Caderno Virtual de Turismo

Artigos Originais
VOL. 25, NÚM. 3, ISSN: 1677-6976
P. 36-52

Indicadores da qualidade da experiência do visitante: contribuições para o monitoramento do uso público em Unidades de Conservação

Quality indicators of the visitor experience: contributions to monitoring public use in conservation unit

Indicadores de calidad de la experiencia del visitante: contribuciones para el monitoreo del uso público en el unidad de conservación

Gabriela Trentini Feijó
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS) Hortênsias, RS, Brasil
feijo@uergs.edu.br

Patrícia Binkowski
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS) Hortênsias, RS, Brasil
patricia-binkowski@uergs.edu.br

Cassiano Pamplona Lisboa
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), Campus Porto Alegre, RS, Brasil
cassiano.lisboa@poa.ifrs.edu.br

DOI: doi.org/10.18472/cvt.25n3.2025.2194

RESUMO:
Esta pesquisa teve como objetivos centrais realizar um diagnóstico sobre a experiência do visitante nas praias do Parque Estadual de Itapuã (PEI) Viamão, Rio Grande do Sul (RS); elaborar uma ferramenta metodológica para avaliar a qualidade da experiência do visitante, por meio da seleção de indicadores sociais; gerar subsídios que auxiliem no monitoramento e em posteriores diagnósticos avaliativos, para facilitar a gerência do uso público nas praias do PEI. Os dados foram coletados por consultas bibliográficas e aplicação de questionários. As respostas indicaram predominância de grupos de 3 a 6 pessoas, de 37 a 46 anos, com ensino médio completo, provenientes de Porto Alegre, em primeira visita ao Parque, motivados por "lazer e recreação". A partir de análises qualitativas, elaborou-se uma ferramenta metodológica e uma matriz de monitoramento com procedimentos, estratégias e ações de manejo. Os indicadores abrangem Infraestrutura; Recepção; Resíduos; Número de visitantes; Áreas degradadas e Reincidência da visita. Espera-se que esses resultados subsidiem programas de monitoramento e controle dos impactos gerados na visitação, fortalecendo o uso público em Unidades de Conservação.

PALAVRAS-CHAVE:
Indicadores Sociais; Uso Público; Parque Estadual de Itapuã.

ABSTRACT:
The main objectives of this research were to diagnose the visitor experience at the beaches of the Parque Estadual de Itapuã (PEI), Viamão, Rio Grande do Sul (RS); develop a methodological tool to assess the quality of the visitor experience through the selection of social indicators; and generate insights that assist in monitoring and future evaluative diagnostics, to facilitate the management of public use at the PEI beaches. Data were collected through bibliographic consultations and the application of questionnaires. The responses indicated a predominance of groups of 3 to 6 people, aged 37 to 46 years, with completed high school education, coming from Porto Alegre, on their first visit to the Park, motivated by "leisure and recreation." Based on qualitative analyses, a methodological tool and a monitoring matrix were developed, including procedures, strategies, and management actions. The indicators encompass Infrastructure; Reception; Waste; Number of visitors; Degraded areas; and Visit recurrence. It is expected that these results will support monitoring and control programs for the impacts generated by visitation, strengthening public use in Conservation Units.

KEYWORDS:
Social Indicators; Public Use; Parque Estadual de Itapuã.

RESUMEN:
Esta investigación tuvo como objetivos diagnosticar la experiencia del visitante en las playas del Parque Estatal de Itapuã (PEI), Viamão, Rio Grande do Sul (RS); elaborar una herramienta metodológica para evaluar la calidad de dicha experiencia mediante indicadores sociales; y generar insumos que apoyen el monitoreo y futuros diagnósticos para facilitar la gestión del uso público en las playas del PEI. Los datos fueron recolectados mediante consultas bibliográficas y aplicación de cuestionarios. Las respuestas indicaron predominancia de grupos de 3 a 6 personas, de 37 a 46 años, con educación secundaria completa, provenientes de Porto Alegre, en su primera visita al Parque, motivados por “ocio y recreación”. A partir de análisis cualitativos, se elaboró una herramienta metodológica y una matriz de monitoreo con procedimientos, estrategias y acciones de manejo. Los indicadores abarcan Infraestructura; Recepción; Residuos; Número de visitantes; Áreas degradadas y Reincidencia de la visita. Se espera que los resultados respalden programas de monitoreo y control de impactos generados por la visita, fortaleciendo el uso público en las Unidades de Conservación.

PALABRAS CLAVE:
Indicadores Sociales; Uso Público; Parque Estatal de Itapuã.

1. Introdução

O uso público em Unidades de Conservação (UC) se configura como uma atividade que vem crescendo cada vez mais no Brasil, tendo avançado de 5,7 milhões de visitantes em 2012 para 12,4 milhões em 2018 (ICMBio, 2020). De acordo com Vallejo (2013), a difusão do uso público através da visitação em UC pode trazer muitos benefícios à sociedade, pois detém um grande potencial para incrementar os recursos econômicos do local, além de aproximar a sociedade da natureza, contribuindo com a sua conservação e utilização sustentável (Brasil, 2006). No entanto, se praticada de forma desordenada, a visitação pode provocar inúmeros impactos negativos (São Paulo, 2009; Vallejo, 2013). Takahashi (2004) afirma que os impactos relacionados à experiência do visitante normalmente são derivados da percepção deles com relação à lotação (quantidade de pessoas no ambiente) e conflitos de uso recreativo.

Diante deste cenário, Takahashi (2006) propõe que um método para o controle dos impactos de visitação deve conter a definição de indicadores de impactos ecológicos e recreativos, o estabelecimento de limites aceitáveis de impactos e a elaboração de um programa de monitoramento. De acordo com Kataoka (2004), os impactos da visitação em UC podem estar mais relacionados ao comportamento dos usuários do que propriamente ao número de pessoas envolvidas nas atividades, de modo que a avaliação da qualidade da experiência do visitante pode ser de grande utilidade para a compreensão das relações das pessoas entre si e com o ambiente visitado. Esta avaliação deve abordar os referenciais de satisfação, insatisfação, julgamento e conduta dos visitantes.

O Parque Estadual de Itapuã é uma Unidade de Proteção Integral, localizada no município de Viamão/RS e que possui atualmente 5.566 hectares (ha). Apesar de ser considerada uma das últimas amostras de ambientes originais da região metropolitana de Porto Alegre e atrair anualmente um grande número de visitantes, esta UC carece de instrumentos de gestão e monitoramento que permitam a avaliação dos impactos gerados por essa visitação.

Considerando este contexto, entre os anos de 2022 e 2023 se realizou um diagnóstico da experiência do visitante nas praias do Parque Estadual de Itapuã. Este trabalho teve como objetivos gerais: a) realizar um diagnóstico sobre a experiência do visitante nas praias PEI; b) elaborar uma ferramenta metodológica para avaliar a qualidade da experiência do visitante, por meio da seleção de indicadores sociais; c) gerar subsídios – via coleta e interpretação dos dados produzidos — que auxiliem no monitoramento e em posteriores diagnósticos avaliativos, para facilitar a gerência do uso público nas praias do PEI.

Articulados por esses objetivos gerais, os objetivos específicos foram: a) identificar e caracterizar o perfil dos visitantes que frequentam o PEI, bem como suas expectativas; b) identificar e analisar os principais fatores que influenciam na qualidade da visitação no Parque; c) selecionar os indicadores sociais da qualidade da experiência do visitante que mais se adequem ao monitoramento dos impactos da visitação no PEI; d) elaborar uma matriz de monitoramento de impactos sociais para ser disponibilizado à gestão do PEI.

Entende-se que a pesquisa desenvolvida apresenta grande relevância, pois além de propor um sistema de monitoramento dos impactos da visitação nas praias do PEI, buscou também conhecer as percepções do público sobre as atividades desenvolvidas, seus entendimentos e interpretações acerca do turismo local em relação à UC, bem como suas avaliações sobre a qualidade dessas atividades no local. Destaca-se, ademais, por ter disponibilizado uma ferramenta de gestão ao PEI que agora conta com um instrumento de orientação para direcionar medidas de conservação dos recursos naturais, na perspectiva de garantir a sustentabilidade do Parque.

2. Material e Métodos

O diagnóstico foi inicialmente imaginado através de uma abordagem mista, baseada na metodologia desenvolvida por Kataoka (2004), que integra análises quantitativas e qualitativas. No entanto, à medida que a pesquisa evoluiu empiricamente, entendemos que a ênfase na coleta de informações detalhadas e a ausência de um desenho amostral definido impuseram a classificação de uma abordagem unicamente qualitativa.

Portanto, a metodologia foi organizada da seguinte forma: caracterização da área de estudo (praias das Pombas e da Pedreira); produção de dados; procedimentos de campo (elaboração e aplicação dos questionários); registro e análise de dados; seleção de indicadores; definição de parâmetros iniciais para os indicadores selecionados; identificação de estratégias e ações de manejo dos indicadores de impactos e os produtos de mestrado gerados a partir desses processos.

2.1 Caracterização da Área de Estudo

O PEI está localizado no município de Viamão, Rio Grande do Sul, a 57 km de distância do centro de Porto Alegre e possui atualmente 5.566 hectares (ha), sendo considerada uma das últimas amostras dos ambientes originais da região metropolitana de Porto Alegre (figura 1).

Figura 1
Localização do Parque Estadual de Itapuã, Viamão/RS

Fonte: Mateus Camana (2017).

De acordo com seu Plano de Manejo, o Parque Estadual de Itapuã passou a ser considerado uma UC de Proteção Integral a partir do Decreto nº 33.886/91, que também determinou a elaboração e implantação de seu documento técnico (Departamento de Recursos Naturais Renováveis [DRNR], 1996), utilizado aqui como base para a elaboração e adaptação do arranjo metodológico da investigação.

A pesquisa teve lugar na Praia das Pombas e na Praia da Pedreira. A Praia das Pombas, com vista para a Ilha das Pombas, é considerada a mais popular do PEI. Lá pode-se, mediante agendamento com um condutor, fazer a Trilha da Onça. A Praia da Pedreira tem infraestrutura e capacidade similar a da Praia das Pombas, e tem nela a Trilha da Fortaleza – a maior do Parque, onde pode-se observar o icônico o Farol de Itapuã.

2.2 Produção de dados

A produção de dados baseou-se na pesquisa de dados secundários, utilizando-se principalmente os seguintes sítios da internet: Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), Instituto Brasileiro do Meio Ambiente

e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) e Prefeitura Municipal de Viamão. Também foram realizadas consultas bibliográficas a estudos científicos desenvolvidos no Parque e à biblioteca virtual SciELO (Scientific Electronic Library Online), assim como consultas ao próprio Plano de Manejo do PEI (DRNR, 1996).

Na etapa de levantamento de dados foi elaborado e aplicado um questionário aos visitantes das praias do PEI, contendo perguntas abertas e fechadas com o intuito de identificar as expectativas, motivações, desejos e informações relacionadas à visitação no local. Sendo considerado um importante instrumento de pesquisa, o questionário aliado às fontes documentais consultadas, fortalece-as, oferecendo o suporte necessário para a consecução dos objetivos almejados (Yin, 2001).

2.3 Procedimentos de campo e registro e análise de dados

Feita em períodos distintos entre os anos de 2022 e 2023 e abarcando todas as estações do ano (na perspectiva de avaliar as peculiaridades do meio e do público da UC em cada um desses períodos), a coleta de dados foi realizada em ambas as praias abertas à visitação.

Seguindo as Resoluções da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) 466/2012 e 510/16, foi elaborado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), documento importante para a análise ética de um projeto de pesquisa, e que garante ao participante da pesquisa o respeito aos seus direitos. O Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) foi registrado com o número: 57475822.8.0000.8091, e o respectivo parecer aprovado, com o número: 5.441.792.

Com base nos caminhos de Bardin (2016), a interpretação de dados considerou o seguinte esquema metodológico: a) pré-análise; b) exploração do material e; c) tratamento dos resultados, inferências e interpretações. Como forma complementar aos instrumentos de pesquisa mencionados, utilizou-se ao longo de todo o processo investigativo um diário de campo para anotações de caráter metodológico e reflexivo/pessoal, com objetivo de sugerir novos indicadores para a avaliação da qualidade da experiência dos visitantes e manter a pesquisa viva. Ainda segundo Bardin (2016), o corpus da pesquisa foi construído a partir das seguintes ponderações: a) a regra da exaustividade, definindo a tabulação dos questionários e a transcrição das informações anotadas no diário como elementos centrais da análise; b) a regra da homogeneidade, observada por meio do tratamento e da utilização questionários iguais para todos os respondentes e; c) a regra da pertinência, a qual estabelece que os documentos necessitam ajustar-se ao conteúdo e aos objetivos da pesquisa (Godoy, 2013). Quanto aos eixos

temáticos, títulos e categorias de análise, estes foram estabelecidas com base nas respostas dos visitantes, sendo organizados de maneira que um mesmo dado não pudesse ser incluído em mais de uma categoria. É importante ressaltar que a categorização dos dados dos questionários considerou-os em sua totalidade e que em todo o processo de construção de categorias se procurou preservar na íntegra as respostas dos visitantes.

2.4 Seleção de indicadores e definição de parâmetros iniciais para os indicadores selecionados

Os resultados quanto às características dos visitantes do PEI e a seleção dos indicadores sociais e seus respectivos parâmetros iniciais, foram obtidos considerando as categorias geradas durante a interpretação dos dados e suas avaliações pelos respondentes, sejam elas positivas ou negativas, em um esquema concretizado sob forma de matriz de monitoramento, conforme detalhado na seção de resultados.

A matriz de monitoramento foi produzida a partir da metodologia utilizada para coleta de dados, ou seja, a partir dos resultados obtidos através da aplicação dos questionários. Esta foi elaborada com base no Manual de Ecoturismo de Base Comunitária: ferramentas para um Planejamento Responsável (Mitraud, 2003), bem como no Plano de Monitoramento e Gestão dos Impactos na Trilha de Educação Ambiental do Parque Natural Morro do Osso (Peres, 2021), levando em consideração apenas as etapas que se adequaram com a proposta de intervenção deste estudo.

Segundo Watson, Kneeshaw e Glaspell (2003), é central para os gestores o entendimento das influências na qualidade da experiência do visitante, evitando apenas a reprodução de indicadores comuns a outros espaços e estudos: é necessário elaborar novos indicadores a partir da leitura da realidade concreta da área em questão, respondendo às demandas apreendidas de relações sociais reais e contextualizados, bem como da expectativa do público que a visita, fugindo de anacronismos. Como pontuado por Merigliano (1990), indicadores comuns devem ser usados apenas como ponto de partida.

Seguindo este caminho, portanto, o presente estudo considera as sugestões de Graefe et al. (1990); Kataoka (2004); Krumpe (2000); Manning (2000); Merigliano (1990); Passold (2002); SIMBIO/MMA (1999), pontuando que o caminho da pesquisadora, iniciado a partir do campo piloto, trouxe ajustes ao questionário, que responderam a características específicas do PEI e de seus visitantes. Esse movimento foi balizado na mediação entre a experiência empírica da pesquisadora e seus referenciais teóricos.

Após estas definições, foram determinados parâmetros iniciais nas unidades correspondentes a cada indicador. Ou seja, a partir das ferramentas geradas por essa pesquisa, é aberta a possibilidade para que a gestão do Parque dê seguimento ao monitoramento dos indicadores e possa, a partir do acúmulo e tratamento desses dados, gerar comparações com o intuito de obter parâmetros que correspondam ou não às condições desejáveis para os ambientes monitorados, bem como balizar decisões administrativas a partir disso.

2.5 Identificação de estratégias e ações de manejo dos indicadores de impactos

As estratégias de manejo podem ser compreendidas como ações ou intervenções que surgem em resposta à identificação de um impacto, quando indicadores estão fora do padrão. Para implementar ações de manejo, são necessários tempo e recursos de várias dimensões para viabilizar estratégias que visem controlar, isolar, minimizar e/ou eliminar impactos que afetam o ambiente (São Paulo, 2009).

Considerando as diretrizes estabelecidas por São Paulo (2009) e as orientações presentes no estudo de Peres (2021), em consonância com as características específicas do PEI, bem como pontuações de Cole et al. (1987) e Hammitt e Cole (1998), uma ampla variedade de estratégias de manejo foi identificada para lidar com os problemas e impactos causados pela visitação. Assim sendo, foram apontadas sugestões a fim de contribuir na tomada de decisão relacionada às estratégias de manejo a serem implementadas no PEI, ilustradas na tabela 1.

Tabela 1
Estratégias e ações de manejo para os indicadores de impactos sociais do PEI

I. Realizar manutenção ou recuperar/proteger a área ou recurso
1 - Realizar a manutenção das infraestruturas;
2 - Recuperar áreas impactadas;
3 - Proteger a área do impacto;
II. Modificar as expectativas, o tipo de uso e o comportamento do visitante
4 - Informar os visitantes sobre o correto uso das áreas da UC e sobre as condições dos atrativos da UC;
5 - Desencorajar ou proibir a prática de atividades potencialmente impactantes;
6 - Encorajar o uso da área fora dos períodos de pico;
III. Modificar o local do uso ou reduzir a visitação em áreas com problemas

7 - Alocar infraestruturas em áreas resistentes;
8 - Desencorajar ou proibir o uso de áreas com problemas;

Fonte: Autora (2023) adaptado de São Paulo (2009).

As ações de manejo foram elaboradas a partir da publicação do Manual de Ecoturismo de Base Comunitária: ferramentas para um Planejamento Responsável (Mitraud, 2003), sendo selecionadas e modificadas para responder às especificidades do PEI. Pontua-se, finalmente, que a tabela apresentada é parte constitutiva da Matriz de Monitoramento, a ser discutida e apresentada na sequência, junto dos outros resultados dessa pesquisa.

3. Resultados e Discussão

A partir de uma análise pormenorizada dos 95 questionários aplicados, foi possível identificar e descrever o perfil dos visitantes que frequentavam o PEI, além de compreender suas expectativas em relação à experiência da visitação. Quanto aos grupos de visitantes, predominam os que são formados por 3 a 6 pessoas, o que pode ser explicado pelas características do ambiente, indicando sobretudo, uma busca de experiências relativas ao lazer/recreação. Conforme as respostas registradas, do total de entrevistados, 57% provêm de Porto Alegre e 16,1% de Viamão, revelando a centralidade que a localização da UC tem enquanto fator para oportunidade de visita.

No que se refere a faixa etária, 36,8% correspondem a pessoas de 37 a 46 anos e 13,7% a pessoas de 57 a 66 anos. Deste total, aqueles que já completaram algum curso de pós-graduação representam 14,7%, enquanto 33,7% possuem ensino superior completo. Outros 34,7% já completaram o ensino médio, sendo que 11,6% possuem ensino superior incompleto ou em andamento e 4,2% possuem ensino fundamental completo. Com relação a periodicidade que os entrevistados visitaram o PEI, observou-se que a maioria – 51,6% do total, estava conhecendo o Parque pela primeira vez; enquanto 20% visitam o Parque há mais de 20 anos.

Foram formuladas, também, questões abertas. Quanto à concepção dos visitantes em relação ao objetivo/função do PEI, tivemos que as expressões com maior destaque nas respostas foram as de “preservação”, seguida de “lazer” e “contato com a natureza”. Em relação aos tipos de vivências/experiências buscadas pelos visitantes, a maioria das respostas concentrou-se em duas categorias: a de “lazer e recreação” e a de “contemplação na natureza”. No que diz respeito aos dados de qualidade da experiência, foram coletadas respostas que ilustram as expectativas dos visitantes, bem como a forma que estas influenciaram na qualidade da visita. Foram

tratadas, especificamente, variáveis relacionadas à: infraestrutura (de banheiros, churrasqueiras, etc.); acessibilidade e locomoção (facilidade de acesso, placas de sinalização, etc.); quantidade de visitantes; quantidade de lixo nas praias abertas à visitação; degradação das áreas naturais; entre outras. Assim, foi proposto que os respondentes avaliassem se as categorias estavam: a) melhor do que esperavam; b) conforme suas expectativas e; c) pior do que esperavam. Em seguida, perguntou-se se o aspecto considerado: a) melhorou a qualidade da visita; b) não alterou a qualidade da visita ou; c) piorou a qualidade da visita.

Quanto à influência de diferentes aspectos na qualidade de experiência da visitação, lemos os percentuais das respostas "não alterou a qualidade da visita" como uma medida do impacto/relevância dos diferentes indicadores abordados. Assim sendo, consideramos como menos relevante para o monitoramento da qualidade da experiência da visitação aqueles indicadores com maior número de respostas "não alterou a qualidade da visita". Logo, da relação entre os percentuais de respostas a relevância do indicador, obtivemos, do mais ao menos relevante:

1) infraestrutura dos banheiros e vestiários (36,8%);
2) quantidade de lixo nas praias (37,9%);
3) quantidade de visitantes (43,2%);
4) placas de sinalização (50,5%);
5) acessibilidade (51,6%);
6) degradação das áreas naturais (56,8%);
7) infraestrutura das áreas de churrasqueira/piquenique (57,9%).

Os resultados obtidos mostram que infraestrutura de banheiros, quantidade de resíduos e número de visitantes impactam diretamente a qualidade da experiência dos visitantes – fatores estes identificados por Manning e Lime (2000) como essenciais no contexto da visitação em áreas naturais protegidas.

No que diz respeito aos dados de qualidade da experiência influenciada pelo encontro com outros visitantes, a maioria (55,8%) afirmou que ter encontrado menos pessoas do que esperavam melhorou a qualidade da visitação no Parque. Considerando estudos que se referem à aglomeração em áreas silvestres, Cole (2001), Hammit e Cole (1998), Hendee et al. (1990) e Watson (2003) e Roggenbuck (1987), explicam que nem sempre o uso ou aglomeração nessas áreas afeta a qualidade da visitação, pois os visitantes não o percebem como um impacto. Ao mesmo tempo, Tuan (1980) alega que, tratando-se de interação de grupos/aglomerados, podem existir tensões físicas e psicológicas geradas por estas situações. O autor ainda reforça que todos

os seres humanos necessitam de privacidade, cujo grau e natureza podem variar, o que torna essa percepção bastante relativa.

Os resultados empíricos das respostas (55,8%), ilustram a tese de Tuan (1980): os visitantes têm baixas expectativas de socialização no PEI. A partir dessa ótica, podemos concluir que o monitoramento de aglomerações é um indicador importante para avaliar a qualidade da experiência da visitação, contrapondo, assim, a generalização de que "nem sempre" o agrupamento de pessoas numa área natural afeta a qualidade da experiência. A exceção, aqui, são as aglomerações constitutivas dos próprios grupos/famílias dos visitantes, quando se dirigem juntos ao Parque.

Além disso, a adoção de indicadores específicos, construídos a partir da realidade local, também dialoga com as recomendações de autores que enfatizam a necessidade de considerar o contexto social e ambiental na definição de critérios, usando indicadores comuns como ponto de partida (Merigliano, 1990; Watson, Kneeshaw e Glaspell, 2003). Nesse sentido, destaca-se o indicador referente à infraestrutura das áreas de churrasqueira e piquenique – aspecto relevante no contexto recreativo das praias do PEI e que não necessariamente está presente em outras UC.

Com base na análise dos resultados obtidos através das respostas dos questionários, foi possível definir alguns indicadores potenciais da qualidade da experiência do visitante no PEI, que podem ser visualizados na coluna de "Indicadores de satisfação do visitante" da matriz de monitoramento.

Abaixo, apresentamos, resumidamente, as informações conforme os campos presentes na matriz de monitoramento.

- Quantidade de questionários utilizados: com o intuito de facilitar a organização no processo de tabular os dados obtidos, foram numerados os questionários aplicados nesta pesquisa. No caso das coletas de dados deste estudo, foram utilizados 95 questionários no total, número que consta na matriz.
- Identificação da área de visitação: no caso do PEI, foram coletados dados tanto na Praia das Pombas, quanto na Praia da Pedreira, sendo compilados para realização das análises e geração de resultados. Pontua-se, aqui, que as áreas possuem características semelhantes quanto a estrutura e experiência oferecida ao visitante, sendo utilizado o mesmo instrumento em ambas as abordagens.
- Responsável pela tabulação dados: o processo de tabulação dos dados, no caso dos questionários impressos, exige um conhecimento básico de informática, para posterior

transcrição digital e geração de respectivos gráficos. É importante identificar o responsável para que este possa prestar esclarecimentos caso haja algum problema posterior na análise dos dados.

- Datas das coletas de dados: as coletas de dados foram realizadas em períodos distintos. Informar as datas em que foram realizadas as coletas de dados na matriz facilita a visualização sobre a ocorrência de mudanças, sejam elas meteorológicas, infra estruturais, socioeconômicas, entre outras, mantendo assim uma ordem e referência cronológica para as coletas.
- Metodologia utilizada para coleta de dados: foram apontadas neste campo as seguintes variáveis: o instrumento utilizado para coleta de dados (Questionário Praias); o período do ano a serem feitas as coletas (sugere-se o verão, visto que é a estação do ano em que o Parque recebe maior número de visitantes) e; o momento mais adequado para realizar a abordagem ao respondente (quando a visita estiver se encaminhando para o final).
- Indicadores de satisfação do visitante: foram escolhidos alguns indicadores de satisfação do visitante entre os produzidos nesta pesquisa com intuito de servirem como ponto de partida para uma coleta e interpretação de dados mais vigorosa.
- Parâmetros iniciais de avaliação (% de respostas positivas): aqui é ilustrada a importância de gerar uma série de dados e interpretar o respectivo acúmulo destes ao longo do tempo, dando maior relevância e firmeza aos parâmetros iniciais de avaliação aqui postos e, consequentemente, balizando as ações de manejo a serem feitas.
- Relevância do indicador (influência do aspecto avaliado): a pesquisa feita utilizou uma abordagem qualitativa, que pressupõe a interpretação específica de cada uma das questões propostas. A relevância de cada um dos indicadores de qualidade da experiência da visitação foi considerada a partir de percentuais construídos com base nesta interpretação específica, gerando uma ordem do indicador mais relevante ao menos relevante.
- Ações de manejo: as ações de manejo foram elaboradas a partir da publicação do Manual de Ecoturismo de Base Comunitária: ferramentas para um Planejamento Responsável (Mitraud, 2003), sendo selecionadas e modificadas para responder às especificidades do PEI.

Sendo assim, fica posto o objetivo de contribuir para a continuidade do monitoramento. Dessa forma, ao final do processo, foi disponibilizado à administração do PEI, via Google Drive, o modelo do questionário elaborado, bem como o modelo da matriz de monitoramento, em documento aberto para ser editado. Também foi disponibilizado um documento intitulado "Orientações para o monitoramento dos indicadores da qualidade da experiência do visitante - Parque Estadual de Itapuã - RS", produzido especialmente para utilização da equipe do Parque,

com informações resumidas sobre os passos seguidos na presente pesquisa e orientações para uma possível continuidade ao processo de monitoramento dos indicadores sociais. [1]

Figura 2
Matriz de monitoramento dos indicadores sociais do Parque Estadual de Itapuã, Viamão/RS

Quantidade de questionários utilizados: 95 | **Identificação da área de visitação:** Praia das Pombas e da Pedreira | **Responsável pela tabulação dos dados:** Gabriela Trentini

Datas das coletas de dados: 05 e 06 de março, 21 e 22 de maio, 30 de junho, 10 e 11 de setembro, 22 de outubro de 2022 e; 04 e 05 de fevereiro de 2023

Metodologia utilizada para coleta de dados: estes indicadores devem ser avaliados através da aplicação do "Questionário Praias", contendo perguntas abertas e fechadas, para avaliar a qualidade da experiência da visitação. Sugere-se que a aplicação seja feita durante o período do verão, pois é a estação do ano em que o Parque recebe maior número de visitantes. Para melhor aproveitamento das informações, a abordagem deve ser feita durante a visita ou quando ela estiver se encaminhando para o final.

Indicadores de satisfação do visitante	Parâmetros iniciais de avaliação (% de respostas positivas)	Relevância do indicador (influência do aspecto avaliado)	Ações de manejo
Infraestrutura dos banheiros e vestiários	91,5%	1º	1; 4; 7; 8
Quantidade de resíduos nas praias	82,1%	2º	2; 3; 4; 5; 6
Quantidade de visitantes encontrados	96,8%	3º	4; 5; 6
Placas de sinalização	65,3%	4º	1; 4; 7; 8
Acessibilidade	58,9%	5º	1; 4; 7; 8
Degradação das áreas naturais	95,8%	6º	2; 3; 4; 5; 6; 8
Infraestrutura das churrasqueiras/áreas de piquenique	86,3%	7º	1; 4; 7; 8

Ações de manejo: 1 - Realizar a manutenção das infraestruturas; 2 - Recuperar áreas impactadas; 3 - Proteger a área do impacto; 4 - Informar os visitantes sobre o correto uso das áreas da UC e sobre as condições dos atrativos da UC; 5 - Desencorajar ou proibir a prática de atividades potencialmente impactantes; 6 - Encorajar o uso da área fora dos períodos de pico; 7 - Alocar infraestruturas em áreas resistentes; 8 - Desencorajar ou proibir o uso de áreas com problemas. (Adaptado de São Paulo, 2009).

Fonte: Autora (2023), adaptado de Mitraud (2003) e Peres (2021).

Entende-se, portanto, que por meio da aplicação efetiva dos questionários para acompanhamento da matriz de monitoramento, é possibilitada a construção de uma série histórica de dados de experiência do visitante.

4. Conclusão

Em relação aos três objetivos centrais, pontuamos que foi possível realizar um diagnóstico sobre a experiência do visitante nas praias do PEI, assim como foi elaborada uma ferramenta metodológica para avaliar a qualidade da experiência do visitante, e, consequentemente, foram gerados subsídios – a partir destas produções – que podem auxiliar

[1] Estes materiais podem ser acessados através do link: https://drive.google.com/drive/folders/1i-hejNCcF6cgOYFis24JLxM6ATEyCiBo. Basta solicitar permissão para ter acesso ao modo de leitura da pasta.

no monitoramento e em posteriores diagnósticos avaliativos, além de facilitar a gerência do uso público nas praias do PEI.

Quanto aos objetivos específicos, identificamos e caracterizamos o perfil dos visitantes que frequentam o PEI, bem como suas expectativas e os principais fatores que influenciaram na qualidade da visitação no Parque; selecionamos os indicadores sociais da qualidade da experiência do visitante mais adequados para o monitoramento dos impactos da visitação no PEI, assim como elaboramos uma matriz de monitoramento de impactos sociais, já disponibilizada a equipe do Parque.

A aplicação da matriz de monitoramento elaborada e proposta nesta pesquisa permite à gestão do PEI implementar ações práticas e direcionadas para o monitoramento da qualidade da visitação, oferecendo uma ferramenta metodológica que pode ser adotada como protocolo interno, orientando a periodicidade da coleta de dados, os parâmetros desejáveis e as ações de manejo a serem acionadas sempre que um indicador atingir condições de não conformidade.

Aspectos como a infraestrutura de banheiros – apontada como um dos fatores mais relevantes para a experiência dos visitantes – podem, por exemplo, ser priorizados em planos de manutenção. Já a presença de resíduos e a quantidade de visitantes indicam a necessidade de ações relacionadas à educação ambiental, reforço na sinalização e revisão da capacidade de carga, especialmente em períodos de alta demanda.

Está claro que a gestão do uso público em UC apresenta diversos desafios, e muitos deles não passam diretamente pela administração, e aqui, essencialmente, falamos de orçamento e apoio da máquina pública. No que diz respeito à avaliação e ao monitoramento da qualidade da experiência do visitante – temáticas consideradas bastante recentes e que necessitam de aprofundamento em métodos e técnicas de pesquisa –, entendemos a centralidade desta pesquisa enquanto um ponto de partida para iniciar um maior controle sobre essas variáveis.

Os resultados aqui obtidos fornecem subsídios com o objetivo de embasar as decisões da administração do PEI (assim como de outras UC), relacionadas à gestão da visitação, pois possibilitam que os gestores compreendam de forma aprofundada a diversidade de perfis, expectativas, motivações e avaliações da experiência e dos serviços oferecidos. Sendo assim, consideramos que esta proposta metodológica (apesar de adaptada às condições do PEI) pode ser replicada em outras Unidades de Conservação que possuam características de gestão semelhantes, tornando este estudo uma contribuição para a elaboração de programas de monitoramento da experiência do visitante em qualquer UC e não apenas no PEI.

Isso posto, temos que o controle da qualidade da experiência do visitante é peça importantíssima de mediação para promover a visitação e obter apoio popular para as Unidades, sendo igualmente importante alinhar o planejamento dos serviços e oportunidades oferecidas com os objetivos de conservação e a função pública da área, razão de ser da existência de uma UC. A gestão do uso público, portanto, deve encontrar maneiras de conciliar esses objetivos e modificar expectativas e comportamentos que possam entrar em conflito com a proteção do local, mantendo o monitoramento e controle dos possíveis impactos causados, implicando assim, evitar abordagens centralmente mercadológicas e privatistas na administração das Unidades de Conservação.

Referências

Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.

Brasil. Ministério do Meio Ambiente. (1999). *Indicadores sócio econômicos, institucionais, biológicos, ecológicos e biofísicos para o sistema de monitoramento de biodiversidade* – SIMBIO. Brasília. 61p. (Relatório interno).

Brasil. Ministério do Meio Ambiente (2006). *Diretrizes para Visitação em Unidades de Conservação*. Brasília: MMA.

Cole, D. N. (2001). *Visitor use density and wilderness experiences: a historical review of research*. In W. A. Freimund & D. N. Cole (Eds.), *Visitor Use Density and Wilderness Experience: Proceedings* (pp. 11–20). Rocky Mountain Research Station, U.S. Forest Service

Cole, D. N., *et al.* (1987). *Recreation impacts and management strategies in wilderness areas*. *Wilderness Management Proceedings*.

Departamento de Recursos Naturais Renováveis - DRNR. (1996). *Plano de Manejo do Parque Estadual de Itapuã*. Secretaria da Agricultura e Abastecimento, Porto Alegre.

Godoy, A. S. (1995). *Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais*. Revista de Administração de Empresas, 35 (4), p.65-7.

Graefe, A. R.; Kuss, F. R.; Vaske, J. J. (1990). *Visitor Impact Management – The Planning Framework*. Washington, D.C.: National parks and conservation association. 105p.

Hammit, W. E.; Cole, D. N. (1998). *Wildland recreation: ecology and management.* Nova York: John Wiley. 361p.

Hendee, J. C.; STANKEY, G. H.; LUCAS, R. C. (1990). *Wilderness management*. 2. ed. Golden: North American Press. 537p.

ICMBio - Instituto Chico Mendes. (2020, maio). *Monitoramento da visitação em Unidades de Conservação Federais: Resultados de 2019 e breve panorama histórico*. Brasília-DF. Disponível em: <https://www.icmbio.gov.br/portal/publicacoes?show all=&start=5> Acesso em: 12/01/2021

Kataoka, S.Y. (2004). *Indicadores Da Qualidade Da Experiência Do Visitante No Parque Estadual Da Ilha Anchieta*. 113 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Florestais) – Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Universidade de São Paulo, Piracicaba – SP. DOI: 10.11606/D.11.2004.tde-13012005-154520.

Krumpe, E. E. (2000). *The role of science in wilderness planning: a state-of-knowledge review*. In: WILDERNESS SCIENCE IN A TIME OF CHANGE CONFERENCE. Wilderness visitors, experiences, and visitor management. Missoula, Montana; 1999. Proceedings. Missoula: USDA, Forest Service, pp. 134-141.

Manning, R. E.; Lime, D. W. (2000). *Defining and managing the quality of wilderness recreation experiences*. In: WILDERNESS SCIENCE IN A TIME OF CHANGE CONFERENCE: wilderness visitors, experiences, and visitor management. Missoula. Proceedings. Missoula: USDA, Forest Service, 2000. p. 13-52.

Merigliano, L. (1990). *Indicators to monitor the wilderness recreation experience*. In: LIME, D. W. (Ed.) Managing America's enduring wilderness resource. Minneapolis, MN: University of Minnesota. p. 156-162.

Mitraud, S. (2003). *Monitoramento e controle de impactos de visitação*. In: MITRAUD, S. (Org.). Manual de ecoturismo de base comunitária: Ferramentas para um planejamento responsável. Brasília: WWF Brasil. Disponível em: http://www.ecobrasil.eco.br/images/BOCAINA/documentos/didaticos/manual_ecotur_wwf_2 003.pdf.

Passold, A. J. (2002). *Seleção de indicadores para o monitoramento do uso público em áreas naturais*. Piracicaba. 75p. Dissertação (Mestrado) - Escola Superior de Agricultura "Luiz de Queiroz", Universidade de São Paulo.

Peres, L, D. (2021). *Plano de Monitoramento e Gestão dos Impactos na Trilha de Educação Ambiental do Parque Natural Morro do Osso*. 83p. Trabalho de Conclusão de Curso - Tecnólogo em Gestão Ambiental, IFRS Campus Porto Alegre.

Roggenbuck, J. W.; LUCAS, R. C. (1987). *Wilderness use and user characteristics: a state of knowledge review*. Fort Collins: USDA, Forest Service Rock Mountain Research Station, p.204-246. (General Technical Report INT, 220).

São Paulo. Secretaria de Meio Ambiente. (2009). *Manual de Monitoramento e Gestão dos Impactos da Visitação em Unidades de Conservação*. São Paulo. 78 p.

Takahashi, L. Y. (2006). *Monitoramento de indicadores de impactos nas trilhas e percepção dos visitantes em Unidades de Conservação*. In: I Congresso Nacional de Planejamento e Manejo de Trilhas, 2006, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro.

Takahashi, L. Y. (2004). *Uso público em Unidades de Conservação*. Cadernos de Conservação, Curitiba, ano 2, nº 2, 40 p.

Trentini, G. *Materiais complementares da pesquisa: questionário, matriz de monitoramento e orientações para continuidade do monitoramento*. 2025. Disponível em: https://drive.google.com/drive/folders/1i-hejNCcF6cgOYFis24JLxM6ATEyCiBo. Acesso em: 18/11/2023.

Tuan, Y. (1980). *Topofilia – um estudo de percepção, atitudes e valores e do meio ambiente*. São Paulo: DIFEL - Difusão Editorial. p.52-105.

Vallejo, L. R. (2013). *Uso público em áreas protegidas: atores, impactos, diretrizes de planejamento e gestão*. Anais - Uso Público em Unidades de Conservação, n. 1, v. 1, p. 13-26.

Watson, A. E.; Kneeshaw, K.; Glaspell, B. (2003). *Understanding wilderness visitor experience at Wrangell-St. Elias National Park and Preserve in the Alaska regional context*. Draft study plan, phase II.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman.