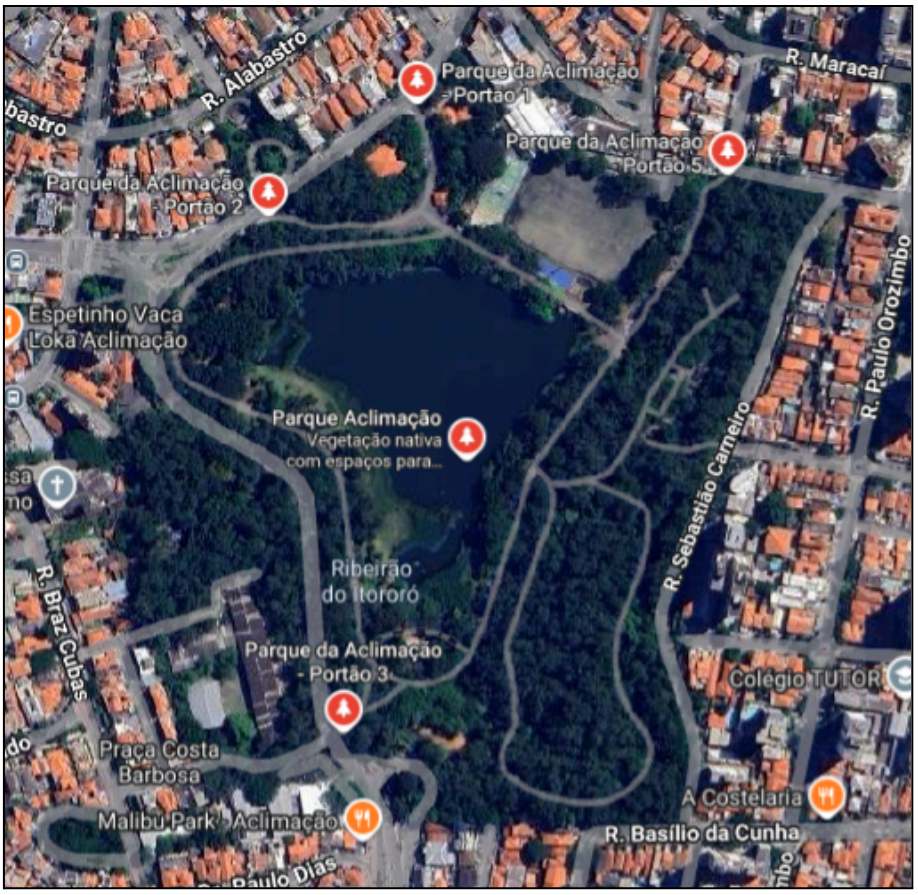

Figura 1 - Vista aérea do Parque da Aclimação
Figure 1 - Aerial View of Aclimação Park
Fonte: Google (2024)
Source: Google (2024)

O parque oferece uma variedade de acessos, ambientes e instalações (figura 2, próxima página), incluindo áreas para práticas esportivas, como pistas de caminhada e corrida, quadras poliesportivas e áreas para alongamento, além de espaços destinados ao lazer e à interação social, como áreas de piquenique, playgrounds e o famoso lago central. Esse lago, além de valor estético, contribui para o equilíbrio hídrico local e funciona como um atrativo para diversas espécies de aves, o que faz do parque um importante ponto de observação de fauna na cidade (Vidotte, 2022).

Além de sua relevância ecológica e recreativa, o Parque da Aclimação serve como um ambiente ideal para avaliar práticas de gestão de fluxo e sustentabilidade. Com o aumento da visitação, especialmente em fins de semana e feriados, surgem desafios relacionados à preservação ambiental e à manutenção da infraestrutura, sendo necessário equilibrar a demanda do público com a capacidade do espaço. Este contexto possibilita explorar estratégias de gestão que visam não apenas à satisfação e à segurança dos visitantes, mas também à preservação dos recursos naturais do parque a longo prazo (Campos et al., 2015).

Figura 2 - Ambientes, acessos e instalações do Parque da Aclimação
Figure 2 - Environments, Access Points, and Facilities of Aclimação Park
Fonte: Pepa (2016)
Source: Pepa (2016).

Com a aplicação de práticas sustentáveis e sistemas de monitoramento de qualidade, o Parque da Aclimação busca manter a integridade ambiental e estrutural do espaço, servindo de modelo para políticas públicas de preservação e para a conscientização dos usuários quanto ao uso responsável dos espaços urbanos. O parque, assim, se torna um laboratório urbano para a análise e desenvolvimento de práticas de gestão sustentável em áreas públicas, incentivando a pesquisa e o desenvolvimento de metodologias aplicáveis a outros parques urbanos com características e desafios semelhantes (Silva e Ferreira, 2018; Mondo et al., 2022).

Instrumento

A coleta de dados foi realizada por meio de um roteiro de observação participante, criado a partir da literatura teórica sobre os indicadores de qualidade percebida e sustentabilidade em parques urbanos. Abaixo, segue o quadro (quadro 2) com os itens de observação que nortearam a coleta de dados (Dorigo e Lamano-Ferreira, 2015; Vidotte, 2022; Mondo et al., 2014).

Quadro 2: Indicadores para coleta de dados.
Frame 2: Indicators for Data Collection

Indicador	Descrição
Acesso	Facilidade de acesso ao parque, incluindo disponibilidade de transporte, rampas de acessibilidade e sinalização de entrada.
Banheiro	Avaliação das condições de limpeza, manutenção e acessibilidade dos banheiros disponíveis.
Filas	Observação da formação e gestão de filas em entradas, áreas de serviços e atrações em dias de alta visitação.
Facilidade de Compra	Facilidade para adquirir ingressos, alimentos e serviços adicionais no local.

Horário	Flexibilidade e adequação dos horários de funcionamento do parque, considerando dias de pico e comuns.
Conforto	Conforto das instalações, incluindo assentos, áreas de descanso, sombras e disposição de espaços abertos.
Aprendizagem	Presença de atividades e informações educativas sobre o ambiente natural, flora, fauna e práticas sustentáveis.
Entretenimento	Variedade e qualidade das opções de entretenimento e recreação oferecidas aos visitantes.
Estética	Apreciação visual do parque, incluindo paisagismo, conservação de áreas verdes e limpeza geral.
Fuga da Rotina	Capacidade do ambiente do parque em proporcionar uma sensação de descanso e afastamento do cotidiano urbano.
Segurança	Observação da segurança geral do local, como iluminação, controle de acessos e presença de seguranças.
Preços	Avaliação dos preços de ingresso, alimentação e atividades adicionais, considerando a percepção de valor dos visitantes.
Clima (Condições Meteorológicas)	Avaliação da influência das condições meteorológicas na experiência, incluindo áreas de abrigo e conforto térmico.
Infraestrutura	Condições das estruturas físicas, incluindo bancos, áreas de lazer, trilhas e qualidade geral das instalações.
Sinalização Externa	Clareza e presença de sinalização nas áreas de entrada e acesso ao parque.
Sinalização Interna	Orientação dentro do parque, incluindo mapas, sinalização direcional e informativa para visitantes.
Tecnologia	Disponibilidade e funcionalidade de tecnologias de apoio ao visitante, como Wi-Fi, mapas interativos e aplicativos informativos.
Limpeza	Nível de limpeza em áreas comuns, trilhas, áreas de descanso e áreas de alimentação.
Capacidade de Carga	Avaliação da capacidade do parque de acomodar visitantes sem comprometer a qualidade do ambiente.
Variedade de Atividades	Diversidade de atividades disponíveis, adequadas para diferentes grupos de idade e interesses.
Ações de Sustentabilidade	Iniciativas e ações do parque voltadas para a sustentabilidade e preservação ambiental.
Apresentação	Aparência e apresentação geral dos funcionários e colaboradores do parque.
Atenção	Grau de atenção oferecido pelos funcionários às necessidades e solicitações dos visitantes.
Atendimento	Qualidade do atendimento geral aos visitantes, incluindo cordialidade e eficiência no atendimento.
Conhecimento Técnico do Guia	Competência e preparo dos guias sobre temas ambientais, históricos e educativos.
Conhecimento Técnico do Fornecedor	Qualificação dos fornecedores envolvidos no parque para assegurar a qualidade dos produtos e serviços.

Fonte: Adaptado de Mondo et al. (2014)
Source: Adapted from Mondo et al. (2014).

Resultados e Discussões

Para construir uma análise comparativa detalhada entre todos os itens pesquisados no roteiro em dias de alta e baixa ocupação no Parque da Aclimação, precisamos considerar o impacto específico de cada item em função do nível de ocupação. Essa abordagem completa destaca como a variação na quantidade de visitantes afeta não só a experiência dos frequentadores, mas também o funcionamento e a conservação do parque. Abaixo está uma análise item a item:

a. Acesso: Nos dias de baixa ocupação, o acesso ao parque é descomplicado (figura 3), com transporte público, estacionamento e rampas de acessibilidade amplamente disponíveis e de fácil utilização. Já em dias de alta ocupação, o tráfego intenso e a limitação de vagas de estacionamento criam congestionamentos, prejudicando a fluidez da entrada. Esse cenário demonstra a importância de políticas de transporte sustentável e controle de acesso em períodos de pico, para garantir a acessibilidade de todos os visitantes.

Figura 3 - Acesso rua Sebastião Carneiro
Figure 3 - Access via Sebastião Carneiro Street
Fonte: Acervo de pesquisa (2025)
Source: Author's own elaboration (2025).

b. Banheiros: Nos dias de baixa ocupação, os banheiros (figura 4) são mantidos em boas condições, permanecendo limpos e acessíveis, com pouca necessidade de manutenção adicional. Nos dias de alta ocupação, a frequência de uso dos banheiros aumenta, e a limpeza tende a se deteriorar rapidamente. A falta de uma estrutura robusta de manutenção para suportar

a alta demanda em dias de pico reforça a necessidade de planejamento para a manutenção contínua e atendimento das demandas dos visitantes.

Figura 4 - Banheiros
Figure 4 - Restrooms
Fonte: Acervo de pesquisa (2025)
Source: Author's own elaboration (2025)

c. Filas: Em dias de baixa ocupação, as filas praticamente inexistem, e os visitantes conseguem acessar os serviços e instalações sem espera. Nos dias de alta ocupação, filas se formam em áreas-chave como entrada, banheiros e serviços de alimentação, exigindo gestão ativa para evitar tumultos. Essa comparação destaca a necessidade de estratégias de controle de filas, como sinalização e pessoal de orientação, especialmente em dias de grande fluxo.

d. Facilidade de Compra: A aquisição de ingressos, alimentos e produtos no parque é fácil em dias de baixa visitação, sem longos tempos de espera. Em alta ocupação, o tempo de espera aumenta, e a experiência de compra pode ser afetada pelo grande número de pessoas. Esse contraste sugere que a instalação de sistemas de autoatendimento e o aumento de guichês temporários para períodos de alta demanda poderiam melhorar a eficiência nas transações.

e. Horário: Os horários de funcionamento do parque atendem bem os visitantes tanto em dias de baixa como de alta visitação. Contudo, em dias de alta visitação, os serviços próximos do horário de encerramento podem ficar sobrecarregados devido ao aumento no número de visitantes que permanecem até o fechamento.

f. Conforto: O conforto é significativamente afetado pela ocupação. Em dias de baixa ocupação, os bancos, sombras e áreas de descanso são abundantes, promovendo um ambiente relaxante. Em dias de alta ocupação, esses espaços são disputados, e os visitantes enfrentam limitações no acesso a locais de descanso e sombra, o que reduz o conforto e a qualidade da visita. Isso aponta para a necessidade de aumentar os espaços de descanso e sombra para suportar a alta demanda em horários de pico.

g. Aprendizagem: As atividades educativas no parque são pontuais e atendem a um número limitado de pessoas. No que tange ao sistema ecossistêmico cultural (aprendizagem subjetiva no contato com a natureza),

esta sim pode ser prejudicada em momentos de alta visitação no parque. Em alta ocupação, essas atividades são mais concorridas, e o tempo de interação é reduzido.

h. Entretenimento: A disponibilidade de atividades de entretenimento (figura 5) é mais equilibrada em dias de baixa visitação, com poucas ou nenhuma fila para participação. Em dias de alta visitação, a concorrência para atividades recreativas é intensa, limitando a acessibilidade. Um maior número de opções ou atividades paralelas durante os períodos de alta ocupação poderia atender melhor à demanda dos visitantes.

Figura 5 - Atividades de entretenimento
Figure 5 - Entertainment activities
Fonte: Acervo de pesquisa (2025)
Source: Author's own elaboration (2025)

i. Estética: O ambiente do parque se mantém limpo e organizado em dias de baixa ocupação, preservando a estética natural. Nos dias de alta ocupação, o aumento do lixo, principalmente nas áreas de alimentação, impacta negativamente a estética do local. Isso sugere a importância de reforçar os mecanismos de coleta de lixo e limpeza durante os períodos de grande movimento.

j. Fuga da Rotina: Em baixa ocupação, o parque proporciona um ambiente tranquilo que favorece a sensação de fuga da rotina urbana. Na alta ocupação, a aglomeração e o barulho prejudicam essa sensação, tornando o ambiente mais parecido com um espaço urbano agitado. Este fator destaca o valor de estratégias para limitar o número de visitantes e assegurar uma experiência mais tranquila para todos.

k. Segurança: A segurança é mais fácil de gerenciar em baixa ocupação, com maior visibilidade e monitoramento das áreas. Em alta ocupação, o controle se torna mais difícil, e a sensação de segurança pode ser reduzida, especialmente em áreas isoladas ou lotadas. Aumentar o efetivo de seguranças ou instalar sistemas de monitoramento pode melhorar a segurança em horários de pico.

l. Preços: Os preços dos serviços pagos são percebidos como justos em baixa ocupação, enquanto em alta ocupação a qualidade do atendimento pode afetar a percepção de valor. A estrutura de preços poderia ser ajustada para incentivar visitas em dias de baixa ocupação, reduzindo a superlotação.

m. Clima (Condições Meteorológicas): Em dias de alta ocupação, a procura por sombra e áreas cobertas é intensa, enquanto em baixa ocupação esses locais atendem bem à demanda. Este fator aponta para a necessidade de áreas adicionais de abrigo e sombra para garantir conforto em todas as condições climáticas.

n. Infraestrutura: A infraestrutura do parque, como trilhas e bancos (figura 6), é bem preservada em baixa ocupação. Na alta, o uso intenso impacta negativamente o estado físico dos elementos do parque. Esse contraste sugere a necessidade de manutenção contínua e adaptações que aumentem a resistência da infraestrutura para suportar grandes fluxos de pessoas.

Figura 6 - Uso da infraestrutura em baixa ocupação
Figure 6 - Use of Infrastructure during low visitation
Fonte: Acervo de pesquisa (2025)
Source: Author's own elaboration (2025)

o. Sinalização Externa e Interna: A sinalização é eficaz em baixa ocupação, mas em alta p1de ser bloqueada pelo excesso de visitantes, dificultando a orientação. A instalação de sinalização mais elevada ou em múltiplas direções poderia melhorar a visibilidade durante os períodos de pico.

p. Tecnologia: A tecnologia, como Wi-Fi e aplicativos, opera bem em baixa ocupação, mas pode sobrecarregar em alta visitação. Melhorias na infraestrutura digital poderiam sustentar o aumento de acessos em horários de alta demanda.

q. Limpeza: Em baixa ocupação, a limpeza é facilmente mantida (figura 7). Em alta, o volume de lixo gera maior necessidade de limpeza. Aumentar a equipe e as lixeiras em áreas estratégicas seria uma solução prática para manter a limpeza.

r. Capacidade de Carga: Em baixa ocupação, o parque atende adequadamente a todos, mas em alta, a superlotação afeta negativamente a experiência e a conservação do espaço. Este fator reforça a necessidade de controle de visitantes para preservar a qualidade da visita e o ambiente.

s. Variedade de Atividades: A variedade de atividades é suficiente em baixa ocupação, mas em alta, a concorrência por essas atividades limita a

acessibilidade. A diversificação das opções pode atender melhor a demanda em alta ocupação.

Figura 7 - Limpeza durante baixa ocupação
Figure 7 - Cleanliness during low visitation
Fonte: Acervo de pesquisa (2025)
Source: Author's own elaboration (2025)

t. Ações de Sustentabilidade: Em baixa ocupação, a coleta seletiva é funcional, mas em alta, o aumento de resíduos sobrecarrega o sistema. Isso destaca a importância de reforçar as práticas de sustentabilidade nos períodos de maior visitação.

u. Atendimento: O atendimento é mais personalizado em baixa ocupação, enquanto em alta, é apressado e menos cordial. Estruturar a equipe para lidar com o aumento de visitantes pode ajudar a manter a qualidade do atendimento.

A análise dos resultados evidencia que a variação da ocupação no Parque da Aclimação exerce influência direta e consistente sobre praticamente todos os indicadores observados. Em dias de baixa visitação, os atributos avaliados tendem a apresentar melhor desempenho, com acesso fluido, ambientes mais limpos e organizados, infraestrutura preservada, maior sensação de segurança, disponibilidade de espaços de descanso e experiências mais tranquilas. Já em dias de alta ocupação, surgem limitações claras associadas ao aumento da demanda: formação de filas, sobrecarga dos banheiros, desgaste acelerado da infraestrutura, redução da limpeza, competição por sombra e áreas de conforto, maior pressão sobre atividades de entretenimento, dificuldade de orientação devido ao bloqueio da sinalização e queda perceptível na qualidade do atendimento. O Quadro 3 apresenta as principais diferenças entre o alto e baixo fluxo de visitantes.

Quadro 3: Comparação da avaliação dos indicadores Tourqual em alto e baixo fluxo de visitação.
Frame 3: Comparison of Tourqual indicator assessments during high and low visitor traffic periods.

Indicador	Baixa Ocupação	Alta Ocupação

Acesso	Acesso descomplicado; vagas disponíveis; fluxo tranquilo.	Congestionamentos; limitação de vagas; fluidez prejudicada.
Banheiros	Limpos, acessíveis, pouca necessidade de manutenção.	Limpeza deteriora rapidamente; alta demanda por manutenção.
Filas	Praticamente inexistentes.	Filas na entrada, banheiros e alimentação.
Facilidade de Compra	Sem espera; transações rápidas.	Espera maior; experiência afetada pelo grande número de pessoas.
Horário	Funcionamento atende bem.	Serviços próximos do encerramento ficam sobrecarregados.
Conforto	Bancos, sombras e áreas de descanso amplamente disponíveis.	Espaços disputados; menor acesso a sombra e descanso.
Aprendizagem	Experiências educativas fluem melhor; contato com a natureza favorecido.	Atividades concorridas; interação reduzida.
Entretenimento	Poucas ou nenhuma fila; boa acessibilidade às atividades.	Concorrência intensa; limitações de acesso.
Estética	Ambiente limpo e organizado.	Aumento de lixo; estética prejudicada.
Fuga da Rotina	Ambiente tranquilo, propício ao descanso.	Barulho e aglomeração reduzem a sensação de tranquilidade.
Segurança	Monitoramento facilitado; sensação de segurança elevada.	Controle mais difícil; sensação de insegurança ampliada.
Preços	Percepção positiva de valor.	Atendimento prejudicado reduz percepção do custo-benefício.
Clima (Sombra/Abrigo)	Sombra e abrigo suficientes.	Procura intensa e insuficiência desses espaços.
Infraestrutura	Bem preservada; pouco desgaste.	Uso intenso causa deterioração e desgaste acelerado.
Sinalização Externa e Interna	Funcional e visível.	Sinalização bloqueada pelo excesso de visitantes.
Tecnologia	Wi-Fi e apps funcionam bem.	Sobrecarga de uso; desempenho reduzido.

Limpeza	Fácil manutenção; áreas limpas.	Aumento do lixo; necessidade maior de limpeza.
Capacidade de Carga	Espaço suficiente; qualidade preservada.	Superlotação prejudica experiência e conservação.
Variedade de Atividades	Atividades suficientes e acessíveis.	Concorrência limita participação.
Ações de Sustentabilidade	Coleta seletiva funcional.	Resíduos aumentam e sobrecarregam o sistema.
Atendimento	Atendimento personalizado e cordial.	Atendimento apressado e menos cordial.

Fonte: dados primários (2025).
Source: primary data (2025).

Esse conjunto de evidências demonstra que a experiência do visitante é significativamente impactada pelo volume de frequentadores, afetando tanto a percepção de qualidade quanto a operação cotidiana do parque. Assim, a comparação entre os dois cenários mostra que, embora o Parque da Aclimação ofereça boa estrutura e condições adequadas em momentos de menor fluxo, sua capacidade de manter o mesmo nível de qualidade em dias de pico é limitada, reforçando a necessidade de estratégias de gestão específicas para períodos de grande demanda.

Considerações Finais

O objetivo geral deste estudo foi comparar a qualidade dos serviços e da infraestrutura do Parque da Aclimação em dias de alta e baixa ocupação, analisando de que maneira a variação no fluxo de visitantes influencia a experiência, o funcionamento e a conservação do espaço público. Os resultados obtidos revelam que a alta ocupação afeta de forma significativa quase todos os aspectos observados, desde o acesso e a fluidez de circulação até a limpeza, o conforto, a segurança e a preservação ambiental. Embora o parque apresente desempenho satisfatório em dias de baixa visitação, com acesso facilitado, estruturas bem conservadas e experiência tranquila, os períodos de grande movimento intensificam o desgaste, sobrecarregam serviços essenciais e reduzem a qualidade percebida pelos usuários.

A comparação entre os cenários evidencia diferenças claras. Em baixa ocupação, o acesso ocorre de maneira fluida, sem filas, com banheiros limpos, áreas de descanso disponíveis, sinalização plenamente visível e infraestrutura preservada. Em contraste, nos dias de alta visitação, o aumento de visitantes provoca congestionamentos, limitações no uso de transporte público, deterioração acelerada dos banheiros, formação de filas, insuficiência de áreas de descanso e sombra, redução da qualidade do atendimento, sobrecarga das atividades educativas e recreativas, além de maior pressão sobre a limpeza e sobre os elementos estruturais, como trilhas e bancos. A sensação de segurança também se altera, sendo mais

positiva em baixa ocupação e mais vulnerável em cenários lotados, o que indica a necessidade de equipes de segurança e monitoramento mais robustas durante os períodos de pico.

Essas evidências apontam para importantes implicações gerenciais. A administração do parque pode utilizar os achados para planejar ações capazes de mitigar os impactos da alta visitação, como reforço das equipes de limpeza, manutenção e segurança; ampliação temporária do número de guichês ou adoção de sistemas de autoatendimento para reduzir filas; diversificação e escalonamento das atividades educativas e recreativas; instalação de sinalizações mais elevadas e de fácil visualização mesmo em ambientes lotados; e fortalecimento da infraestrutura digital, garantindo o funcionamento adequado do Wi-Fi e dos aplicativos informativos. A ampliação de áreas de descanso e sombra também se mostra necessária para assegurar conforto climático em dias de grande fluxo. Além disso, medidas de incentivo à visitação em dias de baixa demanda podem contribuir para a distribuição mais equilibrada do fluxo ao longo da semana, melhorando a qualidade da experiência e reduzindo a pressão sobre o parque.

Apesar da contribuição do estudo, algumas limitações devem ser reconhecidas. A análise concentrou-se em um único parque urbano, o que impede a generalização dos resultados para outros contextos. A comparação entre dias de alta e baixa ocupação foi feita com base em observações realizadas em momentos específicos, podendo sofrer influência de fatores climáticos, rotinas urbanas ou eventos excepcionais. Além disso, não foram utilizados instrumentos quantitativos aplicados diretamente aos visitantes, o que poderia complementar as observações com percepções individuais e ampliar a robustez da análise.

Essas limitações, no entanto, abrem caminhos para pesquisas futuras. Estudos comparativos envolvendo diferentes parques urbanos poderiam identificar padrões de impacto da ocupação em contextos variados. Pesquisas quantitativas com visitantes permitiriam triangulação dos dados e maior aprofundamento sobre a percepção de qualidade. Outras investigações poderiam analisar a relação entre capacidade de carga, conforto e bem-estar subjetivo, ou ainda avaliar a efetividade de intervenções gerenciais destinadas a mitigar os efeitos da alta visitação. Também seriam pertinentes estudos que incorporem modelos preditivos de fluxo, articulando variáveis como clima, sazonalidade e eventos, a fim de apoiar o planejamento operacional dos parques.

Em síntese, os resultados deste estudo demonstram que o Parque da Aclimação apresenta boa qualidade e condições adequadas em dias de menor movimento, mas enfrenta limitações expressivas em cenários de alta ocupação. Reconhecer essas diferenças e planejar estratégias de gestão adaptativa é fundamental para assegurar uma experiência positiva aos visitantes e garantir a sustentabilidade do parque a longo prazo.

Referências

AGÊNCIA FAPESP. *Leisure facilities are increasing in São Paulo city but are still mainly in high-income areas*. Agência FAPESP, São Paulo, 17 ago. 2023. Disponível em: https://agencia.fapesp.br/leisure-facilities-are-increasing-in-sao-paulo-city-but-are-still-mainly-in-high-income-areas/40542. Acesso em: 07 out. 2024.

ÁREAS VERDES DAS CIDADES. *Parque da Aclimação em São Paulo*. Disponível em: https://www.areasverdesdascidades.com.br/2017/05/parque-da-aclimacao.html. Acesso em: 4 nov. 2024.

BACHUR, MÔNICA. *Guia de Parques de São Paulo*. Disponível em: https://catracalivre.com.br/cidadania/parque-da-aclimacao/. Acesso em: 4 nov. 2024.

BEDIMO-RUNG, A. L.; MOWEN, A.; COHEN, D. The significance of parks to physical activity and public health – A conceptual model. *American Journal of Preventive Medicine*, v. 28, p. 159-168, 2005. DOI: https://doi.xa!

org/10.1016/j.amepre.2004.10.018.

CAMPOS, P.; PHILIPPI JR, A.; SANTANA, P. Gestão integrada de políticas climáticas e urbanas: uma proposta de avaliação legislativa em municípios da Região Metropolitana de São Paulo. *Sustentabilidade em Debate*, Brasília, v. 6, n. 1, p. 119-137, 2015.

DORIGO, Tania Amara; LAMANO-FERREIRA, Ana Paula Nacimento. Contribuições da percepção ambiental de frequentadores sobre praças e parques no Brasil (2009-2013): revisão bibliográfica. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, v. 4, n. 3, p. 31-45, 2015.

DOS SANTOS, Talita Batista; DO NASCIMENTO, Ana Paula Branco; DE MORA REGIS, Milena. Green areas and quality of life: use and environment perception of an urban park in São Paulo city, Brazil. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, v. 8, n. 2, p. 361-386, 2019.

ESPÍNDOLA, I. B.; RIBEIRO, W. C. Cidades e mudanças climáticas: desafios para os planos diretores municipais brasileiros. *Cadernos Metrópole*, São Paulo, v. 22, n. 48, p. 365-396, 2020.

FERNANDES, K.; HIGUCHI, M. Parques verdes urbanos: espaços de sensibilização ambiental e bem-estar social. *Revista Ibero-Americana de Ciências Ambientais*, v. 8, n. 4, p. 23-36, 2017. DOI: 10.6008/SPC2179-6858.2017.004.0003.

FERREIRA, Adjalme Dias. *Efeitos Positivos Gerados Pelos Parques Urbanos: O caso do passeio Público da Cidade do Rio de Janeiro*. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência Ambiental) – Universidade Federal Fluminense, 2005.

FONTANELLA, B. J. B., et al. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 27, n. 2, p. 388-394, 2011.

GOOGLE. *Google Maps: Parque da Aclimação, São Paulo - SP*. Disponível em: https://www.google.com/maps/place/Parque+da+Aclimação. Acesso em: 4 nov. 2024.

GRAÇA, P.; TELLES, F. A importância dos parques urbanos para a manutenção da biodiversidade e benefícios socioambientais: Uma análise realizada no Parque do Flamengo (Rio de Janeiro). *Revista Brasileira de Ecoturismo*, v. 13, n. 4, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.34024/rbecotur.2020.v13.9876. Acesso em: 8 out. 2024.

GRILLI, G.; MOHAN, G.; CURTIS, J. Public park attributes, park visits, and associated health status. *Landscape and urban planning*, v. 199, 2020, p. 103814. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2020.103814. Acesso em: 8 out. 2024.

HEGETSCHWEILER, K. T. et al. Linking demand and supply factors in identifying cultural ecosystem services of urban green infrastructures: A review of European studies. *Urban Forestry e Urban Greening*, v. 21, p. 48-59, 2017. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1618866716302734.

KIM, H.; JIN, J. The impact of visitor behavior on park service quality: A case study in urban parks. *Landscape and Urban Planning*, v. 180, p. 26-34, 2018. DOI: 10.1016/j.landurbplan.2018.07.007.

LIU, Y. et al. Effects of the spatial patterns of urban parks on public satisfaction: evidence from Shanghai, China. *Landscape Ecology*, 2021. DOI: 10.1007/s10980-021-01243-0.

MAK, Bonnie KL; JIM, Chi Yung. Linking park users' socio-demographic characteristics and visit-related preferences to improve urban parks. *Cities*, v. 92, p. 97-111, 2019. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264275117307096.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2009.

MONDO, Tiago Savi et al. TOURQUAL: proposta de um modelo de avaliação da qualidade de serviços em atrativos turísticos. 2014.

MONDO, T. S. *Tourqual: gestão da qualidade em destinos e equipamentos turísticos*. São Paulo: Paco Editorial, 2019.

MONDO, Tiago Savi; PERINOTTO, André Riani Costa; SOUZA-NETO, Valério. A user-generated content analysis on the quality of restaurants using the TOURQUAL model. *Journal of Global Business Insights*, v. 7, n. 1, p. 1-15, 2022.

MOWEN, A. J.; ORSEGA-SMITH, E.; IMAI, H.; et al. The relationship between park usage and health-related quality of life. *Environmental Health Perspectives*, v. 113, n. 8, p. 1067-1071, 2005. DOI: https://doi.org/10.1289/ehp.7918.

PEPA, O Tacho da. Piquenique no Parque da Aclimação. 2016. Disponível em: https://www.otachodapepa.com/2016/05/piquenique-no-parque-da-aclimacao-picnic.html. Acesso em: 05 nov. 2024.

REIS, R. S. *Determinantes ambientais para a realização de atividades físicas nos parques urbanos de Curitiba: uma abordagem sócio-ecológica da percepção dos usuários*. 2001. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Centro de Desporto da Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

REY GOZALO, G.; BARRIGÓN MORILLAS, J. M.; MONTES GONZÁLEZ, D.; ATANASIO MORAGA, P. Relationships among satisfaction, noise perception, and use of urban green spaces. *Science of the Total Environment*, v. 624, p. 438–450, 2018. DOI: 10.1016/j.scitotenv.2017.12.148.

RIBEIRO, Luciano Amaral; RAMOS, Heidy Rodriguez; DO NASCIMENTO, Ana Paula Branco. Governança de áreas verdes e parques no município de São Paulo. *Revista Nacional de Gerenciamento de Cidades*, v. 7, n. 52, 2019.

ROGER-MACHART, J. Sustainable cities: Meeting present citizens' needs without exhausting future generations' resources. *Journal of Urban Planning*, 1997. Disponível em: https://journals.openedition.org.

SANTOS, Teresa; SILVA, Caio; TENEDÓRIO, José António. Promoting citizens' quality of life through Green Urban Planning. In: *Geographical Information Systems Theory, Applications and Management: Third International Conference, GISTAM 2017, Porto, Portugal, April 27–28, 2017, Revised Selected Papers 3*. Springer International Publishing, 2019. p. 153-175.

SILVA, A.; FERREIRA, J. Parques e Áreas Verdes em São Paulo: Análise de Transformações Recentes. *Revista Brasileira de Planejamento Urbano e Regional*, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 97-109, 2018.

SOUSA, M. A.; CUNHA, L. C.; CANAN, R. G. Áreas verdes e qualidade de vida: uso e percepção ambiental de um parque urbano na cidade de São Paulo, Brasil. *Revista Redalyc*, 2012.

SZEREMETA, B.; ZANNIN, P.H.T. A importância dos parques urbanos e áreas verdes na promoção da qualidade de vida em cidades. *Raega - O Espaço Geográfico em Análise*, Curitiba, v. 29, p. 177-193, 2013. DOI: 10.5380/raega.v29i0.30747.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO (TCESP). Parque da Aclimação recebe totens sobre Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <www.tce.sp.gov.br>.

TRIGUEIRO, L. Cidades sustentáveis e parques: reflexões teórico-conceituais. *Open Edition*, 2017. Disponível em: https://journals.openedition.org.

VIDOTTE, Ciro Cesar de Oliveira. *Apropriação e gestão de parques urbanos: um estudo de espaços livres da cidade de Diadema – Região Metropolitana de São Paulo*. 2022. Dissertação (Mestrado em Paisagem e Ambiente) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022.

Ravel Paixão: Universidade de São Paulo - EACH-USP, São Paulo

São Paulo, Brasil

E-mail: ravelpaixao@usp.br

Link para o currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/1201091630296653

Emerson Paurá: Universidade de São Paulo - EACH-USP, São Paulo

São Paulo, Brasil

E-mail: emersonpaura@usp.br

Link para o currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/7931428323386517

Tiago Savi Mondo: Instituto Federal de Santa Catarina, Florianópolis

Santa Catarina, Brasil

E-mail: tiago.mondo@ifsc.edu.br

Link para o currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/4895038668662504

Alexandre Panosso Netto: Universidade de São Paulo - EACH-USP, São Paulo

São Paulo, Brasil

E-mail: panosso@usp.br

Link para o currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/3071575734587237

Data de submissão: (a equipe da Revista irá preencher)

Data do aceite: (a equipe da Revista irá preencher)

Avaliado anonimamente