REPUTAÇÃO ONLINE DO PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU

Kemelly Guedes de Carvalho (Fundação Araucária), Jasmine Cardozo Moreira, kemellyguedes97@gmail.com: jasminecardozo@gmail.com.

Universidade Estadual de Ponta Grossa/Departamento de Turismo.

Turismo/Ciências Sociais Aplicadas

Palavras-chave: Reputação Online, Parque Nacional do Iguaçu, Uso Público; Turismo, Geografia.

Resumo

Nos dias de hoje, as mídias sociais tornaram-se importantes vias propagadoras de opiniões de diversos assuntos, entre eles os produtos e atrativos turísticos. Estas exposições de opiniões, realizadas de forma voluntária pelos internautas, podem ser uma nova ferramenta de gestão para analisar o nível de satisfação dos turistas. Por esta razão, este trabalho desenvolveu-se buscando analisar as opiniões dos visitantes do Parque Nacional do Iguaçu (Paraná), por meio da plataforma *"website X"* (o nome original do *website* foi ocultado devido às questões de privacidade de dados e identidade dos usuários), um dos maiores e mais conhecidos websites sobre turismo do mundo. A metodologia utilizada foi desenvolvida pelos pesquisadores do Laboratório de Turismo em Áreas Naturais (LABTAN) e caracteriza-se como sendo de caráter qualitativo, bibliográfica e documental. De forma geral, o Parque Nacional do Iguaçu recebeu boas avaliações, sobretudo nos aspectos: Beleza Cênica, Marcos da Paisagem, Infraestrutura/Acessibilidade; Atividades e Atratividades.

Introdução

Criado em 1939 o Parque Nacional do Iguaçu abriga o maior remanescente de floresta Atlântica da região Sul e protege espécies que estão ameaçadas de extinção como a Onça-Pintada (*Panthera onca*), o Puma (*Puma concolor*), o Papagaio-do-Peito-Roxo (*Amazona vinacea*) entre outros (BRASIL, 2017). Além disso, a "expressiva variabilidade biológica e somada à paisagem singular de rara beleza cênica das Cataratas do Iguaçu" (BRASIL, 2017) fez do Iguaçu o primeiro Parque Nacional do Brasil a ser intitulado como Patrimônio Natural da Humanidade pela UNESCO em 1986.

Segundos dados do Instituto Chico Mendes da Conservação da Biodiversidade (ICMBio), o Iguaçu é o segundo Parque Nacional mais visitado no Brasil (ficando atrás apenas do Parque Nacional da Tijuca), portanto é um dos atrativos naturais com maior demanda no Brasil e sendo assim o seu valor como objeto de pesquisa de grande relevância.

O avanço das mídias sociais e a utilização da internet como uma das principais ferramentas de informação, fez com que sites como o *"website X"* se tornassem referências no que diz respeito à análise de opinião e possivelmente o tornem um dos fatores de escolha de um destino turístico. Segundo Boaria, Limberger e Anjos (2014), "As mídias sociais alteram a forma dos turistas buscarem

e trocarem informações [...].” Além disso, “Os sítios de conteúdo gerado por usuário permitem que estas informações cheguem a outros turistas avaliando a qualidade do serviço prestado e influenciando na decisão de novos visitantes” (BOARIA, LIMBERGER E ANJOS, p. 435, 2014).

Por esta razão, foram analisados os comentários do PNI, por meio da plataforma *“website X”* entre os períodos de 01 de setembro de 2017 a 30 de abril de 2018.

Materiais e Métodos

A metodologia aplicada no presente trabalho foi desenvolvida em conjunto pelos pesquisadores do Laboratório de Turismo em Áreas Naturais (LABTAN) da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG).

O presente trabalho possui caráter qualitativo de análise na qual se inicia com os procedimentos metodológicos: pesquisa bibliográfica e documental, que caracteriza-se pela análise de documentos preexistentes (GIL, 2008). Foi feito um levantamento bibliográfico e documental, por meio do plano de manejo, artigos científicos e o site do ICMBio, para descrever as características do PNI.

Foi realizado o monitoramento da reputação online sobre o PNI no período de 8 meses, entre os meses de setembro de 2017 a abril de 2018.

Os comentários analisados têm o foco em três principais categorias:

- Paisagem (nos quais serão destacados aspectos como: beleza cênica, conservação da natureza, presença de animais, marcos da paisagem, encontro de visitantes/pessoas);
- Serviços prestados no Parque Nacional (nos quais serão destacados aspectos como: as edificações, a limpeza do local, o acesso, facilidades, a interpretação ambiental, as informações, o serviço de condução, a alimentação, o preço, os horários, as compras e a segurança do local);
- e as atividades realizadas na Unidade de Conservação (na qual também se engloba as atratividades turísticas).

1.2 PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU

Administrado pelo ICMBio, o Parque Nacional do Iguaçu (PNI) possui área total de 169.695,88 de hectares e abriga um dos maiores conjuntos de saltos do mundo: as Cataratas do Iguaçu, além de ser um dos maiores remanescentes de Mata Atlântica da região sul (UNESCO, 2018)

O PNI é um dos atrativos turísticos mais conhecidos e possui espaços destinados ao uso publico. A porta de entrada do parque é o Centro de Visitantes (CV) que possui as seguintes áreas: Centro de Informações; Administração; Sala de turismo; Loja de Souvenirs e Estacionamento (CATARATAS DO IGUAÇU S.A., 2018).

Ao longo do percurso da Trilha Principal há também outros espaços destinados ao visitante, são eles: Espaço Tarobá (que localiza-se entre o percurso da trilha); Espaço Naipi (que localiza-se ao final da trilha) e o Espaço Porto Canoas (que é o local de retorno para o Centro de Visitantes) (CATARATAS DO IGUAÇU S.A., 2018).

Já sobre as atividades desenvolvidas no PNI, além da Trilha das Cataratas, cujo valor está incluso no ingresso do parque, há também outras atividades que podem ser desenvolvidas pelos visitantes. Porém, estas outras atividades são passeios opcionais e seus valores não estão inclusos no ingresso, são elas: Passeio

de Helicóptero, Trilha do Poço Preto, Trilha das Bananeiras e a Trilha do Macuco Safari. (CATARATAS DO IGUAÇU S.A., 2018).

Resultados e Discussão

Foram analisados 636 comentários entre os meses de setembro de 2017 a abril de 2018.

Dos 636 comentários obtidos, em relação aos aspectos positivos da Categoria Paisagem, 66,3% destacam a beleza cênica do local; 15,4% destacam a questão da conservação do local; 39,1% destacam os marcos da paisagem do parque (sobretudo as Cataratas em si); 9,4% destacam a presença de várias espécies de animais; 0,4% comentaram que o número de pessoas no parque não afetou o nível de satisfação da visita; 8,6% comentaram que o PNI é um importante atrativo para a cidade de Foz do Iguaçu. Não foi comentado, positivamente, por nenhum usuário do *"website X"* o aspecto Localização.

Já sobre a Categoria Serviços da UC, em relação aos aspectos positivos, 2,2% dos comentários destacaram as Edificações do PNI; 9,1% destacaram a Limpeza do parque; 43,4% comentaram que o PNI possui uma boa Infraestrutura e Acessibilidade; 18,9% destacaram as Facilidades que o parque dispõe ao visitante; 3,8% destacaram informações pertinentes a outros visitantes; 4,5% destacaram que os guias do PNI recepcionam adequadamente os visitantes; 10,1% destacam que o PNI possui boas opções de Alimentação; 8,1% destacaram os Preços dos produtos; 2,3% destacaram o aspecto Compras; 2,5% destacaram a Segurança dentro do PNI. Não foi comentado positivamente por nenhum usuário do *"website X"* o aspecto Interpretação Ambiental.

Já na Categoria Atividades, em relação aos aspectos positivos, 37,3% dos usuários destacaram as atividades que são realizadas no PNI e 43,1% destacaram a Atratividade do parque.

Sobre os aspectos avaliados negativamente da Categoria Paisagem, 0,1% destacou os Marcos da Paisagem; 6,4% dos comentários criticaram a presença de animais e 6,1% dos comentários criticaram o grande número de Pessoas no parque. Não foram obtidas avaliações negativas para os aspectos Beleza Cênica, Conservação da Natureza, Localização e Entorno.

Já sobre os aspectos avaliados negativamente da Categoria Serviços da UC, pode-se destacar: Limpeza – com 0,3% dos comentários; Infraestrutura/Acessibilidade – com 1,6% dos comentários; Facilidades – com 0,3% dos comentários; Interpretação Ambiental – com 0,1% dos comentários; Condução – com 0,1% dos comentários; Alimentação – 4,7% dos comentários; Preço – com 9,7% dos comentários; Horários – com 0,3% dos comentários; Compras – com 0,5% dos comentários; Segurança – com 0,5% dos comentários. Não foram obtidas avaliações negativas sobre os aspectos Edificações e Informações.

Na Categoria Atividades, houve avaliações negativas sobre os aspectos: Atividades – com 2% dos comentários e Atratividade – com 0,1% dos comentários.

Conclusões

Em geral o PNI recebeu um grande número de avaliações positivas, principalmente nos aspectos: Beleza Cênica, Marcos da Paisagem, Infraestrutura/Acessibilidade; Atividades e Atratividades.

De acordo com os comentários analisados, seria importante que no PNI houvesse maior variedade no que diz respeito às opções de alimentação; os preços dos produtos poderiam ser mais acessíveis; poderia haver restrição no número de visitantes diários e controle de quatis nas áreas de acesso dos visitantes.

Agradecimentos

Agradecemos pelo apoio a esta pesquisa: Fundação Araucária

Referências

BOARIA, F.; LIMBERGER, P. F.; ANJOS, S. J. G. A relação entre a satisfação geral e as variáveis da satisfação na hotelaria em hotéis de excelência. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [s.l.], v. 8, n. 3, p.435-455, 21 nov. 2014. ANPTUR - Associacao Nacional de Pesquisa e Pos Graducao em Turismo.

BRASIL. ICMBIO. **Parque Nacional do Iguaçu**. Disponível em: <htpp://www.icmbio.gov.br/parnaiguacu/>. Acesso em: 23 maio 2017

CATARATAS DO IGUAÇU S.A.. **Centro de Visitantes.** Disponível em: <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/cataratas-do-iguacu-sa/estrutura-do-parque/centro-de-visitantes>. Acesso em: 24 jun. 2018.

CATARATAS DO IGUAÇU S.A.. **Espaço Naipi.** Disponível em: <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/cataratas-do-iguacu-sa/estrutura-do-parque/espaco-naipi>. Acesso em: 24 jun. 2018.

CATARATAS DO IGUAÇU S.A. **Espaço Porto Canoas**. Disponível em: http://www.cataratasdoiguacu.com.br/cataratas-do-iguacu-sa/estrutura-do-parque/espaco-porto-canoas>. Acesso em: 24 jun. 2018.

CATARATAS DO IGUAÇU S.A. **Espaço Tarobá**. Disponível em: <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/cataratas-do-iguacu-sa/estrutura-do-parque/espaco-taroba>. Acesso em: 24 jun. 2018.

CATARATAS DO IGUAÇU S.A. **Macuco Safari**. Disponível em: <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/atrativos-do-parque/macuco-safari>. Acesso em: 24 jun. 2018.

CATARATAS DO IGUAÇU S.A. **Trilha das Bananeiras**. Disponível em: <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/atrativos-do-parque/trilha-das-bananeiras>. Acesso em: 24 jun. 2018.

CATARATAS DO IGUAÇU S.A. **Trilha do Poço Preto**. Disponível em: <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/atrativos-do-parque/trilha-do-poco-preto>. Acesso em: 26 jun. 2018.

CATARATAS DO IGUAÇU S.A. **Voo de Helicóptero**. Disponível em: <http://www.cataratasdoiguacu.com.br/atrativos-do-parque/voo-de-helicoptero>. Acesso em: 24 jun. 2018.