

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

JAD JACQUELINE FERRAZ BUENO

A SATISFAÇÃO DO VISITANTE NAS UNIDADES DE CONSERVAÇÃO: UMA
COMPARAÇÃO ENTRE O PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS (AM) E A
FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS (PA)

PONTA GROSSA

2018

JAD JACQUELINE FERRAZ BUENO

A SATISFAÇÃO DO VISITANTE NAS UNIDADES DE CONSERVAÇÃO: UMA
COMPARAÇÃO ENTRE O PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS (AM) E A
FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS (PA)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
para obtenção do título de Bacharel em Turismo
na Universidade Estadual Ponta Grossa.

Orientadora: Prof^a.Dr^a. Jasmine Cardozo Moreira

PONTA GROSSA

2018

RESUMO

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

Palavras-chave: Unidades de Conservação; Satisfação do Visitante; Uso público.

ABSTRACT

The main objective of this work is to analyze the satisfaction of visitants in protected areas such as Anavilhanas National Park and National Forest of Tapajós, both located in the Amazon. The methodology used is a bibliographical and documentary research, based on data that was already collected in these Federal Conservation Units. This research was developed in partnership with the West Virginia University (WVU) along with the US Forest Service International Programs and the Ponta Grossa State University (UEPG), who has been collecting data of the conservation units mentioned from 2014 to 2017. The results aim to identify the satisfaction or dissatisfaction of the visitants, and analyze the open questions about what they liked and disliked, looking forward to better understand the Conservation Units and its process of visitation, and thus suggesting for the responsible management organs some points that may be improved and implemented in the CUs.

Keywords: Conservation Unit; Visitors Satisfaction; Public Use.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Fatores que influenciam na formação das expectativas.....	26
Figura 2: Parque Nacional de Anavilhanas (AM).....	28
Figura 3: Parque Nacional de Anavilhanas.	29
Figura 4: Interação dos turistas com os botos-vermelhos.	30
Figura 5: Flutuante dos botos.....	32
Figura 6: Trilha aquática pela floresta	33
Figura 7: Trilha terrestre.....	34
Figura 8: Floresta Nacional de Tapajós.....	37
Figura 9: Floresta Nacional de Tapajós (PA).....	38
Figura 10: Sumaúma Gigante	39
Figura 11: Trilha para Torre LBA.....	40

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Características que compõem o Ecoturismo	17
Quadro 2: Análise Matriz F.O.F.A do Parque Nacional de Anavilhanas.....	35
Quadro 3: Resultado quantitativo dos comentários.....	75

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: O que menos e mais gostou do PARNA Anavilhanas.....	42
Tabela 2: O que mais e menos gostou da FLONA Tapajós	43
Tabela 3: Satisfação geral.....	45
Tabela 4: Satisfação Geral	61

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou da paisagem	46
Gráfico 2: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou de Serviços.	49
Gráfico 3: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou em Atividades/Outros.	52
Gráfico 4: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou da Paisagem.	54
Gráfico 5: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou de Serviços.	57
Gráfico 6: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou de Atividades/Outros.	59
Gráfico 7: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou da paisagem.	62
Gráfico 8: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou em serviços.	65
Gráfico 9: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou em Atividades/Outros.	68
Gráfico 10: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou em paisagem.	69
Gráfico 11: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou em serviço.	71
Gráfico 12: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou em atividades/outros.	73

LISTA DE SIGLAS

ABETA – Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura.

CNUC - Cadastro Nacional de Unidades de Conservação.

ESEC – Estação Ecológica.

FLONA – Floresta Nacional de Tapajós.

ICMBIO – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade.

OMT – Organização Mundial do Turismo.

PARNA – Parque Nacional de Anavilhanas

SNUC - Sistema Nacional de Unidades de Conservação.

TAN – Turismo em Áreas Naturais.

UC – Unidades de Conservação.

UEPG – Universidade Estadual de Ponta Grossa.

WVU – Universidade de West Virginia.

SUMÁRIO

RESUMO	3
INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO I: USO PÚBLICO EM UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	13
1.1 TURISMO EM ÁREAS NATURAIS	13
1.2 UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	18
1.2.1 CATEGORIAS DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO.....	21
1.3 USO PÚBLICO.....	22
1.4 MONITORAMENTO	23
1.5 SATISFAÇÃO DO VISITANTE.....	24
CAPÍTULO II: UNIDADES DE CONSERVAÇÃO DA AMAZÔNIA: PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS E FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS	28
2.1 PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS - AM	28
2.2 FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS - PA.....	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS E DISCUSSÕES	42
3.1 PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS	44
3.1.1 O que menos gostou – Paisagem	46
3.1.2 O que menos gostou – Serviços	48
3.1.3 O que menos gostou – Atividades/Outros	52
3.1.4 O que mais gostou – Paisagem	54
3.1.5 O que mais gostou - Serviços	56
3.1.6 O que mais gostou – Atividades/Outros	58
3.2 FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS	61
3.2.1 O que menos gostou – Paisagem	62
3.2.2 O que menos gostou – Serviços.	65
3.2.3 O que menos gostou – Atividades/Outros.....	68
3.2.4 O que mais gostou – Paisagem.	69
3.2.5 O que mais gostou – Serviços.....	71
3.2.6 O que mais gostou – Atividades/Outros	73
4 CONCLUSÃO	78
REFERÊNCIAS	80
ANEXO A	85
ANEXO B	90

INTRODUÇÃO

As diversas áreas naturais protegidas no país contribuem para o fortalecimento do turismo, e essas áreas são chamadas de Unidades de Conservação (UCs) que tem como objetivo a preservação dos ecossistemas, bem como da sua população e do patrimônio biológico existente, agregando valor e beneficiam às comunidades adjacentes. Essas áreas estimulam o uso sustentável de seus recursos naturais, possibilitam um aumento de atividades econômicas para a população e seu entorno.

As UCs federais são administradas pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), e as estaduais e municipais são administradas por meio de sistemas respectivos à sua esfera. Elas também são divididas em dois grupos, conforme os objetivos de manejo e tipos de uso, são eles: Unidades de Proteção Integral e Unidades de Uso Sustentável, ambas com o objetivo principal de conservação da natureza.

Esses dois grupos são divididos em várias categorias, entretanto, os objetos de estudo deste trabalho são os Parques Nacionais (proteção integral) e as Florestas Nacionais (uso sustentável).

Desde 2014 a Universidade de West Virginia (WVU) em parceria com o *US Forest Service - International Programs* (Programas Internacionais do Serviço Florestal dos EUA) e a Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) desenvolvem a pesquisa intitulada *“Turismo, Manejo de Uso Público e a Percepção do Visitante: Coleta de dados e Pesquisa em Áreas”*, em diversas UCs federais, principalmente em Parques Nacionais, no sentido de propor melhores práticas em turismo e manejo de uso público. Os dados já foram diretamente coletados com os visitantes nos anos de 2014 a 2017.

Pesquisas realizadas entre os anos de 2016 e 2017 tiveram como objetivo verificar o perfil do visitante, entretanto, algumas perguntas em aberto não foram analisadas, como: o que mais gostou e o que menos gostou. Deste modo, este trabalho foi desenvolvido com os dados já coletados no Parque Nacional de Anavilhanas

(PARNA), localizado no Estado do Amazonas, e na Floresta Nacional de Tapajós (FLONA), localizada no Estado do Pará.

O PARNA Anavilhanas, foi criado como Estação Ecológica, e em 2008 foi feita uma recategorização para Parque Nacional. A UC tem como objetivo a preservação de um dos maiores arquipélagos fluviais do mundo e também a conservação do bioma Amazônia (ICMBio, 2018). A FLONA de Tapajós, localizada as margens do Rio Tapajós, no Pará, é uma UC federal criada em 1974, com área de quase 600.000 hectares e representação significativa da biodiversidade da Amazônia (icmbio,2018).

A pesquisa foi desenvolvida para comparar os dados coletados nas duas UCs, verificando o perfil dos visitantes, analisando o que mais gostou e o que menos gostou com base na satisfação. Para Kotler (2000, p. 58) “satisfação consiste na sensação de prazer ou desapontamento resultantes da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às suas expectativas.”

A satisfação do visitante é fundamental para alavancar o serviço ofertado no local e para que sejam aplicadas melhorias a partir desta coleta de dados. Segundo Panosso Netto e Gaeta (2010) a satisfação do turista é considerada um importante indicador que permite avaliar em que medida a experiência vai ao encontro das expectativas. Neste contexto, a satisfação é um sentimento que resulta das expectativas do visitante, que irá concluir de acordo com essas expectativas se ele sentiu-se satisfeito ou não.

Com base nisso, a questão central da pesquisa é saber: Qual o grau de satisfação dos visitantes, e há discrepância entre o Parque Nacional de Anavilhanas e Floresta Nacional de Tapajós?

Diante disso, o objetivo geral da pesquisa é: “Analisar a satisfação do visitante no Parque Nacional de Anavilhanas (AM) e na Floresta Nacional de Tapajós (PA)” e como objetivos específicos:

- a) Verificar os dados coletados;
- b) Descrever os pontos positivos e negativos na visão dos visitantes das unidades de conservação;
- c) Sugerir ações para a gestão baseando-se na análise dos dados coletados nas unidades de conservação.

A metodologia aplicada foi a pesquisa bibliográfica e documental utilizando os dados já coletados da pesquisa sobre a percepção do visitante (MOREIRA, 2015; BURNS et al 2017), em questionários aplicados diretamente com visitantes entre 2014 e 2017 no Parque Nacional de Anavilhanas e na Floresta Nacional de Tapajós, integra a pesquisa que possui a autorização do SISBIO¹ nº. 42819-7. Esta pesquisa foi de análise qualitativa, onde foi realizada a apreciação da satisfação dos visitantes em relação às Unidades de Conservação, categorizando os dados e analisando os pontos positivos e negativos na percepção do visitante, com base nisso, sugerindo melhorias para a gestão das Unidades de Conservação.

O estudo visa identificar quais produtos e serviços estão satisfazendo o turista no local, permitindo que os gestores do ICMBio (Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade) e demais órgãos integrantes desenvolvam melhores programas de uso público e manejo de visitação, baseando-se na análise dos dados coletados diretamente com os visitantes e a sugestão é que esses órgãos utilizem desta metodologia em outras UCs. A importância do estudo é criar subsídios para sua gestão, bem como a melhoria das atividades, estruturas e procedimentos das áreas com base na análise da satisfação do visitante nas duas UCs.

No capítulo I serão tratados assuntos sobre turismo em áreas naturais destacando quais as principais atividades relacionadas com UCs e de uso sustentável, unidades de conservação e seus conceitos, plano de manejo e zoneamento, categorias de UCs, quais são e diferença entre elas, uso público e monitoramento. No capítulo II será abordada a caracterização das duas UCs e as principais atividades de uso público. E no capítulo III é feita a apresentação dos resultados dos dados coletados nas duas UCs e discussões.

¹ O SISBIO é um sistema de atendimento a distância que permite a pesquisadores solicitarem autorizações para coleta de materiais e realização de pesquisas em Unidades de Conservação.

CAPÍTULO I: USO PÚBLICO EM UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

Neste capítulo serão abordados os temas Turismo em Áreas Naturais que apresenta alguns segmentos em áreas protegidas e suas principais atividades, Unidades de Conservação relata sobre o que é uma UC, a importância de um plano de manejo e seu zoneamento na área e suas categorias onde contem as diferenças entre os dois objetos de estudo, Uso Público e a importância do desenvolvimento dessa atividade, Monitoramento fala sobre a importância de essas áreas possuírem acompanhamento e fiscalização; e A satisfação do Visitante fala sobre a diferença entre necessidades e desejos dos consumidores/turistas e o que leva a pessoa a satisfação de algo.

1.1 TURISMO EM ÁREAS NATURAIS

Muitos atrativos turísticos em áreas naturais atraem uma quantidade expressiva de visitantes, porém, a falta de planejamento pode afetar negativamente o espaço natural. A relação entre turismo e meio ambiente, valoriza áreas, bem como sua fauna, flora e sua geologia, proporcionando benefícios à comunidade e a seu entorno. As Diretrizes para o Turismo em Áreas Naturais (TAN) no Paraná (2000, p. 4) conceitua TAN como:

Turismo em áreas naturais é um segmento do turismo que utiliza o patrimônio natural e cultural, de forma sustentável, com intercâmbio sob diferentes formas entre o homem e a natureza, para promover a conservação dos recursos locais (físicos e humanos), otimizando os custos e ganhos ambientais, culturais, econômicos e sociais, orientado por planejamentos participativos.

Nem sempre o planejamento e gestão dessas áreas são possíveis, pois, além de dependerem do setor econômico também existe a falta de conhecimento quanto tornar-se um produto turístico a partir de atrativos da natureza. A atividade turística requer planejamento com objetivo de potencializar os impactos positivos e negativos, utilizando os recursos de maneira racional, respeitando o meio ambiente.

No Brasil, o interesse por atividades em ambientes naturais está em crescimento, onde os turistas tem preferência por atrativos geológicos e geomorfológicos, como praias, rios, cavernas, montanhas, lagoas, paredões rochosos, fontes termais, cachoeiras, vulcões, cânions, etc. (MOREIRA, 2011), e o que os motiva a visitarem esses atrativos é a apreciação pela natureza.

O turismo em áreas naturais engloba segmentos da atividade turística como o turismo rural, turismo de aventura, turismo de sol e praia, geoturismo, o ecoturismo, turismo educacional, entre outros. Como o turista busca por novas experiências e estilos de vida diferentes, principalmente os que residem em áreas urbanas, a alternativa para os que procuram fugir de sua rotina é o meio rural, onde possam apreciar novas paisagens com características naturais ou históricas.

O Turismo Rural fundamenta-se em aspectos de recursos naturais e culturais e as comunidades. Com base nesses aspectos, define-se que é um conjunto de atividades turísticas no meio rural, envolvido na produção agropecuária, acrescentando valor aos produtos e serviços e também resgatando e incentivando o patrimônio cultural e natural da comunidade. (MTUR, 2010). O turismo rural caracteriza-se pela valorização do patrimônio – natural e cultural – trabalhando com a oferta de seus produtos locais e a conservação da natureza, além de ter comprometimento com atividades agropecuárias.

A primeira experiência que o Brasil teve com o Turismo Rural, foi por volta de 1986, no município de Lages em Santa Catarina, onde surgiram as primeiras propriedades abertas para visitação. A partir de então esse segmento foi se expandindo entre as regiões e os empreendedores - donos das propriedades - começaram a investir nos seus atrativos beneficiando-se com os impactos positivos, porém, também trouxe alguns impactos negativos por falta de planejamento e embasamento necessário para manter o atrativo (MTUR,2010).

Outro segmento de turismo em áreas naturais é o Turismo de Aventura, onde a principal motivação pela prática é a busca por novas experiências e por diversas sensações. “Turismo de aventura compreende os movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo.” (MTUR,

2010, p.16). As principais atividades realizadas no Turismo de Aventura podem ser divididas em três elementos da natureza: Terra, Água e Ar.

- Atividades na Terra: caminhadas, caminhadas longas (trekking), caminhadas curtas (Hiking), arborismo, bungee jump, cachoeirismo, cavalgadas, canionismo, montanhismo, rapel, cicloturismo, entre outras modalidades;
- Atividades na Água: bóia-cross, rafting, canoagem, stand up paddle, mergulho autônomo, snorkeling, surfe, etc;
- Atividades no Ar: voo livre (parapente, asa delta), balonismo, paraquedismo.

De acordo com a ABETA (Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura):

O Brasil é um grande destino para as viagens na natureza e para as atividades da vida ao ar livre. De norte a sul, de leste a oeste, o país oferece paisagens incríveis, inúmeros Parques Nacionais, diversidade de culturas e muitos destinos para serem explorados (ABETA, 2018).

Esse segmento é de grande potencial no Brasil, que possui grande diversidade de atrativos naturais sendo utilizados também internacionalmente. O país foi eleito como o melhor país do mundo para o turismo de aventura, aponta o ranking Global Best Countries (BRASIL, 2016). É importante que esse segmento seja ofertado com responsabilidade e segurança para os turistas, mesmo que muitas das atividades sejam por risco próprio do praticante, estas atividades devem visar o turismo sustentável, para preservação e conservação do meio ambiente e garantindo uma boa experiência ao turista.

O geoturismo é considerado um novo segmento no âmbito de turismo em áreas naturais, com ênfase em seus aspectos geológicos como os principais atrativos turísticos, aliando o conhecimento científico ao patrimônio natural de fácil compreensão para os turistas e visando ser de modo sustentável. Para Hose (2000, p. 136) a definição de geoturismo é a disponibilização dos serviços de meios interpretativos que agregam valor e benefícios sociais de lugares com atrativos geológicos e

geomorfológicos, garantindo a conservação e de uso para estudantes, turistas e pessoas com interesses recreativos. (MOREIRA, 2011, p. 28).

Esse segmento é realizado por pessoas que tem interesse conhecer em aspectos geológicos e geomorfológicos de um local e também por turistas que não possuam conhecimento específico sobre geologia, mas que apreciam a paisagem. Estes segmentos devem estar comprometidos com os princípios do turismo sustentável, que pode ser entendido segundo Swarbrooke (2000, p.19) como: “Formas de turismo que satisfaçam hoje as necessidades dos turistas, da indústria do turismo e das comunidades locais, sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem as suas próprias necessidades”.

Ainda segundo o autor (op. cit., p 20), o turismo sustentável engloba o “turismo alternativo, turismo responsável, turismo brando, turismo de impacto mínimo, turismo propício ao meio ambiente e o ecoturismo”. Para a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2005), o turismo sustentável pode ser definido como o turismo que atende aos impactos econômicos, sociais e ambientais atuais e futuros, tratando as necessidades dos visitantes, das comunidades, das indústrias e do meio ambiente.

O turismo sustentável deve alcançar três dimensões: ambiental (conservação e preservação do meio ambiente), econômica (bem-estar) e sociocultural (valorização e integração cultural). Com objetivo de criar uma boa relação entre o homem e a natureza, a proteção de ecossistemas e a integração natural e cultural, visando garantir um equilíbrio entre essas dimensões e um futuro sustentável.

O ecoturismo é um segmento que cumpre com os princípios básicos da sustentabilidade, comprometido com o meio ambiente. A diferença entre turismo sustentável e ecoturismo é que o Turismo Sustentável se caracteriza pelas dimensões sociocultural, econômica e ambiental, já o Ecoturismo fica na preservação e interpretação dos recursos naturais baseando-se na sustentabilidade. (MTur, 2008).

De acordo com Barros (1994, p.19) “entende-se o ecoturismo como uma atividade turística de forma sustentável que utiliza o patrimônio natural e cultural, incentivando a conservação e a formação da educação ambiental através da interpretação do ambiente, proporcionando o bem estar das populações envolvidas”.

Sendo assim, como o ecoturismo tem como objetivo principal a preservação e conservação das áreas naturais, esta atividade pode trazer benefícios tanto para o meio ambiente como para as próprias comunidades, pois, pode sensibilizar sobre a importância de conservar estes locais.

A primeira tentativa de conceituar o turismo em áreas naturais no Brasil era denominada como Turismo Ecológico, logo após, nos anos 1990 adotou-se a expressão de Ecoturismo. As principais características que compõem o Ecoturismo estão descritas no Quadro 1:

Quadro 1: Características que compõem o Ecoturismo

Características	Descrição
Atividades praticadas	Atividades de observação (fauna e flora) e contemplação (trilhas, caminhadas, mergulho) da natureza.
Escala	Caracteriza-se pela minimização de impactos que a visitação pode causar. Possui dois principais aspectos: - Volume e intensidade de fluxo turístico; - Porte de equipamentos.
Proteção e conserva�o de recursos naturais	Estratégias e a�o es para minimizar os impactos negativos causados na natureza. Dispõe das seguintes metodologias de gestão ambiental: <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos reguladores; • Licença; • Zoneamento; • Padrão; • Tecnologias e técnicas sustentáveis; • Recupera�o de áreas degradadas; • Reflorestamento.
Paisagem	Locais onde a conserva�o e atmosfera são os principais elementos que motivam a visita�o, onde há uma concilia�o entre o meio físico, biológico e cultural que fortalecem a paisagem.

Interpretação ambiental	Um recurso de fácil compreensão, que atraia o interesse e atenção do visitante, contendo informações sobre a natureza, fatos e esclarecimento de dados que muitas vezes não ficam claras apenas pela interpretação do turista. Considerado também uma forma de educação ambiental.
Educação ambiental	Processo de valores sociais, atitudes e conhecimentos voltados para a conservação do meio ambiente, estimulando ecologicamente a proteção ambiental e ao respeito por todas as formas de vida.

Fonte: Adaptado de MTUR (2008, p.21-29)

Esses segmentos de turismo em áreas naturais visam um desenvolvimento sustentável garantindo que as gerações futuras também possam usufruir desses atrativos e que eles permaneçam com suas próprias características sem muita intervenção humana, valorizando e integrando a sua cultura.

1.2 UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

De acordo com o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC) Lei nº 9.985, artigo 2º do decreto define UCs como:

Espaço territorial e seus recursos ambientais, incluindo as águas jurisdicionais, com características naturais relevantes, legalmente instituído pelo Poder Público, com objetivos de conservação e limites definidos, sob regime especial de administração, ao qual se aplicam garantias adequadas de proteção.

Diante disso, Santos (2014) menciona que as pesquisas em unidades de conservação são de extrema importância, onde estes espaços apresentam características naturais onde a função é garantir a representatividade das diferentes populações, habitats e ecossistemas e a preservação do patrimônio biológico existente.

As Unidades de Conservação são áreas protegidas que integram o Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC), instituído em 18 de julho de 2000 pelo Decreto Lei nº 9.985. De acordo com o artigo 2º do decreto, elas podem ser de uso direto, uso indireto e uso sustentável.

- Uso direto: envolvem coleta e uso, de forma comercial ou não, dos recursos naturais;
- Uso indireto: não envolve consumo, coleta, dano ou uso dos recursos naturais;
- Uso sustentável: exploração do ambiente de maneira a garantir a perenidade dos recursos ambientais renováveis e processos ecológicos, mantendo a biodiversidade e os demais atributos ecológicos, de forma socialmente justa e economicamente viável.

Atualmente existem 665 Unidades de Conservação de Proteção Integral e 1435 de Uso Sustentável catalogadas no Cadastro Nacional de Unidades de Conservação (CNUC) (MMA, 2017), das quais 324 são geridas pelo ICMBio (ICMBIO, 2017). É importante que estas áreas possuam um Plano de Manejo, contendo as diretrizes para o uso e gestão da UC, que auxiliem os gestores na tomada de decisão.

O SNUC Lei nº 9.985/2000, artigo 27º, determina que “o Plano de Manejo deve abranger a área da unidade de conservação, sua zona de amortecimento e os corredores ecológicos, incluindo medidas com o fim de promover sua integração à vida econômica e social das comunidades vizinhas”.

Toda UC tem um prazo máximo de 5 anos para a elaboração do Plano de Manejo a partir de sua criação. A Lei nº 9.985, de acordo com o artigo 2º, também define Plano de Manejo como documento técnico com fundamento nos objetivos gerais da unidade de conservação, onde se determina o zoneamento e as normas do uso da área e o manejo dos recursos naturais e também a implantação das estruturas físicas necessárias à gestão.

O plano de manejo é uma ferramenta fundamental para a UC, onde visa cumprir os objetivos estabelecidos, definir objetivos específicos de manejo, orientando na gestão e promovendo o manejo da UC, e também pelo conhecimento disponível e/ou gerado (ICMBIO, 2017).

Nem todas as UCs possuem Plano de Manejo, por ser muito caro e necessitar de profissionais de diversas áreas para a elaboração do documento, e ao longo desse processo existem algumas etapas a serem cumpridas na sua realização, como análise de dados bióticos e abióticos, socioeconômicos, históricos e culturais de interesse e como estes se relacionam a UC (ICMBIO, 2017).

Uma UC pode ser dividida em até oito partes pelo zoneamento, onde são delimitadas as áreas para visitação, área para conservação e monitoramento da fauna e flora, área para administração, etc. O zoneamento é o ponto onde serão delimitadas as diferentes áreas onde ocorrerão as atividades dentro da UC. O conceito de zoneamento estabelecido pelo SNUC (2000) são setores ou zonas com objetivos de manejo e normas específicas, com o intuito de proporcionar meios e condições para alcançar os objetivos de forma harmônica e eficaz.

O zoneamento serve para identificar qual uso determinada área vai ter, se precisa de cuidados especiais, onde pode ter visitação, qual área restrita para pesquisas e monitoramento. Essas áreas são divididas em:

1. *Zona Intangível*: Não é permitido visitação, limitado a pesquisas e monitoramento, apenas em casos especiais. É uma zona reservada para a proteção integral dos ecossistemas, monitoramento ambiental e recursos genéticos;
2. *Zona Primitiva*: Tem como objetivo a proteção da zona intangível, onde tem mínima intervenção humana. São permitidas pesquisas científicas e atividades de fiscalização;
3. *Zona de Uso Extensivo*: Pode apresentar algumas alterações humanas, tem como objetivo a manutenção do ambiente natural com mínimo de impacto. Oferece acesso a um público, com fins educativos e recreativos;
4. *Zona de Uso Intensivo*: Possuem infraestrutura e outros serviços oferecidos ao público, áreas mais utilizadas pelos turistas;
5. *Zona de Recuperação*: Tem como objetivo deter a degradação dos recursos ou restauração das áreas que sofreram alteração, direta ou indireta. Uso apenas para educação;
6. *Zona de Uso Especial*: Destinada para áreas da administração, manutenção e serviços, visitação apenas para fins educacionais;

7. *Zona de Uso Conflitante*: Áreas ocupadas por empreendimentos de utilidade pública;

8. *Zona de Ocupação*: Concentração da população residente.

E por fim, existe a Zona de Amortecimento que é uma área ao redor da unidade de conservação destinada a filtrar os impactos negativos causados pelas atividades que ocorrem fora da unidade de conservação. A Lei do SNUC (2000) define como: “o entorno de uma unidade de conservação, onde as atividades humanas estão sujeitas a normas e restrições específicas, com o propósito de minimizar os impactos negativos sobre a unidade”.

As zonas de amortecimento não fazem parte da unidade de conservação, mas estão localizadas no entorno do local, elas tem como objetivo contribuir com a preservação dos ecossistemas e garantindo a área protegida contendo os impactos externos negativos que possam afetar a UC.

1.2.1 CATEGORIAS DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

As Unidades de Conservação são divididas em duas categorias, as de proteção integral e as de uso sustentável. As UCs de proteção integral são aquelas que permitem o uso indireto dos recursos, enquanto que as de uso sustentável possibilitam o uso direto. De acordo com o SNUC (2000) estes dois grupos se dividem em:

- Unidades de Proteção Integral: Estação Ecológica; Reserva Biológica; Parque Nacional; Monumento Natural; e Refúgio de Vida Silvestre.
- Unidades de Uso Sustentável: Área de Proteção Ambiental; Área de Relevante Interesse Ecológico; Floresta Nacional e Reserva Extrativista; Reserva da Fauna; Reserva de Desenvolvimento Sustentável; e Reserva Particular do Patrimônio Natural.

Assim, diferenciam-se as categorias de UCs de Parque Nacional e Floresta Nacional, visto que ambas são objetos de estudo desta pesquisa. Um Parque Nacional tem como objetivo:

a preservação de ecossistemas naturais de grande relevância ecológica e beleza cênica, possibilitando a realização de pesquisas científicas e o desenvolvimento de atividades de educação e interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza e de turismo ecológico.

Já uma Floresta Nacional difere de parque nacional principalmente no sentido que permite a realização de atividades econômicas dentro da UC, além de permitir que as comunidades locais vivam nas áreas.

uma área com cobertura florestal de espécies predominantemente nativas e tem como objetivo básico o uso múltiplo sustentável dos recursos florestais e a pesquisa científica, com ênfase em métodos para a exploração sustentável de florestas nativas.

Ambas as Unidades de Conservação permitem a visitação turística, o que gera recursos que possibilitam melhorias locais e também contribuem por meio da educação ambiental com a conscientização sobre a importância da conservação do meio ambiente.

1.3 USO PÚBLICO

Os turistas, principalmente os que residem em áreas urbanas, procuram pelas áreas naturais para ter seu momento de lazer, recreação e um maior contato com a natureza para fugir de suas rotinas. Por isso, vem aumentando consideravelmente a procura pelas UCs. Vallejo (2013, p.16) afirma que “de todas as UCs do sistema nacional, os parques públicos são os mais populares e sobre eles recaem as maiores atenções em relação ao uso recreativo e turístico”.

Estas áreas possuem recursos únicos que precisam de proteção para que não se tornem áreas degradadas. O mesmo autor (2013, p.13), menciona que “as atividades também podem causar diversos impactos negativos, sociais e ambientais, podendo também comprometer as características das áreas e da visitação”, por isso, se bem manejadas, a atividade econômica pode gerar benefícios tanto para a população como para a UC e causando um menor impacto ao meio ambiente.

Portanto, é importante que nas UCs haja o reconhecimento dos impactos que o turismo pode causar, implantando monitoramento e gestão de uso público minimizando os impactos da visitação. Para Pimentel (2013) o uso público dos parques causa impactos ambientais, que precisam ser manejados. No caso das áreas de uso mais intenso, o manejo apoia-se no conceito de capacidade de carga².

A definição de uso público dada por Vallejo (2013, p.15):

...está associada ao processo de visitação das áreas protegidas, podendo se manifestar como atividades educativas, de lazer, esportivas, recreativas, científicas e de interpretação ambiental, que proporcionam ao visitante a oportunidade de conhecer, entender e valorizar os recursos naturais e culturais existentes.

As atividades de uso público podem ser realizadas de várias maneiras, o que abre um leque de opções para quem vai visitar. O conhecimento da percepção do visitante, as características e com que frequência aquela área é visitada, são elementos importantes para o desenvolvimento do plano de manejo, e para que possam ter um maior controle e gestão da área.

1.4 MONITORAMENTO

O Brasil possui diversas UCs, que necessitam de uma forma de acompanhamento na gestão e em seu manejo. Sem o monitoramento elas podem se desenvolver de forma desorganizada e apresentar ameaças a biodiversidade, causando também impactos socioambientais.

O monitoramento de áreas protegidas consiste em uma avaliação desses locais onde é realizada diariamente uma coleta de dados e informações, detectando os possíveis problemas e com isso, podendo agir, precocemente, para que esse problema não se torne ainda maior. Para o Ministério do Meio Ambiente (2009, p. 4) entende-se por monitoramento ambiental:

² A capacidade de carga é até onde uma área pode suportar ao máximo de visitantes, que tenha recursos para atender a todos sem que cause impactos na UC.

o conhecimento e acompanhamento sistemático da situação dos recursos ambientais dos meios físico e biótico, visando a recuperação, melhoria ou manutenção da qualidade ambiental. A qualidade ambiental está relacionada ao controle de variáveis ambientais, que se alteram, seja em função das ações antrópicas, seja em função de transformações naturais.

A importância do monitoramento nas UCs é contribuir para um desenvolvimento sustentável da área, podendo agir de antemão nos problemas que poderiam ser causados ao meio ambiente. No Brasil, um exemplo é o Instituto Socioambiental (ISA), que tem como finalidade “propor soluções de forma integrada a questões sociais e ambientais com foco central na defesa de bens e direitos sociais, coletivos e difusos relativos ao meio ambiente, ao patrimônio cultural, aos direitos humanos e dos povos.” (INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL, 2018). Um dos focos principais da organização é o monitoramento de áreas como Terras Indígenas (TIs) e as Unidades de Conservação (UCs).

Para Antongiovanni (2002, p. 340) monitoramento consiste:

Atentar-se aos objetivos específicos das UCs, estejam eles relacionados com a manutenção da biodiversidade, com a proteção de espécies ameaçadas de extinção, a proteção e recuperação de recursos hídricos, a promoção da educação ambiental e do ecoturismo, incentivo a pesquisas científicas e proteção dos recursos naturais necessários à sobrevivência das populações tradicionais.

A importância do monitoramento em áreas protegidas se dá em função da conservação da biodiversidade e da geodiversidade, influenciando positivamente no manejo de uso público, bem como agregando valor ao patrimônio ambiental e cultural.

Se não houvesse um monitoramento dessas áreas, a gestão perderia o controle dos impactos causados sem que pudessem evita-los e minimizá-los a tempo, fazendo com que ficassem degradadas e futuramente até abandonada.

1.5 SATISFAÇÃO DO VISITANTE

O turismo em áreas naturais tem potencial de gerar benefícios nas Unidades de Conservação, como a preservação e conservação do meio ambiente. No entanto, às

vezes as atividades turísticas realizadas na UC trazem alguns impactos negativos, o que gera a insatisfação dos visitantes no local. Por isso, é importante que a gestão utilize ferramentas para atrair turistas, porém o sucesso do atrativo irá depender se as pessoas que trabalham na área estão capacitadas para identificar o seu público-alvo e qual o produto/serviço irá satisfazer os consumidores. Uma das ferramentas que devem ser utilizadas é o marketing estratégico, onde pode-se entender as necessidades e desejos dos visitantes, entregando valor ao cliente com objetivo de obter sua satisfação.

As necessidades são os elementos básicos de que uma pessoa precisa para viver, por exemplo, alimentação, segurança, vestuário, dinheiro, etc, e os desejos vão se modificando conforme o que o deixa feliz não sendo algo de essencial, transformadas pelas características individuais e pela cultura. Para Kotler (2007, p.5) “o marketing se destaca por ações que construam relacionamentos e os fidelize, pois é por meio dessas relações que se torna possível a criação de uma troca de valores entre empresa e cliente”.

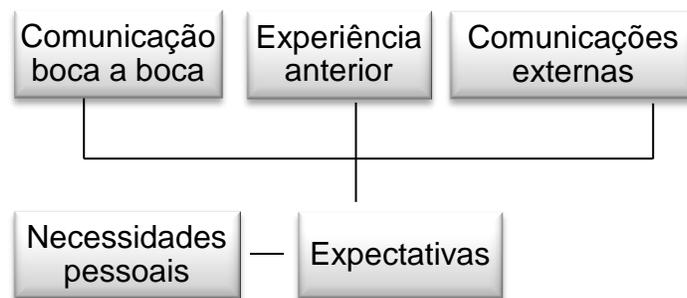
A satisfação irá depender das influências positivas e negativas que o consumidor teve como experiência e também das expectativas quanto ao lugar. Lovelock e Wright (2006) afirmam que antes da compra, os clientes possuem uma expectativa baseado nas suas necessidades individuais, experiências passadas, recomendações por terceiros e propaganda de um fornecedor de serviços.

A satisfação é o grau em que o serviço atende ou supera as expectativas dos consumidores que irão julgar o serviço de acordo com a qualidade do serviço prestado. Mas é preciso mais do que satisfazer, é também necessário encantar o consumidor, tornando assim um cliente fidelizado. Para Kotler (1998, p. 53) “a alta satisfação ou o encantamento cria afinidade emocional com a marca, não apenas preferência racional, tendo como resultado a alta lealdade do consumidor”.

Por fim, o autor (2007) define satisfação como o que o cliente percebe em relação ao desempenho do produto comparando com suas expectativas. Caso esse desempenho não corresponda com suas expectativas, ele ficará insatisfeito e se corresponder, ficará satisfeito. Se ultrapassar as expectativas, o cliente ficará extremamente satisfeito ou encantado.

Como objetivo do estudo é uma comparação da satisfação do visitante entre as Unidades de Conservação PARNA Anavilhanas e FLONA Tapajós, analisando o que o visitante mais gostou e o que menos gostou, o que leva ao nível de expectativas que o visitante tem quanto ao lugar, se a experiência vai suprir suas expectativas para no fim obter satisfação. Alguns fatores que influenciam na formação das expectativas do visitante (Figura 1):

Figura 1: Fatores que influenciam na formação das expectativas.



Fonte: Adaptado de GIANESI e CORRÊA (2007.p.82).

A comunicação boca a boca é a troca de ideias entre as pessoas sobre um determinado produto/serviço, onde a experiência passada dependerá da expectativa criada pela pessoa, se essa expectativa for alta e não atender ao esperado, isso pode gerar algumas frustrações e o visitante pode transparecer essa experiência a terceiros, as pessoas também costumam procurar por recomendações antes de realizar tal atividade para fazer uma avaliação de qualidade antes mesmo de usufruir do produto/serviço.

A experiência anterior é o conhecimento que o visitante já tem sobre o local o que irá torná-lo mais exigente quanto aos serviços prestados. As comunicações externas são as expectativas criadas pelo próprio “fornecedor”, através de propagandas, influenciando a pessoa a consumir seu produto/serviços gerando certa expectativa. As necessidades pessoais são quando uma pessoa já satisfaz uma necessidade anterior e busca realizar uma próxima, a fim de cumprir sua insatisfação com algo, baseado nisso, a necessidade pessoal é o fator principal na formação de expectativas.

Levando em consideração que as necessidades dos visitantes também são importantes no processo de avaliação da qualidade do serviço, de acordo com Giansi e Corrêa (2007, p.81) “as necessidades representam importante fator formador das expectativas”, nesse caso, as UCs podem atender as necessidades básicas dos visitantes - como exemplo, que possua infraestrutura básica, acessibilidade, etc. - contribui para que a experiência do visitante seja a melhor possível e aumente suas expectativas quanto ao lugar e a paisagem.

CAPÍTULO II: UNIDADES DE CONSERVAÇÃO DA AMAZÔNIA: PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS E FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS

Neste capítulo será apresentada a caracterização das UCs, abordando assuntos sobre as principais atividades turísticas e uso público atual.

2.1 PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS - AM

O Parque Nacional de Anavilhanas é um arquipélago fluvial que se localiza no Rio Negro no estado do Amazonas, nos municípios de Manaus e Novo Airão (Figura 2).

Figura 2: Parque Nacional de Anavilhanas (AM)



Fonte: MOREIRA, (2017).

O Parque foi criado em 02 de junho em 1982, pelo Decreto nº 86.061 como Estação Ecológica (ESEC) de Anavilhanas e em 29 de outubro de 2008 foi recategorizada pela Lei nº 11.799 para Parque Nacional de Anavilhanas (ICMBio, 2012). No Plano de Manejo do PARNA, a justificativa para a recategorização foi o fato de o turismo representar fonte de recursos e desenvolvimento para o Estado do

Amazonas. Assim, alguns dos fatores destacados pelo plano de manejo foram levados em consideração para a recategorização (PLANO DE MANEJO PARNA ANAVILHANAS, 2017):

- a) Vocação turística pela sua beleza c nica.
- b) Localiza o estratégica, pela proximidade com Manaus, porta de entrada para os turistas que visitam a Amazônia.
- c) Demandas da cidade de Novo Airão, principal fonte de economia que gira em torno do PARNA.

Do total da área da UC, 30% está localizada no município de Manaus e 70% no município de Novo Airão (Figura 3).

Figura 3: Parque Nacional de Anavilhanas.



Fonte: ICMBio (2018).

O município de Novo Airão funciona como a principal entrada do Parque, por vias terrestres, aquáticas ou aéreas. A UC é formada por aproximadamente 400 ilhas fluviais, com 350 mil hectares distribuídos entre os municípios, sendo considerado o segundo maior arquipélago fluvial do mundo (BRASIL, 2011).

Em 1999 foi criado o plano de manejo da Esta o Ecológica de Anavilhanas com objetivo de prote o, pesquisas, desenvolvimento regional e educa o ambiental.

Em 2010, criaram um Plano Emergencial para Uso Público (PEUP) com intuito de ordenar o espaço utilizado devido ao crescente fluxo de visitantes na região.

O PARNA Anavilhanas possui reconhecimento como Patrimônio Natural da Humanidade pela UNESCO, integra a Reserva da Biosfera da Amazônia Central e também faz parte da categoria de Sítio RAMSAR³ (ICMBio, 2017). O arquipélago apresenta flora rica em espécies vegetais, com florestas de igapós e igarapés, floresta ombrófila, campinarana, caatinga-gapó e chavascal, além de ecossistemas fluviais e lacustres, e fauna diversificada com mamíferos aquáticos e terrestres, aves, anfíbios, répteis e peixes.

A principal atividade turística que se destaca no PARNA é a interação com os botos-vermelhos (Figura 4), essas atividades ocorreram de forma não intencional, sem normas estabelecidas e o monitoramento do turismo na área.

Figura 4: Interação dos turistas com os botos-vermelhos.



Fonte: MOREIRA (2017).

³ Sítio RAMSAR: são zonas úmidas que considera áreas como pântanos, charcos e turfas ou superfícies cobertas de água, natural ou artificial, de água parada ou corrente.

Os botos eram alimentados pelos turistas, e essa prática tornou-se um dos principais atrativos turísticos do PARNA Anavilhanas. Até 2010 a atividade de mergulho com os botos-vermelhos não tinha nenhuma orientação e supervisão. Após 2010, foi criado o GT Botos, em parceria com instituições de pesquisas como o Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia (INPA) e Instituto de Pesquisas Ecológicas (IPÊ), Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Turismo e Educação, entidades civis como associações e sindicatos ligados ao trade turístico (ICMBio, 2017), com o objetivo de garantir a segurança dos visitantes e também dos animais.

Em 2010, foi realizada uma proposta de turismo interativo com os botos, e foram realizadas mudanças quanto a esse turismo. Antes os visitantes podiam alimentá-los, não tinham controle da quantidade e qualidade dos alimentos fornecidos, os visitantes tinham permissão para nadar com eles, não tinham nenhuma informação prévia sobre os animais, não havia restrição e nem limite de pessoas para embarcações e para as plataformas (Figura 5). Agora somente os funcionários podem alimentar os animais, o limite de alimentos fornecidos é de 2kg por dia para cada boto e eles recebem apenas peixe resfriado, antes da observação dos animais é realizada uma palestra sobre a atividade de interação e informações, possuem restrição quanto ao limite de pessoas nas plataformas e a navegação ao redor do flutuante é proibida em um raio de 20 metros (ICMBIO,2018).

Figura 5: Flutuante dos botos.



Fonte: MOREIRA (2017).

Além da atividade de interação com os botos-vermelhos, existem também outros atrativos no PARNA, como:

- Passeios aquáticos (Figura 6) nas ilhas do arquipélago;

Figura 6: Trilha aquática pela floresta



Fonte: ICMBio (2018).

- Praias disponíveis de setembro a fevereiro durante a seca (da Orla, Aracari, Bararoá, Camaleão, Folharal, Iluminado, Meio, Sobrado e Tiririca). A única praia acessível por terra é a Praia da Orla as outras são acessíveis pelo rio (ICMBio, 2017);
- Trilhas aquáticas, acessíveis apenas por embarcações de pequeno porte;
- Trilhas terrestres (Figura 7): onde se encontram árvores centenárias e de grande porte. As caminhadas podem ser feitas pela floresta de Igapó somente durante a seca ou pela floresta de terra firme disponível o ano todo onde os turistas podem desfrutar dos ecossistemas característicos da região;

Figura 7: Trilha terrestre.



Fonte: MOREIRA (2017).

- Vôo panorâmico;
- Escalada em árvore;
- Atividades náuticas;
- Observação da fauna e flora.

Outro atrativo visitado no Parque Nacional de Anavilhanas é a Gruta do Madadá, onde também passa-se por um conjunto de pedras, conhecido como Pedra do Sanduiche, formados por blocos de arenitos e chega até a Gruta de Madadá.

As atividades de uso público no Parque começaram a partir de 2010, quando o parque foi escolhido para participar de um projeto sobre o “Fomento do Turismo nos Parques Nacionais e Entorno”, logo em seguida começou a revisão do Plano de Manejo o que gerou avanços no controle de visitação no local e quando iniciou o cadastramento de guias e condutores na região e operadores de turismo fornecendo roteiros para a visitação. O uso público é um elemento de fundamental importância nas tomadas de decisões e melhoria na gestão do PARNA (MMA, 2017).

Os impactos negativos que a proximidade dos municípios de Manaus e Novo Airão causam no Parque Nacional de Anavilhanas, são significativos na região, como a

presença desordenada do fluxo de embarcações, extração de recursos naturais poluição e até mesmo o turismo. Tudo isso porque os municípios tem planejamento urbano precário, falta saneamento básico, o acesso restrito à educação qualificada e informação, entre outros impactos (MMA, 2017).

Exemplos de estruturas que causam impactos na região: Ponte do Rio Negro que liga Manaus à Iranduba contribuiu com a degradação socioambiental, aumentando o número de desmatamento local; Porto de Novo Airão onde aumentou o número de embarcações causando poluição sonora e de substancias químicas na água. Essas duas estruturas são importantes fontes de comunicação e transporte para o PARNA.

Como ponto positivo deve se levar em consideração o Uso Público, onde a visitação auxilia no crescimento da economia da região, a fiscalização do fluxo de pessoas transitando, evitando atividades ilegais, divulgação do Parque, opções de atividades de lazer e recreação que a região oferece tanto para turistas como para os moradores e o interesse pela questão ambiental.

Em 2014 foi realizada uma análise da *Matriz F.O.F.A*⁴ (Fortalezas, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) do Uso Público no Parque Nacional de Anavilhanas (apresentados no Quadro 2), analisando os ambientes internos e externos do local, onde o cenário interno avaliado foi o PARNA e o externo foi o turismo e uso público nas UCs do Brasil (MMA, 2017, p.229).

Quadro 2: Análise Matriz F.O.F.A do Parque Nacional de Anavilhanas.

<i>Fortalezas</i>	<i>Oportunidades</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconhecimento da importância do turismo para a região; ▪ Beleza Cênica contribuir para o turismo; ▪ Geração de economia para a região; ▪ Pesquisa; ▪ Apoio à fiscalização local. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolvimento econômico e reconhecimento internacional; ▪ Oportunidades de investimentos e melhorias; ▪ Atrair investidores; ▪ Crescimento da região; ▪ Instalação de um <i>Centro de Triagem de Animais Silvestres</i> (observação da fauna) em Novo Airão; ▪ Delegação de serviços.
<i>Fraquezas</i>	<i>Ameaças</i>

⁴ Origina-se da Matriz SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats) um instrumento de análise de negócios com a finalidade de identificar os pontos fortes e fracos de uma empresa, com objetivo de corrigir suas deficiências e tornar-se eficiente. (SEBRAE, 2018).

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem controle de entrada de visitantes; ▪ Falta de infraestrutura turística; ▪ Uso público causar degradação; ▪ Estrutura para fiscalização; ▪ Falta de apoio público (governo) para o desenvolvimento turístico; ▪ Fluxo das embarcações. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de recursos e qualificação profissional da região; ▪ Falta de controle de entrada na UC; ▪ A visibilidade causar práticas ilegais e degradação no local; ▪ Atrair investimentos que afetem a área socioambiental.
<i>Cenário Interno</i>	<i>Cenário Externo</i>

Fonte. Adaptado de MMA (2017).

No cenário interno as *Fortalezas*, é a UC ter reconhecimento pelo mercado de turismo, melhorando assim suas atividades dentro do Parque e também na região; a beleza cênica que valoriza nas atividades e gera diferencial entre as outras UCs; com o uso público gera benefícios aumentando a economia para o município; pesquisas que podem contribuir para a melhoria da UC; e o apoio a fiscalização do local para que tenha um controle do fluxo de visitantes e diminuir nos impactos negativos com monitoramento da área. As *Fraquezas* demonstram preocupação quanto ao uso público e aos impactos negativos que a atividade turística pode causar.

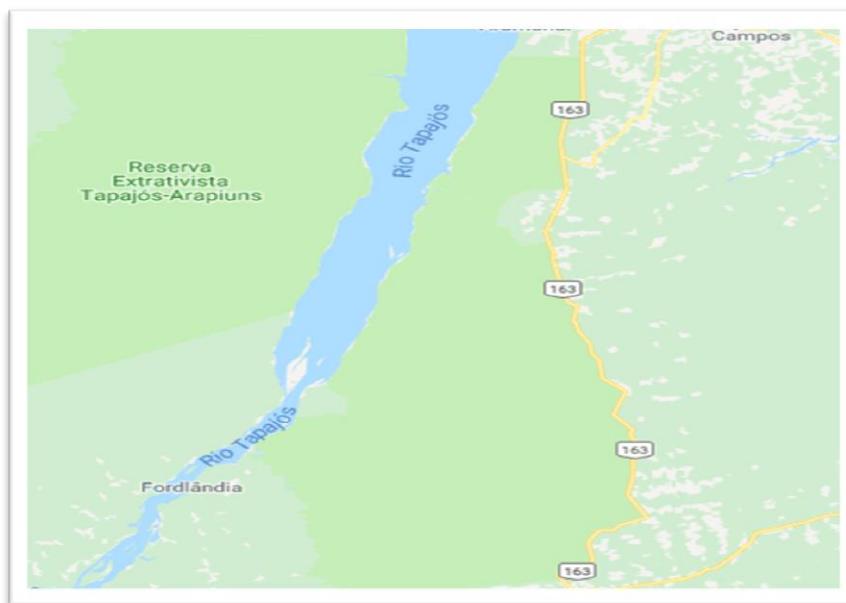
No caso do cenário externo as *Oportunidades* são os investimentos que irão contribuir com o desenvolvimento econômico, ajudando no crescimento da região e assim, também obtendo reconhecimento internacional e um aumento no fluxo de visitantes no local. As *Ameaças* são a preocupação com a falta de apoio de parte política e a falta de qualificação profissional, o não controle de entrada que pode causar práticas de degradação e a visibilidade causar danos quanto ao fluxo de pessoas e à extração de ilegal dos recursos naturais.

Diante disso, o Plano de Uso Público tem como objetivo de planejamento do PARNA a finalidade recreativa, esportiva, turística, histórico-cultural, pedagógica, científica, de interação e sensibilização ambiental buscando cumprir com os objetivos específicos da UC definindo estratégias de implantação de uso público. (MMA, 2017).

2.2 FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS - PA

A Floresta Nacional de Tapajós localiza-se às margens do Rio Tapajós, no Estado do Pará, criada pelo Decreto nº 73.684 no ano de 1974, é uma UC federal na categoria de Uso Sustentável (Figura 8). A FLONA tem aproximadamente 527.000 hectares, sendo mais de 160 quilômetros de praias (ICMBio, 2017).

Figura 8: Floresta Nacional de Tapajós



Fonte: ICMBio (2018).

O nome (Figura 9) origina-se do Rio Tapajós, que faz menção ao povo indígena Tapajós que habitou a região por alguns séculos.

Figura 9: Floresta Nacional de Tapajós (PA)



Fonte: MOREIRA (2017).

Em 2004 foi finalizado o Plano de Manejo da Floresta Nacional de Tapajós com objetivo do uso sustentável dos recursos florestais e pesquisa científica

Além de possuir beleza cênica, a UC também apresenta riqueza sociocultural, representada por moradores tradicionais – populações ribeirinhas – e povos indígenas de etnia Munduruku, divididos em três aldeias: Bragança, Marituba e Takuara (ICMBio, 2017). Essas populações realizam o manejo florestal sustentável em uma área reservada.

A Unidade de Conservação possui diversificação de flora como: Acariquara, Maçaranduba, Andiroba, Cedro, Peroba, Piquiarana, entre muitas outras espécies. A fauna encontrada na FLONA de Tapajós também é muito rica em diversas espécies como: anfíbios e répteis, peixes, mamíferos, aves e invertebrados.

As atividades turísticas realizadas na UC são arborismo pela região, como a Sumaúma (Figura 10), trilhas interpretativas, visitação na casa da farinha e produção do couro ecológico, passeios de canoa pelos Igapós e Igarapés, e as praias das Comunidades: São Domingos, Jamaraqu , Maguari e Jaguarari e visitação as comunidades com autorização (ICMBio, 2017).

Figura 10: Sumaúma Gigante



Fonte: ICMBio (2018).

A FLONA possui alguns projetos de apoio financeiro específicos como o Projeto LBA, o ProManejo e o Projeto ITTO.

Projeto LBA: Experimento de Grande Escala da Biosfera-Atmosfera na Amazônia (Figura 11) – LBA – é um programa que visa entender o funcionamento dos ecossistemas amazônicos buscando meios de diminuir os impactos causados ao meio ambiente. Busca-se entender como as mudanças no uso e cobertura da terra e no clima poderão afetar os processos biológicos, químicos e físicos, e também o desenvolvimento sustentável na região, além de sua interação com o clima regional e global. (LBA, 2014).

Figura 11: Trilha para Torre LBA



Fonte: ICMBio, 2018.

ProManejo: Projeto Apoio ao Manejo Florestal Sustentável na Amazônia - é um Projeto do Programa Piloto para a Proteção das Florestas Tropicais – esse projeto possui abrangência a região amazônica e está dividido em 4 componentes: (1) Estudos Estratégicos; (2) Iniciativas Promissoras; (3) Desenvolvimento de Sistema de Controle e Monitoramento e (4) Floresta Nacional do Tapajós.

O projeto já investiu na elaboração do Plano Diretor, no mapeamento comunitário das comunidades ribeirinhas e nas ações voltadas para regularização fundiária.

Projeto ITTO: Organização Internacional de Madeiras Tropicais – ITTO – é uma organização intergovernamental que tem como objetivo “promover ações voltadas à conservação, manejo, uso e comércio sustentável dos recursos florestais tropicais”.

Esses projetos tem um sistema próprio de administração e estrutura organizacional, porém atuam de forma conjunta com o ICMBio, órgão gestor responsável pela UC

As atividades desenvolvidas na UC são a produção madeireira e não-madeireira, pesquisas científicas, educação ambiental, projetos de uso sustentável, ecoturismo com trilhas interpretadas e mapeadas e proteção florestal, tem potencial para atividades como ampliação da área de visitantes, atividades de uso público, expansão das atividades no entorno e implantação de projetos para manejo da fauna.

Em 1993, foi realizado um estudo sobre o potencial turístico da FLONA, porém as atividades de recreação já existiam na UC, só a partir de 1994 foram definidas normas para o Ecoturismo, onde passaram a ter taxa de entrada, permissão para visitantes e visitas com guias de turismo. O ecoturismo foi definido como um subcomponente do ProManejo que tem como objetivo “otimizar o aproveitamento do potencial turístico da Flona, investindo em infraestrutura, treinamento de comunitários e divulgando os atrativos da UC.” (MMA, 2004, p.261)

Com o Ecoturismo se desenvolvendo, algumas comunidades ribeirinhas sentiram necessidade de capacitação dos moradores e tinha como propósito preparar os moradores para o turismo, onde os benefícios gerados pela visita fossem aproveitados pela população local. Em 2001, realizaram o primeiro “*Curso de Noções Básicas de Turismo*” que reuniu 15 moradores com maior demanda de visita. Em 2002, realizaram outro curso sobre “*Gerenciamento e Organização Comunitária voltado ao Ecoturismo na Flona Tapajós*” que contou com a presença de 21 participantes residentes nas comunidades.

A partir disso, foram realizados outros cursos de capacitação e gestão turística envolvendo moradores o que contou com o apoio do ProManejo com um membro da equipe para capacitação em um curso voltado para o planejamento, implantação e manutenção de trilhas o que resultou na implantação de trilhas interpretativas no local. A primeira trilha interpretativa implantada foi na comunidade de Maguari que serviu de experiência piloto, a partir daí foram implantadas outras trilhas nas outras comunidades que resultou em um aumento do fluxo de visitantes e também aumentou na oferta turística do local. Junto com o avanço das parceiras, grupos de instituições participantes ampliaram no planejamento e execução da prática de ecoturismo que contribuíram no investimento de infraestrutura e na divulgação da FLONA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo serão apresentados os gráficos categorizados de acordo com os documentos “Uso Público no Parque Nacional de Anavilhanas” e “FLONA Tapajós – Pesquisa sobre Recreação e Uso Público”, esses dados foram retirados dos questionários aplicados com os visitantes, das perguntas em aberto relacionadas aos pontos positivos e negativos da viagem ao Parque, e serão expostas as respostas dos visitantes sobre o que mais e o que menos gostaram do PARNA Anavilhanas (AM) e FLONA Tapajós (PA).

Os dados foram categorizados em uma tabela, e fracionados em duas partes (positivo e negativo) e foram categorizadas em um dos seguintes itens: *paisagem, serviços, atividades e outros*; e dentro desses itens, foram divididos em subcategoria: *beleza cênica, acesso, limpeza, atividades, etc...* Todas as respostas obtidas foram analisadas individualmente, e de acordo com o critério de palavra-chave. Por fim, foi elaborado uma média da frequência de respostas.

O Tabela 1 apresenta os itens relativos ao que os visitantes mais e menos gostaram da experiência no PARNA Anavilhanas. Foram analisados 2.630 comentários negativos e 8.243 comentários positivos.

Tabela 1: O que menos e mais gostou do PARNA Anavilhanas.

Categorias	Subcategorias	Menos gostou Frequência	%	Mais gostou Frequência	%
Paisagem	Beleza Cênica	18	<1.0	557	6.8
	Conservação da Natureza	48	1.8	851	10.3
	Presença de Animais	232	8.8	3029	36.7
	Marcos da Paisagem	171	6.5	273	3.3
	Localização	46	1.7	112	1.4
	Pessoas	96	3.7	100	1.2
	Entorno	25	1.0	02	0
Serviços	Edificações	263	10.0	07	<1.0
	Limpeza	402	15.3	06	<1.0
	Acesso	525	20.0	07	<10
	Facilidades	58	2.2	03	0
	Interpretação Ambiental	62	2.4	52	<1.0
	Informações	171	6.5	106	1.3
	Serviço de	33	1.3	25	<1.0

	Condução				
	Alimentação	116	4.4	39	<1.0
	Preços	79	3.0	02	0
	Horários	43	1.6	-	-
	Compras (<i>souvenirs</i>)	13	<1.0	05	<1.0
	Segurança	12	<1.0	-	-
Atividades	Atividades	128	4.9	2687	32.6
	Atrações Turísticas	32	1.2	265	3.2
Outros	-	55	2.1	115	1.4

Fonte: Adaptado de BURNS e MOREIRA, (2017. p. 32 e 33).

O quadro demonstra o resultado final das respostas dos visitantes sobre o que eles mais gostaram e menos gostaram durante a sua experiência no parque. Percebe-se que o que se destacou das outras categorias foi o **Acesso** ao local com 525 comentários negativos e a categoria que foi menos comentada foi **Segurança** com apenas 12 comentários, sinal de que os visitantes sentiram-se seguros no Parque e entorno.

Já em relação ao que mais gostaram, o destaque foi em **Presença de Animais** com 3029 comentários positivos, pois o visitante pode vivenciar o contato com o habitat natural dos animais. O item menos comentado foi o de **Preços**, com 2 respostas, porém observando os comentários negativos observa-se que alguns visitantes não acharam adequados os valores estipulados.

A seguir, no Tabela 2 estão os resultados dos comentários do que mais e menos gostaram da FLONA Tapajós. Foram analisados 5.287 comentários negativos e 9.004 comentários positivos.

Tabela 2: O que mais e menos gostou da FLONA Tapajós

Categorias	Subcategorias	Menos gostou Frequência	%	Mais gostou Frequência	%
Paisagem	Beleza Cênica	106	2.64	2212	55.2
	Conservação da Natureza	194	4.8	305	7.6
	Presença de Animais	418	10.4	625	15.6
	Marcos da Paisagem	368	9.2	2194	54.7
	Localização	105	2.6	92	2.3
	Pessoas	142	3.5	674	16.8
Serviços	Entorno	73	1.8	311	7.76
	Edificações	92	2.29	34	<1.0
	Limpeza	674	16.8	24	<1.0
	Acesso	617	15.4	09	0
	Facilidades	411	10.2	50	1.2

	Interpretação Ambiental	194	4.8	25	<1.0
	Informações	169	4.21	49	1.1
	Serviço de Condução	70	1.7	191	4.77
	Alimentação	260	6.5	158	3.9
	Preços	160	3.99	04	0
	Horários	28	<1.0	01	0
	Compras (<i>souvenirs</i>)	18	<1.0	35	<1.0
	Segurança	50	1.2	14	0
Atividades	Atividades	171	4.26	987	24.6
	Atrações Turísticas	84	2.0	45	1.0
Outros	-	883	22.0	965	24.0

Fonte: A autora.

O quadro demonstra o resultado final das respostas dos visitantes sobre o que eles mais gostaram e menos gostaram durante a sua experiência na FLONA. Percebe-se que dentre todas as categorias o que se destacou foi a **Limpeza** do local com 674 comentários negativos e a categoria que foi menos comentada foi **Compras** (*souvenirs*) com apenas 18 comentários, pois comentaram que não havia muitos souvenirs para comprar.

Já no que mais gostaram a categoria mais comentada foi a **Beleza Cênica** com 2212 comentários positivos sobre as paisagens da FLONA e o menos comentado foi o **Horário de Funcionamento** com apenas um comentário sobre o tempo de espera para as atividades.

A seguir, serão apresentadas as categorias e comentários positivos e negativos de ambas as áreas.

3.1 PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS

No Parque Nacional de Anavilhanas foram coletados 7.309 questionários, entre os anos de 2015 a 2017. Metade do público (54.1%) era do sexo feminino, aproximadamente metade (54.4%) tinha entre 21-40 anos, 65.4% reportaram ter graduação ou pós-graduação e 83.5% dos visitantes eram brasileiros. O maior público de visitantes procede do estado do Amazonas (51.9%) e a segunda maior proporção é de São Paulo (19.2%).

Obeve-se um total de 2.630 visitantes que responderam sobre o que menos gostaram da experiência no parque, e um total de 8.243 responderam sobre o que mais gostaram da experiência. Na categoria *Paisagem*, teve um total de 24.1% de respostas, *Serviços* com 67.5%, *Atividades* 6.08% e *Outros* com 2.09% de pontos negativos, com um total de 35.9% de respostas obtidas nas quatro categorias. Nos pontos positivos observados, a categoria *Paisagem* possui 59.7% de respostas, *Serviços* 2.9%, *Atividades* 35.8% e *Outros* com 1.3% de comentários positivos.

As áreas em que os visitantes demonstraram maior descontentamento estavam relacionadas à categoria de *Serviços* com reclamações sobre o acesso, limpeza e edificações e as áreas em que os visitantes demonstraram ter gostado mais foi o contato com a vida selvagem (36.7%), a conservação da natureza (10.3%) e atividades em que participaram (32.6%).

Numa escala de 1 a 6, os visitantes classificaram sua experiência como *excelente* (33.2%) e um quarto (23.2%) dos visitantes avaliou sua experiência como *perfeito* (Tabela 3). Os impactos causados por outros visitantes tiveram uma porcentagem de 71.5% que informou que a presença de outros visitantes não causou nenhum efeito e foi positiva em sua experiência e contribuiu no aumento da satisfação.

Tabela 3: Satisfação geral

Item	Ruim	Razoável	Bom	Muito bom	Excelente	Perfeito	Média
	Porcentagem						
	1	2	3	4	5	6	
PARNA Anavilhanas	1.1	2.4	14.5	25.6	33.2	23.2	4.57

Fonte: Adaptado de BURNS e MOREIRA (2017. p. 250).

O Quadro 3 com classificação de 1 a 6 significando *ruim* a *perfeito* avaliando o nível de satisfação na experiência com uma média de 4.57% de respostas. Quanto ao retorno no PARNA, 97.4% responderam que retornariam e apenas uma pequena porcentagem (2.6%) disse que não retornaria a UC.

Diante dessas informações, foram elaborados gráficos contendo informações sobre o que o visitante mais gostou e o que menos gostou, categorizados como: *paisagem*, *serviços*, *atividades* e *outros*. Dentre estas categorias existem as

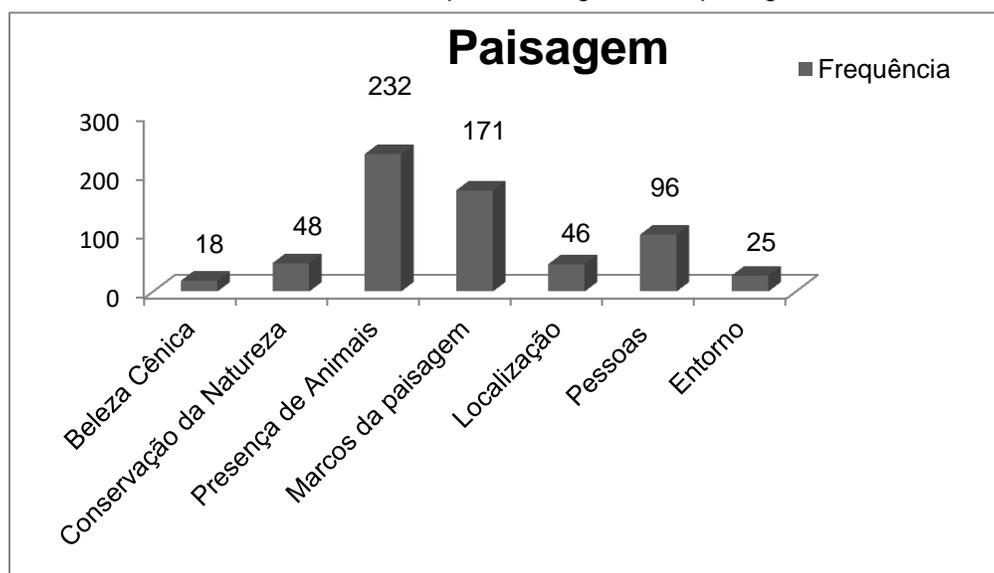
subcategorias e a frequência de respostas com algumas demonstrações dos comentários positivos e negativos.

3.1.1 O que menos gostou – Paisagem

O Gráfico 1 apresenta o que o visitante menos gostou em sua experiência ou durante a viagem com relação a paisagem.

Nesse item, das 2.630 respostas somente 24.1% dos visitantes indicaram não ter gostado da categoria paisagem.

Gráfico 1: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou da paisagem



Fonte: A autora.

De acordo com o Gráfico 1, referente à categoria *Paisagem*, o que deixou os visitantes descontentes foi a *Presença de Animais* com 232 comentários negativos, aproximadamente 3.18% e também os *Marcos da Paisagem* com 2.3% comentários negativos.

Os comentários negativos dos visitantes sobre a *Beleza Cênica* do PARNA foram um total de 18 comentários relacionados à beleza natural (natureza), a floresta (igarapés), o lixo que compromete a paisagem, a estrutura velha do flutuante que deixa

o visual desagradável para os turistas e também sobre o ambiente não ser bom para fotos.

A *Conservação da Natureza* teve 48 comentários e a maioria relaciona-se sobre o lixo jogado nas praias e no rio; a falta de lixeiras; poluição; óleo na água, o que dificulta a entrada dos visitantes no rio e nas praias; reclamações sobre o desmatamento no local; áreas de queimadas na floresta e próximo à cidade; o impacto humano em áreas de conservação; extração de madeiras ilegais; destruição da natureza; a falta de preservação e conservação da região do Parque e do município de Novo Airão; falta de programas de educação ambiental e a participação do Poder Público; não possuir energia elétrica sustentável e; alguns animais mortos pelas pessoas no parque, por exemplo, nos comentários dos visitantes a “pesca ilegal; mataram o tracajá e também um camaleão”.

Dos comentários sobre a *Presença de Animais* no PARNA Anavilhanas, a maioria foi sobre a restrição e a interação com os botos, que os visitantes não podiam nadar com eles e nem alimentá-los, em contrapartida, reclamaram sobre algumas pessoas que estavam alimentando-os, a atividade de interação ser muito rápida e utilizarem eles como forma de atrativo para ganhar dinheiro; o preço ser alto, e sobre a falta de fiscalização quanto à quantidade de visitantes no flutuante.

Apontaram também a presença de insetos no parque, como: aranhas, mosquitos, formigas, etc., o que levou reclamarem sobre picadas/mordidas dos insetos. Segundo os visitantes, a área possui pouca fauna e restrições com a vida selvagem, alguns observaram animais machucados e abandonados, presença de cavalos nas praias e também poucas aves para observação para quem pratica *birdwatching*.

Na categoria *Marcos da Paisagem*, as reclamações foram sobre o clima, (que estava quente, que deixa os rios e as praias em época de seca ou muito frio, com a chuva deixando o tempo úmido e que atrapalhou nas atividades e algumas estruturas não tinham cobertura para os turistas, neblina nos atrativos, etc...), teve reclamações também sobre os rios estarem cheios e com óleo, a falta de arborização, a vegetação e de não poder conhecer os igarapés porque estava interdito.

A distância entre Manaus e Novo Airão do parque foi motivo de descontentamento dos visitantes sobre a *Localização* e que contou como pontos negativos para a avaliação do parque.

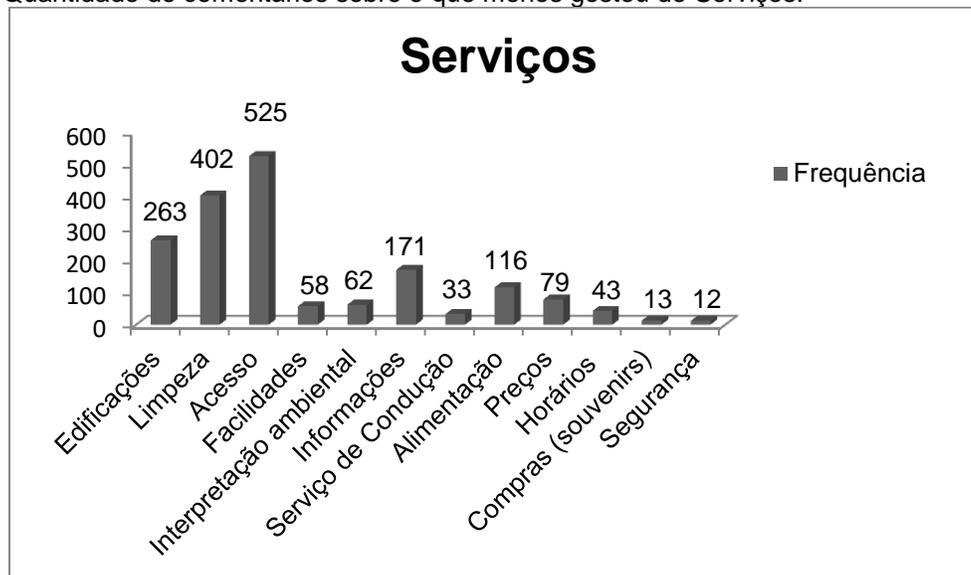
Na categoria *Pessoas*, a maioria reclamou sobre o atendimento, a forma como foram recepcionadas, reclamações sobre outros visitantes, o excesso de pessoas visitando os lugares, muitos estrangeiros e poucos brasileiros na visita, sem profissionais em idiomas que facilitem a comunicação com os estrangeiros, barulho dos visitantes e também de carros de som com campanhas políticas, a precariedade das comunidades, invasões de terras, falta de educação ambiental das comunidades, utilização de drogas e indícios de violência.

Por fim, na categoria *Entorno* teve como pontos negativos ser mal organizado, não ser interessante e falta de informações turísticas sobre o parque, a infraestrutura do local, a presença de um posto de combustível perto da praia, caça e pesca ilegal e a cidade suja com péssimo serviço aos turistas.

3.1.2 O que menos gostou – Serviços

No Gráfico 2 apresenta-se os pontos negativos com relação aos serviços oferecidos ao turista e qual o serviço que mais se destacou pela maioria. Aproximadamente 67.5% dos visitantes demonstraram não gostar da categoria serviços.

Gráfico 2: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou de Serviços.



Fonte: A autora.

Em relação aos serviços oferecidos, os visitantes demonstraram não gostar do acesso até o local, também houve a crítica quanto à limpeza, as edificações e a informação oferecida pelo parque, o que corresponde a 45.3%.

Quanto aos comentários sobre cada uma dessas categorias, a categoria *Edificações*, recebeu como pontos negativos: a falta de infraestrutura para receber os visitantes, as estruturas precárias; falta de mais opções de restaurantes que funcionem à noite, estruturas da praça de alimentação poderia melhorar e aceitar outras formas de pagamento além do dinheiro, como cartões de crédito/débito, falta de bancos para sacar dinheiro; falta farmácias, necessitam de um Centro de Informações Turísticas na cidade, a estrutura do flutuante dos botos sem cobertura e plataformas maiores; falta de manutenção e instalações; necessidade de banheiros conservados e limpos, a presença de um posto de combustível próximo a praia, poucas opções de hospedagem e as condições do hotel que não agradaram os visitantes; e por fim a falta de apoio de políticas públicas na estrutura da cidade.

Sobre a categoria *Limpeza*, os comentários foram: a falta de limpeza nas praias e nos rios, as praias cheias de lixos deixados pelos visitantes, observação de cacos de vidro, sacolas plásticas, garrafas, latinhas, descarte de material plástico e óleo nos rios, na areia e próximo às árvores do parque; lixos nas trilhas; lixos jogados nas estradas

de acesso e também jogados pela comunidade ribeirinha onde falta educação ambiental do mesmo a respeito do lixo; falta de lixeiras dentro do parque; mau cheiro do armazenamento de peixes do flutuante e o mau cheiro dos banheiros no parque, sujeira na cidade e falta de saneamento básico; falta de conscientização dos visitantes e moradores não contribui com a educação ambiental contribuindo com a limpeza das praias e do parque.

A categoria *Acesso* com 525 comentários negativos foi o que os visitantes menos gostaram. Muitos falaram sobre a estrada de acesso precária e com muitos buracos, com problemas na conservação e falta de sinalização indicativa para a cidade/atrações e para o parque; as vias de acesso são ruins; o caminho para chegar até o parque é muito longo; a distância até cidade; o acesso de Manaus até o parque não possui sinalização; o transporte pela cidade é muito demorado; o porto da cidade estar fechado, a falta de acessibilidade para cadeirantes e idosos, dificuldades nas trilhas, escadas de acesso para a flutuante, falta de iluminação e melhoria no acesso para chegar ao flutuante dos botos.

Em *Facilidades*, os visitantes falaram mais sobre a falta de estacionamentos públicos e sobre os lugares que os veículos ficam sem indicação, destaca-se também a falta de agências bancárias de outras bandeiras e a falta de estabelecimentos que aceitem cartão de crédito/débito, falta acesso à internet e rede telefônica móvel, alguns lugares precisam de iluminação por causa dos buracos nas vias e ressaltam também sobre a hospedagem do local que faltou ventiladores e tomada, entre outros recursos.

Em *Interpretação Ambiental* teve como pontos negativos destacados a falta de comunicação visual como: a falta de placas de sinalização nas praias, dentro no parque, nas estradas de acesso até o parque e nos atrativos locais; falta de placas informativas sobre o turismo; placas de conscientização ambiental; por fim, os visitantes sentiram falta de materiais de divulgação como: panfletos, mapas, folders, cartões, folhetos, etc., contendo informações sobre onde ficar, o que fazer, e até mesmo informações científicas aprofundadas dos atrativos.

Sobre as *Informações*, os visitantes falaram sobre a pouca divulgação do parque, ressaltando os pontos fortes da área, do turismo e dos passeios; falta de orientações turísticas no centro de informação, informações sobre os horários, sobre os

passeios, informações sobre os perigos da região; falta comunicação como internet; melhoria nos recursos das apresentações e palestras e falta de informações sobre a cultura das comunidades.

No item *Serviço de Condução* os visitantes reclamaram sobre a dificuldade das trilhas e as condições delas, trilhas muito rápidas e pequenas; falta de experiência dos guias e falta de paciência com os visitantes; falta de guias para levar para conhecer a cidade e problemas no barco e com o canoeiro.

Com relação à *Alimentação* foi comentado sobre os a falta de restaurantes próximos ao parque, na praia e na cidade; falta de restaurantes abertos à noite, poucas lanchonetes abertas nos finais de semana ou após o horário comercial; poucas opções de serviço de alimentação e qualidade no atendimento; falta de infraestrutura de alimentação; pouca diversidade de alimentos e os alimentos vendidos no mercado; e a falta de estruturas como quiosques e praças de alimentação.

Na categoria *Preços*, os visitantes reclamaram sobre os valores pagos pelos passeios turísticos e pela visita aos botos no parque; os valores da hospedagem; a taxa cobrada pelas pessoas das comunidades; ter que pagar as trilhas; os valores das refeições; valor dos passeios de barco com preços abusivos; e a igualdade de valores entre os visitantes e os moradores.

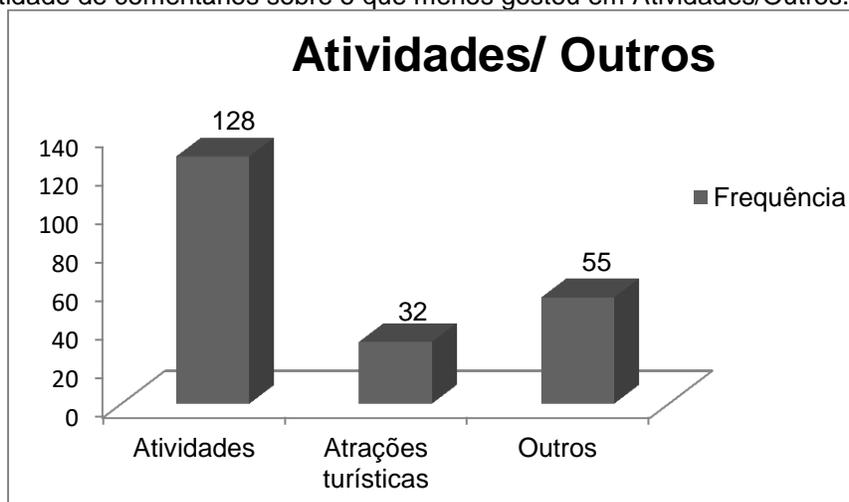
Em *Horários*, os comentários foram sobre a duração da visita com os botos, o tempo de espera e má administração do tempo de visita; a falta de tempo para os outros passeios e visitar outros atrativos; falta de informações sobre os horários; e pouco tempo para conhecer a cidade.

Em *Compras (souvenirs)*: faltou barracas de vendas de artesanatos próximo ao parque, falta de artesanatos dos atrativos principais (Botos cor de rosa, Igarapés, etc.), falta de venda de artesanato do povo local e poucos souvenirs vendidos. E por último, *Segurança* onde os visitantes mencionaram a falta de segurança na plataforma onde ficam os botos; falta de policias e fiscalização no local; placas que indiquem profundidade nas praias e falta de salva-vidas, sem primeiros socorros e assistência médica; e indícios a violência e drogas no local.

3.1.3 O que menos gostou – Atividades/Outros

No Gráfico 3 apresentam-se os pontos negativos das atividades, atrativos da região e outros comentários que não se encaixam em nenhuma categoria apresentada anteriormente. Da categoria atividades, apenas 6.08% demonstrou não gostar e 2.09% da categoria outros.

Gráfico 3: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou em Atividades/Outros.



Fonte: A autora.

Sobre as atividades, houve reclamações quanto às atividades realizadas no parque e teve também uma opção *outros*, para descreverem o que não tinha no questionário.

O que deixou os visitantes descontentes com relação às *Atividades* oferecidas foi o clima que atrapalhou o passeio; poucas opções de lazer e turismo (poucos atrativos), falta de opções de atividades em épocas de cheia, passeios nas ilhas, caminhadas, trilhas muito rápidas ou longas; reclamações sobre as trilhas terrestres; visitas as comunidades; não poder entrar na água para interagir com os botos; excesso de pessoas no parque e a mistura dos grupos nas visitas.

O que menos gostaram em *Atrativos Turísticos* é a falta de mais atrativos, além das atividades com os botos, o que deixou os turistas descontentes por não poder alimentá-los ou nadar com estes animais; falta de opções de turismo à noite; pouco

investimento no turismo local, estruturas pouco exploradas e um menor fluxo de pessoas visitando o parque.

Em *Outros* foram categorizados os comentários que não se encaixavam em nenhuma das categorias apresentadas, como a falta de investimento pelo Poder Público e ausência dele para contribuir com o turismo no local, falta de investimento em projetos e apoio a preservação e educação e falta de materiais que divulgue e conscientize os turistas a preservação; verba insuficiente do órgão responsável (ICMBio); falta estrutura para o turismo ecológico com plataformas maiores; poucos atrativos oferecidos e o turismo é desorganizado; falta da valorização da cultura das comunidades em conjunto com o turismo, porém a forma de vida das comunidades é um pouco precária e tem também a distância com os povos locais; a cidade tem pouco a oferecer e é desorganizada; falta de opções de lazer no parque; tempo de espera; sem assistência médica; restrições impostas e falta de recursos e identidade regional; poços sem proteção; reclamações sobre a duração da pesquisa realizada e reclamações gerais sobre o ICMBio.

Pode-se perceber analisando os gráficos, que os visitantes demonstraram maior descontentamento relacionado à área de serviços do local. Teve um total de 2.630 visitantes que responderam sobre o que menos gostaram durante a experiência.

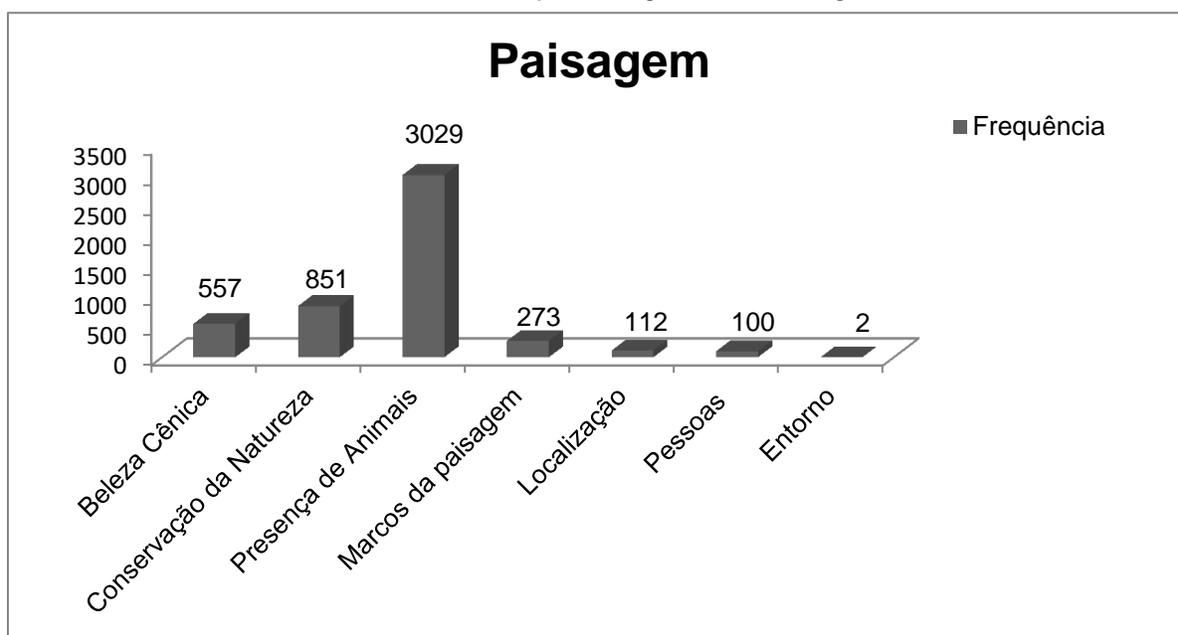
Por fim, observou-se que a categoria que os visitantes mais comentaram e que possui pontos negativos foi *Acesso* com 525 comentários, onde os turistas tem dificuldade de acesso até o parque, além de ser muito distante dos municípios as estradas também são precárias e cheias de buracos, não possuem uma sinalização boa, falta iluminação nas estradas e o que reclamaram também da falta de acessibilidades para cadeirantes e idosos, pois possui escadas, as estradas e trilhas são mal cuidadas, elevadores não funcionam. Além do acesso, os visitantes também reclamaram da *Limpeza*, onde existe muitos lixos nas praias, rios e nas comunidades deixados pelos visitantes e também muito lixo dos próprios moradores, observaram que falta lixeiras no parque e nas estradas e o principal é que falta conscientização ambiental da parte dos moradores e dos visitantes, para mudar esta situação seria bom se o parque oferecesse junto com a palestra de apresentação um meio de educação ambiental e a implementação de mais lixeiras pelo parque.

3.1.4 O que mais gostou – Paisagem

A seguir, serão apresentados gráficos e os comentários sobre o que os visitantes mais gostaram durante a visita. No Gráfico 4, os resultados da categoria Paisagem e a frequência de comentários sobre cada subcategoria.

Nesse item, das 8.243 respostas somente (59.7%) dos visitantes indicaram ter gostado da categoria paisagem.

Gráfico 4: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou da Paisagem.



Fonte: A autora.

Cerca de (36.7%) dos visitantes relataram ter gostado do contato com a vida silvestre, ou seja, a *Presença dos Animais* e também em relação a *Conservação da Natureza* e aos *Marcos da Paisagem*.

Os comentários feitos pelos visitantes na subcategoria de *Beleza Cênica* foram sobre as belezas dos rios, praias, da floresta, dos igarapés, dos botos, a beleza da região e do parque, a natureza ser intocada, conservada e natural; o acolhimento das pessoas, a comunidade, simplicidades do local; a beleza da fauna e flora e também ser bem conservada; a biodiversidade do parque; interação do homem com o meio

ambiente; a tranquilidade que o ambiente proporciona, sem muita intervenção urbana; elogiaram a paisagem do Rio Negro, do parque, a vista dos lugares; a oportunidade de ver o pôr do sol e nascer do sol junto com o passeio de barco; do banho nos igarapés; a visita aos botos; as trilhas e caminhadas noturnas; os costumes locais em conjunto com a consciência ambiental das comunidades, o trabalho das biojóias do grupo de mulheres locais, a experiência na floresta amazônica e as formações geológicas e os tipos de vegetações existente dentro e no entorno do parque.

No item *Conservação da Natureza* traz como comentários positivos a Amazônia e sua beleza natural, a beleza dos rios, da floresta dos igapós e igarapés e a beleza da região; a biodiversidade; a conservação do parque e da fauna, a responsabilidade ambiental que o parque tem na preservação dos botos, a liberdade e conforto que os animais têm dentro do parque; a educação ambiental da comunidade e o envolvimento nos projetos e manutenção do parque, projeto de educação ambiental para as crianças das comunidades; interação de modo responsável das pessoas com a natureza e sem muita intervenção urbana; as árvores centenárias conservadas e a preservação de sua origem; a existência de uma reserva ambiental, o contato próximo com a natureza mais selvagem e com a cultura local; e a preservação da fauna e flora.

No item *Presença de animais* foram muitos os comentários sobre os botos, como: a beleza dos botos, alimentação, ter a experiência de contato e interação com os botos, o parque ter um atrativo de interação com os botos junto com um ordenamento de preservação e proteção aos botos, o parque propiciar palestras com explicações e histórias sobre os botos para os visitantes e também orientações e cuidados com os animais, banho com os botos e as espécies de botos existente como o boto cor de rosa, o tucuxi (boto preto) e boto vermelho; a existência de outros animais como bicho preguiça, bicó, macaco prego, arara, tucano, peixes, sapos coloridos, borboletas, pesca de piranhas, observação de aves e focagem de jacaré, além de muitos insetos; gostaram da aproximação com os animais no parque, a interação com eles, a conservação e preservação dos animais, a liberdade deles em seu habitat natural, palestra sobre o tratamento e características dos animais, poder observar eles; e a existência da focagem noturna para observar os animais.

Quanto os *Marcos da Paisagem* traz comentários como a beleza e a imensidão de água no Rio Negro, a viagem de barco até o Rio Negro; os arquipélagos, as dunas, as ilhas de Anavilhanas, a lagoa do Paraíso; a vista da cachoeira; passagem pela floresta de igapós e igarapés; a focagem noturna; banho no rio e nas cachoeiras; canoagem nos igarapés; passeio de barco pelo PN Jaú e Anavilhanas; a Gruta do Madadá; flutuante dos botos e a trilha aquática; as comunidades ribeirinhas; o nascer e por do sol no rio; e por fim a paisagem dos atrativos turísticos do parque.

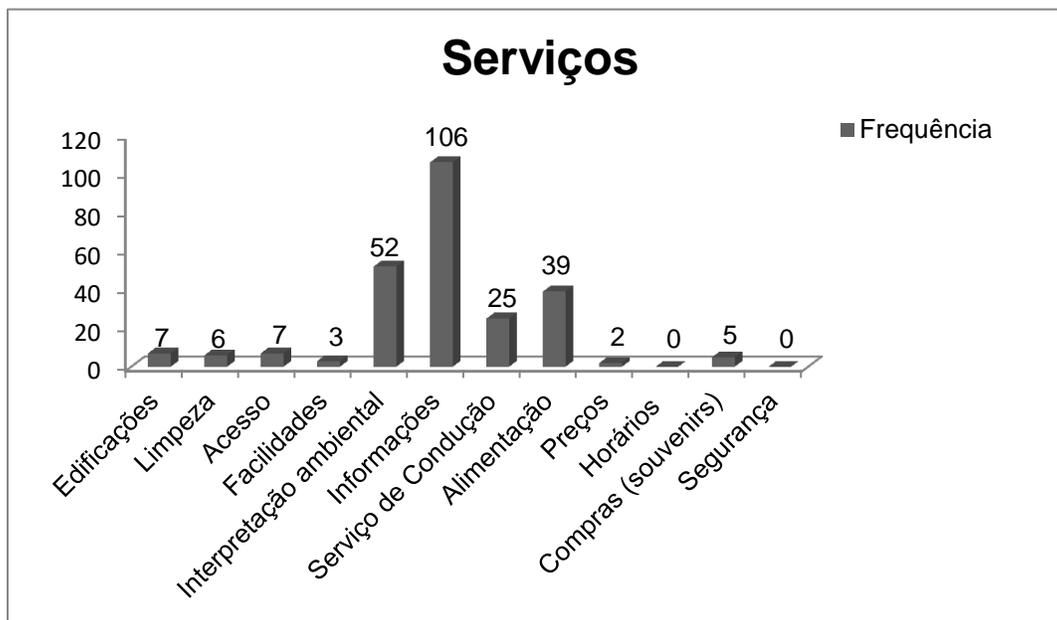
Sobre *Localização* a maioria gostou da cidade de Novo Airão por ser um local bonito, tranquilo, silencioso e pacato; a boa localização; a recepção das comunidades e sua cultura, e a organização e atenção com o local.

Os comentários na categoria *Pessoas* falam sobre a comunidade ser muito acolhedora e receptiva com os turistas, a simplicidade do local e das pessoas, a gentileza e qualidade no atendimento ao público; moradores receptivos, comunicativos e atenciosos; conscientização da natureza das pessoas locais; ausência de pessoas na natureza; respeito com os turistas e outros moradores da região; das comunidades abertas à visita; do conhecimento e cultura do local. Em relação ao item *Entorno*, não foram observados comentários positivos.

3.1.5 O que mais gostou - Serviços

No gráfico 5 são apresentados as subcategorias de Serviços e sua frequência de comentários. Cerca de (3.05%) dos visitantes indicaram ter gostado da categoria serviços, dando ênfase ao serviço de *Informações* com 1.4% de frequência.

Gráfico 5: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou de Serviços.



Fonte: A autora.

Quanto à categoria serviços, Informações obtiveram 106 comentários positivos e Interpretação Ambiental com o total de 52 comentários.

Os comentários sobre *Edificações* foram sobre a estrutura do flutuante e as pessoas que trabalham lá; os comunitários que atenderam os grupos com educação; e os critérios para a visita aos botos. Em *Limpeza* os comentários positivos foram sobre a cidade limpa e organizada; limpeza e organização das praias; a limpeza do flutuante; a vista do lugar; e também a limpeza dos banheiros.

O que mais os visitantes gostaram em *Acesso*, foi da viagem em si; a viagem ao Rio Negro, os visitantes gostaram de conhecer o Parque e sua diversidade; gostaram das estradas de acesso para chegar até o parque; a variedade de atividades e visitas as cachoeiras; a conservação do local e a relação entre homem e natureza bem preservada.

Sobre *Facilidades* os entrevistados gostaram do atendimento do hotel, atendimento no flutuante e da explicação sobre os botos; gostaram também da seriedade das normas e instalações do parque; e o contato com a cidade de Novo Airão.

A *Interpretação Ambiental* foi um item em que os visitantes comentaram que gostaram das palestras, a explicação sobre os botos; das instruções e do atendimento durante as palestras; gostaram da interação com os botos; a dedicação e cuidado com os botos; informações sobre o manejo e a interação socioambiental; conhecimento sobre a região; monitores educativos; orientação dos instrutores do parque e a importância do projeto de educação ambiental para as crianças; orientação e avisos sobre as estruturas do parque; história do lugar; e os passeios pelas áreas onde os guias passam informações sobre a natureza.

Informação obteve 106 comentários positivos. Os visitantes gostaram que as informações foram passadas com bastante clareza; as informações precisas sobre os botos e sobre as propriedades das árvores; e também as informações sobre o manejo ambiental e socioambiental passados para os visitantes.

O que falaram em *Serviço de Condução* foi sobre o conhecimento dos guias, da didática deles e que são bem informados; da forma de atendimento e recepção com os visitantes, e que eles têm uma boa orientação quanto às informações do parque.

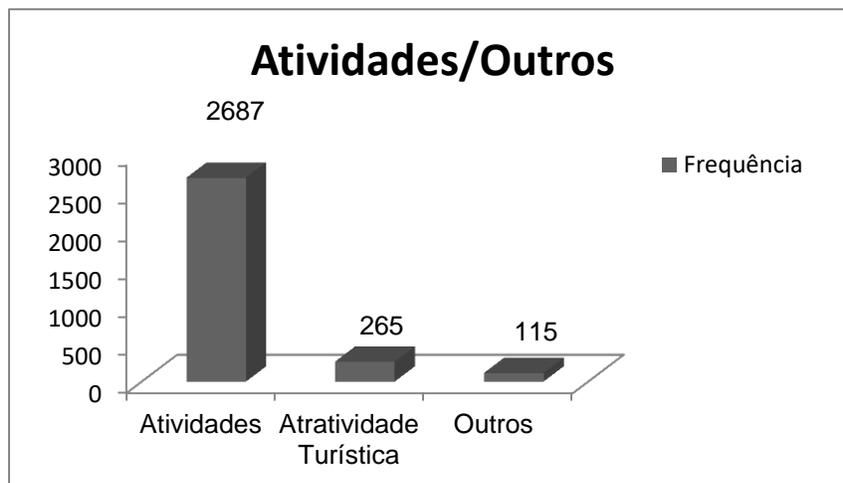
Em *Alimentação* comentaram sobre a comida regional, por ser uma comida caseira os visitantes gostaram bastante; os restaurantes locais; os tipos de gastronomia e um diferencial de comer peixe assado na praia.

A categoria *Preços* só teve 2 comentários onde falaram sobre o trabalho das biojóias do grupo das mulheres e que acharam o preço bom e acessível para os turistas. Por fim, em *Compras (souvenirs)* os visitantes gostaram dos artesanatos oferecidos e também a visita à oficina de artesanato na região. *Horários* e *Segurança* não obtiveram nenhum comentário positivo sobre essas subcategorias.

3.1.6 O que mais gostou – Atividades/Outros

No Gráfico 6 são apresentados os resultados das atividades e outros e a frequência de respostas dadas pelos visitantes em cada subcategoria. Na categoria *Atividades* os visitantes indicaram ter gostado da experiência com frequência de respostas de 35.8% e *Outros* com 1.3%.

Gráfico 6: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou de Atividades/Outros.



Fonte: A autora.

Na categoria atividades, 32.6% dos visitantes demonstraram ter gostado de participar das atividades realizadas no parque. Teve um total de 8.243 visitantes que responderam sobre o que mais gostaram durante sua viagem.

Em *Atividades* os visitantes gostaram mais da interação com os botos, da explicação sobre eles e poder ficar perto deles; o contato direto com a natureza e com os animais em seu habitat natural; gostaram dos passeios de barco no Rio Negro para arquipélago de Anavilhanas; passeios pelas praias e ilhas; a oportunidade de conhecer a floresta amazônica de perto; trilhas na floresta de igapós, trilha até a Gruta Madadá e trilhas pelos arenitos; atividades como focagem noturna, acampamento na floresta, e passeio noturno de canoa pelos igapós; banho no Rio Negro, na praia, mergulhar nos igarapés e prática de *Stand Up Paddle*; visitas as comunidades, a oficina de artesanato Almerinda Malaquias e a central de artesanato, conhecer a cultura local e as cidades que ligam o parque; atividades variadas como pesca esportiva, canoagem, reconhecimento fluvial, palestras e histórias sobre o projeto existente no parque e por fim, o visitante poder estar ao ar livre com um pouco de convivência com o meio ambiente.

A *Atratividade Turística* teve elogios quanto ao turismo organizado e poucas pessoas, a maioria dos visitantes falaram ter gostado de tudo, desde os passeios, a

paisagem, o lugar, a interação com os animais e com a natureza e da receptividade do povo local, segundo os visitantes, é tudo maravilhoso no parque e no seu entorno.

E no item *Outros* falaram sobre a paz e tranquilidade do lugar, a simpatia dos atendentes e receptividade, o fato das pessoas serem humildes e alegres, ser um ambiente familiar, a qualidade no serviço oferecido; a rusticidade do lugar; a organização e controle do meio ambiente; gostaram da viagem e das instrutoras e funcionárias simpáticas e atenciosas; o hotel, a infraestrutura e instalações do local; o tratamento com os botos, e que o lugar é excelente para dormir e relaxar.

Esses foram alguns dos comentários da experiência turística que os visitantes do parque sobre o que mais gostaram e o que menos gostaram, com os gráficos apresentados e a frequência de comentários sobre a mesma categoria.

Nos pontos negativos os mais citados da categoria Paisagem foram a presença de animais com 232 comentários e marcos da paisagem com 171; na categoria Serviços os mais frequentes foram acesso com 525 e limpeza com 402 respostas; e em Atividades e Outros o que mais comentado foi em atividades realizadas. Os menos citados foi segurança com 12 respostas na categoria de Serviços.

Observando os pontos negativos citados, percebe-se que os visitantes demonstraram descontentamento com acesso ao local, destacando que o Parque não possui um bom acesso quanto as estradas e a falta de sinalização, e segurança foi o menos comentado, onde os únicos comentários era que não havia muitos policiais e fiscalização no lugar.

Nos pontos positivos os mais citados foram presença de animais com 3.029 comentários, atividades com 2.687, e o menos citados foram preços com 2 comentários e facilidades com 3.

A presença de animais no parque foi motivo de muita satisfação dos visitantes, onde eles tem a oportunidade de interação com os botos, poder nadar com eles, a observação de animais, e várias outras atividade; quanto aos menos citados não teve muita reclamação com os preços estipulados e as facilidades existentes para ajudar os visitantes.

A seguir, serão apresentados os comentários categorizados da Floresta Nacional de Tapajós sobre o que o visitante mais gostou e o que menos gostou.

3.2 FLORESTA NACIONAL DE TAPAJÓS

Na Floresta Nacional de Tapajós foram coletados 4.010 questionários, entre os anos de 2014 a 2016. Segundo dados de Burns e Moreira (2017, p. 02 e 03) aproximadamente metade do público era do sexo feminino (51,7%), metade dos entrevistados (50.3%) tinha entre 21-40 anos, 69.9% relatou ter ensino superior completo ou pós-graduação e 69.6% dos entrevistados eram brasileiros vindos do estado do Pará, São Paulo e Santarém e os estrangeiros, a maior parte vindos da França (15.8%), dos Estados Unidos 15.2% e do Reino Unido com 13.9%. A maioria dos visitantes (85.9%) estava visitando a FLONA pela primeira vez e 63.2% estavam em grupos compostos por famílias e/ou amigos, o meio de transporte mais utilizado para o acesso até a UC foi de lancha com 23.7%, ou de barco 15.9%.

Numa escala de 1 a 6, os visitantes classificaram sua experiência como *excelente* 40.0% e um adicional de 27.7% dos visitantes classificaram sua experiência como *perfeita* (Tabela 4).

Tabela 4: Satisfação Geral

Item	Ruim	Razoável	Bom	Muito bom	Excelente	Perfeito	Média
	Porcentagem						
	1	2	3	4	5	6	
Flona Tapajós	<1.0	2.7	7.5	21.1	40.0	27.7	4.80

Fonte: Adaptado de BURNS e MOREIRA (2017).

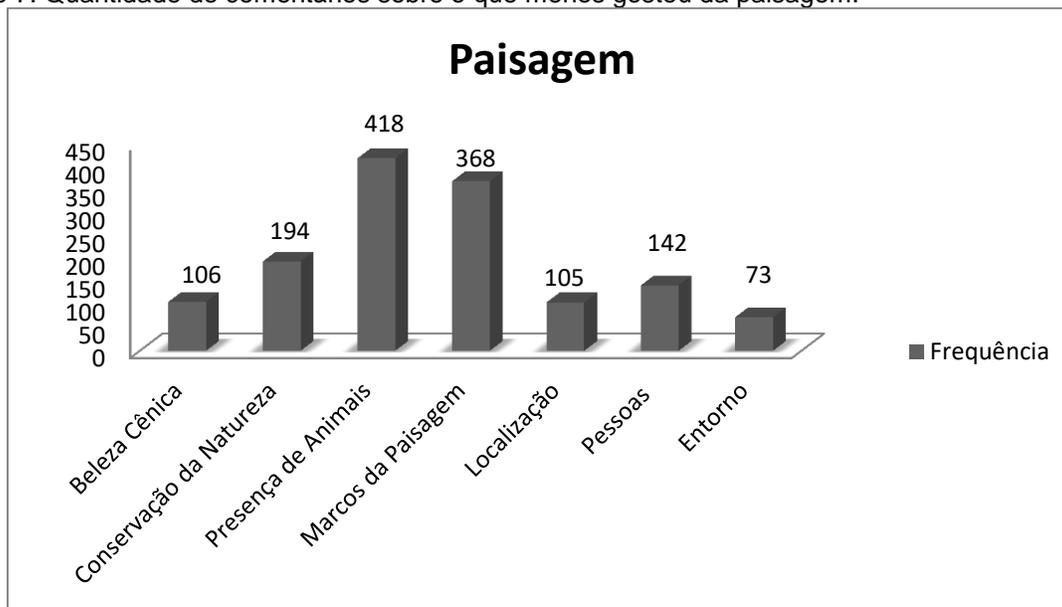
Quanto ao retorno na FLONA, 96.8% responderam que retornariam e apenas 3.2% não retornaria. No total foram analisados 5.287 comentários negativos e 9.004 comentários positivos na FLONA Tapajós.

Diante das informações coletadas na mesma ocasião, tal como em Anavilhanas, foram elaborados gráficos contendo informações sobre o que o visitante mais gostou e o que menos gostou, categorizados como: *paisagem*, *serviços*, *atividades* e *outros*. Dentre estas categorias existem as subcategorias e a frequência de respostas com algumas demonstrações dos comentários positivos e negativos.

3.2.1 O que menos gostou – Paisagem

O Gráfico 7 apresenta o que o visitante menos gostou em sua experiência ou durante a viagem com relação a paisagem. Nesse item, das 5.287 respostas somente 26.5% indicaram não ter gostado da categoria paisagem.

Gráfico 7: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou da paisagem.



Fonte: A autora

Na categoria Paisagem os visitantes demonstraram gostar menos da *Presença de Animais* com 418 (10.4%) comentários negativos e em segundo *Marcos da Paisagem* com 368 (9.2%) comentários.

Quanto a *Beleza Cênica* os visitantes apontaram como pontos negativos a natureza destruída, as áreas devastadas e muitas enchentes, a FLONA poderia dar mais ênfase nessas ameaças da região melhorando as áreas destruídas; reclamaram sobre o contato muito próximo com natureza, onde pode ter intervenção humana; a cultura local poderia ser mais bem preservada e valorizada; a ponte para o igarapé estar interditada impedindo que os visitantes conheçam o local e o pouco tempo na visita dos igarapés e na sumaúma; falta de árvores e floresta primária; informações sobre a flora existente; não possuir locais para descanso; local com muita umidade e

muito lixo jogado deixando a paisagem feia; as trilhas precisam ser melhoradas para melhor acesso; falaram sobre o ambiente não ser natural e não tão bom para fotografias e o lugar ser muito extenso.

No item *Conservação da Natureza*, reclamaram que a FLONA possui muita área de desmatamento ilegal e muita extração de árvores por atividade humana para obtenção de lucro, áreas de destruição da natureza e muitas áreas de queimadas na floresta e também próximo à cidade, devido às queimadas tem muita produção de fumaça nos locais; comentaram sobre a má conservação da FLONA onde que há muita poluição próxima aos elementos da paisagem, óleo na água, segundo os visitantes “*A água estava com óleo*” e “*A presença do posto de combustível perto da área de banho*”, observaram cacos de vidros deixados na areia; a falta de conservação da cidade e consciência ambiental dos moradores; abandono e falta de apoio de algum órgão superior na gestão da FLONA e também a falta de projetos educativos para contribuir na preservação; estradas degradadas; falta de identidade regional, o desenvolvimento fora dos padrões da floresta; caça ilegal e não existe preservação da fauna local; por fim a privatização da natureza dentro da FLONA.

No item *Preservação de Animais* os visitantes reclamaram que a FLONA possui muitos insetos como: aranhas, baratas, vespas, moscas, abelhas, formigas, etc., que acabaram picando alguns dos visitantes; também animais como arraias que ferrou uma visitante, barulho de sapos, cobras na trilha, cavalos na praia, um dos comentários foi: “*dormir com medo da onça*”, macacos, moradores mataram um camaleão e também fizeram churrasco de animais silvestres, no comentário de um dos visitantes “*o lixo jogado na praia e pessoas fazendo churrasco de animais silvestres: tartaruga*”; as comunidades mantendo animais selvagens como domésticos, o comentário foi “[...] *nós visitamos uma comunidade que mantinha animais silvestres como pets e isso incomodou um pouco.*”; cheiro forte de peixe; caça ilegal de animais e a caça com cachorros; ausência de fauna, principalmente de aves no lugar; animais abandonados e alguns machucados; praia suja pelos animais, restrição com a vida selvagem e poucos animais na trilha para visualização.

A categoria *Marcos da Paisagem* teve muitos comentários sobre o clima da região, que teve muita chuva e atrapalhou o passeio e impossibilitou de realizar

algumas atividades; o sol muito forte; muito calor e umidade no local; as praias e rios com sujeira e resíduos deixados pelas pessoas; o acesso para as cachoeiras, praias e rios muito ruins; o igarapé interditado; oscilação hídrica pessoas que preferem mais a época de cheia a época de seca ou o contrário, e por conta da cheia não se pode visitar a praia.

Em *Localização* falaram sobre a distância e demora para chegar na cidade e para chegar na FLONA, a distancia das trilhas e, a FLONA é longe da cidade e do aeroporto; a distância impede que o visitante fique mais tempo pela localização não ser tão viável; falta infraestrutura de localização que ajude os turistas para saber como chegar e o que fazer no local.

No item *Pessoas* os visitantes comentaram sobre a superlotação de visitantes dentro da FLONA, causando congestionamento, tumulto, excesso de carros e motos, o fluxo de pessoas na FLONA e em outros atrativos; também comentaram sobre os dependentes químicos, pessoas consumindo bebidas alcoólicas, “malandros” na região; no atendimento reclamaram sobre a educação dos funcionários com os visitantes, desentendimento dos comunitários na frente dos visitantes, a lentidão no atendimento para hospedagem nos hotéis e pousadas; comentaram sobre a falta de conscientização das pessoas e moradores com o meio ambiente, deixando as praias e os rios sujos; falta de respeito com a natureza e com as pessoas, onde fica com som alto, motoqueiros nas trilhas e silêncio na hora da palestra, é visível o impacto humano, pessoas que queimam lixos e materiais naturais na a UC, turistas que não respeitam o modo de vida das comunidades, existindo desigualdade entre eles, mistura de grupos durante a visitação e outros visitantes impedindo que as outras pessoas participem das atividades; e por fim pessoas que ficam pressionando os turistas para comprar passeios.

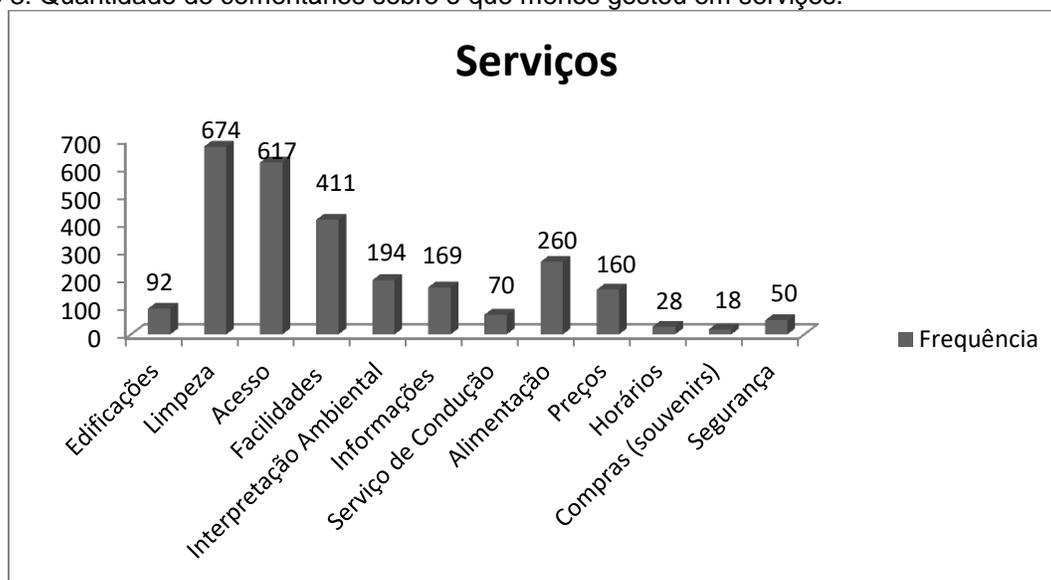
Sobre o *Entorno*, a cidade possui condições precárias e mal organizada e não tem muita sinalização, a cultura não ser preservada e valorizada, como as construções que não são tradicionais e são fora do padrão; falta de apoio de políticas públicas na cidade com verba insuficiente do governo e a cidade possui muito ruído, por exemplo: “*Muito ruído na cidade campanha política, carros com som alto, igrejas com som muito alto.*”; a situação da comunidade que vive perto da UC e a falta de educação com

relação à educação ambiental, invasão a casa dos comunitários, sem coleta de lixo nas comunidades e precariedade de vida no local.

3.2.2 O que menos gostou – Serviços.

O Gráfico 8 apresenta os comentários sobre o que menos gostou da categoria serviços. Nessa categoria 51.8% dos visitantes demonstraram descontentamento.

Gráfico 8: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou em serviços.



Fonte: A autora.

Na categoria Serviços os visitantes observaram como pontos negativos a *Limpeza* com 674 (16.8%) comentários, em seguida o *Acesso* com 617 (15.4%) e *Facilidades* com quase 411 (10.2%) comentários negativos.

Em *Edificações* a maioria dos comentários foram sobre a infraestrutura do lugar e da estrada para receber os turistas, estrutura precária, falta de estacionamento público; falta de casas de apoio e centro de informações turísticas, comentário: “*falta de casas de apoio como, cozinha e casas para podermos passar a noite. Falta de guias para mostrar a cidade. centro de informações ao turista*”; pousadas fechadas e as abertas tem um preço alto; as edificações são precárias, os comentários: “*condições do*

hotel”, “*edifícios em ruínas*” e “*exploração do comércio com o turista, lixo, falta de estrutura das pousadas que se pagam um valor alto*”.

Em *Limpeza*, os comentários são a maioria sobre a poluição, com as praias sujas, lixo boiando nas águas e pela presença de um posto de combustível próximo a área de banho, óleo derramado na água, cacos de vidros jogados na areia, sacolas plásticas, papéis e latas na trilha; esgoto aberto; falta de lixeiras em toda a UC, falta de limpeza nos rios e nas praias; falta de saneamento na cidade; banheiros com mau cheiro e sem água; falta de conscientização ambiental das pessoas locais e coleta de lixo nas comunidades.

Em *Acesso*, os visitantes reclamaram sobre a distância da capital até a FLONA, e sobre a dificuldade do acesso até o local, sem sinalização, pouca estrutura e muitos buracos na estrada, falta de informação de como é o acesso até a UC e também de como chegar até lá, pouco transporte público de acesso e poucos horários; falta de acessibilidade para portadores de deficiência e idosos; trilhas não guiada e muito íngreme; falta de sinalização no parque, nos atrativos e na cidade.

Em *Facilidades* falaram sobre a falta de estacionamentos públicos e comércios perto da UC e que aceitem cartões de crédito/débito, falta de banheiros nos atrativos, bancos de outras bandeiras e que funcionem 24h, sentiram necessidade de bebedouros nas trilhas, falta de mercados próximo e restaurantes que funcionem à noite; alojamentos para os turistas com banheiros e água e para descanso; falta de um posto de saúde próximo; o acesso à internet é debilitado, conexão ruim com a rede telefônica; energia elétrica não sustentável; falta de ventilação nos lugares e pessoas que falem outro idioma para facilitar a comunicação.

Sobre *Interpretação Ambiental* os visitantes colocaram como pontos negativos a falta de placas de sinalização na cidade, na UC e na estrada; placas informativas sobre o turismo local, mais comunicação visual como *folders*, cartazes, material auto-informativo e de fácil compreensão, cartões e legendas no vídeo mostrado na palestra; aprofundamento das informações históricas e científicas; ter mais de uma opção de linguagem como mais materiais em inglês; painéis de cunho ambiental, placas de quilometragem, com letras visíveis e informações sobre as condições das estradas ou

trilhas; trilhas sem identificação e poucas informações e também não ser uma trilha guiada; por fim alguns atrativos não possuem identificação.

Os comentários em *Informações* foram sobre a falta de informação e divulgação da UC; guias incapacitados sem saber passar as informações; o tempo de permanência do visitante devido a falta de informação; pouca divulgação do turismo local e sem muitas informações pela internet; informações sobre distância e como chegar ao local e falta de clareza nas informações passadas aos visitantes sobre os passeios que podem ser feitos.

Em *Serviço de Condução* comentaram sobre a obrigação de ter um guia para realizar os passeios; que os guias são rápidos e tímidos, falta de guias que falem outro idioma; a desigualdade de um guia para outro; falta de um centro de informações turísticas; falta de um fiscal monitorando a UC, educação dos atendentes e o valor cobrado pelos guias é muito alto.

Em *Alimentação* os comentários foram sobre a falta de restaurantes perto da UC e com um horário flexível; de que não há venda de alimentos e bebidas na FLONA; pequena diversidade de alimentos; restaurantes que funcionem nos finais de semana com mais opções de lanches; culinária cara e muito consumo de bebidas alcoólicas pelas pessoas; atendimento e demora dos restaurantes e falta de um café regional.

Em *Preços* os visitantes reclamaram sobre os valores das atividades na FLONA; passeios como andar de barco e caminhada na trilha tem valores altos; igualdade de preços para visitantes e moradores e estrangeiros pagam mais caro “a igualdade de valores para visitantes da região e turistas” e “gringos pagam preço mais alto”; preço dos hotéis e pousadas deveriam ser mais flexíveis e também do transporte até chegar a FLONA.

Em *Horários* os comentários foram sobre as horas de viagem e o pouco tempo na FLONA; a espera para fazer os passeios, a má administração do tempo; poucos horários de ônibus. *Compras (souvenirs)* sentiram falta da venda de artesanatos sobre a região; falta de venda de artesanatos na UC e poucos itens de souvenirs.

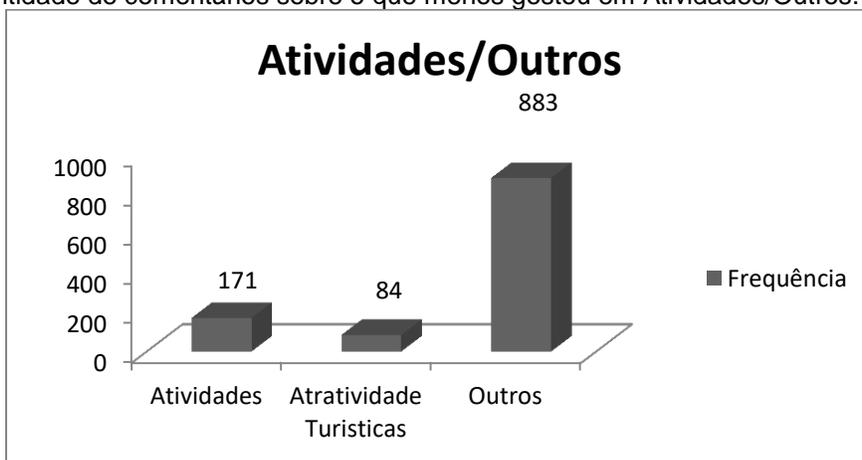
Em *Segurança* demonstraram preocupação quanto a falta de policiais e guardas na região; solicitaram mais fiscalização na UC; perceberam que o lugar demonstrou indícios de violência e drogas; falta de assistência médica quando

acontece imprevistos como ferroadas de raias, com um comentário “*As raias no rio, muito perigoso.*”; trilhas perigosas, alguns poços sem proteção e presença de motosserra na floresta.

3.2.3 O que menos gostou – Atividades/Outros.

O Gráfico 9 apresenta o que os visitantes menos gostaram em atividades e a categoria Outros com os comentários que não se encaixavam nas outras categorias. Na categoria Atividades 4.8% dos visitantes demonstraram não gostar das atividades oferecidas e 16.7% não gostou de alguma outra coisa na FLONA.

Gráfico 9: Quantidade de comentários sobre o que menos gostou em Atividades/Outros.



Fonte: A autora.

A categoria Atividades possuiu 171 (4.26%) comentários negativos. Foi comentado sobre a falta de opções de lazer e outras atividades turísticas disponíveis; também falta opções no período de cheia; atividades limitadas fora do que já foi organizado; mais atividades na água, turismo de aventura; praticar a pesca esportiva; fábrica de látex estava fechada; e trilhas muito longas. Em *Atratividade Turística* comentaram sobre as poucas opções de atrativos turísticos, poucos são abertos à visitação como a pedra suspensa; e falta planejamento no turismo da região.

Outros foram os comentários que não se encaixavam em nenhuma outra categoria, como comentários sobre a demora da pesquisa, falta de investimento na

região; falta de profissionalismo e despreparo do serviço de hotelaria; muitos veículos; e boa parte desses comentários foi que o visitante gostou de tudo e não teve nenhuma reclamação.

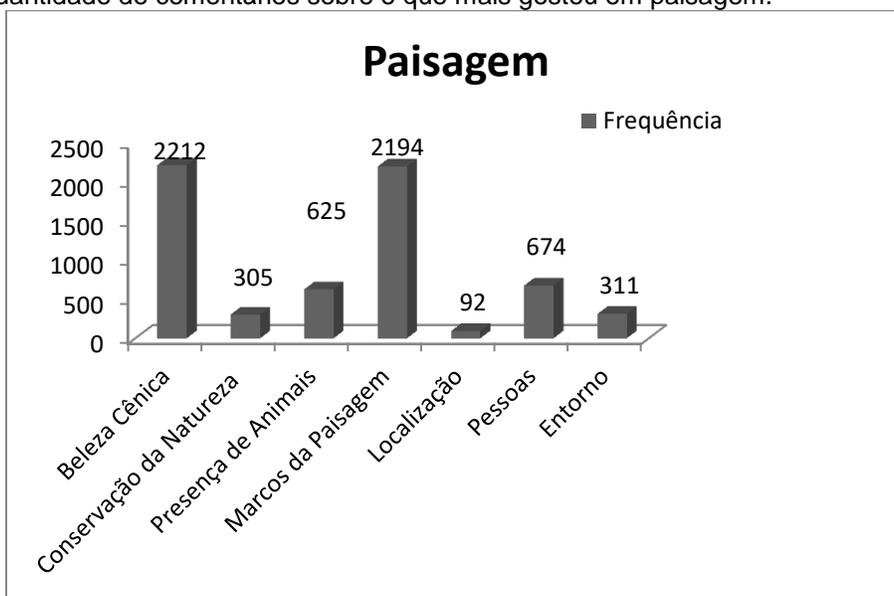
A seguir, são apresentados gráficos e os comentários sobre o que os visitantes mais gostaram durante a visita na Floresta Nacional de Tapajós.

3.2.4 O que mais gostou – Paisagem.

No Gráfico 10, são apresentados os resultados da categoria Paisagem e a frequência de comentários sobre cada subcategoria, em relação ao que o visitante mais gostou em sua experiência relacionado à categoria paisagem na FLONA Tapajós.

Nesse item, dos 4.010 questionários aplicados, obteve-se como respostas uma porcentagem de 71.22% sobre o que mais gostou em paisagem.

Gráfico 10: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou em paisagem.



Fonte: A autora.

No Gráfico 10, pode-se perceber que o que ficou mais em destaque para os visitantes foi a Beleza Cênica (55.2%) que compõe as paisagens naturais junto com Marcos da Paisagem (54.7%) que são os elementos que compõem a natureza.

Os comentários sobre *Beleza Cênica* foram sobre as belas paisagens da natureza, a vista dos lugares e dimensão do Rio Tapajós; a beleza da biodiversidade; a cor da água dos rios, a exuberância da mata; o contato direto com a natureza onde os visitantes podem interagir com ela; a tranquilidade e energia que ela transparece para as pessoas; a beleza das comunidades; a oportunidade de presenciar o nascer e pôr-do-sol e também o arco íris na cachoeira; a pureza do parque e os visitantes ficaram contentes em saber que as interferências humanas são positivas para a natureza.

Em *Conservação da Natureza* fizeram comentários sobre a interação com a natureza ser de modo responsável, ser forte e quase intocada e sem muita intervenção urbana; a preservação da fauna e flora; conservação e manutenção do local, ambiente organizado, protegido, tranquilo e silencioso; os moradores e comunitários demonstram responsabilidade quanto à importância da conscientização ambiental e repassam isso aos visitantes, também existe um projeto de conservação e uso responsável dos recursos oferecidos pela região; e por fim o uso de plantas medicinais.

Em *Presença de Animais* a oportunidade de aproximação e interação com animais selvagens; a forma como os animais são tratados e a importância que os comunitários dão para a preservação deles; a existência da atividade de focagem noturna e observação da vida selvagem; e os visitantes tem a oportunidade de ver jacarés, esquilos, lagartos, macacos, peixes da região, cobras, aranhas, tartaruga, preguiças, pássaros, as borboletas entre outros insetos da região.

Em Marcos da Paisagem os comentários são sobre a sumaúma (chamada de vovó sumaúma, com 900 anos de existência); a UC possui uma imensidão de árvores e sua floresta primária ainda intacta; a preservação dos igapós e igarapés; variedade de vegetação; a diversidade de cachoeiras, as águas dos rios e das praias; os passeios nas seringueiras e no bosque; as trilhas estão em boas condições e a existência de uma trilha.

Localização a maioria dos comentários falam sobre o local ser bonito, um lugar tranquilo e pacato; o tipo de arborização da cidade; os visitantes falam que gostaram de visitar o local, mas a distância da FLONA até a cidade é de difícil acesso.

Em *Pessoas* falam que os moradores, as comunidades e os comunitários são pessoas receptivas e hospitaleiras; acolhem os visitantes, são gentis, atenciosos e

educados no atendimento; a forma como os comunitários se comportam perto dos visitantes; possuem conscientização ambiental e valorização da cultura; e por fim os visitantes comentaram que não havia muitos turistas na FLONA, que não estava lotado.

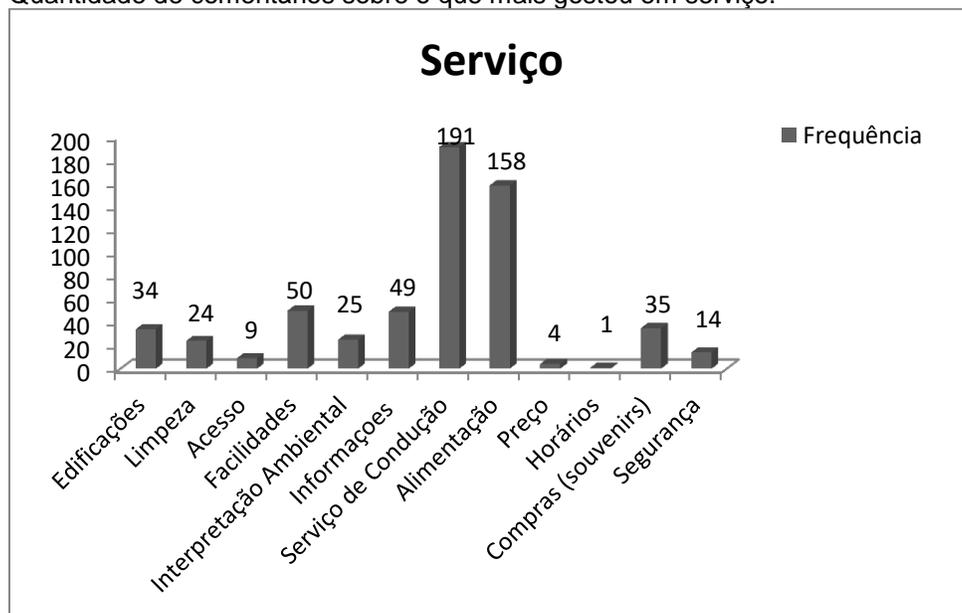
Em *Entorno* falam sobre a comunidade ser muito receptiva; a cultura local ser maravilhosa; a os visitantes podem interagir com as comunidades aprendendo sobre a cultura deles; o modo de vida seringueiro ser marcante; a relação que eles têm com a natureza, possuem muita simplicidade e sabedoria; as comunidades participarem da organização da FLONA, trabalhando como comunitários ajudando na conservação e manutenção da UC.

3.2.5 O que mais gostou – Serviços.

O Gráfico 11 apresenta o que o visitante mais gostou em sua visita com relação aos serviços oferecidos na FLONA Tapajós.

Nesse item, a porcentagem de respostas obtidas sobre a categoria foi de 6.59% sobre o que mais gostou.

Gráfico 11: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou em serviço.



Fonte: A autora.

Na categoria Serviços, os comentários positivos foram poucos, os que mais se destacaram foi Serviço de Condução com 4.7% e Alimentação 3.9% de comentários.

Em *Edificações* os visitantes mencionaram os hotéis e pousadas, a infraestrutura dos lugares, arquitetura do hotel; a hospedagem e a integração com a natureza; o atendimento das pessoas que trabalham na área; a casa do seringueiro chamar a atenção dos turistas; e conhecer como é fabricado o látex na FLONA.

Quanto ao item *Limpeza* comentaram sobre a limpeza das trilhas e da conservação delas, da organização e limpeza das praias, da limpeza das águas dos rios; banheiros limpos e conservados.

Houveram poucos comentários na subcategoria de *Acesso*, mas os visitantes comentaram que gostaram das trilhas bem cuidadas; falaram que gostaram de tudo, desde o transporte até a FLONA até a hospitalidade das pessoas; e deixaram como sugestão a melhoria das estradas.

No item *Facilidades* comentaram sobre as pequenas instalações da FLONA, sem muito comércio, o que dá a sensação de uma vida natural e selvagem; orientação e recepção dos visitantes; qualidade do serviço; as normas levadas em seriedade; e possuir bugs nos quartos.

No item *Interpretação Ambiental* falaram sobre os instrutores e guias contarem histórias do lugar e do projeto; palestras sobre os animais, informações sobre as características dos animais que habitam a FLONA; explicações sobre o uso das árvores e sobre as plantas medicinais usadas pelos nativos; e por fim a sinalização da trilhas. E em *Informações* comentaram sobre as explicações dadas pelos guias, informações sobre a cultura e as comunidades; conservação do conhecimento tradicional; informações precisas, passadas com clareza; Site com informações limitadas; informações sobre os projetos do ICMBio na FLONA; existência de uma guarita de identificação e informações.

Em *Serviço de Condução* o que os visitantes mais gostaram foi da dedicação dos guias, qualidade de serviço; guias bem instruídos e com muitas informações para os turistas, profissionalismo e receptividades dos instrutores, guias e comunitários; a consciência ambiental dos que trabalham na preservação e conservação da UC.

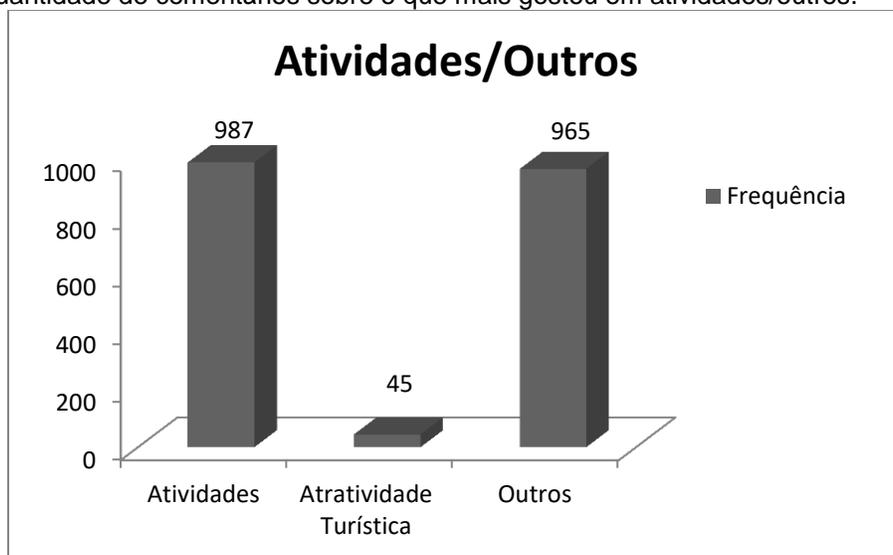
Em *Alimentação* os comentários foram sobre a comida da região, a comida caseira; culinária local; opção de comer peixe assado na praia; e a variedade de restaurantes com ambientes rústicos.

Em *Compras (souvenirs)*, os visitantes gostaram de visitar onde é fabricado o látex; trabalho de biojóias do grupo de mulheres da comunidade; artesanatos bem característicos do lugar feito com a extração dos elementos da natureza; ter uma Central do Artesanato na região. Em *Segurança* comentaram sobre se sentirem seguros na natureza; poder interagir com a natureza com segurança; a profundidade das águas ser seguro para crianças; e o pronto atendimento quando acontecem acidentes leves.

3.2.6 O que mais gostou – Atividades/Outros.

O Gráfico 12 apresenta o que os visitantes mais gostaram em Atividades e Outros que são os comentários que não entram em nenhuma outra categoria apresentada. Em atividades, (11.4%) dos visitantes responderam sobre o que mais gostaram e (10.7%) na categoria Outros.

Gráfico 12: Quantidade de comentários sobre o que mais gostou em atividades/outros.



Fonte: A autora.

Os visitantes demonstraram gostar das atividades oferecidas pela UC com 987 (24.6%) comentários positivos.

Em Atividades os visitantes comentaram sobre poder se banhar nos rios, cachoeiras e lagos; as trilhas na floresta, trilha aquática; os passeios de barco pelos igapós; passeios noturnos de barco, as caminhadas nas cachoeiras e nas praias; focagem noturna; acampamento na floresta; atividades nas árvores, ao ar livre, atividades de ecoturismo; pesca esportiva; rapel. Trekking e rafting; visita a oficina de artesanato; e a extração do látex da seringueira como uma atividade turística.

Atratividade Turística tem como atividade principal a sumaúma, a focagem noturna; muitos atrativos naturais; turismo de base comunitária desenvolvida na região; o passeio de barco pelo Rio Negro; a comunidade como atrativo; conhecer a produção do Látex e da farinha; turismo organizado, com poucas pessoas e não exagerado mantendo a simplicidade do lugar.

A categoria *Outros* traz comentários que não se aplicam as outras categorias, e os comentários são sobre os visitantes gostarem de tudo, tudo perfeito; a liberdade do lugar; a paz, calma e autenticidade; o desenvolvimento da região; aprendizagem sobre os remédios caseiros; ambiente misterioso; a antiguidade, lugar primitivo; ser autossuficiente; encantador, atraente, confortável, bem gerido; e excelente para relaxar e descansar.

Concluindo, verificou-se que nos pontos negativos os mais citados da categoria Paisagem foram a presença de animais com 418 comentários e marcos da paisagem com 368; na categoria Serviços os mais frequentes foram acesso com 617 e limpeza com 674 respostas; e em Atividades e Outros o que mais comentado foi em atividades realizadas. Os menos citados foram compras (*souvenirs*) com 18 respostas na categoria de Serviços.

Observando os pontos negativos, percebe-se que os visitantes demonstraram descontentamento com a Limpeza da UC, como já citado anteriormente, havia lixo no local e o povo local demonstrou não tem consciência ambiental para contribuir com a limpeza da FLONA e da cidade e *souvenirs* como o menos comentado, pois os visitantes demonstraram sentir falta de artesanatos locais, porém existe a produção do

látex e da farinha no local onde os visitantes podem presenciar como é feito e também as biojóias feitas da extração de madeiras no local.

Nos pontos positivos os mais citados foram Beleza Cênica e os Marcos da paisagem, e os menos citados foram os Horários com apenas um comentário e Preços com quatro comentários.

A beleza cênica da FLONA foi motivo de satisfação para os visitantes que comentaram sobre a beleza da natureza, a biodiversidade do local, e a paz e tranquilidade que a UC proporciona aos visitantes, terem a noção de que a floresta não possui tanta intervenção humana, onde a floresta é preservada e ainda existe floresta primária. E em marcos da paisagem a “vovó” sumaúma foi destaque para os visitantes, pelo seu tamanho e sua idade e a variedade de vegetação existente na FLONA.

A seguir, será apresentado no Quadro 3 os resultados dos comentários feitos pelos visitantes nas duas UCs, em relação ao que mais gostaram e menos gostaram.

Quadro 3: Resultado quantitativo dos comentários.

PARQUE NACIONAL DE ANAVILHANAS				
Menos Gostou		Comentários	Mais Gostou	Comentários
Paisagem	Presença de animais	232	Presença de Animais	3.029
	Marcos da Paisagem	171	Conservação da Natureza	851
Serviços	Limpeza	402	Informações	106
	Acesso	525	Interpretação Ambiental	52
Atividades	Atividades	128	Atividades	2.687
Outros	-	55	-	115
FLORESTA NACIONAL DO TAPAJÓS				
Menos Gostou		Comentários	Mais Gostou	Comentários
Paisagem	Presença de Animais	418	Beleza Cênica	2.212
	Marcos da Paisagem	368	Marcos da Paisagem	2.194
Serviços	Limpeza	674	Serviço de Condução	191
	Acesso	617	Alimentação	158
Atividades	Atividades	171	Atividades	987
Outros	-	883	-	965

Fonte: A autora.

No quadro, pode-se observar que no PARNA Anavilhanas a Presença de Animais teve comentários positivos e negativos e demonstra que os visitantes

gostaram do contato direto com os animais. O parque possui um “Guia de conduta consciente em ambientes naturais”, e um trecho que orienta sobre respeitar os animais e as plantas (ICMBio, 2018), informando sobre manter distância dos animais selvagens para a própria segurança e para evitar a transmissão de doenças e sobre não alimentar os animais. Essas instruções são importantes para auxiliar os visitantes em como se comportar nesses ambientes, mantendo sua segurança, cuidado e respeito com a natureza.

Nos comentários negativos sobre o Parque, as categorias que merecem mais atenção e que precisam de mudança são Acesso e Limpeza, como já mencionados, o acesso até o Parque ser ruim e a área possuir sujeira, quanto ao acesso poderiam ter mais placas de sinalização, orientando os turistas em como chegar até o local e quais as orientações devem seguir. Também poderia existir um Centro de Informações Turísticas na cidade.

Sobre a limpeza nesse guia de conduta, também tem orientações sobre o que o visitante deve fazer com o seu lixo, como não possui lixeira em toda a área do parque, eles pedem para que o visitante traga seu lixo de volta e que não queimem nem enterrem as embalagens, e como também não tem banheiro pelo caminho, pedem para que utilizem as instalações que existem mais próximas, ou caso não exista nenhuma instalação sanitária perto, que enterrem em um buraco.

Nos pontos positivos do Parque os visitantes demonstraram gostar dos animais e a experiência do contato direto com e eles. Outro destaque foram as Atividades realizadas, que também envolviam a interação com os animais e outras atividades oferecidas pelo parque.

Na FLONA do Tapajós nos comentários negativos os visitantes também comentaram sobre a Limpeza e Acesso do local. Nas orientações contidas no site do ICMBio fala-se sobre o lixo retornar com o visitante. Para que o visitante ajude com a conservação da natureza, e sobre o acesso também é importante que tenha placas de sinalização e um centro de informações turísticas que auxiliem os visitantes até a chegada na UC.

O que gostaram na FLONA foi a categoria de Beleza Cênica, pela variedade das florestas e seus recursos, a diversidade das paisagens e também a riqueza

sociocultural existente na UC, outra categoria que teve destaque nos comentários foi o Serviço de Condução, onde os visitantes elogiaram os comunitários, falando da atenção e dedicação dos condutores, a qualidade do serviço e o conhecimento deles, a importância do serviço de condução na área é que além da fiscalização, eles também falam sobre a sensibilização ambiental orientando os visitantes.

É importante que as duas UCs tenham uma versão impressa desses guias de conduta que orientem os visitantes e que estejam cientes das regras básicas, para que sigam as regras sem que causem impactos ambientais nas áreas, pois muitas vezes pode ser que o visitante não entre na página do ICMBio e não fique ciente destas regras e quais precauções tomar, também é interessante a elaboração de um aplicativo com essas orientações, onde o visitante se interesse por ler as informações e ao mesmo tempo interaja por meio do app.

4 CONCLUSÃO

Retomando à problemática de pesquisa, onde a questão principal era “qual o grau de satisfação dos visitantes, e se há discrepância entre o Parque Nacional de Anavilhanas e Floresta Nacional de Tapajós”, observa-se que essa questão foi respondida durante o decorrer do trabalho, onde analisando os resultados percebe-se que o grau de satisfação dos visitantes nas duas UCs foram avaliadas como *Excelente* com apenas alguns pontos específicos a melhorar e esse pontos não interferiram tanto na experiência dos visitantes durante a visita. É visível que os pontos positivos se sobressaíram nas duas UCs tendo uma margem acima de 1.000 comentários positivos.

Também se observou que há diferenças entre o PARNA e a FLONA, as diferenças são os tipos de atrativos e passeios oferecidos; os acessos e distância até os locais; o tipo de unidade de conservação; as facilidades; a diferença de preços entre as duas; entre outros pontos negativos observados nos resultados.

Em relação às similaridades, percebeu-se isso em alguns aspectos como a limpeza, a pouca divulgação e informações dadas para os visitantes. Sobre a presença de animais, a análise foi positiva e negativa para os visitantes, por exemplo o positivo é os animais como atrativos e também a preservação deles mas os negativos é a segurança passada para os visitantes, como a intervenção humana no habitat natural deles poder prejudicar, etc., e alguns a presença de insetos que causou um pouco de incômodo, também a falta de interpretação ambiental, sinalização e divulgação das UCs.

As sugestões feitas para as duas UCs são a melhoria das vias de acesso, como estradas melhores, sem buracos, mais sinalização e iluminação das estradas e nas trilhas, implantação de painéis de interpretação ambiental e também de informações, melhorar a divulgação no site e colocar informações importantes como horários, valores, passeios, distâncias, transporte, e se precisa de agendamento prévio, também utilizar mais fotos para atrair turistas. Na questão da limpeza a sugestão é que seja feita uma coleta de lixo, implantação de mais lixeiras dentro da UC, e programas de sensibilização ambiental dos visitantes para contribuírem com a preservação. E por

fim, a produção e venda de artesanatos locais, divulgando a cultura e tradição das comunidades e também para que quem visita possa ter uma lembrança da UC.

A contribuição do estudo é auxiliar na gestão das duas UCs, expondo esses pontos positivos e negativos de uma forma que a gestão avalie os dados e se possível adotem as sugestões feitas para melhoria. Além da contribuição para essas duas UCs, o estudo também pode ser aplicado em outras UCs seguindo a mesma metodologia.

REFERÊNCIAS

ABETA - Associação Brasileira das empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura. **ABETA**. São Paulo. 2018. Disponível em: <<http://abeta.tur.br/pt/atividades-lista/>>. Acesso em: 06 fev. 2018.

ANTONGIOVANI, M.; C. Nigro; D. Queirolo & F. Ricardo. 2002. **Monitoramento das Unidades de Conservação brasileiras**: uma avaliação da situação atual. Anais do III Congresso Brasileiro de unidades de Conservação, 22 a 26 de setembro de 2002, Fortaleza, Ceará. p. 338 – 340.

AYRÃO TRANSTUR. Amazonas. **Parque Nacional de Anavilhanas**. 2018. Disponível em: <<http://ayraotranstur.com.br/roteiros/passeios/>>. Acesso em: 14 fev. 2018.

BARROS, Silvio Magalhães; Penha D.H.M. de La. **Diretrizes para uma política nacional de ecoturismo**. Brasília, EMBRATUR, 19 p. 1994.

BRASIL SNUC - Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza. **LEI 9.985**. Brasília. 2000. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/estruturas/sbf_corredores/_arquivos/snuc.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2017.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **SNUC – Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza**: Lei nº 9.985, de 18 de julho de 2000; Decreto nº 4.340, de 22 de agosto de 2002; Decreto nº 5.746, de 5 de abril de 2006. Plano Estratégico Nacional de Áreas Protegidas: Decreto nº 5.758, de 13 de abril de 2006. Brasília: MMA, 2011. p. 5.

BRASIL. Ministério do Turismo. SEBRAE. ICMBio. ABETA. **Diagnóstico da Oferta Turística do Parque Nacional de Anavilhanas e Entorno**. Brasília, 2011. Disponível em:

<http://www.icmbio.gov.br/parnaanavilhanas/images/stories/documentos_tecnicos/diagnostico_oferta_turistica_-_anavilhanas.pdf>. Acesso em: 18 Out. 2017.

BURNS, Robert C.; MOREIRA, Jasmine Cardozo. **FLONA TAPAJOS**: Pesquisa sobre recreação e uso público. Ponta Grossa, 2017.

BURNS, Robert C.; MOREIRA, Jasmine Cardozo. **Uso público no Parque Nacional de Anavilhanas**. Ponta Grossa, 2017.

COSTA, Patricia Cortes. **Diretrizes para o Turismo em Áreas Naturais no Estado do Paraná**. São Paulo: Aleph, 2002. Curitiba, 2000. p - 04. Disponível em: <<http://www.obsturpr.ufpr.br/artigos/diretrizesturismoareasnaturais.pdf>>. Acesso em: 17 jan. 2018.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração Estratégica de Serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2007.p.81- 82.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. p. 44 - 46.

GOVERNO DO BRASIL. **Brasil é apontado como o primeiro do mundo para aventura**. 2016. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2016/01/brasil-e-apontado-como-o-primeiro-do-mundo-para-aventura>>. Acesso em: 06 fev. 2018.

HOSE, T. A. Geoturismo europeo. Interpretación geológica y promoción de la conservación geológica para turistas. In: BARRENTINO, D.; WINBLEDON, W. P.; GALLEGU, E. **Patrimônio geológico**: conservación y gestion. Madrid: ITGE, 2000. p.136.

ICMBIO. **A Floresta Nacional de Tapajós**. Pará, 2017. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/flonatapajos/>>. Acesso em: 19 out. 2017.

ICMBIO. **Floresta Nacional de Tapajós**: Guia do visitante. Pará, 2017. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/flonatapajos/guia-do-visitante.html>>. Acesso em: 19 out. 2017.

ICMBIO. **Floresta Nacional de Tapajós**: O que fazemos. 2017. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/flonatapajos/o-que-fazemos.html>>. Acesso em: 19 out. 2017.

ICMBIO. **Floresta Nacional do Tapajós**. 2017. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/flonatapajos/>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

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

ICMBIO. **Parque Nacional de Anavilhanas**: História. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/parnaanavilhanas/quem-somos/historia.html>>. Acesso em: 18 Out. 2017.

ICMBIO. **Parque Nacional de Anavilhanas**: Turismo com Botos-Vermelhos. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/parnaanavilhanas/turismo-com-botos-vermelhos>>. Acesso em: 18 Out. 2017.

INSTITUTO DE TERRAS, CARTOGRAFIA E GEOLOGIA DO PARANÁ. **Geoturismo e Geoconservação**: conceitos. Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos. 2018. Disponível em: <<http://www.mineropar.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=134#Geoturismo>>. Acesso em: 06 fev. 2018.

INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL. **Monitoramento de Áreas Protegidas**. São Paulo 2018. Disponível em: <<https://www.socioambiental.org/pt-br/organizacao/programas/monitoramento-de-areas-protegidas>>. Acesso em: 29 mar. 2018.

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

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: análises, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Atlas, 2000. p. 58

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. Prentice Hall Brasil, 12 ed. 2007. p.5 – 11.

KUHN, Ivo Ney; FROEMMING, Lurdes Marlene Seide. **Hospitalidade e lazer como fatores de satisfação de visitantes em feiras e exposições**. 2014. Revista de Administração IMED. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/raimed/article/view/485/418>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

LOVELOCKT, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 107.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Floresta Nacional do Tapajós**: Plano de Manejo. Pará: Ibama, vol 1, 2004. p. 50 – 76. Disponível em: <http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/imgs-unidades-de-conservacao/flona_tapajoss.pdf>. Acesso em: 19 out. 2017.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Floresta Nacional do Tapajós**: Plano de Manejo. Pará, 2004. vols. I, II, III, IV. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/portal/unidadesdeconservacao/biomas-brasileiros/amazonia/unidades-de-conservacao-amazonia/1963-flona-do-tapajos>>. Acesso em: 01 maio 2018.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Plano de Manejo do Parque Nacional de Anavilhanas**. Novo Airão, 2017. p. 37 a 301. Disponível em: <http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/plano-de-manejo/plano_manejo_parna_de_anavilhanas.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2018.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Programa Nacional do Meio Ambiente II: Monitoramento Ambiental**. Brasília: Secretaria Executiva - Secex, 2009.p. 4. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/estruturas/pnma/_arquivos/04_02_manual_monitor_amb_jul09_6.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo de Aventura**: orientações básicas. 3. ed. Brasília, 2010. p.16 – 20. Disponível em:

<http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_de_Aventura_Versxo_Final_IMPRESSxO_.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2018.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Ecoturismo: orientações básicas**. Brasília, 2008. p.16-29

MINISTÉRIO DO TURISMO. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo Rural: orientações básicas**. 2. ed. Brasília, 2010. 18.p.

MOREIRA, Jasmine Cardozo. **Geoturismo e Interpretação Ambiental**. Ponta Grossa: Uepg, 2011. P.21 – 28.

MOREIRA, Jasmine. Cardozo. BURNS, R. **TURISMO, MANEJO DE USO PÚBLICO E A PERCEÇÃO DOS VISITANTES**: coleta de dados na Floresta Nacional do Tapajós (Pará) In: VIII Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação, 2015, Curitiba. Anais do VIII CBUC. Curitiba: Editora da Fundação Grupo Boticário, vol 1. 2015. p.1 – 14

MOREIRA, Jasmine. Cardozo. COUTINHO, G. C. T. P., BURNS, R., HAURA, F., FOLMANN, A. C. **A PERCEÇÃO DO VISITANTE DO PARQUE ESTADUAL DE VILA VELHA**: coleta de dados baseada no método National Visitor Use Monitoring (NVUM) – EUA In: VIII Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação, 2015, Curitiba. **Anais do VIII CBUC**. Curitiba: Editora da Fundação Grupo Boticário, vol 1. 2015. p.1 – 14

NETTO, Alexandre Panosso; GAETA, Cecília. **Turismo de Experiência**. São Paulo: Senac, 2010.

NO AMAZONAS É ASSIM Amazonas. **Cidade Fantasma Airão Velho**. 2013. Disponível em: <<https://noamazonaseassim.com.br/cidade-fantasma-airao-velho/>>. Acesso em: 14 fev. 2018.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Desenvolvimento do Turismo Sustentável**. 2005. Disponível em: <<http://sdt.unwto.org/content/about-us-5>>. Acesso em: 06 fev. 2018.

PIMENTEL, Douglas de Souza. Parcerias para a gestão do uso público em parques. **Anais uso público em unidades de conservação**. Niterói: Universidade Federal Fluminense, v. 1, n. 1, 2013.p. 33. Disponível em: <http://www.uff.br/var/www/htdocs/usopublico/images/Artigos/2013/Artigo_OL_3.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2018

PROGRAMA DE GRANDE ESCALA DA BIOSFERA-ATMOSFERA NA AMAZÔNIA - LBA Amazonas. Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia - Inpa. **Histórico**. 2014. Disponível em: <<http://lba2.inpa.gov.br/index.php/historico.html>>. Acesso em: 16 fev 2018.

SANTORO, Monica Almeida Gavilan. **Análise da relação entre apego ao lugar, satisfação e fidelidade dos visitantes em destinos turísticos ambientais: Um estudo em Fernando de Noronha/PE.** 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/18168/1/MonicaAGS DISSERT.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

SANTOS, Grace Rente dos. **Avaliação da gestão da Floresta Nacional do Tapajós, Belterra - PA, na percepção dos moradores da comunidade maguari.** 2014. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação Stricto-sensu em Ciências Florestais e Ambientais, Ciências Agrárias, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2014. Disponível em: <<http://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/4433/2/Dissertação - Grace Rente dos Santos.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2017.

SEBRAE. **O que é Matriz F.O.F.A.** 2018. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/use-a-matriz-fofa-para-corrigir-deficiencias-e-melhorar-a-empresa,9cd2798be83ea410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

SWARBROOKE, John. **Turismo Sustentável: conceitos e impacto ambiental.** 3. ed. São Paulo: Aleph, 2000. V. 1. p.19 – 20.

UNIDADES DE CONSERVAÇÃO DO BRASIL. **Monitoramento de UCs.** 2018. Disponível em: <<https://uc.socioambiental.org/gestão/monitoramento-de-ucs>>. Acesso em: 29 mar. 2018.

VALLEJO, Luís Renato. **Uso público em áreas protegidas: atores, impactos, diretrizes de planejamento e gestão.** Anais uso público em unidades de conservação. Niterói: Universidade Federal Fluminense, v. 1, n. 1, 2013.p. 13-16. Disponível em: http://www.uff.br/var/www/htdocs/usopublico/images/Artigos/2013/Artigo_OL_2.pdf. Acesso em: 02 abr. 2018.

ANEXO A

Questionário: Parque Nacional de Anavilhanas

Pesquisa de Uso e Recreação em Florestas/Parques Nacionais

N=7.309

1. Escolha sua localização:

<input type="checkbox"/> Abrolhos	<input type="checkbox"/> Chapada dos Veadeiros	<input type="checkbox"/> Lençóis Maranhenses
<input checked="" type="checkbox"/> Anavilhanas	<input type="checkbox"/> Fernando de Noronha	<input type="checkbox"/> Parque Estadual de Vila Velha
<input type="checkbox"/> APA Costa dos Corais	<input type="checkbox"/> Flona Carajás	<input type="checkbox"/> Resex Marinha de Soure
<input type="checkbox"/> Brasília	<input type="checkbox"/> Flona Ipanema	<input type="checkbox"/> São Joaquim
<input type="checkbox"/> Campos Gerais	<input type="checkbox"/> Flona Irati	<input type="checkbox"/> Serra da Canastra
<input type="checkbox"/> Caparaó	<input type="checkbox"/> Flona Itaituba	<input type="checkbox"/> Serra do Cipó
<input type="checkbox"/> Catimbu	<input type="checkbox"/> Flona Tapajós	<input type="checkbox"/> Serra dos Órgãos
<input type="checkbox"/> Cavernas do Peruaçu	<input type="checkbox"/> Iguaçu	<input type="checkbox"/> Superagui
<input type="checkbox"/> Chapada das Mesas	<input type="checkbox"/> Ilha Grande	<input type="checkbox"/> Tijuca
<input type="checkbox"/> Chapada dos Guimarães	<input type="checkbox"/> Itatiaia	<input type="checkbox"/> Tumucumaque
	<input type="checkbox"/> Jaú	<input type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> Jericoacoara	[Especifique]

2. Selecione data e hora da realização da pesquisa: Aberto

3. Local específico onde está sendo realizada a pesquisa dentro da Floresta/Parque Nacional: Aberto

4. Nome do entrevistador: Aberto

5. Qual seu país de residência? 83.3% Brasil 16.2% Other [Especifique]: Aberto

6. [Se Brasil] Estado:

<1.0% Acre	<1.0% Mato Grosso	<1.0% Rio Grande do Norte
<1.0% Alagoas	<1.0% Mato Grosso do Sul	1.8% Rio Grande do Sul
<1.0% Amapá	2.6% Minas Gerais	<1.0% Rondônia
51.9% Amazonas	1.6% Pará	1.1% Roraima
1.1% Bahia	<1.0% Paraíba	1.3% Santa Catarina
1.3% Ceará	1.5% Paraná	19.2% São Paulo
2.9% Distrito Federal	<1.0% Pernambuco	<1.0% Sergipe
<1.0% Espírito Santo	<1.0% Piauí	<1.0% Tocantins
1.0% Goiás	8.1% Rio de Janeiro	
<1.0% Maranhão		

7. Cidade:

<1.0% Belém	<1.0% Goiânia	7.3% Rio de Janeiro
1.7% Belo Horizonte	47.1% Manaus	<1.0% Salvador
2.8% Brasília	1.9% Novo Airão	<1.0% Santarém
<1.0% Cuiabá	<1.0% Ponta Grossa	<1.0% São Paulo
1.1% Curitiba	1.3% Porto Alegre	16.3% Other
1.1% Fortaleza	<1.0% Recife	(Especifique): <u>Aberto</u>

8. Qual sua idade? Média=39.52.

9. Qual seu gênero? 45.9% Male 54.1% Female.

10. Qual seu nível de escolaridade? Por favor, escolha uma opção:

2.3% Ensino Fundamental 18.3% Ensino Médio 14.0% Superior Incompleto
35.0% Superior Completo 30.4% Pós-Graduação.

11. Com quanto tempo de antecedência você planejou esta visita à Floresta/Parque Nacional? Por favor, escolha uma opção:

15.9% hoje 19.8% 2-3 dias 12.1% 4-7 dias 4.4% 8-14 dias
9.2% 15 dias – 1 mês 16.9% 1-3 meses 21.8% mais de 3 meses.

12. Esta é a sua primeira visita à esta Unidade de Conservação? 83.0% Sim 17.0% Não.

13. [Se não] Em qual ano você fez sua primeira visita à esta Unidade de Conservação (Ex: 2004) Média=2010

14. [Se não] Em um ano típico, quantos dias você vem à esta Unidade de Conservação? Média=3.63

15. A visita hoje é... 61.4% para passar a noite na região 38.6% para um passeio rápido de menos de um dia.

16. [Para passar a noite] Qual a duração da sua visita da sua visita? Média=4.45 dias.

17. [Passeio rápido] Qual a duração da sua visita? Média=4.23 horas.

18. Qual meio de transporte você usou para chegar até aqui?

4.1% Taxi 60.1% Carro privado 6.4% Carro alugado 1.2% Motocicleta 3.1% Ônibus de linha 3.8% Onibus particular <1.0% Bicicleta ___ Trem 1.4% A pé 10.0% Lancha 2.4% Avião (se você chegou nesse lugar específico de avião) <1.0% Outro (Especifique) Aberto

19. Quantas crianças até 16 anos há em seu grupo hoje: Média=2.04

20. Quantos adultos há em seu grupo hoje? Média 4.03

21. Qual dos itens seguintes melhor descreve a composição do seu grupo? Por favor, escolha uma opção:

4.3% Sozinho 23.9% Casal 38.8% Família 15.5% Amigos 10.9% Amigos e Famílias 2.6% Grupo comercial (grupo de pessoas que pagou uma taxa para participar desta viagem) 2.7% Grupo organizado (clube ou outra organização) <1.0% Educacional <1.0% Outro [Especifique] Aberto

22. Quais atividades você realizou durante sua visita?

30.5% Caminhada/Trilha 53.2% Banho 6.1% Churrasco 42.9% Almoço/Pic-nic 5.2% Visitar as cachoeiras 47.5% Passeio de canoa/barco 74.2% Observar animais 2.0% Mergulho <1.0% Kite Surfing <1.0% Explorar as dunas com veículo motorizado <1.0% Rafting 1.0% Vôo Livre 2.6% Canionismo/Cachoeirismo <1.0% Montanhismo/Escalada 2.5% Visita às cavernas <1.0% Passeio à cavalo 1.9% Acampamento 20.1% Compra de artesanato 19.5% Visita às comunidades 14.8% Conhecer famosa atração turística da região 10.2% Outros [Especifique] Aberto

23. Qual das opções você considera a motivação principal para esta visita? Por favor, selecione uma opção:

6.0% Caminhada/Trilha 7.5% Banho <1.0% Churrasco <1.0% Almoço/Pic-nic 1.0% Visitar as cachoeiras 6.5% Passeio de canoa/barco 45.5% Observar animais <1.0% Mergulho <1.0% Kite Surfing <1.0% Explorar as dunas com veículo motorizado <1.0% Rafting --- Vôo Livre --- Canionismo/Cachoeirismo --- Montanhismo/Escalada <1.0% Visita às cavernas <1.0% Passeio à cavalo <1.0% Acampamento <1.0%

37.4% Seus gastos pessoais e/ou sua parte dos gastos de um grupo maior.

62.6% O total de gastos da sua família ou grupo.

33. Indique o total das suas despesas para esta viagem à Unidade de Conservação e região. Preencha com 0 (zero) caso não tenha tido nenhum gasto.

Atividade	Total Despesas pessoais (Reais) Média	Total Despesas por Grupo (Reais) Média
Combustível ou outras compras relativas a transporte pessoal (carro, barcos, trailers)	238.82	232.56
Transporte local não pessoal (ônibus, carro alugado, táxi, etc.).	346.21	362.47
Varejo (roupas, lembranças, presentes, etc.).	234.10z	168.63
Refeições (restaurantes, bares, boates, mantimentos, etc.).	208.42	250.57
Hospedagem (hotel, pousada, acampamento, etc.).	2379.27	2600.87
Atividades organizadas e serviços (Ex. ingressos, guias, passeios e exposições)	188.68	165.25
Outras despesas (autorizações especiais, aluguel de equipamentos, etc.).	170.89	535.11
Pacotes turísticos	2749.43	5092.73

34. Quais dos itens abaixo estão incluídos no seu pacote turístico?

22.9% Não teve nenhum gasto com pacote turístico 6.4% Transporte aéreo 33.3%

Refeições 33.0% Hospedagem 32.8% Transporte terrestre/ aquático local 33.7%

Guias 6.4% Taxas

35. Você viria para essa região neste momento, mesmo que a Unidade de Conservação não estivesse aqui?

84.4% Sim 15.6% Não

36. Selecione o número que melhor descreve o quão importante a Unidade de Conservação foi para a sua decisão de visitar a região. Zero (0) indica que ela não teve nenhuma influência e você teria vindo para área de qualquer maneira e Dez (10) indica que essa Unidade de Conservação foi a razão decisiva para visitar a região nesta viagem.

8.6% <1.0% 1.3% 1.9% 2.3% 8.4% 9.6% 14.3% 15.2% 12.1% 25.6%

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nenhuma importância:

Metade da razão

A razão da minha vinda.

Teria vindo de qualquer forma.

que me trouxe aqui.

37. Se você tivesse a oportunidade, você visitaria novamente esta Unidade de Conservação no futuro?

97.4% Sim 2.6% Não

38. Você recomendaria esta mesma viagem a outras pessoas? 98.9% Sim 1.1% Não

39. O que você mais gostou em sua visita à Unidade de Conservação? Aberto

40. O que você menos gostou em sua visita à Unidade de Conservação? Aberto

41. Sugestões: Aberto

ANEXO B

Questionário: Floresta Nacional de Tapajós

Pesquisa de Uso e Recreação em Florestas/Parques Nacionais

Data de corte: 05.31.2016 N=4.010

1. Escolha sua localização 100% Flona Tapajós
2. Selecione data e hora da realização da pesquisa: Aberto
3. Local específico onde está sendo realizada a pesquisa dentro da Floresta/Parque Nacional: Aberto
4. Nome do entrevistador: Aberto
5. Qual seu país de residência? 69.6% Brasil 30.4% Outro [Por favor, especifique]: Aberto
6. Estado:

<u><1.0%</u> Acre	<u><1.0%</u> Mato Grosso	--- Rio Grande do Norte
--- Alagoas	<u><1.0%</u> Mato Grosso do Sul	<u><1.0%</u> Rio Grande do Sul
<u><1.0%</u> Amapá	<u>5.7%</u> Minas Gerais	<u>1.1%</u> Rondônia
<u>3.7%</u> Amazonas	<u>41.6%</u> Pará	<u><1.0%</u> Roraima
<u><1.0%</u> Bahia	<u><1.0%</u> Paraíba	<u><1.0%</u> Santa Catarina
<u>4.1%</u> Distrito Federal	<u>2.6%</u> Paraná	<u>23.2%</u> São Paulo
<u><1.0%</u> Espírito Santo	--- Pernambuco	--- Sergipe
<u>1.0%</u> Goiás	<u><1.0%</u> Piauí	--- Tocantins
<u><1.0%</u> Maranhão	<u>9.2%</u> Rio de Janeiro	
7. Cidade:

<u>5.2%</u> Belém	<u><1.0%</u> Goiânia	<u>7.3%</u> Rio de Janeiro
<u>3.5%</u> Belo Horizonte	<u>3.8%</u> Manaus	<u><1.0%</u> Salvador
<u>4.3%</u> Brasília	<u><1.0%</u> Novo Airão	<u>28.3%</u> Santarém
--- Cuiabá	<u><1.0%</u> Ponta Grossa	<u>18.0%</u> São Paulo
<u>1.9%</u> Curitiba	<u><1.0%</u> Porto Alegre	<u>24.8%</u> Outros
<u><1.0%</u> Fortaleza	<u><1.0%</u> Recife	Especifique): <u>Aberto</u>
8. Qual sua idade? Média=38.47 anos.
9. Qual seu gênero? 48.3% Masculino 51.7% Feminino.
10. Qual seu nível de escolaridade? Por favor, escolha uma opção:

<u>1.5%</u> Ensino Fundamental	<u>9.6%</u> Ensino Médio	<u>19.0%</u> Superior Incompleto
<u>36.1%</u> Superior Completo	<u>33.8%</u> Pós-Graduação.	
11. Com quanto tempo de antecedência você planejou esta visita à Floresta/Parque Nacional? Por favor, escolha uma opção:

<u>20.0%</u> hoje	<u>29.4%</u> 2-3 dias	<u>9.5%</u> 4-7 dias	<u>6.2%</u> 8-14 dias
<u>11.4%</u> 15 dias – 1 mês	<u>14.9%</u> 1-3 meses	<u>9.5%</u> mais de 3 meses.	
12. Esta é a sua primeira visita à Floresta/ Parque Nacional? 85.9% Sim 14.1% Não.
13. [Se não] Em qual ano você fez sua primeira visita à na Floresta/ Parque Nacional (Ex: 2004) Média=2009.
14. [Se não] Em um ano típico, quantos dias você vem na Floresta/ Parque Nacional? Média=5.04
15. A visita hoje é... 28.9% para passar a noite na região 71.1% para um passeio rápido de menos de um dia.

16. [Para passar a noite] Qual a duração da sua visita da sua visita? Média=2.81 dias.

17. [Passeio rápido] Qual a duração da sua visita? Média=5.83 horas.

18. Qual meio de transporte você usou para chegar até aqui?

1.1% Taxi 15.8% Carro (2014, Maio 2015) 8.9% Carro privado 4.9% Carro alugado 2.5% Motocicleta 14.4% Ônibus de linha 8.9% Ônibus particular <1.0% Bicicleta.

--- Trem <1.0% A pé 23.7% Lancha <1.0% Avião (se você chegou nesse lugar específico de avião) 5.7% Outro (Especifique) Aberto

19. Quantos adultos há em seu grupo hoje? Média=6.79

20. Quantas crianças até 16 anos há em seu grupo hoje: Média=3.37

21. Qual dos itens seguintes melhor descreve a composição do seu grupo? Por favor, escolha uma opção:

6.0% Sozinho 8.8% Casal 17.6% Família 30.4% Amigos 15.2% Famílias e Amigos 10.4% Grupo comercial (grupo de pessoas que pagou uma taxa para participar desta viagem)

6.5% Grupo organizado (clube ou outra organização)

2.8% Educacional

2.2% Outro [Especifique] Aberto

22. Quais atividades você realizou durante sua visita?

73.8% Caminhada/Trilha 49.4% Banho 7.4% Churrasco 35.1% Almoço/Pic-nic 1.4% Visitar as cachoeiras 39.6% Passeio de canoa/barco 15.4% Observar animais 1.2% Mergulho <1.0% Kite Surfing --- Explorar as dunas com veículo motorizado --- Rafting <1.0% Vôo Livre <1.0% Canionismo/Cachoeirismo <1.0% Montanhismo/Escalada --- Visita às cavernas <1.0% Passeio à cavalo 2.3% Acampamento 35.4% Compra de artesanato 33.9% Visita às comunidades 32% Conhecer famosa atração turística da região 6.5% Outros [Especifique] Aberto

23. Qual das opções você considera a motivação principal para esta visita? Por favor, selecione uma opção:

53.1% Caminhada/Trilha 7.9% Banho <1.0% Churrasco 2.3% Almoço/Pic-nic

<1.0% Visitar as cachoeiras 2.7% Passeio de canoa/barco 11.2% Observar animais <1.0% Mergulho --- Kite Surfing --- Explorar as dunas com veículo motorizado

--- Rafting --- Vôo Livre --- Canionismo/Cachoeirismo ---

Montanhismo/Escalada --- Visita às cavernas --- Passeio à cavalo 1.5%

Acampamento <1.0% Compra de artesanato 5.6% Visita às comunidades 3.0%

Conhecer famosa atração turística da região 10.2% Outros [Especifique] Aberto

24. Dos itens a seguir, qual sai principal razão para visitar esta área? Por favor, escolha uma opção:

8.1% Eu vim porque gosto do lugar em si;

6.3% Eu vim porque é para praticar as atividades ao ar livre que eu gosto;

6.5% Eu vim porque queria passar mais tempo com meus amigos/família;

2.8% Eu vim porque é próximo de casa;

46.8% Eu vim porque gosto do contato com a natureza;

29.5% Eu vim porque é um bom lugar para conhecer a cultura desta região.

25. Você sabia que esta área é uma Floresta/Parque Nacional antes de chegar aqui?

79.2% Sim 20.8% Não

26. [Se não] Como você ficou sabendo que esta é uma Floresta/Parque Nacional?
6.5% Centro de Visitantes 8.6% Alguém do ICMBio me informou 40.8% O guia me informou 10.5% Tive conhecimento durante essa entrevista 27.8% Outros [Por favor especifique] Aberto

27. Em geral, como você avaliaria sua visita a esta área hoje? Média= 4.80
<1.0% Fraca 2.7% Razoável 7.5% Boa 21.1% Muito boa 40.0% Excelente 27.7% Perfeito

28. Em geral, como você classificaria a qualidade de cada item desta área, numa escala de 1 a 5, sendo 1 ruim e 5 excelente?

	Ruim	Razoável	Boa	Muito boa	Excelente	Não aplicável	Média
Limpeza da área	<u>2.3%</u>	<u>5.3%</u>	<u>26.7%</u>	<u>30.5%</u>	<u>32.3%</u>	<u>3.0%</u>	<u>3.88</u>
Proteção e Segurança	<u><1.0%</u>	<u>3.2%</u>	<u>15.5%</u>	<u>37.8%</u>	<u>41.6%</u>	<u>1.5%</u>	<u>4.19</u>
Condições da trilha	<u><1.0%</u>	<u>4.2%</u>	<u>16.2%</u>	<u>27.1%</u>	<u>35.1%</u>	<u>16.6%</u>	<u>4.11</u>
Instalações	<u>3.3%</u>	<u>5.9%</u>	<u>20.9%</u>	<u>35.6%</u>	<u>26.8%</u>	<u>7.5%</u>	<u>3.83</u>
Vias de acesso	<u>2.1%</u>	<u>10.6%</u>	<u>25.7%</u>	<u>34.1%</u>	<u>23.1%</u>	<u>4.4%</u>	<u>3.69</u>
Interpretação ambiental (painéis, guias, folhetos e etc.).	<u>5.1%</u>	<u>10.2%</u>	<u>28.9%</u>	<u>27.2%</u>	<u>25.0%</u>	<u>3.6%</u>	<u>3.59</u>

29. Como o número de pessoas que você viu hoje afetou o nível de satisfação da sua visita?

3.2% <1.0% 1.3% 1.8% 27.3% 5.0% 9.6% 21.9% 29.1%

-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4
Reduziu minha satisfação			Sem efeito			Aumentou minha satisfação		

30. Se você tivesse a oportunidade, você visitaria novamente esse Parque Nacional/Floresta no futuro?

96.8% Sim 3.2% Não

31. Você recomendaria esta mesma viagem a outras pessoas? 99.0% Sim 1.0% Não

32. O que você mais gostou na Floresta/ Parque Nacional? Aberto

33. O que você menos gostou na Floresta/ Parque Nacional? Aberto

34. Sugestões: Aberto