

INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE *CAMPUS* AVANÇADO SOMBRIO

CARLOS HENRIQUE LISBÔA DA ROSA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UMA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO:
UM ESTUDO DE CASO NO PARQUE ESTADUAL JOSÉ LUTZENBERGER**

Sombrio (SC)

2020

CARLOS HENRIQUE LISBÔA DA ROSA

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UMA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO:
UM ESTUDO DE CASO NO PARQUE ESTADUAL JOSÉ LUTZENBERGER**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito para a obtenção do título de
Tecnólogo em Gestão de Turismo, no Curso de
Tecnologia em Gestão de Turismo, do Instituto
Federal Catarinense
– *Campus Avançado Sombrio*.

Orientadora: Prof^a. M^a. Kênia Zanella

Sombrio (SC)

2020

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UMA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO:
UM ESTUDO DE CASO NO PARQUE ESTADUAL JOSÉ LUTZENBERGER

Esta Produção Técnica-Científica foi julgada adequada para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo e aprovada pelo Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Catarinense – *Campus* Avançado Sombrio.

Área de Concentração: Turismo
Sombrio, 7 de março 2020.

Prof^a. M^a. Kênia Zanella

Instituto Federal Catarinense – *Campus* Avançado Sombrio
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Leila Maria Vasquez Beltrão

Instituto Federal Catarinense – *Campus* Avançado Sombrio
Membro Examinador

Prof. Dr. Fabrício César Dias

Instituto Federal Catarinense – *Campus* Avançado Sombrio
Membro Examinador

TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Declaro, para todos os fins de Direito e que se fizerem necessários que assumo total responsabilidade pelo material aqui apresentado, isentando o Instituto Federal Catarinense, a Coordenação do Curso, a Banca Examinadora, e a orientadora de toda e qualquer responsabilidade acerca do aporte ideológico empregado ao mesmo. Conforme estabelece Regimento Geral, que trata de improbidade na execução dos trabalhos escolares estou ciente que poderei responder civil, criminalmente e/ou administrativamente, caso seja comprovado plágio integral ou parcial do trabalho.

Sombrio, 7 de março de 2020.

Carlos Henrique Lisbôa da Rosa

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe, família e amigos que contribuíram durante todo o meu percurso como estudante, que incluso nas dificuldades me acompanharam. Dedico também aos meus professores, que sempre me apoiaram, bem como a minha orientadora, que maravilhosamente me guiou e perseverou junto a mim. Muito obrigado, sem vocês eu não conseguiria. Dedico a todos que contribuíram mesmo nas coisas pequenas, para que eu possa concluir mais essa fase.

AGRADECIMENTOS

A minha mãe, Marilem, pelo incentivo para continuar a estudar, e por ser meu porto seguro, não só nesse curso, mas por toda a minha vida.

Ao instituto Federal Catarinense – Campus Avançado Sombrio, representado pelos docentes e direção.

A todos os meus professores, pelo conhecimento que me foi transmitido durante o curso.

A professora Kênia Zanella, pela atenção, paciência, comprometimento, orientações e compartilhamento de seus conhecimentos.

Aos meus colegas de curso, pela amizade, carinho e companheirismo.

Aos meus amigos de outros cursos, pela amizade e momentos de descontração.

A todos que contribuíram de forma direto ou indireta, na minha formação.

Agradeço a todos.

EPÍGRAFE

“Não importa o que aconteça, continue a nadar.”

(Walters, Graham; Procurando Nemo, 2003)

RESUMO

O presente trabalho trata-se de um estudo de caso, com o objetivo de analisar a satisfação do visitante do Parque Estadual José Lutzenberger, conhecido como Parque da Guarita, localizado em Torres, RS. Assim, objetivou-se caracterizar a demanda e identificar fatores determinantes para a satisfação das pessoas que frequentam o parque. O estudo foi proposto a partir do estágio curricular obrigatório do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, realizado no Consórcio Intermunicipal Caminhos dos Cânions do Sul. Caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa, com levantamento de dados por meio de questionário online e também presencial, formulado a partir do modelo de mensuração da qualidade dos equipamentos, serviços e atrativos turísticos denominado Tourqual. A análise dos resultados foi apresentada na forma de estatística descritiva e como principal resultado, destaca-se como indicativo positivo de qualidade a Beleza do Parque, em contrapartida, o indicador da segurança dos atrativos quanto a risco de acidentes merece maior atenção dos administradores do Parque Estadual José Lutzenberger, bem como a identificação do perfil dos visitantes.

Palavras-chave: Turismo. Qualidade. Geoparque.

ABSTRACT

The present work is a case study, with the objective of analyzing the satisfaction of visitors to José Lutzenberger State Park, known as Parque da Guarita, located in Torres, RS. So, the objective was to characterize the demand and identify determining factors for the satisfaction of the people who frequent the park. The study was proposed from the mandatory curricular internship of the Higher Technology Course in Tourism Management, carried out at the Intermunicipal Consortium Caminhos dos Cânions do Sul. It is characterized as a quantitative research, with data collection through online questionnaire and also in person, formulated from the model for measuring the quality of equipment, services and tourist attractions called Tourqual. The analysis of the results were presented in the form of descriptive statistics and as the main result, the Beauty of the Park stands out as a positive indicator of quality, in contrast, the safety indicator of the attractions regarding the risk of accidents deserves greater attention from the Park administrators José Lutzenberger State Park, as well as the identification of the visitors profile.

Keywords: Tourism. Quality. Geopark.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Municípios que integram o território	22
Figura 2 - Fachada da Prefeitura Municipal de Torres.....	23
Figura 3 - Sala destinada ao Consórcio	23
Figura 4 - Mesma sala em outro angulo	23
Figura 5 - Organograma da Constituição Administrativa do Consórcio Intermunicipal Caminhos dos Cânions do Sul.....	24
Figura 6 - Distribuição de membros da rede global de Geoparques.....	34
Figura 7 - Localização das propostas avaliadas, em avaliação e programadas do Projeto Geoparques em 2012	36
Figura 8 - Modelo Tourqual.....	40
Figura 9 - Modificação do modelo Tourqual.....	45
Figura 10 – Mapa mostrando os estados e países de origem dos visitantes.....	51
Figura 11 - Descarte indevido de lixo dentro da área do parque	67
Figura 12 - Lixeiras mal cuidadas	68
Figura 13 - Parte do estacionamento e quiosque	69

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo, Idade e Escolaridade.....	48
Tabela 2 - Estado civil, Renda mensal e Com quem costuma visitar.	49
Tabela 3 – Frequência, motivação e atrativos	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Avaliação do acesso ao parque.....	52
Gráfico 2 - Avaliação da localização do parque.....	52
Gráfico 3 – Avaliação da acessibilidade para portadores de deficiência	53
Gráfico 4 - Avaliação dos banheiros	53
Gráfico 5 - Avaliação do horário de funcionamento	54
Gráfico 6 - Avaliação da sinalização externa.....	54
Gráfico 7 - Avaliação da sinalização interna.....	55
Gráfico 8 - Avaliação do ambiente e o conforto	55
Gráfico 9 - Avaliação da limpeza	56
Gráfico 10 - Avaliação da poluição sonora	56
Gráfico 11 - Avaliação da proatividade dos funcionários	57
Gráfico 12 - Avaliação da aparência e da postura dos funcionários	57
Gráfico 13 - Avaliação da apresentação do parque pelos funcionários	58
Gráfico 14 - Avaliação da atenção dos funcionários com os turistas.....	58
Gráfico 15 - Avaliação do atendimento das reclamações pelos funcionários	59
Gráfico 16 - Avaliação da confiança dos turistas para com os funcionários	59
Gráfico 17 - Avaliação do conhecimento técnico dos funcionários	60
Gráfico 18 - Avaliação da sensibilidade cultural no atendimento dos funcionários.....	60
Gráfico 19 - Avaliação da aprendizagem dos turistas com o parque.....	61
Gráfico 20 - Avaliação das opções de entretenimento	61
Gráfico 21 - Avaliação da capacidade do parque em prender a atenção dos turistas	62
Gráfico 22 - Avaliação da beleza do parque	62
Gráfico 23 - Avaliação da vigilância contra furtos e roubos	63
Gráfico 24 - Avaliação da segurança, quanto aos riscos de acidentes.....	63
Gráfico 25 - Avaliação do custo benefício do parque	64
Gráfico 26 - Avaliação da comunicação externa do parque.....	64
Gráfico 27 - Avaliação da capacidade do parque de inovar.....	65
Gráfico 28 - Avaliação da manutenção dos equipamentos do parque.....	65
Gráfico 29 - Avaliação da resposta imediata a solicitações dos turistas.....	66
Gráfico 30 - índices com menor satisfação.....	69

Sumário

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	16
1.2 OBJETIVOS	18
1.2.1 Objetivo Geral	18
1.2.2 Objetivos Específicos	18
1.3 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS	18
2 ESTÁGIO	19
2.1 DADOS DA EMPRESA	20
2.2 HISTÓRICO DA EMPRESA	21
2.3 ESTRUTURA FÍSICA DA EMPRESA.....	22
2.4 SETORES / DEPARTAMENTOS / ORGANOGRAMA.....	24
2.5 SETORES ESTAGIADOS NA EMPRESA	25
2.6 ASPECTOS POSITIVOS, LIMITANTES E CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS	26
3 FUNDAMENTAÇÃO	26
3.1 TURISMO.....	27
3.1.1 Turismo na Natureza: características e tipologia.	28
3.2 ÁREAS NATURAIS PROTEGIDAS	29
3.2.1 Parques Nacionais e Estaduais	31
3.2.2 O turismo em parques Nacionais/Estaduais	32
3.2.3 Geoparque	33
3.3 QUALIDADE EM ATRATIVOS TURÍSTICOS NATURAIS	36
3.3.1 Mensurar a qualidade	38
4 METODOLOGIA	42
4.1 PROCEDIMENTOS DE PESQUISA.....	43
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES	47
5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS VISITANTES DO PARQUE	47

5.2 DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO DOS VISITANTES DO PARQUE ESTADUAL JOSÉ LUTZEMBERG.....	51
5.3 INDICADORES QUE APRESENTAM O MENOR NÍVEL SATISFAÇÃO DOS VISITANTES, SUGERINDO POSSÍVEIS AÇÕES DE MELHORIAS.....	66
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
APÊNDICE A – Questionário de Coleta de Dados	77

1 INTRODUÇÃO

Após as etapas de graduação de Tecnologia em Gestão de Turismo, sendo aulas teóricas e presenciais, além do cumprimento das horas complementares, o acadêmico está apto para a realização do estágio obrigatório, tendo ele que escolher a área e o tema que melhor se identifica. Sendo assim, o presente trabalho apresenta a experiência que o acadêmico adquiriu durante o seu estágio no Consórcio Intermunicipal Caminhos dos Cânions do Sul, na secretaria de turismo de Torres no Rio Grande do Sul.

De acordo com a ABAC (Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios) um consórcio é a união de pessoas tanto físicas quanto jurídicas, com o intuito de acumular capital para a compra de bens seja móveis ou imóveis, como de serviços (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ADMINISTRADORAS DE CONSÓRCIOS, 2019).

Porém de acordo com Teixeira e Meneguim (2012) o consórcio em questão é outro, que não visa à aquisição de um bem ou serviço, mas a gestão de um território intermunicipal em conjunto, com o consórcio sendo parcerias entre municípios para que ações conjuntas sejam realizadas, alcançando assim um objetivo comum. O consórcio visa unir esforços para a estruturação da candidatura do território ao reconhecimento de Geoparque, bem como planejar e executar ações para gestão do território dentro dos parâmetros propostos pela Rede Global de Geoparques da UNESCO.

Uma política da gestão e a produção de conhecimento científico nas áreas que compõe o território, com a parceria de diversas instituições de ensino, sendo esse o caso, o acadêmico observou a chance de auxiliar o projeto, abordando a qualidade do atrativo e dos serviços do Parque Estadual José Lutzenberger, a partir da percepção do visitante.

Assim, o estudo em questão apresenta uma pesquisa focada na qualidade do Parque Estadual José Lutzenberger, bem como uma análise de conceitos de temas relacionados ou de alguma importância para o entendimento do proposto pelo trabalho.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Nos últimos anos observa-se que os municípios que compõe o Consórcio Intermunicipal Caminhos dos Cânions do Sul, bem como os municípios vizinhos tem trabalhado arduamente no Projeto Geoparque Caminhos dos Cânions do Sul, projeto esse que se desenvolveu devido a região conter um importante conjunto de belezas naturais e de grande relevância geológica.

O Parque Estadual José Lutzenberger, também conhecido como Parque da Guarita, está localizado em Torres, no litoral norte gaúcho, município esse inserido no Consórcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul

Com uma área ampla de riquezas naturais de relevância turística, paisagística, cênica, cultural e histórica, mas principalmente por conter um geossítio de importância internacional, condicionando o parque a ser um valioso destaque turístico para o geoparque.

Tendo em vista o Projeto Geoparque Caminhos dos Cânions do Sul, há possibilidades de aumento no número de visitantes, observando, certamente, as questões de sustentabilidade. Porém, deve-se da mesma forma oferecer, manter ou até mesmo aumentar a qualidade nos serviços oferecidos aos visitantes.

De acordo com Mondo e Fiates (2015), a qualidade de serviços turísticos está relacionada com a percepção de satisfação dos visitantes, ajudando em conjunto com outros fatores na criação da imagem do produto turístico.

Sendo a qualidade um fator de extrema importância no que diz respeito a um produto, Mondo e Fiates (2015) mencionam como uma dimensão crítica da competitividade. Sendo assim ofertar serviços de qualidade e alta satisfação do consumidor são os principais desafios para os setores de serviços atuais.

O território do Consórcio como prestador de serviço turístico, também está inserido na busca de sanar a necessidade de satisfação do cliente, oferecendo uma experiência de qualidade, sendo o Parque da Guarita um possível atrativo natural do geoparque, há necessidade dele também se adequar a esse desafio contemporâneo.

Diante desse contexto, na tentativa de compreender a satisfação dos visitantes em áreas naturais, surge a pergunta desta pesquisa: Qual o nível de satisfação dos visitantes do Parque Estadual José Lutzenberger, e a relação dela com a qualidade dos atrativos e serviços oferecidos?

Cabe ressaltar, entretanto, que a presente pesquisa utiliza como embasamento teórico, o Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC), apesar de o parque, atualmente, não ser considerado uma unidade de conservação (UC) enquadrada nesta legislação, sendo apontado como um parque estadual turístico, de acordo com Luz (2018).

O motivo do uso destas referências é o fato de o Parque ter sido idealizado como uma UC, por meio da Lei municipal nº 3373, de 07 de dezembro de 1999, sendo dever da prefeitura municipal de Torres cadastrá-la no Sistema Estadual (SEUC) e, posteriormente, no SNUC, com prazo de 1 ano após a publicação da Lei, o que, de fato, não aconteceu.

O SNUC, por sua vez, tem como objetivos auxiliar na potencialização das UCs enquanto planejamento e gestão, com vistas à proteção da natureza, promovendo seu uso sustentável, conservação do ecossistema, gerando emprego e renda e propiciando melhora na qualidade de vida das populações locais. Assim, pensar no Parque Estadual José Lutzenberger sob essa ótica considera-se necessário.

1.2 OBJETIVOS

Este capítulo descreve aspectos referentes aos objetivos a serem alcançados pelo presente estudo, sendo divididos em geral e específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a satisfação dos visitantes do Parque Estadual José Lutzenberger, por meio da ferramenta Tourqual.

1.2.2 Objetivos Específicos

Caracterizar o perfil da demanda do Parque Estadual José Lutzenberger;

Identificar determinantes da satisfação dos visitantes do Parque Estadual José Lutzenberger, em relação à qualidade dos atrativos e dos serviços oferecidos;

Destacar os indicadores que apresentem o menor nível de satisfação dos visitantes, sugerindo possíveis ações de melhorias.

1.3 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS

Explica-se neste capítulo de forma breve e objetiva, a estruturação do presente trabalho e a evolução sistemática dos capítulos. O trabalho é dividido em seis capítulos que podem ou não serem divididos em subseções.

O primeiro capítulo desenvolve a introdução, apresentando as primeiras idéias relacionadas ao proposto pelo trabalho, seguindo pelo problema de pesquisa e pelos objetivos geral e específicos, bem como a organização do trabalho.

No capítulo dois, encontra-se o relatório de estágio, nele são relatadas informações sobre o Consórcio, sobre o local de estágio, setores estagiados, bem como a descrição das atividades realizadas.

A fundamentação teórica está no terceiro capítulo deste estudo, apresentando todo um embasamento teórico para o desenvolvimento e contextualização, que servirão como suporte para trabalho, trazendo definições,

bem como teorias e estudos de diversos autores, que por meio de suas obras estão conectados ao trabalho do acadêmico.

No capítulo quatro são explicados dados técnicos quanto a metodologia do trabalho, como a forma da pesquisa, a natureza, e o meio de realização. No quinto capítulo são apresentados os resultados e a discussão com base nas informações coletadas e apresentadas no decorrer do trabalho. Por fim, no sexto capítulo, encontram-se as considerações finais, expondo os principais achados desta pesquisa, bem como as sugestões e limitações encontradas no desenvolvimento do estudo.

2 ESTÁGIO

O Estágio obrigatório, como a própria descrição sugere, é uma atividade indispensável e de grande valia na formação universitária, pois é a chance do acadêmico pôr a prova os conhecimentos obtidos durante o decorrer da graduação. Foram realizadas 240 horas de estágio durante o último semestre do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Catarinense, em conjunto com o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e o empreendimento escolhido para tal foi o Consórcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul.

Neste contexto, para compreensão do local estagiado e das funções referentes ao consórcio, apresentam-se os dados referentes ao local estagiado, assim como as atividades realizadas pelo acadêmico, além de aspectos positivos e limitantes das ações desenvolvidas.

2.1 DADOS DA EMPRESA

O Consórcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul integra de forma institucionalizada os sete municípios sendo 3 no Rio Grande do Sul (Cambará do Sul, Mampituba e Torres) e 4 em Santa Catarina (Jacinto Machado, Morro Grande, Praia Grande e Timbé do Sul) que aspiram a chancela de “Geoparque Mundial da UNESCO”. O Consórcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul tem incluso em seu funcionamento um comitê Técnico responsável pela organização, apresentação e execução de políticas de apoio à candidatura do Geoparque (CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL CAMINHOS DOS CÂNIONS DO SUL, 2020).

O estágio foi desenvolvido neste comitê, com o acadêmico alocado em Torres no estado do Rio Grande do Sul. Sendo assim, a seguir estarão descritas as atividades realizadas, as características, os dados da empresa, o histórico, a estrutura física da empresa, o organograma os setores estagiados e os aspectos positivos e obstáculos observados durante o período.

Razão Social: Consórcio Intermunicipal Caminhos dos Cânions do sul

Nome Fantasia: Geoparque Caminhos dos Cânions do Sul

Endereço: Rua Irineu Bornhausen, N°320, Centro, Praia Grande, SC

Telefone: (051) 99915 8617

CNPJ: 27.724.407/0001-18

Supervisor de Estágio: Gislael Floriano

Área de atuação: Gestão do Geoparque / Comitê Técnico do Geoparque

E-MAIL: consorciocanionsdosul@gmail.com

Site: www.canionsdosul.org

Período de realização do estágio: 29 de agosto a 21 de outubro de 2019.

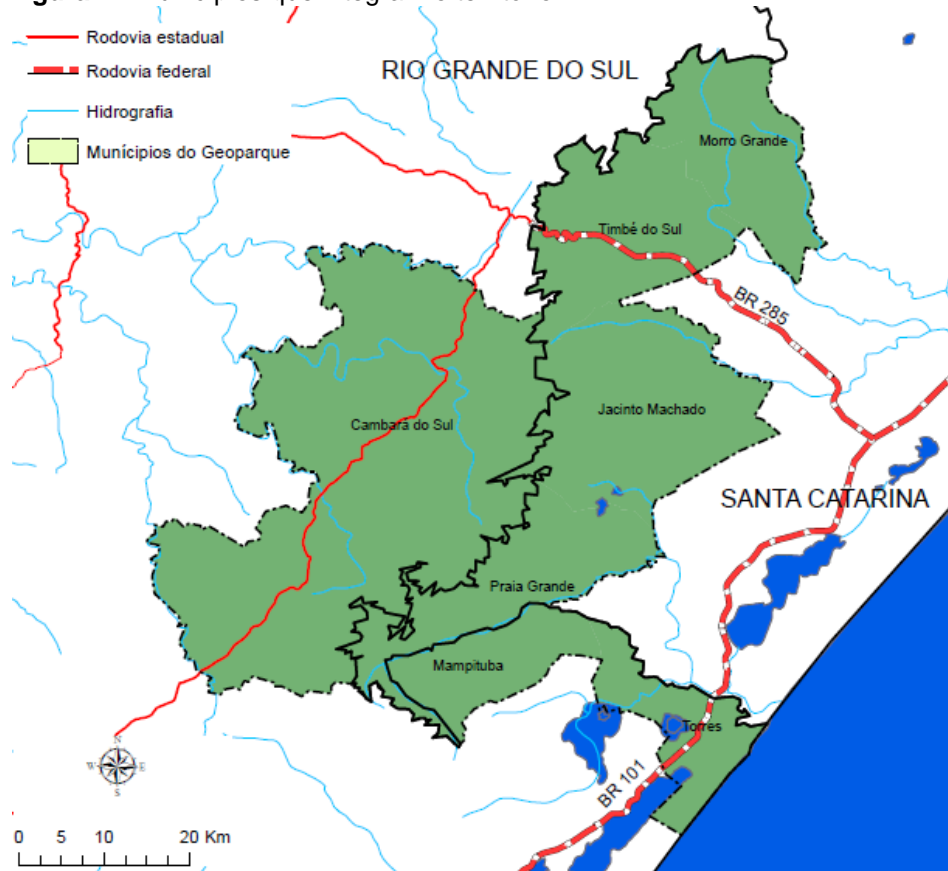
Duração (horas): 240 horas

2.2 HISTÓRICO DA EMPRESA

O projeto Geoparque Caminho dos Cânions do Sul foi idealizado em 2007 sob o nome de Projeto Cânions do Brasil envolvendo originalmente seis municípios, sendo três de Santa Catarina e três do Rio Grande do Sul. Com a idéia amadurecida se iniciou a busca de apoio político-financeiro de administradores dos municípios da região, com isso em 2011 o projeto passou a se chamar Caminhos dos Cânions do Sul e teve seu território ampliado para 19 municípios, além da liderança do projeto passar para a parceria entre a Secretaria de Desenvolvimento Regional (SDR/Araranguá) e a Associação dos municípios do Extremo Sul Catarinense (AMESC). Com o passar do tempo aconteceram diversas reuniões com o intuito de esclarecer o projeto na região com eventos, visitas técnicas e ações de divulgação em jornais, rádios e revistas (CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL CAMINHOS DOS CÂNIONS DO SUL, 2020).

O inventário dos geossítios do território foi iniciado entre 2010 e 2011 pelo Serviço Geológico do Brasil (CPRM) pela Superintendência de Porto Alegre. Já em 2014, com a consolidação do projeto, a área foi reduzida a 7 municípios, conforme demonstra a figura 1, visando maximizar a atenção e os esforços. Assim, em 2015 foi assinado pelos 7 prefeitos um protocolo de intenção de constituição do Consórcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul. E em 2017, houve o avanço com a oficialização do Consórcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul, como órgão gestor do projeto Geoparque Caminho dos Cânions do Sul (CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL CAMINHOS DOS CÂNIONS DO SUL, 2020).

Figura 1 - Municípios que integram o território



Fonte: Geodiversidade-Santur, 2017

2.3 ESTRUTURA FÍSICA DA EMPRESA

O Consórcio não dispõe de uma sede física, por essa razão, as prefeituras que fazem parte do território cedem um espaço e servidores para o Consórcio, como a sede administrativa que está alocada na Prefeitura Municipal de Praia Grande (SC), em uma sala cedida, mas várias atividades são realizadas em outras áreas do território, sendo que todos os municípios do consórcio estão integrados como partes de igual valor no consórcio, realizando assim ações de forma colaborativa do projeto. Sendo assim, as prefeituras acabam por delegarem a um funcionário as necessidades relacionadas ao consórcio e assim realizarem as demandas impostas a eles, expandindo a área de execução das ações, não só para dentro bem como para fora do território do consórcio.

Devido ao fato de o Consórcio estar em uma sala cedida na Secretaria de Turismo de Torres (figura 2), situada na Rua José Antônio Picoral nº79, terceiro

andar no centro da cidade, far-se-á apenas a descrição dos espaços físicos deste setor.

Figura 2 - Fachada da Prefeitura Municipal de Torres



Fonte: A Folha Torres, 2019.

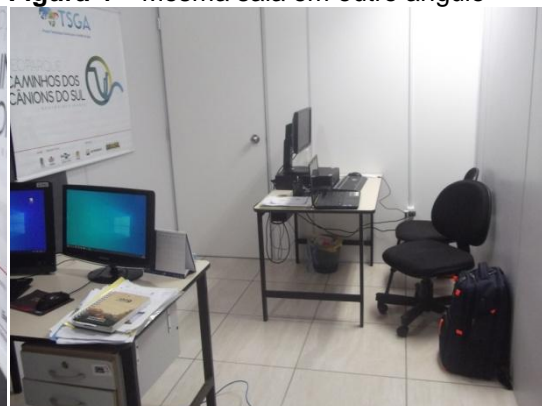
A Secretaria conta com um espaço dividido em três salas, mais um espaço para reuniões e uma recepção. Na sala destinada para o Consórcio há um armário e duas mesas, cada uma com um computador, como demonstrado nas figuras 3 e 4.

Figura 3 - Sala destinada ao Consórcio



Fonte: O Autor, 2020.

Figura 4 - Mesma sala em outro ângulo

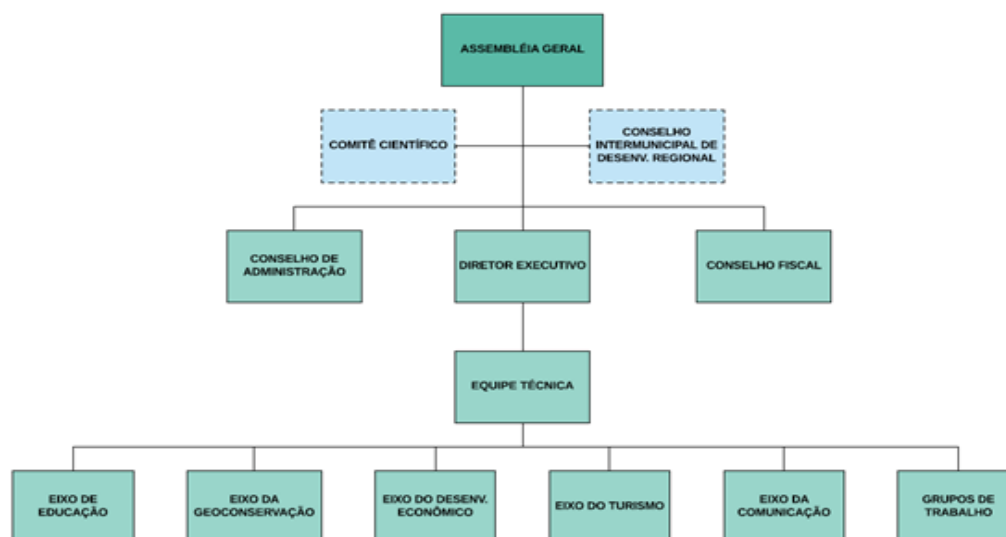


Fonte: O Autor, 2020.

2.4 SETORES / DEPARTAMENTOS / ORGANOGRAMA

Sediado em Praia Grande (SC), o Consórcio tem a sua organização administrativa conforme demonstrado no organograma da figura 5.

Figura 5 - Organograma da Constituição Administrativa do Consórcio Intermunicipal Caminhos dos Cânions do Sul



Fonte: Consórcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul, 2020.

A Assembléia Geral como máximo posto hierárquico é composta pelos prefeitos dos municípios que compõe território, os quais tomam as decisões que nortearão o desenvolvimento do projeto como um todo.

Em seguida há o Comitê Científico com a missão de contribuir com conhecimento científico, promovendo estudos e implementando ações educativas. Já o Conselho Intermunicipal de Desenvolvimento Regional é onde se discutem propostas e suas validades para o desenvolvimento do território.

Um degrau abaixo na hierarquia estão o Conselho de Administração, o Diretor Executivo e o Conselho Fiscal, com o Diretor Executivo tendo a chefia sobre a equipe técnica que conta com o Eixo de Educação, o Eixo de Geoconservação, Eixo de Desenvolvimento Econômico, Eixo do Turismo, Eixo da Comunicação e os Grupos de Trabalho.

O Conselho de Administração e o Conselho Fiscal respondem pelas necessidades executivas e financeiras do Consórcio. Quanto aos Eixos técnicos (Educação, Geoconservação, Econômico, Turismo, Comunicação) e os Grupos de

Trabalho são responsáveis pela execução das demandas relacionadas as suas respectivas áreas no território e junto a comunidade.

2.5 SETORES ESTAGIADOS NA EMPRESA

Durante o estágio as atividades foram desenvolvidas, na maior parte do tempo, na Secretaria de Turismo de Torres (RS), que cede um espaço para o Consórcio, e durante três dias no Parque Estadual José Lutzenberger, por meio de saídas técnicas. A supervisão do estagiário ficou a cargo do Diretor Executivo do Consórcio Intermunicipal Caminhos dos Cânions do Sul Gislael Floriano, e realizando as atividades com o total apoio da secretaria de Turismo de Torres (RS) e dando liberdade para o estagiário fazer sua pesquisa nos documentos e realizar saídas técnicas, fornecendo também veículo para o deslocamento.

Foram realizadas diversas tarefas envolvendo a documentação relacionada ao Parque Estadual José Lutzenberger, começando pela procura das caixas arquivos com os documentos, depois foi feita uma análise do conteúdo das cinco caixas arquivos com a documentação indo desde reportagens, passando por notas fiscais até leis e decretos, depois foi feita uma separação entre as documentações descartáveis e com informações importantes, com os documentos de valor sendo separados e arquivados para facilitar a localização dos mesmos. Também foram redigidas minutas e esboços de documentações oficiais.

Em conjunto com os executivos do consórcio, foram acompanhadas duas reuniões sobre o território do Geoparque e sobre o Parque da Guarita, também foi feito o recebimento de materiais promocionais do consórcio como *folders* e adesivos. Foi realizada, ainda, uma visita ao Parque da Guarita junto com o diretor Gislael, com o intuito de apresentar o parque ao acadêmico e também ensinar sobre a relação do parque com o consórcio, sobre as formações geológicas da área do parque.

2.6 ASPECTOS POSITIVOS, LIMITANTES E CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS

Tendo como base a experiência da realização do estágio, prosseguirá a seguir, um relato relacionado aos pontos positivos, limitantes e os conhecimentos adquiridos durante o período de estágio do aluno.

O estágio se mostrou como um momento importante para a familiarização e a aquisição de conhecimentos sobre o Projeto Geoparque Caminho dos Cânions do Sul, bem como sobre a iniciativa Geoparques Mundiais da UNESCO. Um aspecto a se destacar foi a colaboração da equipe da Secretaria de Turismo, que aprovou e apoiou a realização da pesquisa, bem como do Diretor Executivo que também vem a ser o supervisor do estágio, que sempre se mostrou aberto as necessidades do estagiário, fornecendo informações e com outras demandas ocasionais durante o período. Outro ponto importante foi a consciência tanto dos gestores da Secretaria de Turismo de Torres como do Consórcio Geoparque Caminho dos Cânions do Sul quanto a necessidade da realização de pesquisas e trabalhos tanto na área do turismo como em outras de relevância para o projeto.

O estagiário destaca como uma limitação o baixo contingente de pessoas trabalhando para o Consórcio, o que acabava por sobrecarregar o quadro atual de colaboradores, refletindo numa limitação quanto à atuação na área do consórcio pelo estagiário. Outro aspecto é a falta de organização das documentações relativas ao Parque Estadual da Guarita, sendo desperdiçados dias no processo de procura e organização dos documentos para a realização da pesquisa.

A experiência de estar na dinâmica cotidiana da secretaria de uma prefeitura, se mostrou como uma fonte para a aquisição de conhecimento do funcionamento do setor como um todo, do fazer e do como fazer, de elementos inerentes de determinadas atividades, além da burocracia intrínseca nos órgãos governamentais. Já quanto ao Consórcio Caminhos dos Cânions do Sul, houve uma grande imersão no que diz respeito às características de um Geoparque, composições geológicas de acordo com as eras de formação, e de como elas estão localizadas, bem como da importância para o parque Estadual da Guarita.

3 FUNDAMENTAÇÃO

A fundamentação teórica aqui se faz importante como um embasamento sobre o assunto discorrido pelo trabalho, sendo o suporte e servindo de contextualização a assuntos relevantes para uma alocação do leitor no ambiente de estudo.

3.1 TURISMO

O Turismo é uma ciência social aplicada, sendo uma área de estudo que se mostra bastante imprecisa, no qual os conceitos e definições se revelam ainda em desenvolvimento, possuindo vínculos com outras ciências e áreas do conhecimento que reforçam a complexidade de entendimento, sendo tema de incessantes debates e análises (MARTÍNEZ, 2005).

Na visão de Beni (2008), o turismo é um complexo sistema para tomada de decisões relativas à viagem, como o local, o meio e o custo, defendendo uma identificação clara dos elementos constituintes desse sistema, formado por três conjuntos internos; o de relações ambientais tendo aspectos culturais, econômicos, sociais e ecológicos; o de relações estruturais tendo englobando fatores relativos à infraestrutura e superestrutura; e o de relações operacionais comportando fatores relacionados a componentes mercadológicos. Assim, atestando a interdependência e a complexidade do turismo, chegando a defender a necessidade de se ater a dimensões psicológicas, para uma melhor compreensão.

Para Ignarra (2003), o turismo é uma atividade focada no deslocamento humano, motivado por lazer por períodos determinados, excluindo assim as atividades relacionadas a motivos profissionais. Nota-se que se for se basear nesse ponto de vista, conseqüentemente se ignoram algumas tipologias de turismo como o “Turismo de Negócios”, e alguns elementos do “Turismo de Eventos”.

Visando modificar e atualizar a epistemologia científica do turismo, para assim explicar o fenômeno turístico como um todo, foi criada uma nova teoria, que incorpora elementos já pré-existentes de conceitos anteriores e mescla com novas áreas para definir o fenômeno turístico como campo científico, sendo o foco do estudo interdisciplinar, tendo em vista que compõe e é composta por elementos que se ligam com outras áreas do conhecimento, e que é formada pela integralidade e

circularidade, ou seja, a existência de uma estrutura composta por partes, sendo estas partes complementares, igualitárias e suficientes, com uma inter-relação potente entre elas gerando um fluxo constante. Sendo o ecossistema turístico o ambiente dessa integralidade e circularidade (BENI; MOESCH, 2016).

Do ponto de vista mercadológico, o turismo por muitas vezes pode ser compreendido como um produto, e também se faz necessária uma estratégia de marketing com o intuito de se melhorar as ações relacionadas à divulgação desse produto, essa estratégia é a segmentação do mercado turístico, que leva em conta fatores, psicográficos, demográficos e socioculturais, comportamentais e geográficos (MEDEIROS, 2018).

Tendo em mente a segmentação como uma ferramenta para fim de organização do turismo, o Ministério do Turismo definiu alguns segmentos do turismo como prioritários no Brasil, para gerar um entendimento e orientação do setor, sendo esses segmentos: Turismo social, Turismo Cultural, Turismo Rural, Turismo de Pesca, Ecoturismo, Turismo de Aventura, Turismo Náutico, Turismo de Sol e Praia, Turismo de Estudos e Intercâmbio, Turismo de Negócios e Eventos, Turismo de Esportes e Turismo de Saúde (BRASIL, 2010).

Devido a diferentes classificações e abordagens, o Turismo na Natureza pode ter outras definições como Turismo Rural ou Turismo no Espaço Rural, sertanejo, em área natural, de interior, verde, alternativo, dentre outras (BRASIL, 2010).

3.1.1 Turismo na Natureza: características e tipologia.

A formação do ambiente natural interfere positivamente na saúde das pessoas, por contribuir para a diminuição do estresse, em como fornecer a sensação de prazer e harmonia. Destacando-se assim a necessidade de uma estratégia para a gestão ambiental, aliando qualidade de vida aos seres humanos e preservação do meio ambiente (FREIRE; MIGUEL; SILVEIRA, 2018).

A estratégia a ser escolhida deverá guiar a gestão e o desenvolvimento do turismo, para garantir que o ambiente não seja destruído por um turismo que tende a se massificar, criando formas de desenvolver emprego e rendas para as

comunidades do entorno, bem como despertar um sentimento de conscientização ambiental nos visitantes (TEIXEIRA, 2010).

O Turismo na Natureza tem se mostrado muito abrangente no que diz respeito a atividades realizadas nesta área, o que por sua vez acaba por caracterizar diversos tipos de segmentos estritamente relacionada com o território e pelo produto ofertado para a atividade. Estando dentro do Turismo na Natureza; o Turismo de Aventura, Ecoturismo, o Náutico, de Golfe, Cultural, Sol e Praia, Saúde e Bem Estar, Rural, *Touring* Cultural e Paisagístico (LOPEZ, 2018).

3.2 ÁREAS NATURAIS PROTEGIDAS

As áreas naturais protegidas são áreas definidas por leis e decretos, e essas áreas são destinadas para a preservação do meio ambiente, podendo se tanto privadas como públicas, sendo de caráter obrigatório a preservação de seus recursos naturais. Existem três tipos de áreas naturais protegidas, sendo elas as Unidades de Conservação, as Reservas Legais, e as Áreas de Preservação Permanente (ESPIRÍTO SANTO, 2015).

As Áreas de Preservação Permanentes (APP) abrangem as dunas, manguezais, falésias, margens de rios e lagoas, dentre outras. E são definidas como áreas cuja vegetação deve ser mantida intacta para garantir a manutenção dos recursos naturais, sendo essa uma imposição legal. Sendo a proteção dessas áreas bem rígida, destacando a sua intocabilidade exceto apenas nos casos de utilidade pública ou interesses social, previstos legalmente (ARAÚJO, 2002).

Já as Reservas Legais (RL) trata-se de uma porcentagem da propriedade rural que deve ser obrigatoriamente protegida, definida de acordo com a importância dos recursos provenientes dessa área, a fim de proteger, paisagem, fluxo hídrico, fauna, flora, biodiversidade, e a reabilitação dos processos ecológicos (ESPIRÍTO SANTO, 2015).

As Unidades de Conservação (UC) são áreas de características naturais de grande importância, estando sob regime especial de administração e instituídas legalmente pelo poder público. Apesar de compartilharem de um mesmo objetivo, existem diversos tipos de Unidades de Conservação e cada tipo tendo sua característica diferencial, porém há dois grandes grupos de Unidades de

Conservação: As Unidades de Conservação de Uso Sustentável e as Unidades de Conservação de Proteção Integral (ESPIRÍTO SANTO, 2015).

Como foi destacado, as Unidades de Conservação que são ilustradas na figura 6, pode ser dividida em dois grupos, cada grupo tendo mais divisões interiores, sendo que nas Unidades de Conservação de Proteção Integral não admitem o uso direto dos recursos naturais, permitindo o aproveitamento dos benefícios ofertados, realização de pesquisas, educação ambiental e lazer com a natureza. Há cinco divisões, sendo elas; Estação Ecológica, Reserva Biológica, Parque Nacional, Monumento Natural, e Refugio da vida Silvestre (BRASIL, 2019b).

Já as Unidades de Conservação de Uso Sustentável que tem como objetivo a conciliação entre a conservação da natureza e o uso sustentável de parte dos seus recursos naturais, são dividida em sete grupos; As Áreas de Proteção Ambiental, Áreas de Relevante Interesse Ecológico, Floresta Nacional, Reserva Extrativista, Reserva de Fauna, Reserva de Desenvolvimento Sustentável, e Reserva Particular do Patrimônio Natural (BRASIL, 2019b).

O Brasil conta com 2.446 unidades de conservação sendo que dessas, 1.004 são unidades de conservação federais (Parques Nacionais, Reservas Biológicas, Florestas Nacionais, dentre outros), 1.052 são unidades de conservação estaduais (Parques Estaduais, Estação Ecológicas, Reservas extrativistas, dentre outras) e as outras 390 são unidades de conservação municipais (BRASIL, 2019c).

Vale ressaltar a criação do Instituto Chico Mendes de Conservação da biodiversidade em 2007 estando diretamente vinculada ao Ministério do Meio Ambiente, com o objetivo de tornar mais eficaz os compromissos relacionados à gestão das unidades de conservação federais por parte das estruturas governamentais (ICMBIO, 2009).

As Unidades de Conservação são uma estratégia do governo brasileiro para a manutenção dos recursos naturais, sendo áreas territoriais e seus recursos naturais, e tendo reconhecimento mundial como ferramenta para a preservação da biosfera local. Com a instituição do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC), veio à possibilidade de se ver as áreas naturais como um conjunto a serem preservadas, junto vieram medidas para a regulamentação da participação das comunidades nas gestões das Unidades de Conservação (BRASIL, 2019b).

3.2.1 Parques Nacionais e Estaduais

Dentro da categoria de Unidades de Conservação de Proteção Integral há os Parques Nacionais, sendo a primeira categoria para manejo instituída no Brasil, e a mais antiga política ambiental de forma contínua do poder público (LEUZINGER, 2007).

Devido ao fato do desenvolvimento da sociedade humana interferir no ambiente e seus recursos naturais, surgiu à necessidade de controlar os impactos advindos do contato humano na natureza. Assim, com o intuito de preservar grandes áreas naturais bem como seus recursos, e controlar a ação humana, surgiram no final do século 19 os primeiros Parques Nacionais (O ECO, 2014).

Apesar de existirem idéias anteriores, o primeiro parque nacional foi instituído nos Estados Unidos em 1872, nascendo assim o Parque Nacional de *Yellowstone*. O Brasil demorou mais para a criação do primeiro parque nacional, sendo em 1937 com o nascimento do Parque Nacional do Itatiaia (O ECO, 2014).

Mesmo existindo desde 1937 a legislação pra esse tipo de área ecológica só foi criada em 2000, definindo os parques nacionais como áreas de domínio público e tem como objetivo a preservação de ecossistemas de grande importância cênica e ecológica, tanto para a realização de pesquisas científicas bem como a execução de atividades relacionadas com educação ambiental, lazer junto à natureza e o ecoturismo, sendo que a visitação pública e a realização de pesquisas estarão sujeitas a regulamentação administrativa dos parques em questão (BRASIL, 2000).

A regulamentação para Parques Estaduais foi criada em conjunto com a de Municipais e Federais no ano de 2000, porém no estado do Rio Grande do Sul já existia um decreto em 1992 que criava o Sistema Estadual de Unidades de Conservação (SEUC), e sendo atualizado com a criação do SNUC em 2000, e a partir do Decreto nº 53.037/2016 foi instituído e regulamentado, onde o SEUC constitui um conjunto de Unidades de Conservação Federais, Estaduais e Municipais, criadas dentro do território do estado (RIO GRANDE DO SUL, 2016).

O SEUC tem em seu cadastro 23 Unidades de Conservação Estaduais, 27 Municipais e 2 Reservas Particulares de Patrimônio Natural. Já quanto as Unidades de Conservação Federais, elas não necessitam estar cadastradas no

SEUC, já que ao estar cadastradas no SNUC automaticamente são reconhecidas pelo Sistema Estadual (RIO GRANDE DO SUL, 2016).

O Parque Estadual José Lutzenberger esteve classificado como Área de Proteção Ambiental (APA) do final de 1999 até 2002, fazendo parte da APA Guarita - Itapeva que unia o atual Parque Estadual José Lutzenberger e o atual Parque Estadual de Itapeva. Assim, após a publicação da Lei municipal nº 3373, de 07 de dezembro de 1999, a Prefeitura deveria registrá-lo no SEUC e, conseqüentemente, no SNUC. Porém, este cadastro não foi realizado. Assim, atualmente, o Parque não se delimita como uma unidade de conservação relacionada ao Sistema Nacional, sendo classificado como um Parque Estadual Turístico (LUZ, 2018). Sua denominação "Parque Estadual José Lutzenberger", originou-se da Lei Estadual nº 11.884, de 02 de janeiro de 2003.

3.2.2 O turismo em parques Nacionais/Estaduais

De acordo com Fontoura, Medeiros e Adams (2016), os parques nacionais dentre as categorias de Unidades de Conservação se mostram como áreas de importância onde o turismo tem um papel de grande relevância, sendo assim consideradas pontos de excelência para o fomento do ecoturismo.

Para Chen *et al*, (2011) os parques nacionais são locais de grande importância para a proteção de ecossistemas, e por fornecer turismo e lazer para o público, muito devido a sua própria natureza. Sendo também considerados repositórios de paisagens naturais, de recursos culturais e históricos.

Historicamente no Brasil, as atividades turísticas desenvolvidas em parques nacionais nunca foi foco de políticas públicas, sendo muitas vezes combatida muito em função do desconhecimento sobre seus impactos ou de como se gerir tal atividade de forma sustentável, com políticas contrárias a visitação por medo dos impactos na biodiversidade, gerando excesso de zelo na administração dos parques nacionais (FONTOURA; MEDEIROS; ADAMS, 2016).

Uma ação que ajudou a reverter essa cena no que diz respeito ao turismo nos parques nacionais foram as regulamentações, como a criação do SNUC e da principal ferramenta de gestão dos parques nacionais, o Plano de Manejo (FONTOURA; MEDEIROS; ADAMS, 2016)

O Plano de Manejo consiste de um documento criado a partir de diversos estudos, que estabelece as regras e ações para o uso de seus recursos naturais e do seu entorno, e de corredores ecológicos associados a eles (quando houver), bem como de estruturas físicas em sua área. Ou seja, diminuir os impactos negativos nas Unidades de Conservação e manter a manutenção natural de seus recursos (BRASIL, 2019a).

Destaca-se também o uso do zoneamento da Unidade de Conservação como uma importante ferramenta de organização espacial desses territórios, a partir de diferentes níveis de proteção e com diferentes regras de uso, incluindo também a integração econômica e social com as comunidades do entorno (BRASIL, 2019a).

Segundo Santos e Carvalho (2015), é dever do poder público incentivar e regular o desenvolvimento turístico, para benefício da comunidade local como a infraestrutura básica e a criação de leis. Também com o governo atuando na elaboração de estratégias para a estruturação de um turismo local e regional, baseado em planejamento participativo, e com o setor privado criando e executando as atividades e a preservação das atrações políticas.

A fim de ordenar o turismo nos parques cadastrados no Sistema Nacional de Unidades de Conservação, se definiu um planejamento que terminou na criação do Plano de Ação para a Estruturação e Promoção do Turismo em Parques Nacionais, esse documento aumenta o entendimento sobre as esferas de atuação bem como a prioridade de cada instituição, possibilitando uma visão crítica, objetiva e coerente sobre as relações entre o planejamento, estruturação e promoção do turismo nos parques nacionais (ICMBIO, 2008).

3.2.3 Geoparque

Os Geoparques Mundiais da UNESCO são áreas geográficas onde a administração dos sítios e das paisagens de importância geológica internacional, tem como base o conceito de desenvolvimento sustentável, educação e proteção aliada a um envolvimento social da região, envolvendo as comunidades locais (UNESCO, 2018).

A UNESCO começou a trabalhar com os Geoparques em 2001, porém somente em 2004 foi formada a Rede mundial de Geoparques (*Global Geoparks*

Network – GGN) durante uma reunião de 24 geoparques europeus e 8 chineses em Paris. Durante essa reunião foi definido o propósito da rede que é o de intercâmbio e cooperação. Em 2015 os 195 Estados-membros da UNESCO criaram a titulação de Geoparque Mundial da UNESCO, durante a 38ª conferência. Salientando assim a importância dada por governos a administração de uma forma total e igualitária dos sítios geológicos e das paisagens que os compõem. Em 2018 a Rede Global de Geoparques contava com 140 em 38 países-membros conforme a figura 6 (UNESCO, 2018).

Figura 6 - Distribuição de membros da rede global de Geoparques



Fonte: Geopark.sk ,2018.

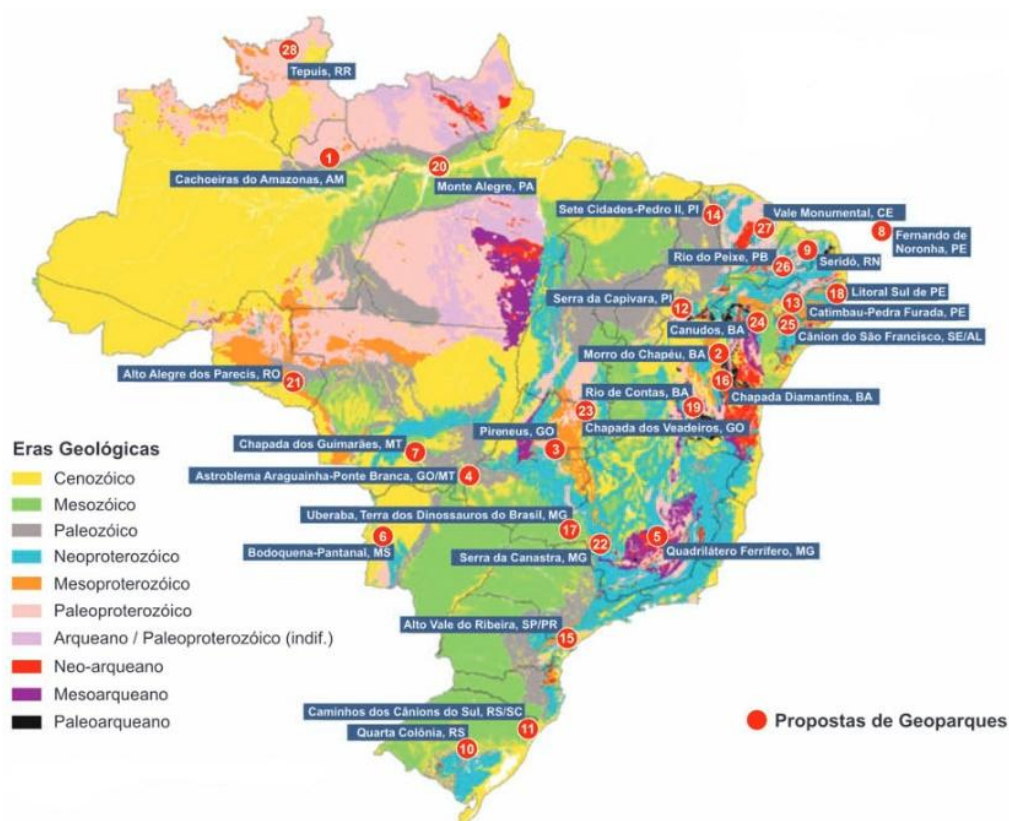
Segundo Schobbenhaus e Silva (2012), o Brasil é um país com um grande potencial natural devido ao seu extenso território, porém pouco explorado, o próprio conceito de Geoparque tem sido pouco difundido no país, contando apenas com o Geoparque do Araripe localizado no estado do Ceará.

O Geoparque do Araripe está localizado no sul do estado do Ceará, envolvendo os municípios de Barbalha, Crato, Juazeiro do Norte, Missão Velha, Nova Olinda e Santana do Cariri, tendo uma área aproximada de 3.441km² correspondendo à parte cearense da Bacia Sedimentar do Araripe. Foi reconhecido pela Rede Global de Geoparques como o primeiro Geoparque das Américas em setembro de 2006 (GEOPARK ARARIPE, 2019).

Entretanto, houve um aumento no interesse pelos Geoparques tanto da população como da administração pública, tanto que desde 2006 existe o Projeto Geoparques do Serviço Geológico do Brasil da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM) criado pela Comissão Brasileira de sítios Geológicos e Paleobiológicos do Sistema Integrado de Gestão Público (SIGEP) que é representada por 11 entidades, como Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), Petrobrás dentre outras (SCHOBENHAUS; SILVA, 2012).

A função primordial da CPRM é a identificação, quantificação e inventariação de futuros geoparques no território nacional, sendo muitas vezes feita em parceria com universidades e outros órgãos, com interesse que vão ao encontro dos interesses das comunidades locais. Sendo que os sítios geológicos cadastrados acabam por se tornar membros do Projeto Geoparques e vem a integrar o Inventário do Patrimônio Geológico do Brasil, que em 2012 englobava 28 propostas de projetos relacionados a Rede Global de Geoparques como demonstra a figura 7 (SCHOBENHAUS; SILVA, 2012).

Figura 7 - Localização das propostas avaliadas, em avaliação e programadas do Projeto Geoparques em 2012



Fonte: Geoparques do Brasil, 2012.

3.3 QUALIDADE EM ATRATIVOS TURÍSTICOS NATURAIS

O conceito de qualidade mostra-se mutável e suscetível a oscilações temporais, sendo necessária uma análise de compreensão e aplicação em determinadas épocas ao longo do tempo (LOBO, 2010).

Até a Segunda Guerra Mundial, o conceito de qualidade estava muito atrelado a aspectos físicos do produto, refletindo a imagem de uma sociedade monopolista de demanda muito superior a oferta. Nos anos 1950 começou um movimento de mudança no mercado, com uma troca do baixo interesse na definição do produto pela alta demanda do mercado por produtos de qualidade. Também Nos anos 1950 foram realizados os primeiros estudos de mercado, recorrentes de um maior questionamento sobre a utilidade dos bens e produtos adquiridos, nascendo assim a necessidade de uma produção de maior qualidade, porém com o menor custo possível (LOBO, 2010).

A partir dos anos 1970, destacou-se a importância da disseminação da informação, variáveis políticas e socioculturais passaram a ser fundamentais e modificar o estilo gerencial no controle da qualidade (LONGO, 1994).

A qualidade trata-se da adequação a padrões pré-estabelecidos por pessoas ou instituições especializadas, que criam critérios e padrões e medidos por setores acadêmicos que controlam os órgãos responsáveis pela aferição do produto ou serviço (SOBRINHO, 2008).

A qualidade turística percebida está atrelada a idealização preconcebida pelo cliente do produto ou serviço. Tendo em mente que os clientes não são os mesmos, a opinião quanto a qualidade será de alta volatilidade, sendo que depende das expectativas criadas pelo cliente antes de realizar a viagem (BENTO, *et al.*, 2017).

Já Dias (2017), explica que o conceito de qualidade começou a partir de uma aplicação técnica do termo e que foi evoluindo com o passar do tempo e focando na percepção do consumidor. Porém se destaca a necessidade de atenção pelo fato de que alterações temporais e sociais podem interferir na percepção de qualidade. Sendo a qualidade um dos fatores chave para o desenvolvimento do setor, vista como um elemento diferencial de competitividade tanto em destinos como em organizações (DIAS, 2017).

A qualidade na visitação de um atrativo turístico é influenciada pela visão cultural do visitante, ou seja, alguns preferem mais comodidades, já outros se adaptam melhor a condições mais rústicas. A qualidade da experiência sentida pelo visitante está relacionada com as características e expectativas do mesmo. Ressalta-se ainda a necessidade de atenção na demanda, para não ocasionar um uso descontrolado e clandestino das áreas (DUTRA, *et al.*, 2008).

No que diz respeito à qualidade em parques nacionais Chen *et al.* (2011) destacam os Parques Nacionais como locais de grande importância para a proteção de ecossistemas, e por fornecer turismo e lazer para o público, muito devido a sua própria natureza. Sendo também considerados repositórios de paisagens naturais, de recursos culturais e históricos.

Um serviço de qualidade e experiência satisfatória e proporcionado pela relação entre, a capacidade de atrair um número crescente de turistas, a capacidade de estimular gastos dos turistas, e a competitividade de um destino turístico, ou seja,

explorar a satisfação do turista com a qualidade e o destino a ele ofertados (MONDO; FIATES, 2015).

Para Moura (2007), a ornamentação e a beleza podem influenciar drasticamente no agrado do turista, destacando que são muitas as formas sensoriais de ligação do ser humano com o seu entorno, como o cheiro, o ouvido e a visão, com o turista tendo um crescimento pessoal, e a satisfação das expectativas.

Na análise da qualidade de um serviço turístico, há uma base central, as pessoas que prestam o serviço, ou seja, a motivação dos prestadores do serviço interfere diretamente na qualidade do produto turístico, principalmente no que se refere a consistência, competência e velocidade (GOHR; SANTOS; VEIGA, 2009). Para Martins e Neiman (2009), a formação dos profissionais que trabalharão no setor, influencia diretamente na qualidade dos serviços ofertados ao turista.

3.3.1 Mensurar a qualidade

Gronroos (1984) destaca a capacidade do cliente de observar e indicar a qualidade do serviço prestado, comparando expectativas pré-concebidas com as percepções pós-utilização. Definiu o conceito de Qualidade Experimentada como a relação entre Qualidade Técnica e Qualidade Funcional (O que? E como?). Também defendendo que uma imagem pré-serviço do consumidor para com a empresa, influencia na opinião que o cliente tem antes de consumir o serviço.

Seguindo uma vertente semelhante a de Gronroos, Parasuraman *et al.* (1985) afirmam que a qualidade de serviço trata-se de uma atitude formal, cujo objetivo é a satisfação do cliente, resultando na percepção do consumidor da qualidade oferecida relacionando com as expectativas antes o consumo. Desenvolvendo assim a ferramenta denominada Servqual baseada no modelo de satisfação criado previamente por Richard L. Oliver em 1980, que avalia a expectativa e a percepção do consumidor quanto à qualidade dos serviços prestados.

Parasuraman *et al.* (1985) também destacam, que a qualidade dos serviços é alterada pelo comportamento dos funcionários, de acordo com cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia.

Sobre os modelos de mensuração da qualidade, Martinez Garcia e Caro (2011) afirmam que, vários modelos para mensuração de qualidade de serviços foram propostos, e considerados para a pesquisa aplicada, mesmo com a validade dos mesmos serem muito discutidas.

Fazendo duras críticas ao modelo Servqual, Cronin e Taylor (1992) têm uma visão diferente do conceito de qualidade, sendo uma atitude do cliente de acordo com qualidade, sem relação com expectativa pré-consumo, considerando somente a percepção de desempenho.

Tendo em foco essa vertente diferente quanto a mensuração de qualidade Cronin e Taylor (1992), desenvolveram um modelo alternativo denominado Servperf, tendo como base somente a percepção do desempenho dos serviços.

De cunho mais recente em se tratando de modelos de mensuração, Mondo (2014), elabora um procedimento, que tem como referência para a sua criação, metodologias consolidadas no que se refere análise de qualidades em serviços nas mais diversas áreas. Tendo como base para sua construção os modelos previamente apresentados, bem como outros de relevância para a área.

O Tourqual, modelo criado por Mondo (2014) trata-se de um protocolo para avaliação, da qualidade em atrativos turísticos, fazendo a análise de indicadores da qualidade em serviços. Indicando melhorias a partir dessas análises e da avaliação dos consumidores.

O Tourqual nasceu com o objetivo de avaliar a qualidade em atrativos turísticos baseado na percepção, analisando e comparando modelos de avaliação de qualidade existentes, bem como seus métodos e indicadores, destacando os efetivamente utilizados pelos turistas para avaliar destinos turísticos. Criando assim um modelo teórico genérico a partir da exclusão, inserção ou manutenção de novos indicadores (MONDO, 2014).

O modelo proposto por Mondo (2014) como visto na figura 8, é composto por 6 categorias criadas para facilitar a análise, que formam as partes operacionais do serviço turístico, que são Acesso, Ambiente, Segurança, Experiência, Qualidade Técnica e Elemento Humano. Há 26 indicadores inseridos dentro dessas categorias, onde 23 foram definidos a partir de literatura pré-existente, e 3 indicativos foram selecionados a partir da identificação de menções de turistas no site Tripadvisor.com

por testes, sendo Limpeza, Capacidade de Carga e Variedade de Atividades (MONDO, 2014).

Figura 8 - Modelo Tourqual

Dimensão	Indicador
Acesso	Acessibilidade/ Localização
Acesso	Acessibilidade PCD
Acesso	Banheiros acessíveis
Acesso	Espera pelo serviço
Acesso	Facilidade de compra
Acesso	Horário de Funcionamento
Ambiente	Temperatura/Acústica
Ambiente	Lugar confortável e convidativo
Elemento Humano	Apresentação do serviço ao cliente
Elemento Humano	Atenção
Elemento Humano	Atendimento
Elemento Humano	Confiança
Elemento Humano	Conhecimento
Experiência	Aprendizado
Experiência	Entretenimento
Experiência	Estética
Experiência	Evasão
Segurança	Segurança
Qualidade Técnica	Preço
Qualidade Técnica	Condições climáticas
Qualidade Técnica	Manutenção (equipamentos e infra)
Qualidade Técnica	Sinalização
Qualidade Técnica	Tecnologia
Qualidade Técnica	Limpeza
Qualidade Técnica	Capacidade de carga
Qualidade Técnica	Variedade atividades

Fonte: Mondo, 2014

Tendo o contexto, o Tourqual foi estruturado com a categoria Acesso com 6 indicadores, Acessibilidade/Localização, Acessibilidade PCD (pessoa com deficiência), Banheiros acessíveis, Espera pelos serviços, Facilidade de compra e Horário de funcionamento. A categoria Ambiente tendo 2 indicadores, Temperatura/Acústica e Lugar confortável e convidativo. A categoria de Elemento Humano com 5 indicadores, Apresentação do serviço ao cliente, Atenção, Atendimento, Confiança e Conhecimento. Na categoria da Experiência há 4 indicadores, Aprendizado, Entretenimento, Estética e Evasão. Na categoria da Segurança tem somente o indicador Segurança. Na última categoria a Qualidade Técnica contem 8 indicadores, Preço, Condições climáticas, Manutenção

(equipamentos e infraestrutura), Sinalização, Tecnologia, Limpeza, Capacidade de carga e Variedade de atividades (MONDO, 2014).

4 METODOLOGIA

A metodologia trata do estudo dos métodos, com o intuito de compreender o complexo processo de investigação científica (Pereira, 2012). Sendo o fundamento para o desenvolvimento de trabalhos científicos. Ao se tratar de métodos Marconi e Lakátos (2010), afirmam que método é o grupo de ações de propósito claro, realizadas de forma racional e sistemática, visando um objetivo. A pesquisa segundo Marconi e Lakátos (2010), é um protocolo formal, de raciocínio reflexivo, e cunho científico, tendo o objetivo de aferir a realidade e questionar verdades não consolidadas.

Tendo ainda bases fenomenológicas que de acordo com Gil (2008), tem o objetivo de mostrar e esclarecer, sem a necessidade de explicações de acordo com leis, nem com deduções baseadas em princípios. Foca somente no que está imediatamente presente na consciência dos sujeitos.

Sendo assim, o presente trabalho se dá por meio de um levantamento de campo, de natureza básica e quantitativa, de caráter exploratório e descritivo, utilizando-se de procedimentos bibliográficos e documentais.

Por ter como característica questionamentos diretos a alguns frequentadores do Parque Estadual José Lutzenberger, a pesquisa é classificada como um levantamento de campo, e Gil (2008) ressalta que o levantamento de campo se caracteriza pela pergunta direta a pessoas nas quais os comportamentos se deseja conhecer, resumindo, trata-se de uma solicitação de informações a um grupo de pessoas sobre determinado assunto a ser estudado, para posteriormente, ser submetido à análise quantitativa, e obter definições sobre os dados coletados.

Este trabalho ao analisar e apresentar a satisfação dos visitantes do Parque da Guarita se enquadra como pesquisa básica por, segundo Prodanov e Freitas (2013) desenvolver novos conhecimentos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prevista. O trabalho ao coletar informações relativas e subjetivas, como a noção de satisfação com a qualidade e transformar em dados numéricos, tem sua abordagem classificada como quantitativa que de acordo com Prodanov e Freitas (2013), traduz informações e opiniões em números para depois analisá-los, ou seja, mensura um estado atual, gerando informações numéricas.

A pesquisa exploratória segundo Gil (2008) tem como foco, desenvolver, esclarecer e modificar idéias e conceitos pré estabelecidos, a fim de formular hipóteses de estudos pesquisáveis e problemas mais precisos. Já a pesquisa descritiva, de acordo com o mesmo autor busca a descrição das características de um fenômeno, determinada população, ou do estabelecimento de fatores que se relacionam. Sendo este trabalho com objetivo exploratório/descritivo, ao se ter uma visão geral do problema, e aproximar o leitor do tema do trabalho, bem como na utilização de técnicas padronizadas para a coleta de dados, e ao levantar a opinião de determinada população com algum fator em comum, como a satisfação dos visitantes do Parque da Guarita.

4.1 PROCEDIMENTOS DE PESQUISA

Para uma melhor compreensão de como se desenvolveu os procedimentos metodológicos do presente trabalho, esses procedimentos serão divididos por etapas. O impulso inicial para a execução do trabalho foi a busca de conhecimentos sobre o assunto, com autores que estivessem relacionados com o tema, e em como eles foram usados como base teórica para o estudo.

Foi feito então um levantamento de dados utilizando da pesquisa bibliográfica e documental, que segundo Marconi e Lakátos (2010), trata-se de um apanhado dos principais trabalhos já feitos, de conteúdo importante, por fornecerem dados de relevância com o tema. Desta forma, este trabalho tem como base pesquisas, livros, e artigos atuais sobre turismo em áreas protegidas, qualidade, turismo relacionado com qualidade e áreas protegidas, retirados de bancos de dados como Google Acadêmico, Periódicos Nacionais e Internacionais da área Turística, livros das áreas relevantes para o estudo, sites oficiais de órgãos governamentais e não governamentais, dentre outros.

Da área turística foram utilizados artigos de revistas científicas, Beni e Moesch (2016), trabalho de conclusão de curso, Medeiros (2018), Dias (2017), de órgão oficiais reguladores, Ministério do Turismo (2010), Ministério do Meio Ambiente (2019), ICMBio (2009). Também houve pesquisa de autores no meio acadêmico do Turismo, como Beni (2008), Ignarra (2003), Lopez (2018).

Sobre qualidade seguiu-se o mesmo padrão de pesquisa como da área turística, sendo levemente alterada, com artigos de revistas científicas, Gronross

(1984), Mattos (2005), Machado (2019), tese de doutorado Mondo (2014). Pesquisa em livros como, Lobo (2010).

A próxima etapa foi a pesquisa de documentos e informações sobre o Parque da Guarita, que faz parte do território do Geoparque Caminhos dos Canions do Sul, sendo que tais documentações contendo o histórico do Parque é de posse da Secretaria de Turismo de Torres, desta forma que se obteve informações técnicas a respeito do Parque da Guarita. Para Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa documental é aquela que utiliza de fontes que não receberam nenhum tratamento analítico.

Para a coleta de dados, foi desenvolvido um questionário estruturado, com perguntas avaliativas, de fato, as respostas estão dispostas em alternativas gerais, com mostruário e de múltipla escolha, as perguntas foram feitas *in loco* e *online* pelo pesquisador.

A respeito do questionário é importante se ater ao tipo, a ordem, os grupos de perguntas bem como sua formulação. Questionário estruturado é aquele que segue uma ordem pré-estabelecida. Já as perguntas de estimação ou avaliação permitem que haja uma um julgamento através de uma escala variável de intensidade (MARCONI; LAKATOS, 2010).

No que diz respeito á perguntas de fato, Marconi e Lakátos (2010) conceituam como perguntas concretas, diretas e tangíveis e de facil precisão, como idade, sexo, residencia, entre outras. Já sobre as respostas serem em forma de alternativas gerais, Gil (2008) destaca a característica de permitirem a mensuração de um fenômeno. As respostas como mostruário segundo Marconi e Lakátos (2010) são caracterizadas por estarem estruturadas junto a pergunta, e sendo múltipla escolha por apresentarem uma série de respostas.

O questionário é uma adaptação do modelo Tourqual, criado por Mondo (2014), que por sua vez criou seu modelo analisando uma série de outros modelos analíticos para a qualidade, desenvolvidos por diversos autores.

Já a modificação do modelo Tourqual proposto por Mondo para o trabalho em questão ilustrada na figura 9, foi feita para uma melhor adaptação do modelo ao local a ser avaliado, com o questionário sendo composto pela apresentação com uma pequena descrição do propósito, dez perguntas relacionadas com o perfil do respondente, sendo nove fechadas e uma aberta, e vinte e nove perguntas fechadas sobre a avaliação da qualidade de determinados quesitos do Parque da Guarita,

com as respostas organizadas em escala *likert* de intensidade com cinco componentes sendo esses, péssimo, ruim, médio, bom, e excelente, com o questionário em questão estando no apêndice A.

Figura 9 - Modificação do modelo Tourqual

ACESSO	AMBIENTE	ELEMENTO HUMANO	EXPERIÊNCIA	SEGURANÇA	QUALIDADE TÉCNICA
ACESSO	AMBIENTE E CONFORTO	PROATIVIDADE DOS FUNCIONÁRIOS	APRENDIZAGEM	SEGURANÇA (FURTO/ROUBO)	PREÇO PAGO EM RELAÇÃO A QUALIDADE
LOCALIZAÇÃO	LIMPEZA	APARÊNCIA E POSTURA DOS FUNCIONÁRIOS	ENTRETENIMENTO	SEGURANÇA (ACIDENTE)	COMUNICAÇÃO EXTERNA
ACESSIBILIDADE PCD	POLUIÇÃO SONORA	APRESENTAÇÃO DO PARQUE PELOS FUNCIONÁRIOS	FUGA DA ROTINA		INOVAÇÃO NO SERVIÇO
BANHEIROS		ATENÇÃO OS FUNCIONÁRIOS COM OS TURISTAS	BELEZA		MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS
HORARIO DE FUNCIONAMENTO		ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES			RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DOS CLIENTES
SINALIZAÇÃO EXTERNA		CONFIANÇA EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS			SINALIZAÇÃO INTERNA
		CONHECIMENTO TÉCNICO OS FUNCIONÁRIOS			
		SENSIBILIDADE CULTURAL DOS FUNCIONÁRIOS			

Fonte: O autor, 2020.

Para Gil (2008), a população é um conjunto determinado de elementos, que contenham uma característica em comum. E a amostragem segundo Marconi e Lakátos (2010) só ocorre quando a pesquisa não abrange a totalidade da população, e Gil (2008) classifica a amostragem como um subconjunto da população, sendo esse subconjunto destacado após a definição de determinada característica.

A população escolhida é a de visitantes do Parque da Guarita, já quanto a amostragem foi não probabilística por conveniência, pois as amostras não probabilísticas, de acordo com Marconi e Lakátos (2010) e Gil (2008), têm como característica a escolha aleatória da amostragem a ser pesquisada, sem embasamento estatístico e com critérios a vontade do pesquisador. E a conveniência para Gil (2008), é quando a amostragem é definida de acordo com a disponibilidade do pesquisador para a coleta das informações.

Ao todo foram coletados 100 questionários, de forma *online* e presencial, sendo que os presenciais foram realizados durante os dias 11 e 12 de Janeiro de 2020, durante o evento Guarita *Eco Festival* e no dia 2 de março de 2020. Os questionários foram feitos com a ferramenta *Google Docs* e o *link* compartilhado para resposta por meio das mídias sociais (*Instagran*) da prefeitura de Torres e do Consorcio Intermunicipal Caminho dos Cânions do Sul sem a necessidade de cadastro de visitantes, enquanto os formulários físicos foram uma transcrição do modelo *online* para *Word*.

A análise dos dados serve para o pesquisador detalhar os dados obtidos, procurando respostas aos problemas de pesquisa e as relações entre informações descobertas e hipóteses, comprovando-as ou negando-as após análise (MARCONI; LAKATOS, 2010)

De acordo com Reis e Reis (2002), a análise descritiva é o primeiro passo para o estudo dos dados obtidos, usando métodos de estatística descritiva para organizá-la, resumir e descrever aspectos relevantes a um conjunto de características, ou a comparar as características entre dois ou mais grupos.

A tabulação dos dados foi automática pelo *Google Docs* sendo de forma eletrônica, já a análise dos dados fez-se utilizando a análise descritiva, onde dados obtidos pelos questionários foram apresentados por meio de gráficos e tabelas.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa foi realizada conforme os procedimentos metodológicos descritos, a fim de atender os objetivos deste trabalho.

A análise dos resultados se dará em três etapas, com a primeira etapa composta pela caracterização dos visitantes do Parque José Lutzenberger, indo desde o perfil até as motivações da escolha do destino. A segunda etapa sendo destinada a mensuração da percepção de qualidade no parque. Tendo em conta que o número de questionários respondentes é de 100, a porcentagem também equivale a numeração inteira. E, por fim, destacar os indicadores que apresentem o menor nível de satisfação dos visitantes, sugerindo possíveis ações de melhorias.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS VISITANTES DO PARQUE ESTADUAL JOSÉ LUTZENBERGER

Dentre os 100 respondentes dos questionários, a sua maioria é do sexo feminino com 54% contra 46% do sexo masculino. Em se tratando da idade, 44% responderam que tem entre 26 e 35 anos, 32% tem entre 18 e 25 anos, 12% e 11% afirmaram que tem entre 36 e 45 anos e 46 e 55 anos respectivamente, nenhum respondeu que tem entre 56 e 65 anos e, 1% respondeu que tem mais de 65 anos como demonstrado na tabela 1.

Sobre o nível de escolaridade, a maioria dos respondentes tem ensino superior incompleto sendo 32%, seguido de quem tem o ensino superior completo com 26%, os que têm o ensino médio completo são 24%, 11% dos que responderam assinalaram terem uma pós-graduação, com 3 % segue os visitantes que tem ensino médio incompleto e ensino fundamental completo, estando em último com 1% os que têm o ensino fundamental incompleto como visto na tabela 1.

Tabela 1 - Sexo, Idade e Escolaridade.

SEXO			
	MASCULINO	46	46%
	FEMININO	54	54%
	TOTAL	100	100%
IDADE			
	DE 18 A 25 ANOS	32	32%
	DE 26 A 35 ANOS	44	44%
	DE 36 A 45 ANOS	12	12%
	DE 46 A 55 ANOS	11	11%
	DE 56 A 65 ANOS	0	0%
	MAIS DE 65 ANOS	1	1%
	TOTAL	100	100%
ESCOLARIDADE			
	FUNDAMENTAL INCOMPLETO	1	1%
	FUNDAMENTAL COMPLETO	3	3%
	MÉDIO INCOMPLETO	3	3%
	MÉDIO COMPLETO	24	24%
	SUPERIOR INCOMPLETO	32	32%
	SUPERIOR COMPLETO	26	26%
	PÓS-GRADUAÇÃO	11	11%
	TOTAL	100	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A respeito do estado civil, 51% afirmaram ser solteiros, 19% se declararam casados, e 18 % estão em união estável, com 9% afirmando serem separados, 2% divorciados e 1% são viúvos como visto na tabela 2. No que diz respeito a renda mensal, a maioria 43% afirmam receberem entre 1.000 R\$ e 1.999 R\$ e 31% tem renda mensal de 2.000 R\$ a 2.999 R\$, recebendo mais de 4.000 R\$ são 11% dos visitantes, 9% declararam que recebem entre 3.000 R\$ e 4.000 R\$, já 6% recebem menos de 1.000 R\$, segundo a tabela 2.

Ao responderem sobre com quem costumam visitar o parque, a maioria relatou que costuma estar acompanhado de amigos com 45%, logo em seguida vem os que visitam com os familiares com 28%, 11% visitam o parque com o seu cônjuge, e 7% junto do cônjuge mais os filhos, e empatado com 3% estão os que costumam visitar o parque sozinho, com colegas de trabalho/estudo, e com namorado, como demonstrado na tabela 2.

Tabela 2 - Estado civil, Renda mensal e Com quem costuma visitar.

ESTADO CIVIL		
SOLTEIRO(A)	51	51%
UNIÃO ESTAVEL	18	18%
CASADO(A)	19	19%
SEPARADO(A)	9	9%
DIVORCIADO(A)	2	2%
VIÚVO(A)	1	1%
TOTAL	100	100%
RENDA MENSAL		
MENOS DE 1.000 R\$	6	6%
DE 1.000 R\$ A 1.999 R\$	43	43%
DE 2.000 R\$ A 2.999 R\$	31	31%
DE 3.000 R\$ A 4.000 R\$	9	9%
MAIS DE 4.000 R\$	11	11%
TOTAL	100	100%
COM QUEM COSTUMA VISITAR		
SOZINHO(A)	3	3%
CÔNJUGE	11	11%
CÔNJUGE E FILHOS	7	7%
FAMILIARES	28	28%
AMIGOS	45	45%
COLEGAS DE TRAB./EST.	3	3%
NAMORADO(A)	3	3%
TOTAL	100	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A tabela 3 foca nas motivações e frequência dos visitantes, como quantas vezes já visitaram o parque, onde 36% responderam que visitaram mais de 10 vezes, e 31% de 2 a 5 vezes, 20 % entre 6 a 10 vezes, e 13% visitaram somente 1 vez o parque. Quanto a motivação da visita, a grande maioria foi a lazer com 92%, sendo que 5% foram a trabalho e 3% por estudos.

No que diz respeito ao atrativo que motivou a sua visita, mais da metade respondeu que foi por causa da praia sendo 64% dos entrevistados, 21% afirmaram irem devido a paisagem do parque, e 12% foram devido a ocorrência de eventos, com 1% pelas falésias, 1% pelas trilhas e 1% respondeu outro (descrevendo o outro motivo como geologia), e em ultimo o surfe com 0% das respostas, estando todos esses dados apresentados na tabela 3.

Tabela 3 – Frequência, motivação e atrativos

QUANTAS VEZES JÁ VISITOU O PARQUE			
	1 VEZ	13	13%
	DE 2 A 5 VEZES	31	31%
	DE 6 A 10 VEZES	20	20%
	MAIS DE 10 VEZES	36	36%
	TOTAL	100	100%
PRINCIPAL MOTIVAÇÃO DA VISITA			
	LAZER	92	92%
	TRABALHO	5	5%
	ESTUDO	3	3%
	TOTAL	100	100%
QUAL ATRATIVO FOI A MAIOR MOTIVAÇÃO DA VISITA			
	PRAIA	64	64%
	FALÉSIAS	1	1%
	TRILHAS	1	1%
	EVENTOS	12	12%
	SURFE	0	0%
	PAISAGEM	21	21%
	OUTRO	1	1%
	TOTAL	100	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Em se tratando da procedência dos visitantes durante os dias de realização do questionário, 66% são do estado do Rio Grande do Sul como demonstrado na figura 9 sendo, 26% do município de Torres, 21% da capital Porto Alegre, 4% de Carlos Barbosa, São Sepé, Caxias do Sul e Vacaria cada município com 2%, e Maraú, Viamão, Cambará do Sul, Novo Hamburgo, Constantina, São Leopoldo, Terra de Areia, Osório e Horizontina cada cidade contribuindo com 1%.

O segundo estado com mais visitantes no parque com 27% é Santa Catarina como na figura 9, com Sombrio contribuindo com 7%, Araranguá e Balneária Gaivota cada cidade com 4%, depois vem Xaxim, Criciúma e Videira cada uma com 2%, e seguido vem os municípios de São João do Sul, Passo de Torres, Florianópolis, Jacinto Machado, Timbé do Sul e, Praia Grande contribuindo com 1%.

Destaca-se ainda conforme a figura 10, que 2% dos visitantes são do município de Naviraí no Mato Grosso do Sul, e 1% tem como origem a cidade de Bauru em São Paulo, 4% dos visitantes são de origem estrangeira, sendo 1% de Valparaíso do Chile, 1% vindo de Melo no Uruguai e 1% vindo de Bahia Blanca e 1% de La Plata ambas cidades argentinas.

Figura 10 – Mapa mostrando os estados e países de origem dos visitantes



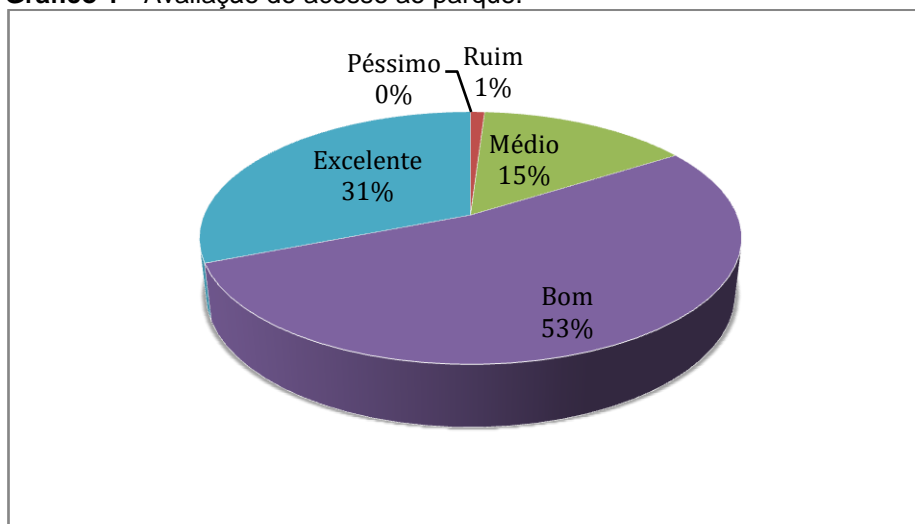
Fonte: GoogleMaps, modificação feita pelo autor, 2020.

Portanto, a partir das respostas, pode-se traçar o perfil mais frequente das pessoas que visitam o Parque, de acordo com os respondentes, como sendo mulheres solteiras, gaúchas, de 26 a 35 anos, com ensino superior incompleto, com salário de 1.000 a 1.999,00 reais, que visitaram o parque mais de dez vezes, acompanhada de amigos, pela motivação de lazer e atraídas pela praia.

5.2 DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO DOS VISITANTES DO PARQUE ESTADUAL JOSÉ LUTZENBERGER

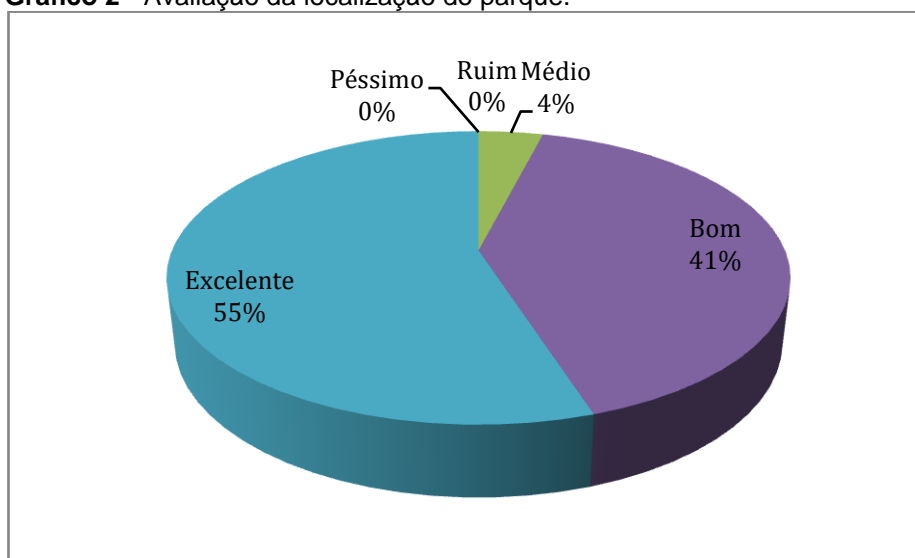
A seguir segue-se a apresentação dos dados colhidos, no que se refere a percepção da qualidade dos atrativos e serviços ofertados pelo parque aos visitantes.

Assim sendo, o primeiro item avaliado pelos respondentes foi o acesso ao parque da categoria Acesso, e conforme demonstra o gráfico 1, a maioria dos respondentes, 53% afirmam que o acesso ao parque José Lutzenberger como bom, 31% declararam o acesso como excelente, 15 % como de média qualidade e 1% como de qualidade ruim.

Gráfico 1 - Avaliação do acesso ao parque.

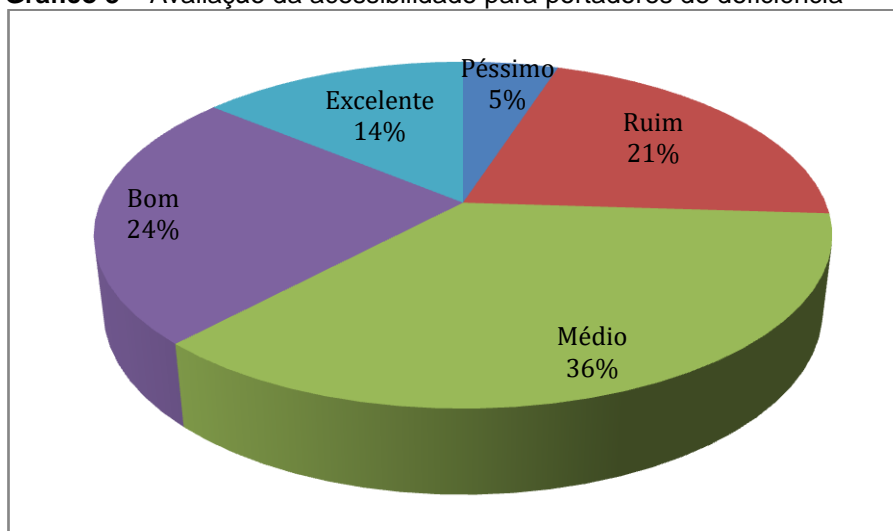
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O segundo item avaliado foi a localização do parque também pertencente a categoria Acesso, onde o gráfico 2 destaca que, 55% crêem que a localização é excelente, 41% afirmam que a localização é boa, e 4% que a localização é mediana, nenhum respondente qualificou a localização como ruim ou péssima.

Gráfico 2 - Avaliação da localização do parque.

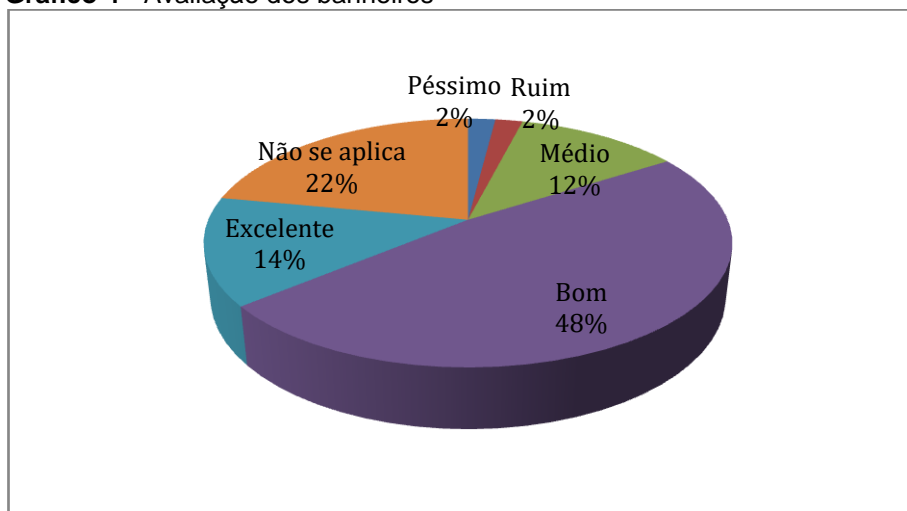
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No quesito de acessibilidade para pessoas com deficiência da Categoria Acesso, percebe-se no gráfico 3 uma queda da percepção de qualidade, com 36% afirmando que o parque apresenta qualidade mediana em acessibilidade para pessoas com deficiência, 24% julgam a qualidade boa, 21% citaram como qualidade ruim, 14% acharam a qualidade nesse quesito excelente, e 5% responderam que era de péssima qualidade.

Gráfico 3 – Avaliação da acessibilidade para portadores de deficiência

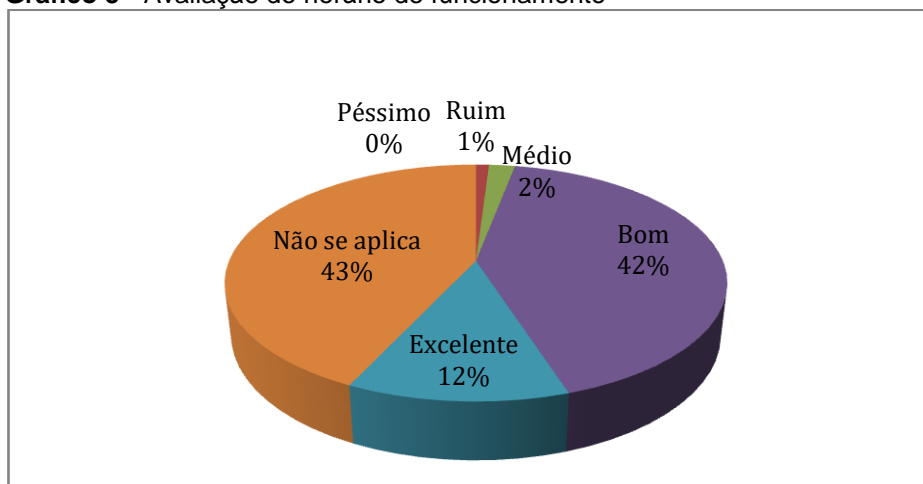
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A avaliação dos banheiros do parque da categoria Acesso, como demonstra o gráfico 4 teve 48% perceberem os banheiros como tendo boa qualidade, 22% responderam que não se aplica (não utilizaram os banheiros, por isso não podiam opinar), 14% afirmaram que os banheiros eram excelentes, 12% escolheram a opção de qualidade média, e os que afirmaram que a qualidade era ruim ou péssima foram 2% pra cada.

Gráfico 4 - Avaliação dos banheiros

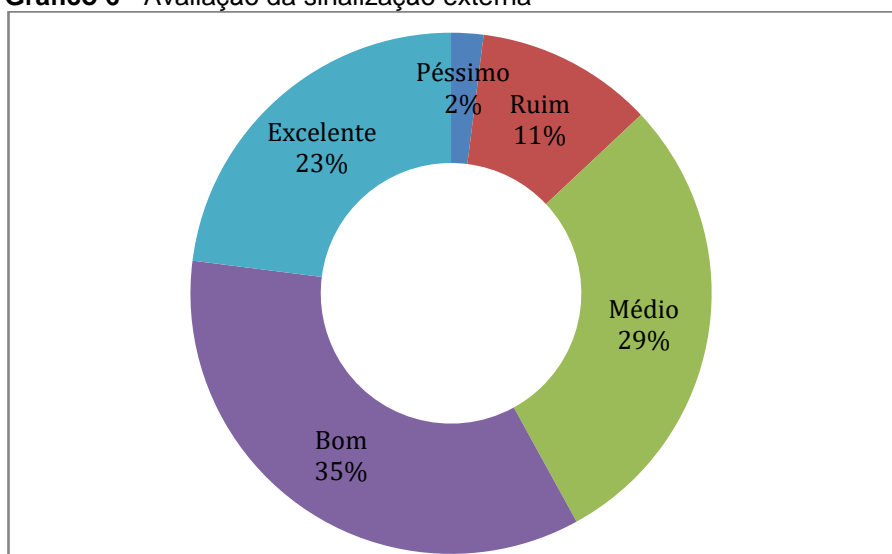
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Para a avaliação do horário de funcionamento do parque que também compõe a categoria Acesso, 43% responderam a opção “não se aplica” (indicando que desconheciam o horário de funcionamento do parque), 42% o classificaram como bom, e 12% afirmaram que o horário é excelente, 2% e 1% afirmaram que o horário era médio é ruim respectivamente, e nenhum visitante respondeu a opção péssimo, como visto no gráfico 5.

Gráfico 5 - Avaliação do horário de funcionamento

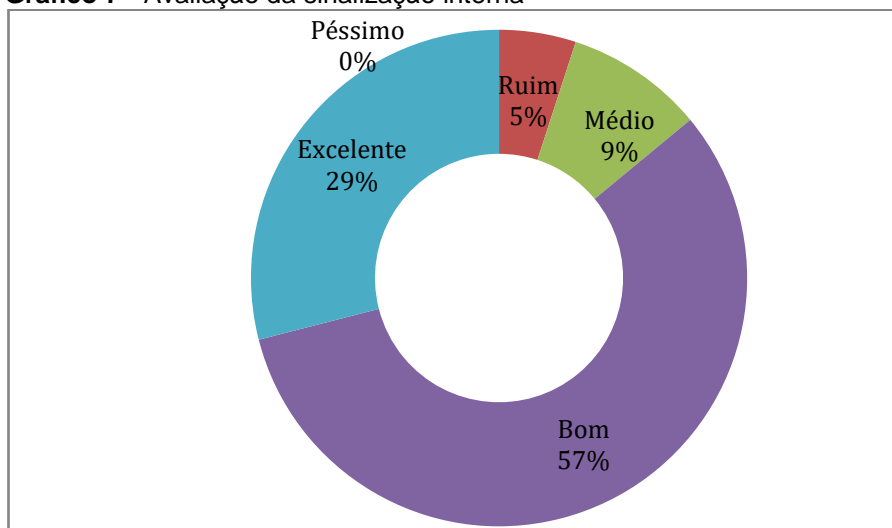
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Como ultimo item da categoria Acesso, o quesito de sinalização externa onde se destacam as placas indicativas, tem o resultado apresentado no gráfico 6, onde demonstra que 35% dos respondentes qualificam como boa a sinalização externa do parque, 29% afirmam que é média a sinalização externa, já 23% escolheram a opção excelente para classificar essa sinalização, e por fim 11% acharam ruim e 2% acharam péssimo.

Gráfico 6 - Avaliação da sinalização externa

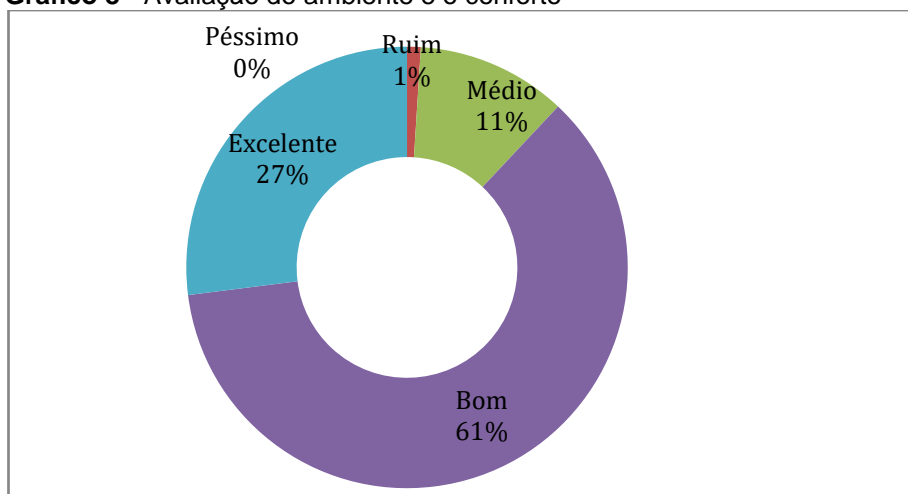
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Depois dos resultados da sinalização externa, será apresentada a avaliação da sinalização interna da categoria Qualidade Técnica que está demonstrada no gráfico 7, onde a percepção dos visitantes relativa a esse quesito é positiva com 57% afirmando que é boa e 29% que é excelente, em seguida vem médio e ruim com 9% e 5% respectivamente, com nenhum visitante assinalando como de péssima qualidade.

Gráfico 7 - Avaliação da sinalização interna

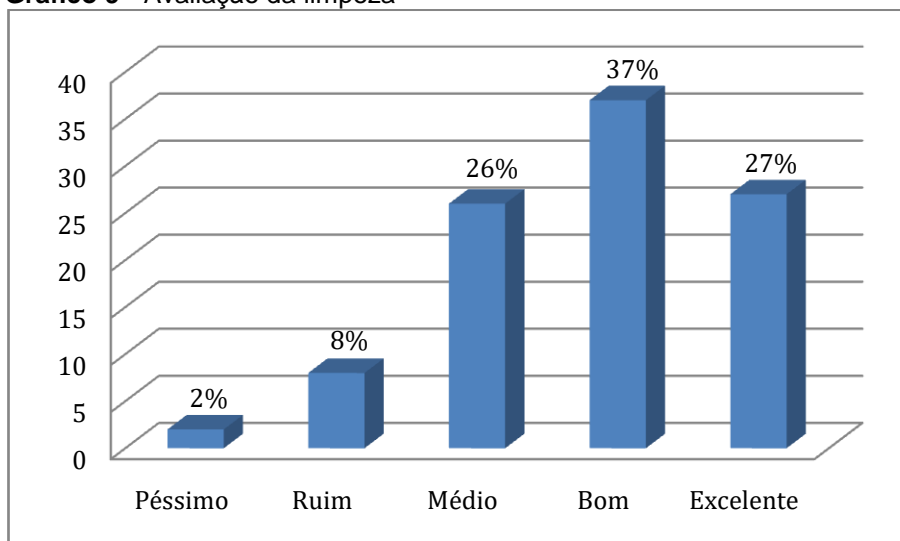
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Da categoria Ambiente, o ambiente e o conforto dentro da área do parque, 61% dos questionários definiram esse quesito como bom e 27% como excelente, 11% classificavam como médio e somente 1% das respostas estavam marcadas como ruim, como mostrado no gráfico 8.

Gráfico 8 - Avaliação do ambiente e o conforto

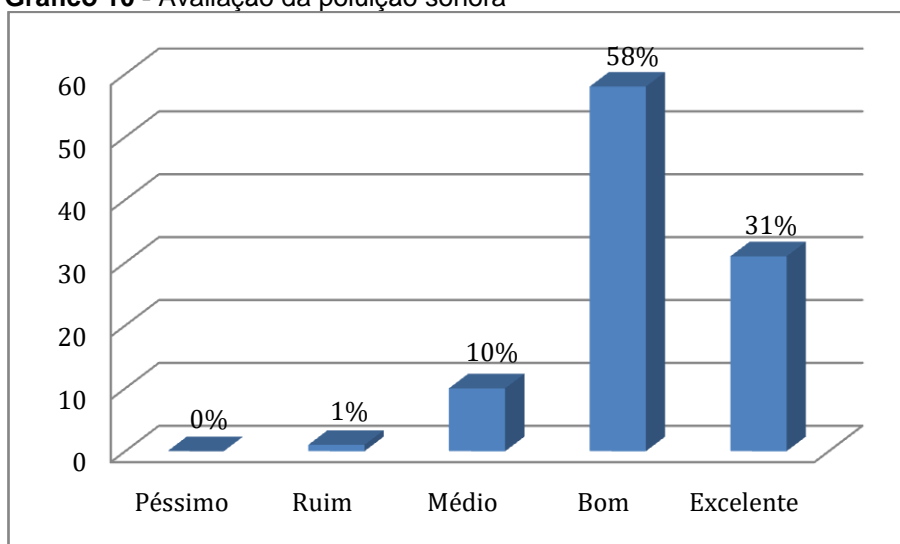
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Também da categoria Ambiente, a limpeza do parque foi classificada pela maioria dos visitantes como bom com 37%, logo em seguida a alternativa excelente com 27%, e médio com 26, os dois últimos foram ruim com 8% e péssimo com 2%, como ilustra o gráfico 9 a seguir.

Gráfico 9 - Avaliação da limpeza

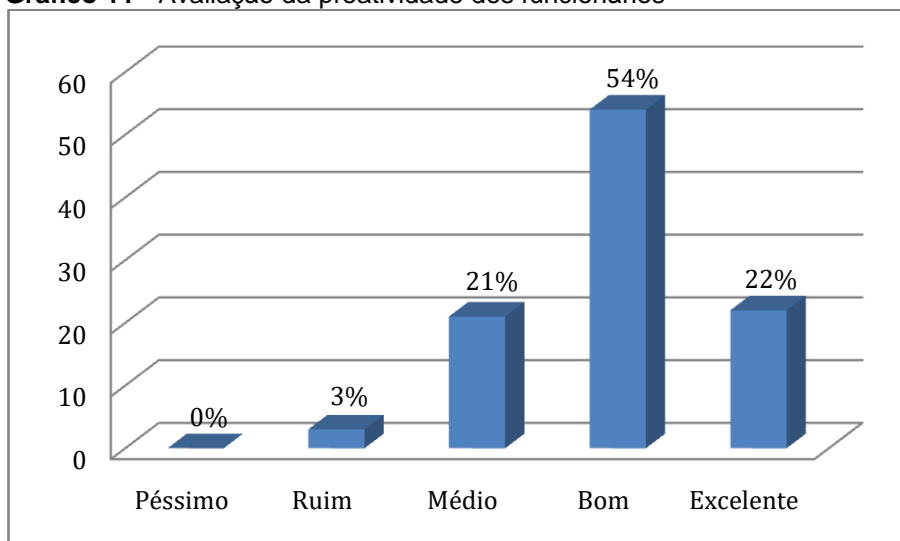
Fonte: O autor, 2020.

Para a avaliação da poluição sonora o último quesito da categoria Ambiente, o gráfico 10 demonstra que a grande parte dos respondentes classificam como bom o nível de poluição sonora no parque com 58%, o segundo mais escolhido também reflete qualidade com 31% classificando como excelente, 10% definiram como médio, e 1% achando ruim, com ninguém achando péssimo. Neste quesito a resposta positiva indica uma baixa ocorrência de barulho enquanto, respostas negativas representam alta incidência de barulhos.

Gráfico 10 - Avaliação da poluição sonora

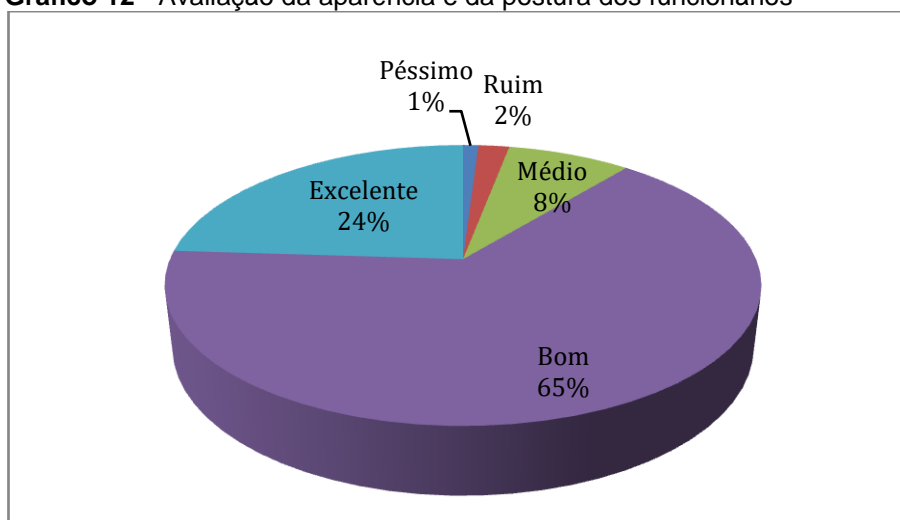
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O que diz respeito a proatividade dos funcionários do parque, primeiro indicador da categoria Elemento Humano, o gráfico 11 mostra uma classificação positiva, com 54% dos questionários afirmando que é boa, e com 22% como excelente, 21 como mediana, 3% afirmando que é ruim e nenhum achando péssimo.

Gráfico 11 - Avaliação da proatividade dos funcionários

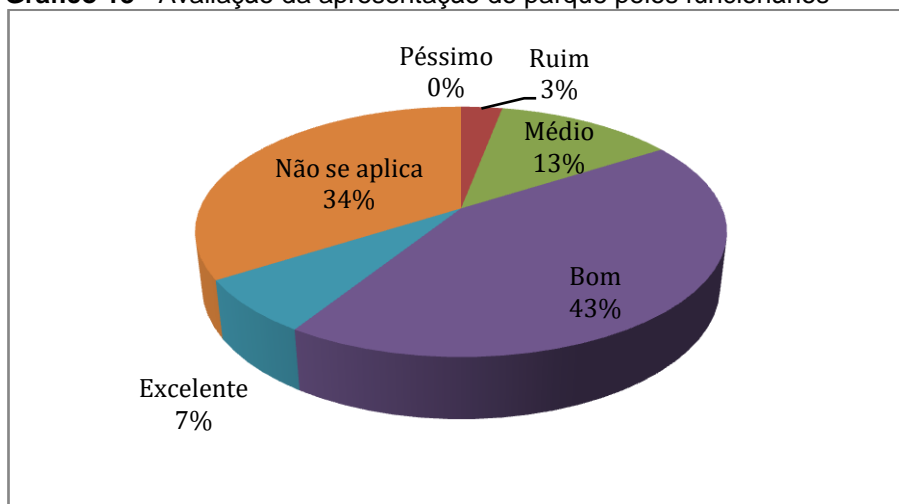
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Também da categoria Elemento Humano, a aparência dos funcionários também foi avaliada pelos visitantes com o resultado ilustrado no gráfico 12, destacando um desempenho positivo nesse quesito com, 65% afirmando que é bom e 24% como excelente com médio, ruim e péssimo obtendo 8%, 2% e 1%, respectivamente.

Gráfico 12 - Avaliação da aparência e da postura dos funcionários

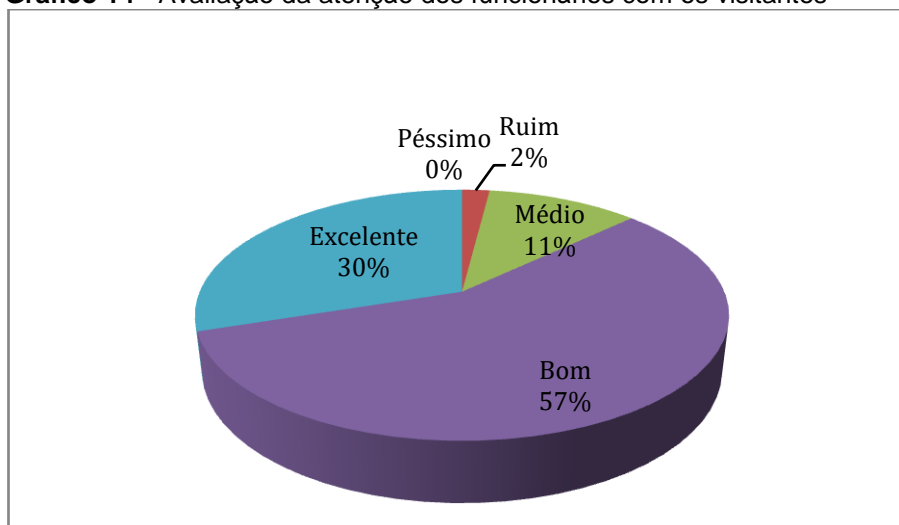
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A avaliação da apresentação do parque pelos funcionários da categoria Elemento Humano teve uma afirmação positiva por parte dos respondentes, com 43% destacando como bom, e com 34% escolhendo a opção “não se aplica” (para o qual foi escolhido pelo visitante não ter utilizado esse serviço), 13% definiram esse quesito como mediano, 7% como excelente, 3% como ruim e ninguém votando na afirmativa péssimo, avaliações essas presentes no gráfico 13.

Gráfico 13 - Avaliação da apresentação do parque pelos funcionários

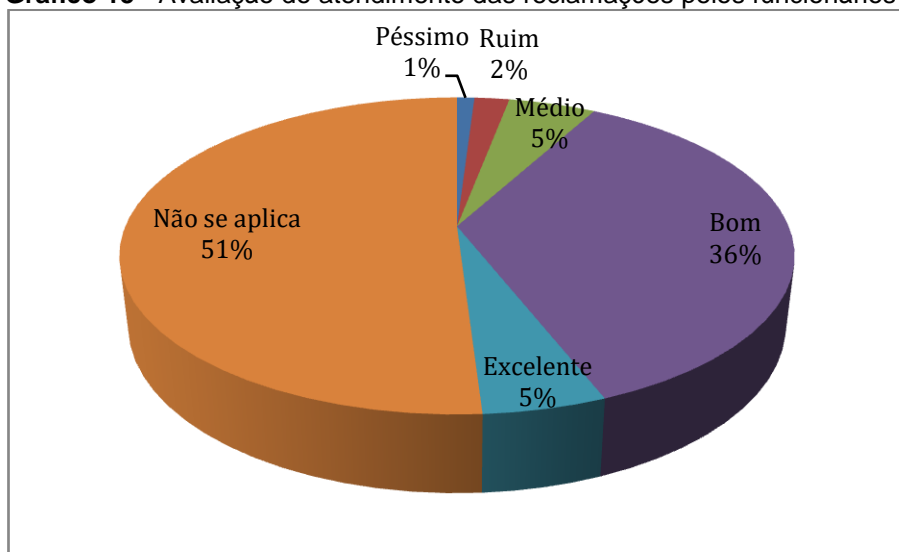
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A atenção dos funcionários para com as necessidades dos visitantes, também da categoria Elemento Humano, se destaca pela avaliação positiva como mostrado no gráfico 14, com 57% classificando como boa, e 30% definiram como excelente, com 11% votando no médio e 2% afirmando que é ruim, e zero como péssimo.

Gráfico 14 - Avaliação da atenção dos funcionários com os visitantes

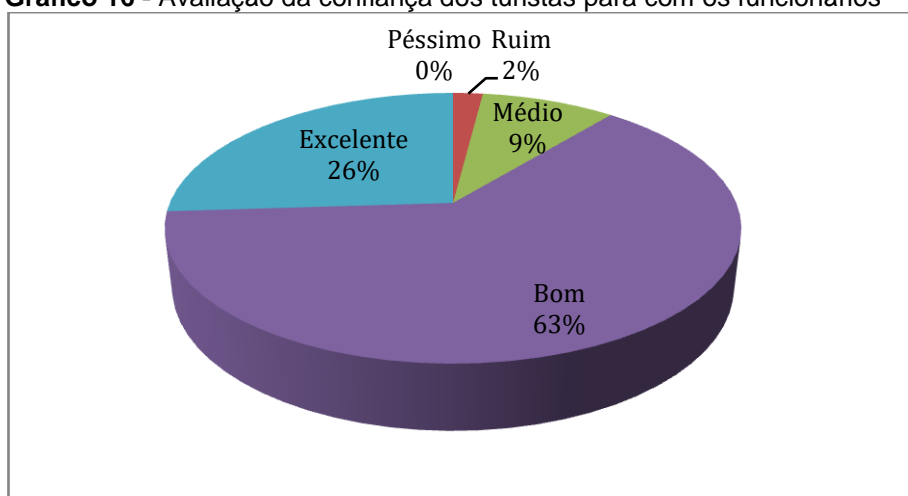
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Da categoria Elemento Humano, a avaliação da capacidade de atender as reclamações dos visitantes pelos funcionários, mais da metade optaram pelo “não se aplica” (por não terem feito reclamações aos funcionários) com 51% das respostas, 36% demonstraram satisfação ao assinalarem na opção bom, já 5% acham médio e 2% afirmam que é ruim, e 1% como péssimo, a correlação das informações está presente no gráfico 15.

Gráfico 15 - Avaliação do atendimento das reclamações pelos funcionários

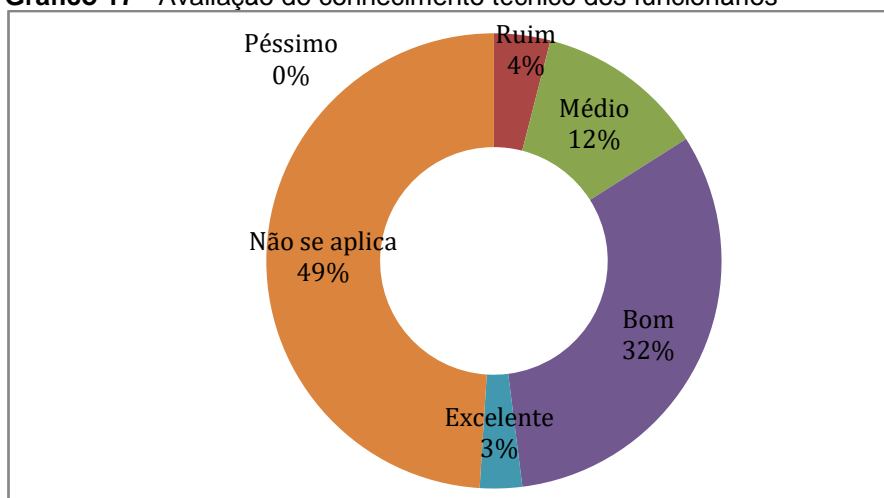
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

No que diz respeito a confiança passada pelos funcionários aos turistas da categoria Elemento Humano, que estará ilustrado no gráfico 16, acaba por revelar uma visão positiva, com 63% classificando como boa, e 26% como excelente, em seguida vêm a classificação média com 9%, seguida de ruim com 2% e nenhum definindo como péssimo.

Gráfico 16 - Avaliação da confiança dos turistas para com os funcionários

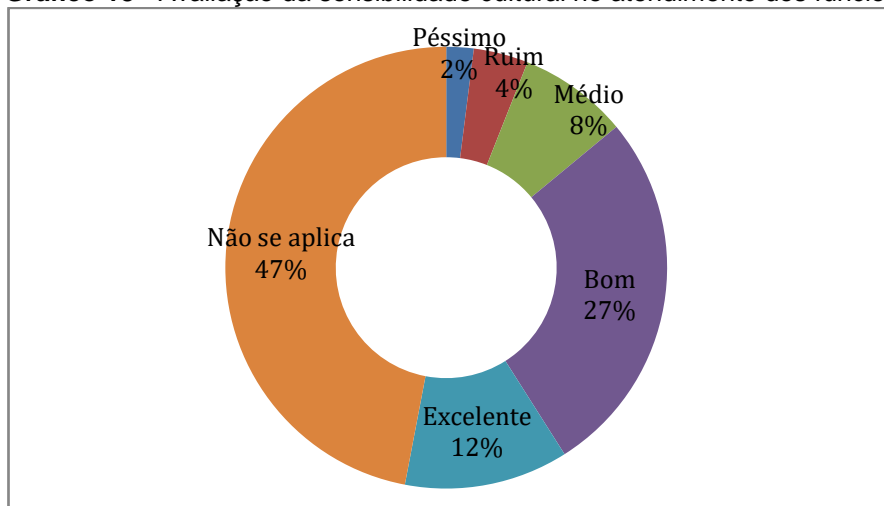
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O conhecimento técnico dos funcionários da categoria Elemento Humano, também foi avaliado pelos respondentes, onde a maioria escolheu a opção “não se aplica” (por não utilizar esse serviço) sendo 49% dos questionários, a segunda mais escolhida foi a boa com 32%, depois vem a opção médio com 12%, sendo seguido por ruim com 4% e excelente com 3%, com esses dados estando no gráfico 17.

Gráfico 17 - Avaliação do conhecimento técnico dos funcionários

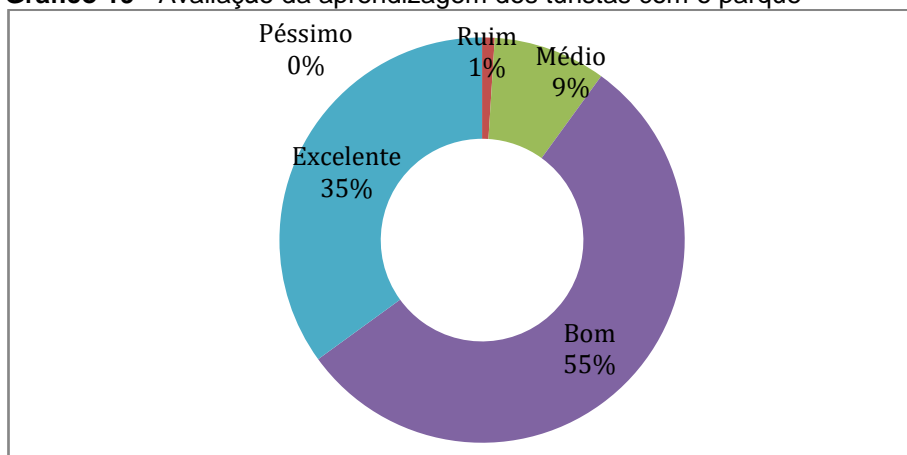
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Sendo o último índice da categoria Elemento Humano, a sensibilidade cultural (aceitabilidade de hábitos e costumes diferentes) também foi um fator avaliado durante este questionário pelos visitantes do parque, de acordo com o gráfico 18, a resposta mais escolhida foi o “não se aplica” com 47%, seguido do bom com 27%, com 12% a opção excelente, o médio com 8%, ruim com 4% e péssimo com 2% encerram esse quesito.

Gráfico 18 - Avaliação da sensibilidade cultural no atendimento dos funcionários

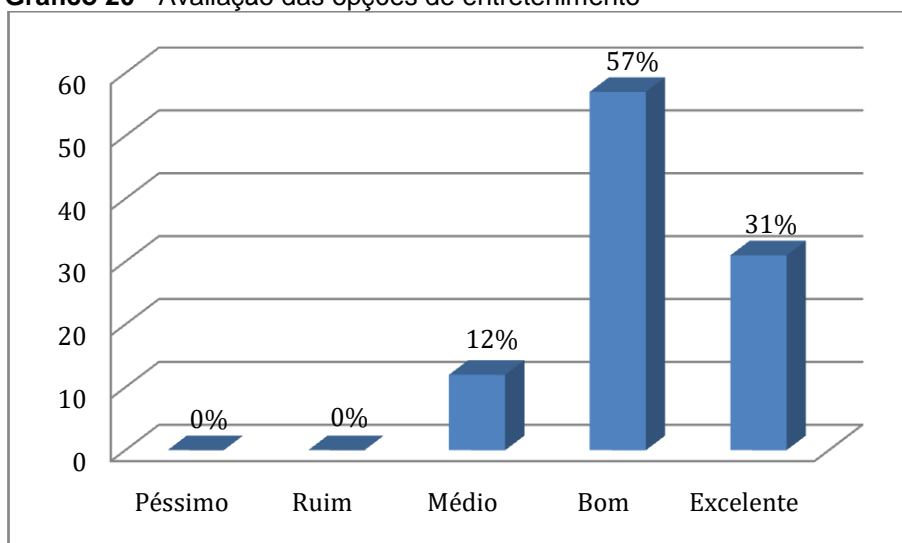
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Os turistas também avaliaram o conhecimento adquirido com as experiências vividas no parque, o primeiro índice da categoria Experiência, sendo um dos quesitos com a avaliação mais positiva, sendo 90% divididos em 55% para bom e 35% para excelente, ruim com 1% e médio com 9%, com nenhum afirmado que é péssimo, podendo ser conferido no gráfico 19.

Gráfico 19 - Avaliação da aprendizagem dos turistas com o parque

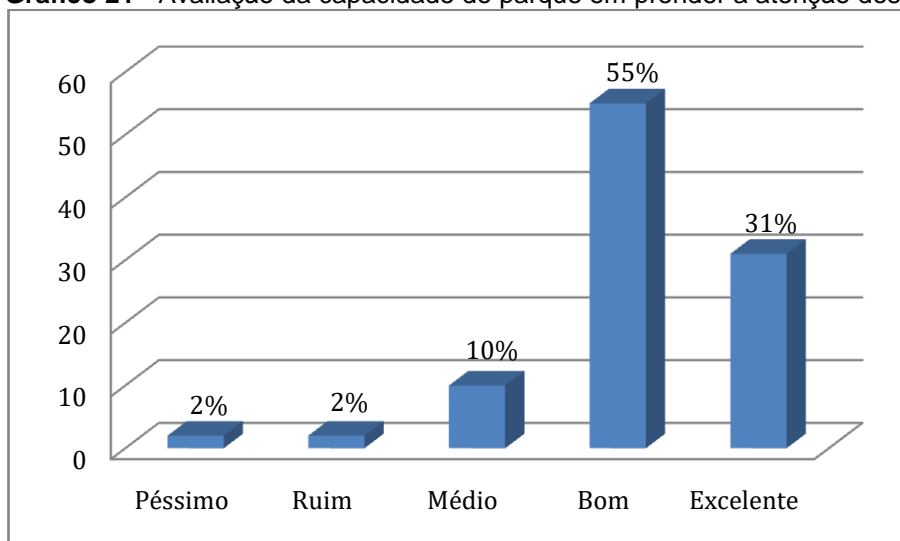
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Já quanto a opção de entretenimento ofertadas pelo parque também da categoria Experiência, segundo o gráfico 20, 57% definiram como bom as opções de entretenimento do parque, com 31% afirmando que são excelentes, e 12% que são medianas, e ninguém definiu como ruim ou péssima.

Gráfico 20 - Avaliação das opções de entretenimento

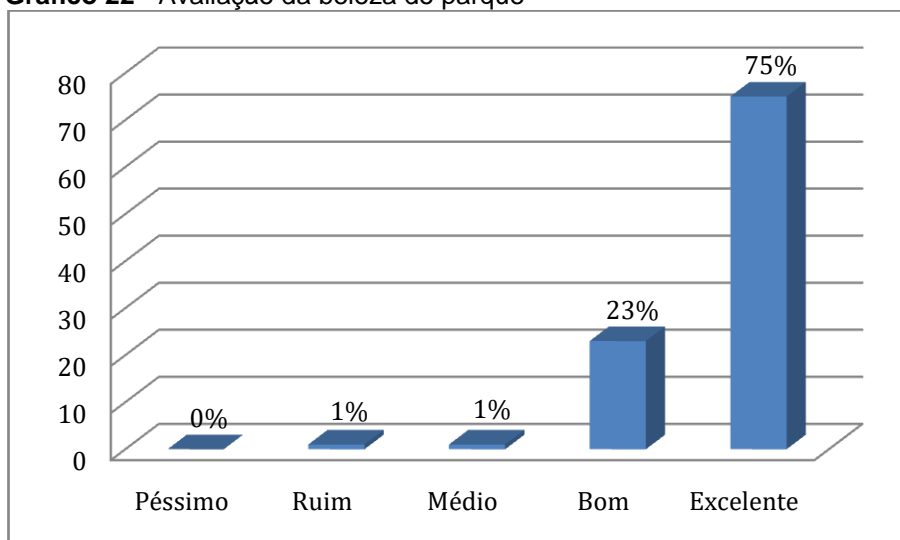
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Da categoria Experiência, a capacidade do parque de chamar a atenção, os respondentes, conforme a pesquisa afirmam que tem uma boa capacidade com 55% dos questionários, e 31% afirmam que essa capacidade é maior e a classificam como excelente, 10% afirmam que essa capacidade é mediana, e as que afirmam que e ruim ou péssima são 4% com 2% para cada opção, como mostrado no gráfico 21.

Gráfico 21 - Avaliação da capacidade do parque em prender a atenção dos turistas

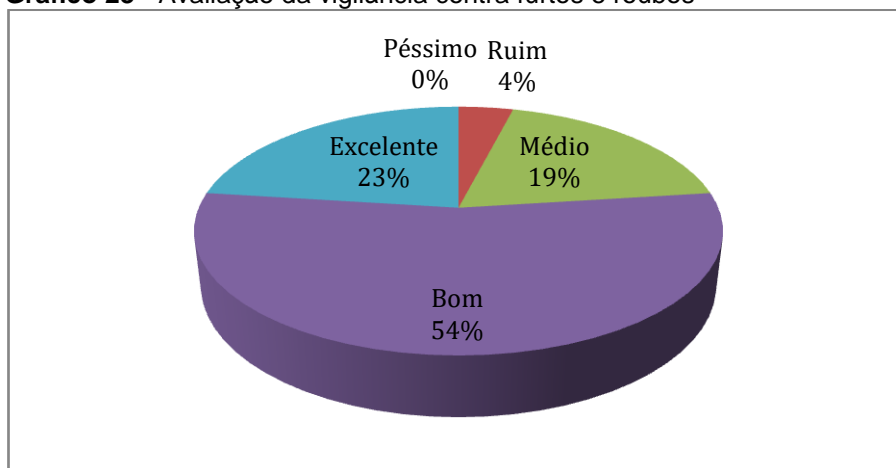
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O quesito de beleza do parque, o ultimo da categoria Experiência, é o que teve a maior aprovação com 98% dos questionários dando resposta positiva, com 75% pra beleza de qualidade excelente, e 23% considerando de qualidade boa, onde dos 2% restantes 1% afirmaram que é de qualidade mediana, e 1% de que a qualidade é ruim, com ninguém afirmando que é péssima, sendo esses dados apresentados no gráfico 22.

Gráfico 22 - Avaliação da beleza do parque

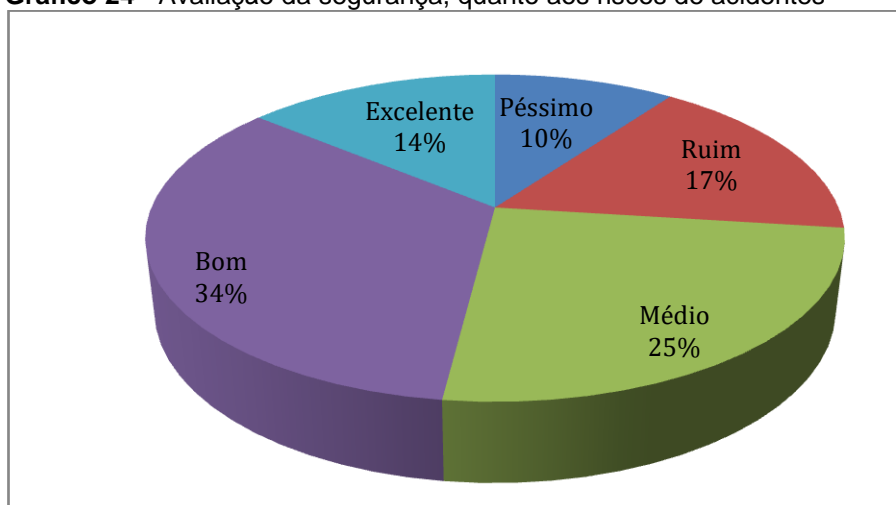
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Na avaliação da vigilância, se referindo a delitos dentro da área do parque, primeiro índice da categoria Segurança o gráfico 23, mostra uma visão positiva dos respondentes com, 53% avaliando como boa a vigilância no parque, com 4% afirmando que a vigilância é excelente, 19 afirmam que a qualidade dessa vigilância é média, 4% e escolhendo a opção ruim, e nenhum definindo como péssima.

Gráfico 23 - Avaliação da vigilância contra furtos e roubos

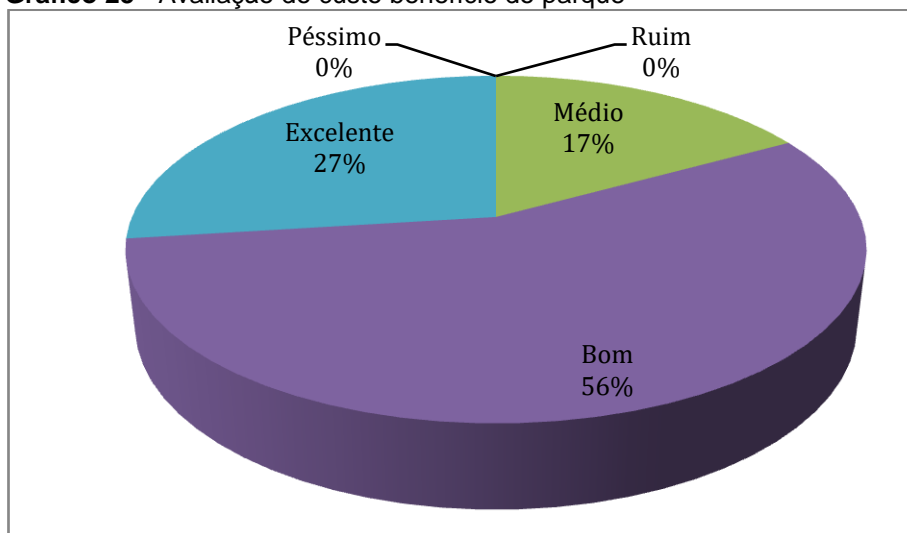
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Depois dos visitantes avaliarem a segurança no sentido criminal também da categoria Segurança, é feita a avaliação da segurança no sentido de perigo pela possibilidade de acidentes, onde os respondentes que em sua maioria afirmam que é boa a segurança nesse quesito com 34%, têm uma avaliação média com 25%, seguida de uma avaliação ruim de 17%, e excelente com 14, e a opção menos escolhida sendo a avaliação péssima com 10%, com essas informações estando no gráfico 24.

Gráfico 24 - Avaliação da segurança, quanto aos riscos de acidentes

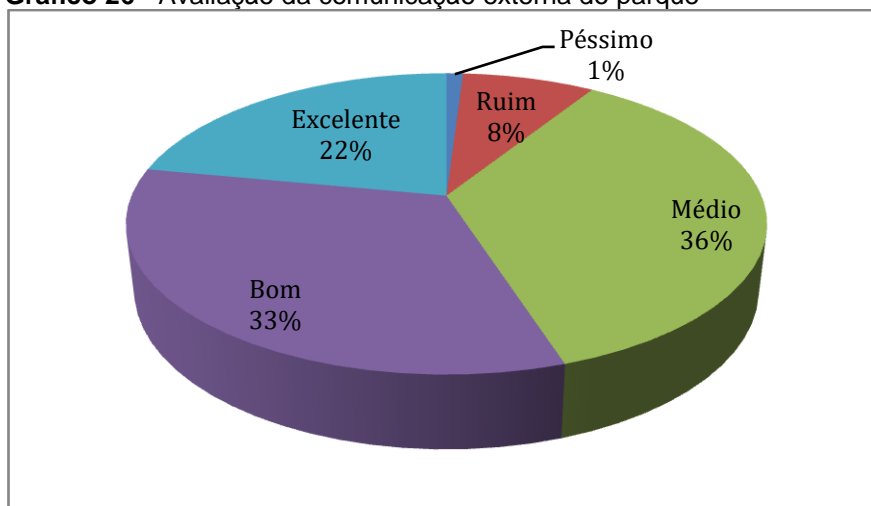
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Outro fator avaliado foi a relação preço pago e qualidade ofertada, iniciando a categoria Qualidade Técnica, onde o gráfico 25 demonstra que essa relação é bem vista pelos visitantes no parque, com 56% afirmando que é boa essa relação, e 27% dizem que é excelente, os que dizem que é mediana são 17% com ninguém indicando que essa relação é ruim ou péssima.

Gráfico 25 - Avaliação do custo benefício do parque

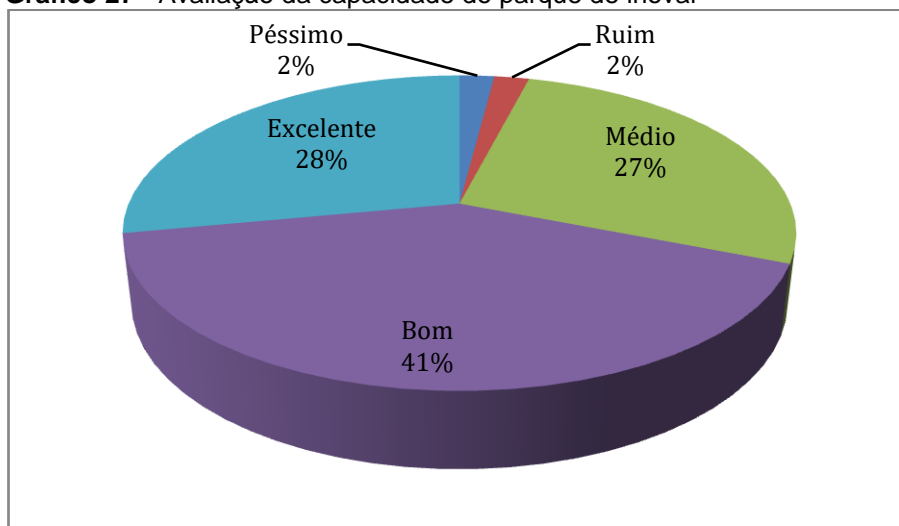
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Ao avaliarem a comunicação externa do parque também da categoria Qualidade Técnica, a maioria dos questionários indicam uma comunicação mediana são 36%, seguido dos que definem que essa comunicação é boa com 33%, e ficando um pouco atrás esta os que acreditam que ela é excelente com 22%, os que afirmam que é ruim são 8%, e os que dizem que essa propaganda é péssima são 1%, as informações podem ser melhor visualizadas no gráfico 26.

Gráfico 26 - Avaliação da comunicação externa do parque

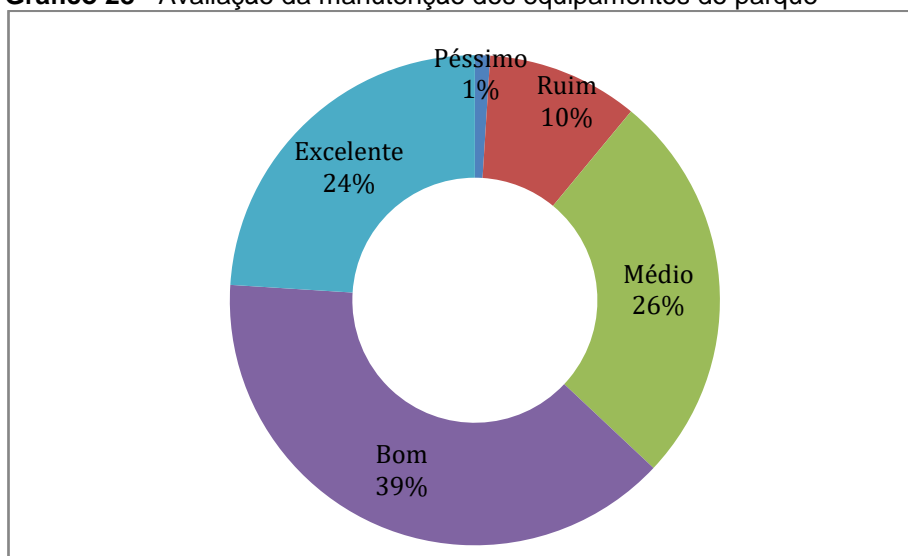
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O próximo ponto a ser avaliado é a capacidade de inovar da categoria Qualidade Técnica, que é ilustrada no gráfico 27, mostrando que 47% acreditam que é boa essa capacidade de inovação, já 28% afirmam que parque tem uma excelente capacidade para inovar, e 27% acreditam que é média essa capacidade, com as opções de ruim e péssimo sendo de 2% para cada uma.

Gráfico 27 - Avaliação da capacidade do parque de inovar

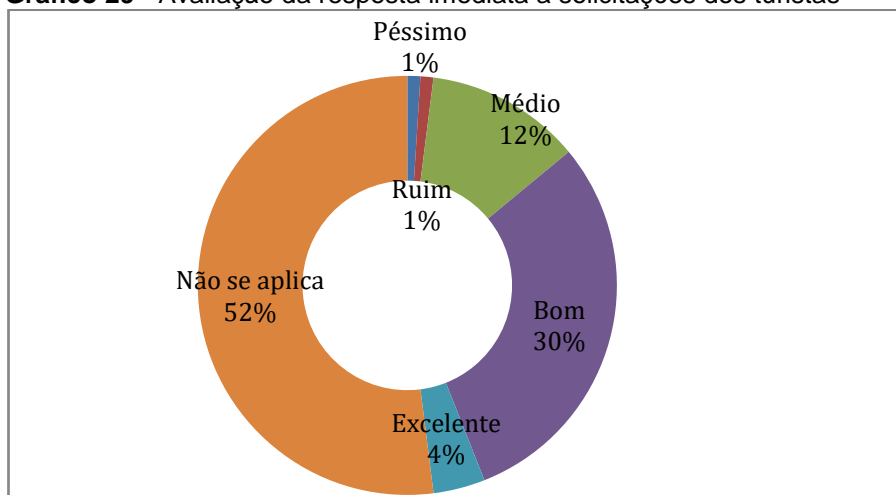
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quanto a manutenção dos equipamentos do parque da categoria Qualidade Técnica, os dados estão ilustrados no gráfico 28, onde se percebe que a maior porcentagem é a opção boa com 39%, as que seguem são as que escolheram médio com 26% e excelente com 24%, sobrando ruim com 10% e péssimo com 1%.

Gráfico 28 - Avaliação da manutenção dos equipamentos do parque

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A última pergunta da categoria Qualidade Técnica sendo também a última pergunta geral, avalia a pronta resposta dos funcionários do parque às solicitações dos visitantes, com os dados sendo ilustrados no gráfico 29, onde mais da metade, 52% respondeu com “não se aplica” (sendo que não utilizaram desse serviço, depois vem bom com 30%, os que escolheram médio são 12%, seguido por excelente com 4%, e ruim e péssimo com 1% para cada opção.

Gráfico 29 - Avaliação da resposta imediata a solicitações dos turistas

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Destaca-se que os índices com maiores avaliações positivas (os cinco índices com as maiores somas das respostas “excelente” e “boa” sendo consideradas avaliações positivas) foram a beleza, a aprendizagem, a poluição sonora, a confiança nos funcionários, e a postura dos funcionários.

Empatados com 89% de avaliação positiva tem três índices, a aparência e postura dos funcionários com 24% das respostas em excelente e 65% das respostas em boa, a confiança em relação aos funcionários com 26% respondendo excelente e 63% respondendo boa, e a avaliação da poluição sonora com 31% das respostas em excelente e 58% em boa.

Com 90% de avaliação positiva, a aprendizagem no parque é o segundo índice com a melhor avaliação com 35% das respostas em excelente e 55% das respostas em boa. O índice com a melhor avaliação é a beleza do parque, com 98% de avaliação positiva sendo o índice com mais respostas em excelente com 75% e 23% respondendo boa. Já os indicadores com as menores avaliações serão expostos no tópico a seguir.

5.3 INDICADORES QUE APRESENTAM O MENOR NÍVEL SATISFAÇÃO DOS VISITANTES, SUGERINDO POSSÍVEIS AÇÕES DE MELHORIAS.

Para se analisar o menor nível de satisfação dos visitantes, foram separados os indicadores cuja soma das respostas negativas, ou seja, ruim ou

péssimo foram de 10% ou mais, sendo 5 indicadores e destacando 2 que obtiveram mais de 20% de repostas negativas.

O indicador com menor índice dos 5 separados foi a limpeza do parque com 10% das repostas negativas, onde 2% classificaram como péssimo e 8% como ruim, a figura 10 demonstra um descarte inapropriado de lixo nas dependências do parque.

Figura 11 - Descarte indevido de lixo dentro da área do parque



Fonte: O autor, 2020.

Algumas sugestões que podem auxiliar neste quesito, é o aumento da vigilância do parque, uma melhoria na execução dessa limpeza, a realização de campanhas de conscientização sobre o lixo, implantação da coleta seletiva com política de reciclagem, placas indicativas para localização das lixeiras.

O indicador da manutenção dos equipamentos do parque aparece com 11% das repostas negativas, sendo divididos em 1% para péssimo e 10% para ruim, a figura 11 ilustra um equipamento do parque (lixeiras) danificado.

Figura 12 - Lixeiras mal cuidadas



Fonte: O autor, 2020.

As sugestões para este quesito são uma reforma nos equipamentos já existentes, indo desde reparos a pinturas para transmitir uma aparência esmerada condizente com o ambiente em que se encontra, ou a aquisição de novos equipamentos.

Com 13% das respostas negativas, aparece o indicador da sinalização externa do parque (sendo compreendido como as placas de indicação fora da área do parque), em que 2% indicaram como péssimo e 11% como ruim.

Para a sinalização externa, a reforma das placas já existentes e a adição de novas nos principais pontos de aglomeração humana, bem como nas principais rodovias ajudaria a mudar a satisfação quanto a esse quesito.

Os dois próximos indicadores obtiveram o maior número de respostas negativas. O quesito da acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência obteve 26% de respostas negativas, divididos em 5% para péssimo e 21% para ruim, sendo o indicador em que mais pessoas assinalaram a opção ruim.

A acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência é um ponto delicado, por se tratar de uma área de proteção ambiental, porém esse parque já tem modificações humanas para um melhor desfrute como pode ser visto na figura 12. Mesmo sendo área de proteção ambiental, é uma das áreas que permite o acesso para lazer e turismo, que incluem ações de educação ambiental e sustentabilidade. Sendo o social um dos eixos da sustentabilidade, em conjunto com o ambiental e o econômico. Portanto, podem ser feitos planejamentos para o local se tornar acessível, sem tanta interferência no ambiente.

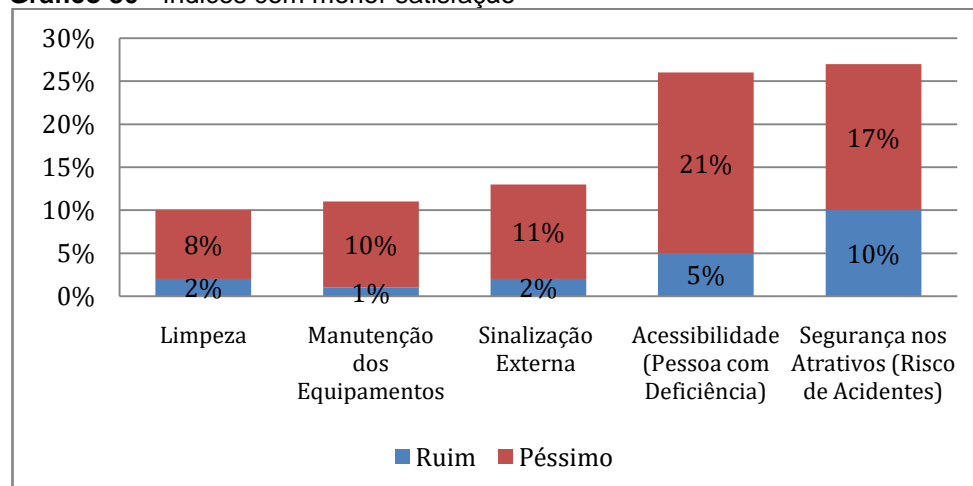
Figura 13 - Parte do estacionamento e quiosque

Fonte: O autor, 2020.

De todos os indicadores, o com o menor nível de satisfação para os visitantes, é o da segurança nos atrativos quanto ao risco de acidentes no parque com 27% dos questionários afirmando que era ruim ou péssimo, com 10% respondendo como péssimo sendo o com mais resposta para essa opção, e 17% o classificando como ruim.

E a segurança nos atrativos, passa também pela manutenção dos equipamentos já a disposição, ou a instalação de novos, uma melhor vigilância no interior do parque, campanhas de conscientização para o uso seguro do espaço, um controle mais efetivo na entrada do parque.

Os indicadores que apresentaram as menores avaliações em qualidade, de acordo com a visão dos respondentes podem ser observados no gráfico 30.

Gráfico 30 - índices com menor satisfação

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para analisar a satisfação dos visitantes do Parque Estadual José Lutzenberger, foram aplicados questionários para os visitantes do parque, para a compreensão da influência de determinados indicadores na percepção da qualidade ofertada pelo parque. Com o intuito de auxiliar o parque indicando os focos da insatisfação, dos turistas que o visitam.

Foi apresentado um perfil de visitação, revelando que a maioria são mulheres solteiras jovens de 26 a 35 anos, com o ensino superior incompleto ganhando entre 999 R\$ e 2000 R\$, e que frequentemente visitam o parque com os amigos tendo como o principal objetivo desfrutar o seu tempo de lazer na praia. Sendo esse o perfil da demanda do Parque Estadual José Lutzenberger, o primeiro objetivo do trabalho teve êxito.

Quanto a satisfação com a qualidade dos visitantes, a pesquisa teve como resultado cinco indicadores, identificados como os que geram maior insatisfação entre os visitantes, sendo apresentados os resultados, bem como sugestões que visam a melhoria desses indicadores. Com esse resultado o trabalho atingiu o segundo e o terceiro objetivo.

A partir dos resultados obtidos, é possível estabelecer uma interligação entre a satisfação dos visitantes, a qualidade atrativos/serviços ofertados pelo parque, evidenciando uma atenção direcionada dos visitantes a determinados índices, e a necessidade da gestora estar atenta a esta demanda dos visitantes.

Através da conceituação do turismo, da qualidade e da forma da mensuração dessa qualidade, o trabalho fornece conhecimento quanto a visão atual do turista que visita o parque, e de suas impressões. Neste estudo, os visitantes revelaram uma preocupação com a falta de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida no Parque.

O trabalho revela a importância da segurança, uma preocupação com os riscos de acidentes e a correlação entre a segurança com a manutenção dos equipamentos. O valor que as pessoas dão para um ambiente limpo e com a preservação desse ambiente.

Durante o decorrer do trabalho, foram encontradas algumas dificuldades, como a locomoção ao local do estágio, sendo uma viagem de 45 km e com tempo de 1 hora e 30 minutos, além dos gastos com passagens. Outra dificuldade foi a falta

de trabalhos focados em determinados conceitos utilizados pelo acadêmico, tendo determinadas áreas poucas produções científicas e muitas vezes as que existiam estavam defasadas.

Tendo em mente que o Parque Estadual José Lutzenberger faz parte do território do Projeto Geoparque Caminho dos Cânions do Sul que visa a promoção do desenvolvimento regional com respeito ao patrimônio, sendo importante a formação de conhecimento relacionado não só ao parque, mas o território inteiro do geoparque, e que seja dada a continuidade ao assunto abordado, com a realização de futuros trabalhos.

E para a utilização em pesquisas futuras, este trabalho se destaca por ser uma modificação de um modelo de mensuração de qualidade, sendo essa modificação pensada exatamente para atrativos naturais, com o modelo servindo de exemplo e sendo aplicado nos mais diversos tipos de unidades de conservação, podendo ser aplicado em outros parques nacionais, florestas nacionais, corredores ecológicos, estações ecológicas, reservas biológicas, dentre outras. Bem como em qualquer atrativo turístico que utilize de recursos naturais.

O Parque Estadual José Lutzenberger e também o Geoparque Caminho dos Cânions do Sul podem contribuir surpreendentemente com o fomento do turismo não só para os municípios que compõe o território do geoparque, mais também do entorno e na região, e serão pesquisas que contribuirão para a consolidação de projetos como do geoparque Caminhos dos Cânions do Sul que virão a auxiliar o desenvolvimento de todos que usufruem deles, tanto direta como indiretamente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, S. M. V. G. D. **As áreas de preservação permanente e a questão urbana**. Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados. Brasília, p. 12. 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ADMINISTRADORAS DE CONSÓRCIOS. O Consórcio. **abac.org.br**, 2019. Disponível em: <https://abac.org.br/o-consorcio/o-que-e-consorcio>. Acesso em: 10 fev. 2020.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 13. ed. São Paulo: Senac, 2008.

BENI, M. C.; MOESCH, M. Do discurso da Ciência do Turismo para a Ciência do Turismo. **Turismo & Desenvolvimento**, n. 25, p. 9-30, 2016. ISSN 2182-1453.

BENTO, P. et al. Versão portuguesa do questionário heva - qualidade dos serviços das empresas de turismo ativo em portugal. **Exedra: Revista Científica**, Coímbra, v. I, p. 115-133, 2017.

BRASIL. Lei federal n. 9.985, de 18 de julho de 2000. Regulamenta o art. 225, da Constituição Federal e institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação. Ministério do Meio Ambiente. **Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza**, 2000. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/areas-protegidas/unidades-de-conservacao/criacao-ucs>. Acesso em: 24 fev. 2020.

BRASIL.Ministério do meio ambiente. Segmentação do Turismo e o Mercado. **MMA.GOV**, 2010. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Segmentaxo_do_Mercado_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf. Acesso em: 17 mar 2020.

BRASIL.Ministério do meio ambiente. Painel Unidades de Conservação Brasileiras. **MMA.GOV**, 2019. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMjUxMTU0NWMTODkyNC00NzNiLWJiNTQ0NGI3NTI2NjliZDkzliwidCI6IjM5NTdhMzY3LTZkMzgtNGMxZi1hNGJhLTMzZThmM2M1NTBINyJ9>. Acesso em: 17 mar 2020c.

BRASIL.Ministério do Meio Ambiente. Plano de Manejo. **MMA.GOV**, 2019. Disponível em: <https://www.mma.gov.br/areas-protegidas/unidades-de-conservacao/plano-de-manejo.html>. Acesso em: 25 fev. 2020a.

BRASIL.Ministério do Meio Ambiente. Unidades de Conservação. **MMA.GOV**, 2019. Disponível em: <https://www.mma.gov.br/areas-protegidas/unidades-de-conservacao#footer>. Acesso em: 22 fev. 2020b.

BRASIL.Ministério do Turismo. **Turismo Rural: Orientações Básicas**. 2ª. ed. Brasília: [s.n.], 2010. 72 p.

CHEN, C. M. et al. Tourist behavioural intentions in relation to service quality and customer satisfaction in Kinmen National Park. **International Journal of Tourism Research**, Kinmen, v. 13, n. 5, p. 416-432, ago 2011.

CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL CAMINHOS DOS CÂNIÕES DO SUL. Conheça. **Projeto Geoparque Caminhos dos Cânions do Sul**, 2020. Disponível em: <https://canionsdosul.org/conheca/>. Acesso em: 10 fev. 2020.

CRONIN JR., J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, Jul. 1992.

DIAS, M. H. F. **Qualidade e certificação em turismo: estudo de caso no sector hoteleiro**. Relatório de Estágio. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Estoril. 2017.

DUTRA, V. C. et al. Caracterização do perfil e da qualidade da experiência dos visitantes no Parque Estadual do Jalapão, Tocantins. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 104-117, 2008.

FONTOURA, L. M.; MEDEIROS, R. J. D.; ADAMS, L. W. Turismo, pressões e ameaças para a conservação da biodiversidade em Parques Nacionais do Brasil e Estados Unidos. **CULTUR: Revista de Cultura e Turismo**, p. 32-53, fev. 2016. ISSN 1982-5838.

FREIRE, V. F.; MIGUEL, M. C.; SILVEIRA, R. Z. D. Servqual e a qualidade em serviços de um parque ecológico e cultural. **Revista UNIFESO – Humanas e Sociais**, Teresópolis, v. 4, n. 4, jan. 2018.

GEOARK ARARIPE. Quem Somos? **Geopark Araripe**, 2019. Disponível em: http://geoparkararipe.urca.br/?page_id=3123. Acesso em: 26 fev. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOHR, C. F.; SANTOS, L. C.; VEIGA, M. F. A informação como um elemento chave para a qualidade do produto turístico: uma análise dos postos de informações turísticas do município de Florianópolis/SC. **Perspectivas em ciências da informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, 2009.

GRONROSS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v. 18, n. 4, p. 36-44, dez. 1984.

ICMBIO. **Programa de Turismo nos Parques**. ICMBio. Brasília. 2008.

ICMBIO. Legislação. **ICMBio**, 2009. Disponível em: <http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/comunicacao/legislacaoambientalvolum1.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2020.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. 1. ed. São Paulo: Pioneira, 2003.

ESPIRITO SANTO. INSTITUTO ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS. Áreas Naturais Protegidas. **IEMA.ES**, 2015. Disponível em: <https://iema.es.gov.br/areas-naturais-protegidas>. Acesso em: 20 fev. 2020.

LEUZINGER, M. D. **Natureza e cultura: Direito ao meio ambiente equilibrado e direitos culturais diante da criação de unidades de conservação de proteção integral e domínio público habitadas por populações tradicionais**. Tese de Doutorado. Centro de Desenvolvimento Sustentável. Universidade de Brasília. Brasília, p. 357. 2007.

LOBO, R. N. **Gestão da Qualidade**. 1ª. ed. [S.l.]: Iátria, 2010.

LONGO, R. M. J. **A revolução da qualidade total: histórico e modelo gerencial**. Ipea. [S.l.], p. 8. 1994.

LOPEZ, T. A. F. M. **Valorização do turismo na natureza na gestão de áreas naturais periurbanas**. Tese de Doutorado. Instituto de Geografia e Ordenamento do Território. Universidade de Lisboa. Lisboa, p. 272. 2018.

LUZ, R. D. C. J. D. **Percepção ambiental sobre o Parque Estadual José Lutzenberger, TORRES-RS**. Universidade do Extremo Sul Catarinense. Criciúma, p. 57. 2018.

MACHADO, B. L. Análise da percepção da qualidade ambiental no destino turístico João Pessoa (PB). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 12, n. 2, abr. 2019.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTÍNEZ GARCÍA, J. A.; CARO, L. M. Rethinking perceived service quality: An alternative to hierarchical and multidimensional models. **Total Quality Management & Business Excellence**, Cartagena, v. 21, n. 1, p. 93-118, jan. 2010.

MARTÍNEZ, A. D. J. J. Aproximação à conceituação do Turismo a partir da Teoria Geral de Sistmas. In: TRIGO, L. G. G. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005. p. 934.

MARTINS, M. R.; NEIMAN, Z. A questão da qualidade na formação dos profissionais para o turismo sustentável. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 9, n. 1, 2009.

MEDEIROS, M. A. D. **Segmentação do Turismo e Propostas de Roteiros para o Município de Caíco-RN**. Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Turismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Currais Novos, p. 57. 2018.

MONDO, T. S. **Tourqual: proposta de um modelo de avaliação da qualidade de serviços em atrativos turísticos**. Tese de Doutorado. Doutorado em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: 402 p. 2014.

MONDO, T. S.; FIATES, G. G. S. Qualidade de Serviços em Atrativos Turísticos: um estudo da percepção dos turistas de Florianópolis - SC - Brasil. **Turismo em Análise**, Florianópolis, v. 26, n. 1, p. 112-138, mar. 2015.

MOURA, N. D. Percepção ambiental e turismo urbano: A qualidade ambiental como atrativo turístico. **Revista Caminhos de Geografia**, Uberlândia, v. 8, n. 24, p. 96-101, dez. 2007.

O ECO. O que é um Parque Nacional. **O eco.org**, 2014. Disponível em: <https://www.oeco.org.br/dicionario-ambiental/28241-o-que-e-um-parque-nacional/>. Acesso em: 24 fev. 2020.

PARASURUMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, set. 1985.

PEREIRA, J. M. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. **Metodologia do Trabalho Científico, métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

RIO GRANDE DO SUL. Sema. Unidades de Conservação. **Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura**, 2016. Disponível em: <https://www.sema.rs.gov.br/unidades-de-conservacao-2016-10>. Acesso em: 24 fev. 2020.

REIS, E. A.; REIS, I. A. **Análise Descritiva de Dados**. Relatório Técnico. Departamento de Estatística. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, p. 64. 2002.

SANTOS, J. D. S. C.; CARVALHO, M. C. M. H. D. Turismo em Parques Nacionais brasileiros: Conhecer para Pesquisar. **Revista Eletrônica Uso Público em Unidades de Conservação**, Niterói, v. 3, n. 5, 2015.

SCHOBENHAUS, C.; SILVA, C. R. D. **Geoparques do Brasil: Propostas**. Rio de Janeiro: CPRM, v. 1, 2012.

SOBRINHO, J. D. Qualidade, avaliação: do SINAES a índices. **Revista da Avaliação da Educação Superior**, Campinas, v. 13, n. 3, nov. 2008.

TEIXEIRA, F. P. **Gestão do conhecimento aplicada a gestão sustentável do turismo em Parques Nacionais**. Tese de Doutorado. Doutorado em Engenharia. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, p. 231. 2010.

TEIXEIRA, L. D. S.; MENEGUIN, F. B. Os consórcios intermunicipais aumentam a eficiência no setor público? **Brasil Economia Governo**, 2012. Disponível em:

<http://www.brasil-economia-governo.org.br/2012/10/29/os-consorcios-intermunicipais-aumentam-a-eficiencia-no-setor-publico/>. Acesso em: 11 fev. 2020.

UNESCO. Geociências e Geoparques Mundiais da UNESCO. **Unesco.org**, 2018. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/pt/brasil/natural-sciences/environment/earth-sciences-and-geoparks/>. Acesso em: 18 mar. 2020.

APÊNDICE A – Questionário de Coleta de Dados

Análise do perfil e da satisfação dos visitantes do Parque da Guarita em Torres RS (Parque Estadual José Lutzenberger)

Este questionário faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso do acadêmico Carlos Henrique Lisbôa da Rosa para o Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal Catarinense, Campus Avançado Sombrio. Agradeço desde já a colaboração.

Perfil do Visitante

1- Cidade, estado e país de residência: _____

2 - Sexo

- Masculino
 Feminino

3 - Faixa Etária

- De 18 a 25 anos
 De 26 a 35 anos
 De 36 a 45 anos
 De 46 a 55 anos
 De 56 a 65 anos
 Mais de 65 anos

4 - Escolaridade

- Fundamental Inc.
 Fundamental Completo
 Médio Inc.
 Médio Completo
 Superior Inc.
 Superior Completo
 Pós-Graduação

5 - Estado Civil

- Solteiro
 União estável
 Casado
 Separado
 Divorciado
 Viúvo

6 - Renda Mensal

- Menos de 1.000 R\$
 1.000 R\$ a 1.999 R\$
 2.000 R\$ a 2.999 R\$
 3.000 R\$ a 4.000 R\$
 Mais de 4.000 R\$

7 - Com quem você visitou ou costuma visitar o parque?

- Sozinho
 Cônjuge e filhos
 Cônjuge
 Familiares
 Amigos
 Colegas de estu/trab
 Namorado(a)

8 - Quantas vezes você já visitou o parque ?

- 1 vez
 De 2 a 5 vezes
 De 6 a 10 vezes
 Mais de 10 vezes

9 - Principal motivação da visita ao parque da Guarita

- Lazer
 Trabalho
 Estudo

10 - Qual desses atrativos foi a sua maior motivação para visitar o parque?

- Praia
 Falésias
 Trilhas
 Eventos
 Surfe
 Paisagem
 Outro

11 - Se você respondeu outro na questão anterior, escreva qual foi essa outra motivação.

R: _____

Avaliação da Qualidade do Parque da Guarita

1 - Como você avalia o acesso ao Parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

2 - Como você avalia a localização do Parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

3 - Como você avalia a acessibilidade para pessoas com deficiência?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

4 - Como você avalia os banheiros do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente
)Não se aplica

5 - Como você avalia o horário de funcionamento do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente
)Não se aplica

6 - Como você avalia a sinalização externa (placas indicativas)?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

7 - Como você avalia a sinalização interna do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

8 - Como você avalia o ambiente e o conforto no parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

9 - Como você avalia a limpeza do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

10 - Como você avalia a poluição sonora no parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

11 - Como você avalia a proatividade dos funcionários do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

12 - Como você avalia a aparência e postura dos funcionários?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

13 - Como você avalia a apresentação do parque pelos funcionários? (como os funcionários forneceram informações a respeito do parque)

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente
)Não se aplica

14 - Como você avalia a atenção dos funcionários do parque para com os turistas?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

15 - Como você avalia o atendimento das reclamações pelos funcionários do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente
)Não se aplica

16 - Como você avalia a sua confiança em relação aos funcionários do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

17 - Como você avalia o conhecimento técnico dos funcionários do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente
)Não se aplica

18 - Como você avalia a sensibilidade cultural (idiomas, costumes, idade) no atendimento dos funcionários do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente
)Não se aplica

19 - Como você avalia a sua aprendizagem no parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

20 - Como você avalia as opções de entretenimento do parque?

-)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

21 - Como você avalia a capacidade do parque de prender sua atenção com atividades não rotineiras?

-)Péssimo
)Ruim

)Médio
)Bom
)Excelente
22 - Como você avalia a beleza do parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

23 - Como você avalia a vigilância, em relação a proteção contra furtos e roubos no parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

24 - Como você avalia a segurança nos atrativos, quanto ao risco de acidentes no parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

25 - Como você avalia o preço pago em relação a qualidade do parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

26 - Como você avalia a comunicação externa (propaganda e anúncios) do parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

27 - Como você avalia a inovação nos serviços oferecidos pelo parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

28 - Como você avalia a manutenção dos equipamentos do parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente

29 - Como você avalia a pronta resposta as solicitações dos clientes no parque?

)Péssimo
)Ruim
)Médio
)Bom
)Excelente
)Não se aplica