

# Sistematização de indicadores da qualidade da experiência: Um estudo sobre o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses

ROSÉLIS BARBOSA CÂMARA \* [ zelis.camara@yahoo.com.br ]

ROZUILA NEVES LIMA \*\* [ rozuila@hotmail.com ]

NADJÂNIA PINTO FERREIRA \*\*\* [ nadpferreira@hotmail.com ]

**Resumo** | O Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM) é considerado o principal atrativo turístico natural do Estado do Maranhão, no Brasil. Como tal, esta pesquisa se propõe a contribuir com o entendimento das relações que se estabelecem entre o visitante e o PNLM com o objetivo de investigar a qualidade da experiência do visitante. A pesquisa foi desenvolvida em duas etapas: a primeira correspondeu à pesquisa exploratória e descritiva e a segunda correspondeu à pesquisa de campo. Foram realizadas 111 entrevistas e a coleta de dados ocorreu antes das pessoas realizarem a visita ao PNLM e no retorno destas, após a visita. Os resultados obtidos demonstraram que a qualidade da experiência da visita depende das características pessoais dos visitantes, suas motivações, preferências, expectativas e comportamento. Os indicadores adotados na pesquisa ajudaram a identificar o que eles desejam ou necessitam para ter uma experiência de qualidade em uma área natural protegida. Os resultados obtidos podem contribuir com a administração da unidade no manejo do uso público do local.

**Palavras-chave** | Turismo, Unidade de conservação, Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses, Indicadores de qualidade.

**Abstract** | The *Lençóis Maranhenses* National Park (PNLM) is considered the main natural tourist attraction in the State of Maranhão, in Brazil. In order to investigate the quality of the visitor experience at PNLM, this research aims to contribute to the understanding of the relationships established between the visitor and the Park. The research is set on a qualitative approach, developed in two stages: the first was exploratory and descriptive research by means of bibliographic and documentary review and the second corresponded to field research. Were conducted 111 interviews and data collection occurred both before and after people visited the Park. The results showed that the quality of the experience of the visit depends on the personal characteristics of the visitors, their motivations, preferences, expectations and behavior. The indicators adopted in the research helped identify the aspirations of visitors, what they want or need to have a quality experience in a protected natural area. The results can contribute to the management of the facility in the public use of the National Park.

**Keywords** | Tourism, Conservation unit, *Lençóis Maranhenses* National Park, Quality indicators.

\* **Doutorada em Linguística e Língua Portuguesa** pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. **Professora Adjunto II** no Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

\*\* **Doutorada em Filologia e Linguística Portuguesa** pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. **Professora Adjunto IV** no Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

\*\*\* **Graduada em Turismo** pela Universidade Federal do Maranhão.

## 1. Introdução

Na sociedade contemporânea, as áreas naturais protegidas passaram a ser ambientes ideais para o desenvolvimento de atividades recreativas e de turismo por se constituírem de espaços territoriais que em geral possuem características físicas relevantes, no que concerne à beleza cênica, à paisagem e às características ecológicas.

Tendo em vista a multiplicidade de Unidades de Conservação (UCs) e considerando-se a necessidade de estabelecer critérios e normas para a criação e gestão de UCs no Brasil, foi sancionada a Lei no 9.985/2000, instituindo o Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC), onde estão estabelecidas as diretrizes que deverão nortear as ações a serem desenvolvidas em UCs.

Das várias categorias de unidades de conservação, destacam-se neste estudo os Parques Nacionais e mais especificamente o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses (PNLM). Pertencentes ao grupo de Unidades de Proteção Integral, os Parques Nacionais foram os precursores entre as unidades de conservação e têm-se tornado atração turística relevante em muitos lugares ao redor do mundo devido suas características ecológicas, suas belezas cênicas, e também, pelo seu caráter científico e cultural-educativo.

O PNLM tornou-se, na última década, um ícone do turismo no Maranhão, pois a partir do ano 2000 passou a ser divulgado turisticamente e eclodiu no cenário midiático nacional e internacional. Desde então, muitos estudos têm se dedicado a mensurar as implicações do aumento da visitação pública na integridade dos ecossistemas naturais. Entretanto, as experiências do visitante no local não têm sido objeto de estudo nessa unidade de conservação.

Nesta pesquisa é adotado o termo visitante para referir-se não só a turistas, mas também aos demais frequentadores do PNLM. Além desse termo, são adotados uso público, como a forma de utilização e aproveitamento das UCs por meio da visitação e indicadores de qualidade que representam parâmetros específicos que poderão ser utilizados para monitorar

e avaliar as variações na qualidade da experiência do visitante e o manejo da área.

Sob esse fundamento, tal investigação pretende contribuir para a produção do conhecimento no campo do turismo a partir do entendimento das relações que se estabelecem entre visitantes e o PNLM levando em consideração indicadores como: a motivação da visita, as expectativas, as informações que o visitante possui do local, a experiência com a natureza e a interação com outras pessoas durante a visita, em consideração ao número de visitantes.

Em termos de relevância, a pesquisa propõe-se levantar informações que ajudem administradores e pesquisadores a compreenderem o comportamento dos visitantes nessa área e buscar soluções para os impactos causados pela visitação pública no Parque. Assim, esta investigação tem como objetivo investigar a qualidade da experiência do visitante no PNLM, verificando os fatores que influenciam na experiência da visitação ao mesmo tempo em que busca mensurar a qualidade dessa experiência a partir da seleção de indicadores de qualidade..

## 2. Unidades de conservação e sistema nacional de unidades de conservação

A necessidade e o interesse em preservar áreas naturais foram percebidos antes da criação da expressão 'Unidade de Conservação' (UC). No final do século XIX, nos Estados Unidos, surgiu a primeira área natural protegida, o Parque Nacional de Yellowstone que, conforme Costa (2002, p.15), foi idealizada conforme a ótica que valoriza a manutenção de áreas naturais consideradas ilhas de beleza e de importância estética.

No Brasil a primeira área protegida foi o Parque Nacional de Itatiaia em 1937. Atualmente o país conta com mais de trezentas UCs federais em todo o seu território e está entre os países com maior diversidade de vida do planeta, abrigando cerca de 2% do total das espécies existentes.

A legislação brasileira que normatiza as áreas naturais protegidas é a Lei 9.985, instituída em 19 de julho de 2000. Passou a denominar-se Sistema Nacional de Unidades de Conservação – SNUC e 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 (Lei 9.985/2000, art. 2º parágrafo I).

As UCs representam uma das melhores estratégias de proteção aos atributos e patrimônio naturais. Nestas áreas, é estabelecido um sistema de proteção que visa a conservação da diversidade biológica dos processos ecológicos que constituem o ecossistema, garantindo sua manutenção para benefício da sociedade.

Conforme a Lei n.º 9.985/2000, as UCs são divididas em dois grupos: Unidades de Proteção Integral e as Unidades de Uso Sustentável. Os Parques Nacionais pertencem ao primeiro grupo.

### **2.1. As Unidades de Conservação e seus usos turísticos**

Os recursos naturais são cada vez mais entendidos como recursos do turismo. Esta atividade depende quase que integralmente desses recursos para seu desenvolvimento e, se praticado de maneira sustentável, poderá beneficiar a comunidade local. A prática do turismo, pautado na sustentabilidade, permitirá às áreas protegidas um processo de gestão de seus recursos que promova sua conservação/preservação.

Em ambientes naturais como as UCs, os segmentos do turismo de maior destaque são o ecoturismo e o turismo de base comunitária. Rodrigues (2003, p. 31) define ecoturismo como uma “atividade econômica

de baixo impacto ambiental, que se orienta para áreas de significado valor natural e cultural, e que através das atividades recreacionais e educativas contribui para a conservação da biodiversidade e da sociodiversidade”. Maldonado (2009, p. 33) afirma que turismo de base comunitária “é uma forma de organização empresarial sustentada na propriedade de autogestão dos recursos patrimoniais comunitários, como arranjos práticas e solidárias no trabalho e na distribuição dos benefícios gerados pela prestação de serviços turísticos”.

Quando esses segmentos são estabelecidos em uma área de proteção ambiental, de forma sustentável, poderão proporcionar a conservação do ambiente, da diversidade biológica, dos sistemas da vida silvestre e despertar a comunidade para atuar como gestora da atividade.

### **2.2. Uso público e a qualidade da experiência do visitante**

Conforme o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), no Brasil, o uso público em UCs é conceituado como atividades recreativas, educativas e de interpretação ambiental realizadas em meio natural conforme os objetivos do manejo local. O uso público deve estar discriminado/caracterizado no documento denominado Programa de Uso Público constante do Plano de Manejo da UC.

O Ministério do Meio Ambiente (2006) estabeleceu as diretrizes para visitação em unidades de conservação, com o objetivo de apresentar um conjunto de princípios, recomendações com vistas a ordenar a visitação nas UCs por meio de regras e medidas que assegurem a sustentabilidade associada ao turismo.

Os parques dos Estados Unidos, por meio da Lei de Áreas Silvestres foram os precursores na investigação da qualidade da experiência do visitante em uma área natural. No Brasil, desde que os parques nacionais foram criados, o estudo e o manejo de impactos da

visitação têm sido realizados de forma pontual, sem um marco conceitual e procedimentos comuns.

O Ministério do Meio Ambiente (2011) criou um *Roteiro Metodológico para o Manejo de Impactos da Visitação* com a finalidade de estabelecer um referencial comum e procedimentos orientadores para mensurar a qualidade da experiência dos visitantes e garantir a proteção dos recursos naturais e culturais das unidades de conservação brasileiras.

Os impactos sociais, associados à experiência da visita, segundo a Secretaria do Meio Ambiente de São Paulo (2010, p. 17), são geralmente decorrentes da percepção dos visitantes com relação à lotação (número de pessoas no atrativo) e os conflitos de uso recreativo. O impacto sobre a experiência da visita depende das características pessoais dos visitantes, suas motivações, preferências, expectativas, comportamento e nível de experiência. Esses fatores interferem na percepção da experiência da visita que poderá ocorrer também em função das diferenças (etárias, estilos de viagem, comportamento) e do tamanho de grupos, das atividades que estes grupos ou indivíduos praticam na UC e ainda, na qualidade ambiental.

As experiências dos visitantes são afetadas por outros visitantes e suas ações. Kataoka (2004, p. 23) diz que os efeitos das condições naturais sobre as experiências, são também afetados pelos aspectos econômicos, psicológicos, físico, cultural, faixa etária, entre outros, dos visitantes.

### 2.3. O Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses

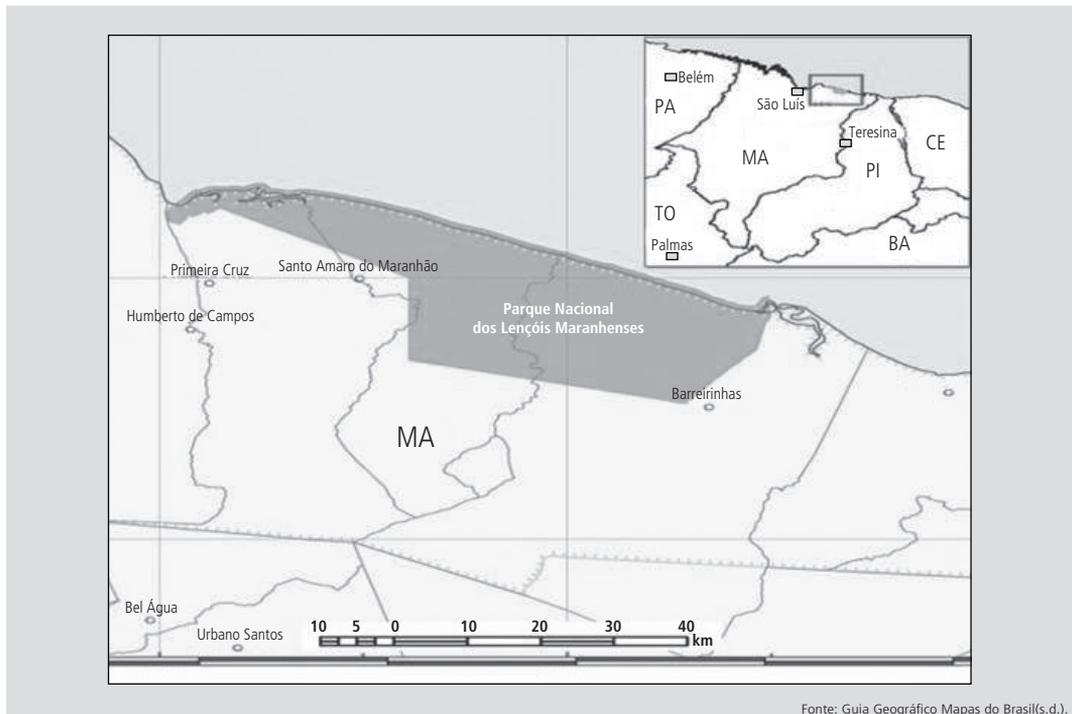
O PNLM foi criado em 2 de junho de 1981 e encontra-se sob a proteção do poder público federal, sendo administrado pelo Instituto Chico Mendes para a Conservação da Biodiversidade (ICMBio). Tem parte de sua extensão coberta por uma imensa área de dunas de areia e lagoas, vegetação costeira, mangue vermelho e outras características que definem esse lugar como único. Possui uma área aproximada de 155 mil

hectares e setenta km de praias. Está localizado no litoral oriental maranhense, entre as coordenadas geográficas: 02° 19' S a 2°45'S e 42° 44' W a 43° 29'W, abrangendo os municípios de Santo Amaro, Primeira Cruz e Barreirinhas. Correspondendo a distância 260 km de São Luís, capital do estado, até Barreirinhas – principal portão de entrada para o Parque – que pode ser percorrida em um intervalo de aproximadamente três horas. Conhecido nacional e internacionalmente, recebe anualmente milhares de pessoas de várias partes do mundo.

O Plano de Manejo do PNLM determina os usos que devem ser feitos da área e a forma de manejo dos recursos naturais ali existentes. Portanto, tem a expressa função de proteger as amostras representativas dos ecossistemas terrestre e marinho, as quais conferem ao Parque posição única. O Parque propicia oportunidades para o desenvolvimento de estudos e pesquisas científicas sobre a dinâmica ambiental e cultural. Além de contribuir para o desenvolvimento local e regional atuando como polo difusor da atividade turística.

De acordo com estudos para elaboração do Plano de Manejo os principais objetivos de visita a esse ambiente ocorrem para o desfrute dos atrativos naturais (dunas, lagoas, rios, lagos) realização de caminhadas em trilhas, prática do turismo contemplativo e o desenvolvimento de estudos científicos. No sítio oficial do PNLM (Ministério do Meio Ambiente/Instituto Chico Mendes, s.d.) constam os seus principais atrativos e roteiros para visita da área.

Por tratar-se de uma UC de proteção integral, a visita deverá ser controlada de forma que possa proporcionar ao visitante lazer, associado à educação ambiental, contribuir com o desenvolvimento local atuando como polo difusor da atividade de ecoturismo – instituídas pelo Plano de Manejo da unidade. Nesse sentido, a atividade turística desenvolvida no Parque tem contribuído para que várias ações sejam desenvolvidas no âmbito da UC, como por exemplo, ações de ordenamento do uso público. Em agosto de 2010 foi homologada a



Fonte: Guia Geográfico Mapas do Brasil(s.d.).

**Figura 1** | Localização do Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses no Estado do Maranhão.

Portaria nº 63/2010 que estabelece normas gerais para as atividades de visitação.

### 3. Indicadores da qualidade da experiência do visitante

Os indicadores são utilizados para mensurar as variações na qualidade do ambiente e da experiência do visitante e também seus aspectos sociais. Para o Ministério do Meio Ambiente (2011), os indicadores de qualidade da experiência deverão levar em consideração as características e o perfil dos visitantes e as suas expectativas, além de outros aspectos identificados a partir do tipo de atividade e do local onde será desenvolvida.

Os indicadores sociais possibilitam a verificação dos impactos que a visitação promove em termos econômicos, culturais, comportamentais e de sua dinâmica espacial. Estes deverão ser estabelecidos

a partir das características específicas de cada UC e o monitoramento de indicadores deve ser capaz de contribuir, efetivamente, com os gestores de áreas protegidas a fim de que estes saibam mensurar as condições da qualidade da experiência e dos recursos naturais e culturais em relação aos padrões estabelecidos. E também que possibilite a estes a avaliação efetiva das ações de manejo e crie uma base que justifique o modo do manejo implantado.

Merigliano (1990) chama a atenção para a dificuldade de selecionar indicadores para uma determinada área, mas aponta características desejáveis que estes devem apresentar, dentre as quais estão: ser mensurável, isto é, devem ser quantitativos e sujeitos à medição e significativo, ou seja, devem estar relacionados com as características do local e serem capazes de detectar alterações no funcionamento dos ecossistemas ou na qualidade da experiência recreativa.

Como praticamente inexistem pesquisas acerca da qualidade da experiência do visitante no PNLM,

foi adoptado nesta investigação um conjunto simples de indicadores baseados principalmente em literaturas científicas, no plano de uso público do parque e de indicadores utilizados em outras UCs.

Neste trabalho, somente serão objeto de detalhamento e exemplificação indicadores de qualidade ambiental e da experiência do visitante. Entretanto, outros indicadores sociais poderão ser criados de acordo com as características específicas de cada UC.

Destarte, os indicadores estabelecidos para o PNLM não envolvem um estudo em todos os espaços de uso público do parque, mas para o objetivo da pesquisa escolheu-se o portão de entrada da unidade, por conter um considerável fluxo de visitantes durante o horário de visitação. Foram observados alguns exemplos de indicadores de impactos ambientais e de qualidade da experiência do visitante que são adotados pelo ICMBio que poderão ser seguidos pela administração do PNLM quais sejam: controle do número de pessoas que podem ser encontradas ao mesmo tempo em um atrativo; a percepção do visitante sobre lotação; número de grupos que frequentam o local/encontrados nos atrativos; número de veículos em uma área de visitação ao mesmo tempo; tempo de espera de uma balsa para travessia de um rio para chegar ao atrativo (também o retorno do atrativo).

Portanto, os indicadores estabelecidos para o PNLM atribuem sua avaliação e investigação no que diz respeito às motivações, expectativas, informações sobre o local, aglomeração do ambiente e a natureza da experiência dos visitantes.

#### 4. Aspectos metodológicos

O estudo proposto fez uso de uma abordagem qualitativa para avaliar a qualidade da experiência do visitante no PNLM, desenvolvida em duas etapas. A primeira correspondeu à pesquisa exploratória e descritiva por meio de revisões bibliográficas e

documentais realizadas em literatura específica nas áreas de turismo e UCs por meio de consultas em livros, artigos científicos, sites da internet e em acervos documentais de instituições turísticas. A segunda correspondeu à pesquisa de campo utilizando como técnica de coleta de dados a entrevista.

Para esta pesquisa foram utilizados dois tipos de roteiro, um aplicado na chegada dos visitantes ao Parque e o outro na saída. A entrevista de chegada tem o objetivo de identificar as expectativas, motivações e tipo de experiência que procuram durante a visita. E a entrevista de saída foi dividida em cinco etapas: (i) questões introdutórias; (ii) expectativas/motivações; (iii) experiência na natureza; (iv) interação com outros grupos/usuarios; e (v) informações sobre o local. A fim de identificar se as expectativas e experiências após a visita condizem com as anteriores à visitação.

A pesquisa de campo foi realizada junto aos visitantes do PNLM, no município de Barreirinhas – MA, no local de chegada e saída das balsas que levam os visitantes de uma margem a outra do rio Preguiças, em direção ao Parque.

A coleta de dados ocorreu em dois momentos: o primeiro, no dia 08/06/2013 e o segundo no dia 17/07/2013. Foram entrevistadas cinquenta pessoas durante a chegada ao Parque e 61 pessoas no momento de saída, totalizando 111 entrevistados.

#### 5. Resultados e discussão

Devido aos critérios do trabalho não será possível abordar a pesquisa na íntegra, pelo que serão focados aspectos voltados para a experiência do turista no local. Ao identificar o perfil dos visitantes e as características de sua visitação bem como suas motivações para visitar o PNLM, foi possível avaliar a qualidade de sua experiência.

### 5.1. Análise das entrevistas de chegada

Do universo pesquisado, foi percebido que 66% dos entrevistados são provenientes de outros Estados (Minas Gerais, Distrito Federal, Goiás, Ceará, Mato Grosso do Sul, Pará, Pernambuco e Tocantins), e 34% dos entrevistados eram provenientes do próprio Estado e somente 4% eram provenientes de outro país, a França.

Questionados sobre como tomaram conhecimento do PNLM, 50% dos entrevistados disseram que foi através de amigos e parentes, 32% afirmaram que souberam da existência do Parque por meio das mídias e 18% dos entrevistados souberam por meio de guias de turismo, agências de turismo ou outros.

No manejo da visita é importante fornecer ao visitante informações educativas e elucidativas. Logo, o modo como os visitantes tomaram conhecimento da existência do PNLM é de fundamental importância para sua administração, pois este poderá ser um veículo de comunicação entre o Parque e futuros visitantes. Informações gerais sobre a área, campanhas educativas aliadas a técnicas de divulgação podem evitar um comportamento inadequado do visitante e minimizar danos ambientais na área. Pensando nisso, em 2012, a administração do Parque criou um *site* onde constam dicas e normas de condutas do visitante no local e informações básicas a respeito do clima, localização, principais atrativos e roteiros a serem visitados e sobre o ambiente.

A pesquisa demonstrou que as informações entre pessoas são as mais citadas. Por isso, percebe-se a importância de avaliar as expectativas dos visitantes com relação ao ambiente visitado.

Quando inquiridos se estavam visitando o Parque em grupo ou sozinhos, 98% dos entrevistados disseram estar em grupo de pessoas e somente 2% estavam sozinhos.

Quando perguntados sobre a principal motivação para visitar o PNLM, 86% dos entrevistados apontaram o contato com a natureza como a principal motivação para a visita. Em seguida

aparece o descanso com 12%, sendo que 2% apontaram outros fatores.

Os visitantes foram questionados também sobre o tipo de experiência que pretendiam ter durante a visita. 84% dos entrevistados disseram que queriam vivenciar a beleza do Parque, contemplar suas lagoas, suas dunas, a paisagem ímpar e a exuberância do lugar. Além destes, 8% buscavam aventura e 8% estavam à procura de diversão.

Sobre as expectativas em relação à visita, 58% disseram que a expectativa maior era estar em contato com a natureza do PNLM, 32% referiram que suas expectativas eram em relação ao lugar que iam conhecer, 6% mencionaram que tinham como expectativa curtir e se divertir no ambiente do Parque, 4% queriam conhecer novos lugares e 2% estavam na expectativa de realizar o sonho de conhecer o PNLM. Observa-se que a comunidade, as pessoas, a identidade e a cultura local não são citadas pelos entrevistados, o que demonstra que a mídia massifica a imagem desse atrativo quando da política de promoção do lugar.

O tipo de experiência que o visitante deseja é uma informação importante para construção e melhorias de programas de interpretação da natureza. Esses dados, também ajudam na seleção de indicadores, pois o tipo de experiência que o visitante busca permite identificar o que o visitante espera encontrar no ambiente.

### 5.2. Análise das entrevistas de saída

Após a visita ao PNLM, 61 pessoas foram entrevistadas a fim de que descrevessem a visita que acabavam de fazer. O questionário apresentou cinco etapas: i) questões introdutórias; ii) expectativas/motivações; iii) experiência na natureza; iv) interação com outros grupos/usuarios; e v) informações sobre o local. Os resultados são os que seguem.

### 5.2.1. Questões introdutórias

A maioria dos entrevistados é proveniente do Maranhão (57,4%). 41,0% somam o total de visitantes de outros Estados (Ceará, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Piauí, Amazonas, Pará, Paraná, Mato Grosso, Goiás, São Paulo e Amapá). Apenas 1,6% eram provenientes de outro país (Espanha).

Comparando os dados do local de procedência dos visitantes no momento de sua chegada e de sua saída do Parque, os resultados da pesquisa demonstram o maior contingente de visitantes do PNLM são provenientes de outros Estados/países o que corresponde a 53,15%, sendo que 46,85% são maranhenses.

Dentre os entrevistados, 96,7% viajavam em grupo, com dimensões que variavam de 3 a 43 pessoas, sendo que apenas 3,3% estavam visitando o PNLM sozinhos. Os programas ambientais para os Parques recomendam que a visita nessas áreas seja feita em pequenos grupos. Entretanto a maioria dos entrevistados estava em grandes grupos, fato que poderá causar um impacto significativo na qualidade da experiência das pessoas encontradas por eles no Parque e contribuir para o aumento de impactos ambientais negativos na localidade.

O aumento do uso público e de impactos causados pela visitação dever ser administrado de modo que priorize a conservação do local. Através de estratégias como a educação do visitante e o planejamento da visita que se torne métodos que auxiliem a conservação e possa minimizar os danos causados.

### 5.2.2. Expectativas/motivações

Com base nas motivações que levaram os visitantes ao PNML relatadas durante a entrevista, 32,78% deixam claro que o desejo de conhecer o lugar e a curiosidade são os principais motivos. Em seguida, a beleza única do lugar foi a motivação para 26,22% dos entrevistados e 24,6% disseram

que apresentar o Parque a parentes ou amigos era a principal motivação.

Desta forma, Kataoka (2004) assevera a importância de saber as motivações que fazem com as pessoas visitem uma área natural, pois assim é possível avaliar e comparar suas expectativas com aquilo que o local tem a oferecer.

Em relação a como os entrevistados tomam conhecimento da existência do Parque, as informações de parentes ou amigos (45,6%) são as mais citadas e em seguida as mídias (televisão, rádio, propaganda e *internet*) (42,6%). Os resultados aqui apresentados são semelhantes às respostas das entrevistas de chegada ao Parque. Os entrevistados tomam conhecimento da existência do Parque principalmente por meio de parentes ou amigos e das mídias (televisão, rádio, propaganda e *internet*). O conhecimento dessas fontes auxilia no desenvolvimento de estratégias de divulgação das atividades da unidade. A qualidade da visita pode ser melhorada uma vez que as expectativas dos visitantes poderão ser mais condizentes com a realidade do local.

### 5.2.3. Experiências na natureza

Foi solicitado aos entrevistados que descrevessem a visita que acabavam de fazer, tendo-se verificado que: 78% descreveram a visita ao Parque como 'excelente' e 'maravilhosa'; 16,3% disseram que foi 'muito boa'; e 4,9% responderam que a visita foi 'boa'. Cabe ressaltar que praticamente 100% dos entrevistados disseram tratar-se de um lugar 'deslumbrante', 'fascinante', 'espetacular' e 'uma grande obra da natureza'.

Também foi solicitado aos visitantes que apontassem a pior parte da visita, observando-se que: 66,2% disseram que não houve nada de negativo a destacar na visita. Por sua vez, 16% dos entrevistados referiam a falta de infraestrutura de acesso ao Parque, enquanto 3,2% apontaram a demora da balsa para a travessia de volta.

Quando perguntado aos entrevistados sobre a melhor parte da visita, mais uma vez a natureza do PNLM aparece como imperiosa. Praticamente todos os entrevistados (96,7%) disseram que a natureza do lugar é a melhor parte da visita (os restantes 2% não responderam à questão).

Foi ainda solicitado aos entrevistados que fizessem uma avaliação da visita que acabavam de fazer, tendo sido verificado que 90,2% descreveram a visita como 'ótima' ou 'muito boa'. Para 8,2% a visita foi 'boa' e para apenas 1,6% dos entrevistados, a visita foi 'ruim'.

#### 5.2.4. Interação com outros grupos/usos

Quando se trata de interação com outros grupos, está-se dialogando sobre aglomeração/multidão, sendo que este item tem o objetivo de saber qual a percepção dos entrevistados a respeito da quantidade de pessoas presentes no PNLM.

Com isso, foi perguntado aos entrevistados se o grupo que estavam encontrou com outros grupos durante a visita, sendo que 80,3% responderam que se depararam com outras pessoas e apenas 19,7% responderam que não encontraram outras pessoas. Em relação à quantidade de pessoas encontradas durante a visita, os entrevistados foram questionados se esperavam encontrar outras pessoas e se isso interferiu negativamente na qualidade da experiência durante a sua visita. 63,9% responderam que esperavam encontrar outras pessoas e 14,7% disseram que não esperava esse acontecimento, mas apontaram que o fato não interferiu na qualidade de sua visita.

De acordo com a Secretaria do Meio Ambiente de São Paulo (2010), os impactos sociais estão associados à experiência da visita que são decorrentes da percepção do visitante com relação à lotação (número de pessoas em local/atrativo) e os conflitos de uso recreativo.

Esse fato não é percebido em relação à visita do PNLM, pois, os visitantes não apontaram a

existência de conflitos nos diferentes usos públicos da unidade (contemplação do ambiente/atividades recreativas) entre os grupos que dividiam o mesmo espaço, por não ter ocorrido interação entre os mesmos.

#### 5.2.5. Informações sobre o local

Relativamente a este item, os entrevistados foram inquiridos sobre como descreveriam o PNLM a um amigo. Todos os entrevistados descreveram de maneira positiva, com destaque para 72% que relataram tratar-se de um local 'único', 'inesquecível' e composto por uma 'beleza surpreendente e encantadora'.

Quando questionados se consideravam o local um atrativo turístico, todos (100%) os respondentes referiram que sim. Estes apontaram o Parque como uma atração turística, devido: à beleza natural do lugar; a se tratar de um ambiente a ser explorado; se tratar de um lugar único; à sua capacidade de fazer os visitantes sentirem-se 'renovados'; e à sua capacidade para permitir que as pessoas saiam da rotina do dia-a-dia e tenham contato com a natureza.

## 6. Considerações finais

Os impactos decorrentes da visitação pública em uma área ambiental podem ser agrupados em dois segmentos: ecológicos e sociais. O primeiro corresponde a alterações provocadas ao ambiente em si (degradação do solo, vegetação, entre outros). E o segundo segmento, assunto abordado nesta pesquisa, trata da qualidade da experiência do visitante que depende do tipo de uso, tempo, local de uso, das expectativas dos visitantes e do comportamento de outros visitantes.

Durante a pesquisa, foi constatado que a natureza da experiência vivenciada pelos entrevistados está

em contemplar a beleza do PNLM e na busca de aventura. Em relação aos fatores que influenciam a experiência do visitante encontram-se: as suas motivações e expectativas, as informações sobre o local, o comportamento de outros visitantes e o seu nível de experiência prévio.

Portanto, identificar o perfil do visitante, verificar sua satisfação e apontar indicadores a serem utilizados na UC, são aspectos fundamentais para obter informações úteis para o manejo do PNLM. Esses levantamentos poderão ajudar os gestores a adotar medidas administrativas visando à mitigação dos impactos ambientais decorrentes da visitação e a garantia da continuidade da preservação desta unidade de conservação. Com isso, a educação do visitante, o planejamento da visita e o uso de ferramentas que auxiliem nesse processo, são necessários.

A seleção de indicadores para uma área natural deve ser capaz de avaliar a ocorrência de alterações na qualidade do ambiente e da experiência em função da visitação. Desse modo, nesta pesquisa, foram selecionados indicadores que priorizaram os objetivos do PNLM como: a motivação; a expectativa; a experiência do visitante em áreas naturais; a percepção do visitante sobre a lotação; o número de grupos que frequentam o local/ encontrados nos atrativos; o número de veículos em uma área de visitação ao mesmo tempo; o tempo de espera de uma balsa para travessia de um rio para chegar ao atrativo; e o retorno do atrativo.

## Referências bibliográficas

- Costa, P. C. (2002). *Unidades de Conservação: Matéria-prima do ecoturismo*. São Paulo: Aleph.
- Guia Geográfico Mapas do Brasil (s.d.). *Mapa de localização dos Lençóis Maranhenses*. Acedido em 14 de junho de 2011, em <http://www.brasil-turismo.com/maranhao/lencois-mapa.htm>
- Kataoka, S. Y. (2004). *Indicadores da qualidade da experiência do visitante no Parque Estadual da Ilha Anchieta*. Dissertação de Mestrado. Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Piracicaba.
- Lei n.º 9.985/2000 de 18 de julho. Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza. Brasília
- Maldonado, C. (2009). O turismo rural comunitário na América Latina: gênese, características e políticas. In Ministério do Turismo do Brasil (Ed.), *Turismo de base comunitária: Diversidade de olhares e experiências brasileiras*. Brasília: Letra e Imagem.
- Merigliano, L. (1990) Indicators to monitor the wilderness recreation experience. In D.W. Lime (Ed.), *Managing America's enduring wilderness resource* (pp. 156-162). Minneapolis, MN: University of Minnesota.
- Ministério do Meio Ambiente (2006). *Diretrizes para a visitação em Unidades de Conservação*. Brasília: Ministério do Meio Ambiente.
- Ministério do Meio Ambiente (2011). *Roteiro Metodológico para o manejo de impactos da visitação: Com enfoque na experiência do visitante e na proteção dos recursos naturais*. Brasília: Ministério do Meio Ambiente/Instituto Chico Mendes.
- Ministério do Meio Ambiente/Instituto Chico Mendes (s.d.). *Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses*. Acedido em 10 de junho de 2011, em <http://www.icmbio.gov.br/parnalencoismaranhenses/guia-do-visitante.html>
- Rodrigues, A. B. (Org.) (2003). *Ecoturismo no Brasil: Possibilidades e limites*. São Paulo: Contexto.
- Secretaria do Meio Ambiente de São Paulo (2010). *Plano de monitoramento e gestão dos impactos da visitação*. São Paulo: Secretaria do Meio Ambiente.