A SATISFAÇÃO DO VISITANTE EM ÁREAS PROTEGIDAS DA AMAZONIA BRASILEIRA: PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS E FLORESTA NACIONAL DO TAPAJÓS

Jad Jacqueline Ferraz Bueno (BIC/Fundação Araucária/UEPG), Jasmine Cardozo Moreira (Orientador), e-mail: jadferraz@hotmail.com e-mail do orientador: jasminecardozo@gmail.com

Universidade Estadual de Ponta Grossa/Departamento de Turismo.

Ciências Sociais Aplicadas; Turismo.

Palavras-chave: Percepção dos visitantes, Uso Público, Unidades de Conservação.

Resumo

O estudo em questão apresenta como objetivo principal analisar a satisfação do visitante em áreas protegidas, como o Parque Nacional de Anavilhanas e a Floresta Nacional de Tapajós, localizados na Amazônia. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental, baseando-se em dados já coletados nas Unidades de Conservação Federais. A pesquisa é desenvolvida em parceria com a Universidade de West Virginia (WVU) junto com o US Forest Service - International Programs (Programas Internacionais do Serviço Florestal dos EUA) e a Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), que vem coletando dados nas unidades de conservação mencionadas desde 2014 até 2017. Os resultados visam identificar a satisfação e insatisfação do público visitante e analisar as perguntas em aberto sobre o que mais gostou e o que menos gostou, esperando entender melhor a Unidade de Conservação e seu processo de visitação, e assim sugerindo para os órgãos gestores responsáveis alguns pontos que podem ser melhorados e implementados nas UCs.

Introdução

A Universidade de West Virginia (WVU) em parceria com o US Forest Service - International Programs (Programas Internacionais do Serviço Florestal dos EUA) e a Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) desenvolvem desde 2014 a pesquisa intitulada *" Turismo, Manejo de Uso Público e a Percepção do Visitante: Coleta de dados e Pesquisa em Áreas"*, em diversas Unidades de Conservação Federais, principalmente da categoria Parque Nacional, no sentido de propor melhores práticas em turismo e manejo de uso público. Dados foram coletados diretamente com visitantes, de 2014 a 2017.

Pesquisas anteriores de PIBIC realizadas em 2016-2017 tiveram como objetivo verificar o perfil do visitante, sem analisar as perguntas em aberto – o que mais gostou e o que menos gostou. Deste modo, este projeto é proposto para que seja desenvolvido com esses dados coletados na UC, baseando-se na satisfação e insatisfação dos visitantes na UC. Pela forma com que este projeto vem sendo feito e os dados coletados, a intenção é a de que seja um modelo, que permitirá que o ICMBio e demais órgãos repliquem os instrumentos de coleta de dados e a metodologia em outras UCs.

Materiais e Métodos

A metodologia empregada na pesquisa foi bibliográfica e documental, utilizando dados já coletados das pesquisas sobre a percepção do visitante (MOREIRA, 2015; Burns et al 2016 e 2017), em questionários aplicados com visitantes entre 2014 e 2017. Foi feita uma análise qualitativa, e foi realizada a apreciação da satisfação dos

visitantes em relação às Unidades de Conservação, categorizando os dados e analisando os pontos positivos e negativos na percepção do visitante, com base nisso, são sugeridas melhorias para a gestão das Unidades de Conservação. O estudo identifica quais produtos e serviços estão satisfazendo o turista no local, permitindo que os gestores do ICMBio e demais órgãos desenvolvam melhores programas de uso público e manejo de visitação.

Revisão de literatura

SATISFAÇÃO DO VISITANTE

A satisfação irá depender das influências positivas e negativas que o consumidor teve como experiência e também das expectativas quanto ao lugar. É o grau em que o serviço atende ou supera as expectativas dos consumidores que irão julgar o serviço de acordo com a qualidade do serviço prestado. Mas é preciso mais do que satisfazer, é também necessário encantar o consumidor, tornando assim um cliente fidelizado. Para Kotler (1998, p. 53) “a alta satisfação ou o encantamento cria afinidade emocional com a marca, não apenas preferência racional, tendo como resultado a alta lealdade do consumidor”. Como o objetivo do estudo é fazer uma comparação da satisfação do visitante entre as UCs: PARNA Anavilhanas e FLONA Tapajós, analisando o que o visitante mais e menos gostou na sua visita. Esta análise visa identificar as expectativas que o visitante tem quanto ao lugar, e se a experiência supriu essas expectativas, para saber no resultado final quais os pontos positivos e negativos na visão do visitante.

PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS

O Parque Nacional de Anavilhanas é um arquipélago fluvial que se localiza no Rio Negro no estado do Amazonas entre os municípios de Manaus e Novo Airão. O parque foi criado como Estação Ecológica de Anavilhanas e em 2008 foi recategorizada para Parque Nacional de Anavilhanas (ICMBio, 2012). Do total da área da UC, 30% está localizada no município de Manaus e 70% no município de Novo Airão. É formada por aproximadamente 400 ilhas fluviais, sendo considerado o segundo maior arquipélago fluvial do mundo (BRASIL, 2011). A principal atividade turística que se destaca é a interação com os botos-vermelhos e além desta atividade, existem também outros atrativos como passeios aquáticos, praias, trilhas, observação da fauna e flora entre outros (ICMBio, 2017).

FLORESTA NACIONAL DO TAPAJÓS

A Floresta Nacional de Tapajós localiza-se ás margens do Rio tapajós, no Estado do Pará. O nome origina-se do Rio Tapajós, onde também faz menção ao povo indígena Tapajó que habitou a região por séculos. É a UC que mais abriga pesquisas científicas de monitoramento florestal de áreas submetidas à colheita madeireira. As atividades turísticas realizadas na UC são caminhadas pelas grandes árvores da região, trilhas interpretativas, passeios de canoa, e as praias das Comunidades.

Resultados e Discussão

PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS

No Parque Nacional de Anavilhanas foram coletados 7.309 questionários, entre os anos de 2015 a 2017. Obteve-se um total de 2.630 visitantes que responderam sobre o que menos gostou da experiência no parque, e um total de 8.243 responderam sobre o que mais gostou da experiência. Na categoria *Paisagem*, teve um total de (24.1%) de respostas, *Serviços* com (67.5%), *Atividades* (6.08%) e *Outros* com (2.09%) de pontos negativos, com um total de (35.9%) de respostas

obtidas nas quatro categorias. Nos pontos positivos observados, a categoria *Paisagem* possui (59.7%) de respostas, *Serviços* (2.9%), *Atividades* (35.8%) *e Outros* com aproximadamente (1.3%) de comentários positivos.
As áreas em que os visitantes demonstraram maior descontentamento estavam relacionadas à categoria de Serviços com reclamações sobre o acesso, limpeza e edificações e as áreas em que os visitantes demonstraram ter gostado mais foi o contato com a vida silvestre (36.7%), a conservação da natureza (10.3%) e atividades em que participaram (32.6%).

FLORESTA NACIONAL DO TAPAJÓS
Na Floresta Nacional de Tapajós foram coletados 4.010 questionários, entre os anos de 2014 a 2016. Obteve-se um total de 5.287 comentários negativos e 9.004 comentários positivos. Como resultado final dentre todas as categorias do que menos gostou, o que se destacou foi a Limpeza do local com 674 comentários negativos e a categoria que foi menos comentada foi Compras (souvenirs) com apenas 18 comentários, pois comentaram que não havia muitos souvenirs para comprar. Já no que mais gostaram a categoria mais comentada foi a Beleza Cênica com 2212 comentários sobre as paisagens da FLONA e o menos comentado foi o Horário de Funcionamento com apenas um comentário sobre o tempo de espera para as atividades.

Conclusões

Analisando os resultados percebe-se que o grau de satisfação dos visitantes nas duas UCs foram avaliadas como *Excelente* com apenas alguns pontos específicos a melhorar e esse pontos não interferiram tanto na sua experiência durante a visita. É visível que os pontos positivos se sobressaíram nas duas UCs tendo uma margem acima de 1.000 comentários positivos.

Também se observou que há diferenças entre o PARNA e a FLONA, as diferenças são os tipos de atrativos e passeios oferecidos; os acessos e distância até os locais; o tipo de conservação entre as duas UCs; as facilidades; a diferença de preços entre as duas; entre outros pontos negativos observados nos resultados, mas também percebe-se que há igualdade em alguns aspectos como a limpeza que se teve muita reclamação sobre sujeira nos locais, a pouca divulgação e informações dadas para os visitantes, a presença de animais que foi positiva e negativa para os visitantes, por exemplo o positivo é os animais como atrativos e também a preservação deles mas os negativos é a segurança passada para os visitantes, como a intervenção humana no habitat natural deles poder prejudicar, etc., e alguns a presença de insetos que causou um pouco de incômodo, também a falta de interpretação ambiental tanto como falta de placas como na divulgação das UCs.

Agradecimentos

Agradecemos pelo apoio a esta pesquisa: A Fundação Araucária, o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), a Universidade de West Virginia (WVU) e ao Serviço Florestal Americano.

Referências

MOREIRA, Jasmine. Cardozo**.**, BURNS, R. TURISMO, MANEJO DE USO PÚBLICO E A PERCEPÇÃO DOS VISITANTES: COLETA DE DADOS NA FLORESTA NACIONAL DO TAPAJÓS (PARÁ) In: VIII Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação, 2015, Curitiba. **Anais do VIII CBUC**. Curitiba: Editora da Fundação Grupo Boticário, vol 1. 2015. p.1 – 14

MOREIRA, Jasmine. Cardozo**.**, COUTINHO, G. C. T. P., BURNS, R., HAURA, F., FOLMANN, A. C.A PERCEPÇÃO DO VISITANTE DO PARQUE ESTADUAL DE VILA VELHA: COLETA DE DADOS BASEADA NO MÉTODO NATIONAL VISITOR USE MONITORING (NVUM) – EUA In: VIII Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação, 2015, Curitiba. **Anais do VIII CBUC**. Curitiba: Editora da Fundação Grupo Boticário, vol 1. 2015. p.1 – 14

KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998. p.53.

ICMBIO. **Parque Nacional de Anavilhanas:** Guia do Visitante. Disponível em: <http://www.icmbio.gov.br/parnaanavilhanas/guia-do-visitante.html>. Acesso em: 18 Out. 2017.

BRASIL. Ministério do Turismo. SEBRAE. ICMBio. ABETA. **Diagnóstico da Oferta Turística do Parque Nacional de Anavilhanas e Entorno.** Brasília, 2011. Disponível em: <htpp://www.icmbio.gov.br/parnaanavilhanas/images/stories/documentos_tecnicos/diagnostico_oferta_turistica_-_anavilhanas.pdf>. Acesso em: 18 Out. 2017.