



Avaliação da qualidade dos serviços turísticos nos parques Nacional da Chapada dos Guimarães e Estadual da Serra Azul (MT)

Evaluation of the quality of tourist services in the Chapada dos Guimarães National Park and the Serra Azul State Park (MT, Brazil)

Leandro Carvalho Lima, Luciana Pinheiro Viegas, Diego Augusto Orsini Beserra

RESUMO: A prática de atividades turísticas em Unidades de Conservação no país vem se intensificando nos últimos anos pela representatividade que essas áreas possuem. Espaços territoriais destinados à conservação da biodiversidade e de características relevantes, mas que devem possuir estrutura e serviços adequados para que as experiências turísticas os potencializem ainda mais como locais de visitação sustentável, assim como os destinos do entorno. Desse modo, este trabalho tem como objetivo realizar um estudo comparativo entre os parques Nacional da Chapada dos Guimarães (PNCG) e Estadual da Serra Azul (PESA), ambos detentores de atrativos naturais com alto poder de visitação e ambos localizados no estado de Mato Grosso, tendo, como categoria de análise, a avaliação da qualidade dos serviços turísticos. A pesquisa foi realizada por meio de abordagem quantitativa e descritiva, como também revisão bibliográfica e foi fruto da parceria entre o Observatório de Desenvolvimento do Estado, a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) e pelo Protocolo Tourqual. Os dados foram coletados entre os dias 22 de setembro de 2021 e 30 de abril de 2022, de forma *online* por meio de posts com QR-CODE disponibilizados nos atrativos, como também por um *link* de acesso enviado pelos colaboradores da pesquisa através de aplicativos de mensagens após a utilização dos serviços. Assim, os parques da Chapada dos Guimarães e da Serra Azul tiveram 52 e 74 questionários respondidos, respectivamente. Os resultados ainda evidenciaram que as melhores avaliações foram na categoria experiência, em ambos os parques, como também há uma maior intensidade da atividade turística nas cidades do entorno do PNCG, principalmente de visitantes de outros estados do país. Contudo, como resultado da pesquisa, foi constatado que os serviços turísticos do PESA foram melhor avaliados.

PALAVRAS CHAVE: Turismo; Unidades de Conservação; Ecoturismo; Serviços Turísticos.

ABSTRACT: The practice of tourist activities in Conservation Units in the country has been intensifying in recent years due to the representativeness that these areas have. Territorial spaces intended for the conservation of biodiversity and relevant characteristics, but which must have adequate structure and services so that tourist experiences can further enhance them as places for sustainable visitation, as well as the surrounding destinations. Thus, this work aims to carry out a comparative study between the Chapada dos Guimarães National (PNCG) and Serra Azul State (PESA) parks, both with natural attractions with high visitation power and both located in the state of Mato Grosso, having, as an analysis category, the evaluation of the quality of tourist services. The research was carried out using a quantitative and descriptive approach, as well as a literature review and was the result of a partnership between the State Development Observatory, the Brazilian Network of Tourism Observatories (RBOT) and the Tourqual Protocol. The data were collected between September 22, 2021 and April 30, 2022, online through posts with QR-CODE available in the attractions, as well as through an access link sent by the research collaborators through online apps. messages after using the services. Therefore, the Chapada dos Guimarães and Serra Azul parks had 52 and 74 questionnaires answered, respectively. The results also showed that the best evaluations were in the experience category, in both parks, as there is also a greater intensity of tourist activity in the cities around the PNCG, mainly by visitors from other states of the country. However, as a result of the research, it was found that the tourist services of PESA were better evaluated.

KEYWORDS: Tourism; Conservation Units; Ecotourism; Tourist Services.

Introdução

As Unidades de Conservação (UCs) têm papel elementar na proteção de importantes ecossistemas e biomas do território brasileiro, aliadas à utilização de seus recursos pelo turismo. O desenvolvimento de atividades turísticas nas UCs possibilita o conhecimento e sensibilização dos visitantes para sua conservação.

A visitação e a prática de atividades turísticas em áreas protegidas estão se tornando cada vez mais presentes na vida das pessoas, principalmente pelas circunstâncias adversas ocasionadas pela pressão cotidiana das grandes cidades, que provocam uma maior procura por ambientes naturais.

Nesse sentido, a construção de novas perspectivas que superem a atual relação cartesiana ser humano e natureza, podem construir uma interação conjunta e reflexiva dos seres humanos com o meio ambiente (DICTORO *et al.*, 2019).

Segundo Moscardo (*apud* LOPES, 2020), o turismo propicia diversas e específicas melhorias para quem o pratica, principalmente na libertação do stress, o que reflete positivamente na saúde do turista; na melhoria do capital humano com o aumento da autoestima e a confiança que leva ao surgimento de novas oportunidades de trabalho; nas relações interpessoais; assim como o desenvolvimento de uma maior consciência preservacionista com o meio ambiente.

As Unidades de Conservação são excelentes vetores para o desenvolvimento de práticas socioambientais pelo turismo. Em Mato Grosso, existe uma rede de UCs nas diversas categorias de uso, especialmente os parques. Os parques têm como objetivo a preservação de ecossistemas naturais com a possibilidade de realização

de pesquisas científicas e atividades de educação e interpretação ambiental e de turismo ecológico. Atualmente o estado abriga 106 UCs nos biomas Amazônia, Pantanal e Cerrado, nas três esferas administrativas (federal, estadual e municipal), onde 22 são parques, sendo 04 nacionais e 18 estaduais (SEMA, 2022).

Reconhece-se que o desenvolvimento de pesquisas em UCs e seu entorno, sejam elas de natureza econômica, ambiental e social são fundamentais para a manutenção a curto, médio e longo prazo dessas Unidades (MIKICH, 2006), pois validam seu potencial nos destinos que as detêm.

Logo, a Pesquisa Nacional de Avaliação da Qualidade dos Serviços Turísticos foi fruto de uma parceria entre a Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT), o Protocolo Tourqual e os observatórios de estados e municípios do país, com intuito de diagnosticar a percepção dos turistas em relação à qualidade dos serviços prestados em atrativos e destinos turísticos. A pesquisa ainda buscou identificar o perfil do visitante e aspectos relacionados ao deslocamento e estada.

Assim sendo, este artigo foca em avaliar, comparativamente, a qualidade dos serviços turísticos, utilizando, como objetos para levantamento e análise, o Parque Nacional da Chapada dos Guimarães e o Parque Estadual da Serra Azul, ambos no estado de Mato Grosso.

Unidades de Conservação: um breve histórico

O principal objetivo para a criação das UCs é a manutenção de áreas naturais com o mínimo de alteração possível, o que faz das unidades instrumentos vitais para a conservação da biodiversidade (ARAUJO, 2012a). Desde que foi criada a primeira área de preservação no Brasil, o Parque Nacional de Itatiaia no Rio de Janeiro em 1937, houve um avanço significativo no número de Unidades de Conservação, bem como inúmeras melhorias na legislação ambiental (TOZZO, 2014).

O Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC) instituído pela Lei nº 9.985, de 18 de julho de 2000, estabelece as características, a organização, os objetivos, os critérios e as normas para a criação, assim como a responsabilidade sobre as UCs. Atualmente o país conta com mais de 2.659 UCs nas três esferas administrativas, desse montante 520 são parques (BRASIL, 2022).

No que diz respeito à organização por grupos, o Art. 7º do SNUC prevê a divisão das unidades em dois grupos: as de proteção integral, com a finalidade de preservar a natureza, admitindo apenas o uso indireto dos recursos naturais, como atividades turísticas, de educação ambiental, pesquisa científica, entre outras, com normas e regras mais restritivas; e as de uso sustentável, que aliado à sua conservação, permite o uso sustentável de parte dos recursos naturais e com um certo grau de ocupação humana em algumas unidades (BRASIL, 2011).

O SNUC define as unidades de conservação como sendo um:

[...] 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 (BRASIL, 2011, p. 5).

Em Mato Grosso, a Lei nº 9.502 de 14 de janeiro de 2011, instituiu o Sistema Estadual de Unidades de Conservação (SEUC), com características similares ao SNUC, porém, com algumas particularidades. O SEUC acrescentou mais um grupo na organização das unidades, o de Manejo Provisório, que tem por objetivo assegurar temporariamente, a proteção parcial dos atributos naturais até que estudos técnico-científicos indiquem a melhor destinação para a área protegida, e a categoria Estrada-Parque, que é um parque linear que compreende o leito de parte ou totalidade de uma estrada, com notável valor panorâmico, cultural ou recreativo, ou de importância para a preservação dos seres vivos (MATO GROSSO, 2011).

Andrade e Iadanza (2016) mencionam que o sistema de unidades de conservação do país adquiriu grande parte das características de mais de cem anos de criação, implantação, organização e funcionamento dos Parques Nacionais. A referência internacional é o Parque Nacional de Yellowstone, criado no final do século XIX nos Estados Unidos, com objetivos de preservar e proteger a natureza em prol das gerações futuras. É considerada a primeira Unidade de Conservação do mundo (TOZZO, 2014).

Ressalta-se ainda a relevância da criação do Sistema Nacional de Meio Ambiente (SISNAMA) no Brasil, pela Lei Federal nº 6.938/1981 e regulamentado pelo Decreto nº 99.274/1990. O SISNAMA possui como órgão central o Ministério do Meio Ambiente (MMA) e como órgãos executores o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) e Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), este sendo responsável pelas normas e padrões de gestão das unidades de conservação federal.

Outro marco importante para as áreas protegidas é o Decreto Federal nº 4.339/2022, que instituiu princípios e diretrizes para implementação da Política Nacional da Biodiversidade, cujo objetivo geral é a promoção, de forma integrada, da conservação da biodiversidade e da utilização sustentável de seus componentes, com a repartição justa e equitativa dos benefícios derivados da utilização dos recursos genéticos, de componentes do patrimônio genético e dos conhecimentos tradicionais associados a esses recursos (ARAUJO, 2012b). Essa política nacional representa o primeiro grande desdobramento da Convenção sobre Diversidade Biológica (CDB) no Brasil (OLIVEIRA; IRVING, 2015), um tratado internacional multilateral fruto da Eco-92.

Todavia, no processo histórico que concerne às unidades de conservação brasileiras, os objetivos originais para a criação dos parques e reservas eram variados e complexos, o que de certo modo eram distantes da orientação universal para a conservação da natureza (RAMOS, 2012).

Segundo Tossulino, Muchaih e Campos (2006), o sistema de unidades de conservação é desacertado pelo fato de possuir um grande número de categorias, uma vez que confunde a população em geral, que não conhece os objetivos, os valores, os benefícios e a importância das UCs.

Araujo (2012a, p. 26) destaca que “o rápido crescimento das cidades industriais reforçou a revalorização da natureza”, ainda assim, o país precisa compreender a importância vital das áreas protegidas para a sustentabilidade socioambiental, necessidade essa que passa pelo reconhecimento objetivo e o papel preponderante de participação dos povos e comunidades na efetivação de suas áreas protegidas (ANDRADE; IADANZA, 2016).

Ecoturismo e sua importância para as UCs

Com base no paradigma de sustentabilidade, a Organização Mundial do Turismo (OMT), por meio do Relatório de *Brundtland* conceituou o turismo sustentável como aquele que:

[...] atende às necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o turismo futuro. Concebe-se como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades econômicas, sociais, e estéticas, respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida (OMT *apud* Dias, 2003, p. 68).

Nos termos desta declaração, expandiram-se os conceitos do ecoturismo, preconizando a interrelação entre desenvolvimento econômico, conservação ambiental, valorização da cultura e distribuição equitativa dos benefícios gerados pela atividade turística, como alicerce fundamental que busca determinar as características e os limites desse segmento.

Ulate e Cruz (2016) especificam que ecoturismo é a prática social que exige um nível de contato do ser humano com o meio ambiente, amparando-se a uma visão biocêntrica, onde as relações dessa interação produzem valores alusivos com o respeito à natureza, assim como a aceitação das regras e o envolvimento do turista com o meio natural e seus aspectos, sejam eles naturais ou socioculturais locais. Essa atividade ainda busca benefícios para a conservação, por meio da investigação, conscientização, interpretação e ingressos de divisas no seu entorno.

Segundo Pires e Ramos (2013), o ecoturismo teve origem nos anos de 1970 com os passeios espontâneos de aventureiros em ambientes naturais mais remotos e pouco alterados pela ação humana. Na década seguinte, surgiram as primeiras operadoras especializadas em pacotes ecológicos no Brasil, pois o movimento em busca de experiências singulares aumentou significativamente.

Enquanto o turismo de natureza busca desfrutar dos ambientes naturais, não exigindo do visitante, fundamentalmente atitudes conscientes, o ecoturismo sugere a experiência de viajar para ambientes naturais com o propósito de admirar, deleitar e até estudar a paisagem, sua fauna e a flora, e o patrimônio cultural que os envolve.

Para Beni (2000), o ecoturismo e o turismo ecológico, apresentam-se como segmentos diferentes, sendo o primeiro compreendido como o deslocamento de pessoas para áreas naturais protegidas legalmente, ou, pelo menos, controladas por meio de parcerias com associações e organizações não-governamentais, pressupondo uma utilização necessariamente planejada dos seus recursos. O autor ainda assevera que, o ecoturismo além de ser comumente confundido com o turismo indiscriminado, praticado em ambientes naturais, um baixo número de unidades de conservação, no país, dispõe de uma política concreta de uso voltado especificamente para o ecoturismo. O turismo ecológico é definido pelo autor, meramente, pela motivação de pessoas a áreas naturais, com a finalidade de observação, seja esse ambiente visitado legalmente protegido ou não.

Dale (2005 *apud* NOGUEIRA; RIOS; IMBROISI, 2008) salienta que a utilização de espaços naturais para atividade ecoturística, torna-se uma alternativa econômica para os diversos atores envolvidos em seu processo, seja a comunidade local ou os empresários que possuem áreas propícias para sua prática, tornando acessível a diversas gerações grande parte deste patrimônio, pela sua conservação.

Uma das principais características do ecoturismo é que ele deve ser tratado diferentemente de outros segmentos do turismo, especialmente pelo fato dos ecoturistas terem maior interesse em visitar áreas protegidas e aprender sobre o local visitado, o que gera impactos positivos para a conservação e comunidades locais (NELSON, 2012).

Logo, as experiências dos visitantes são imprescindíveis para os objetivos de grande parte das Unidades de Conservação, que aliados aos padrões de sustentabilidade, ajudam a garantir a excelência no turismo sem comprometer os aspectos ecológicos, e concomitantemente gera lucros significativos (LEUNG *et al.*, 2019).

De acordo com o ICMBio (2019), a visitação às Unidades de Conservação cresceu de 1,9 milhão em 2000 para mais de 12,4 milhões em 2018. Os efeitos dessas visitas foram um gasto aproximado de R\$ 2,4 bilhões dos turistas nos municípios de acesso às UCs, o que gerou uma contribuição para a economia nacional de cerca de 90 mil empregos, R\$ 2,7 bilhões em renda, R\$ 3,8 bilhões em valor agregado ao PIB e R\$ 10,4 bilhões em vendas, entre outros impactos positivos em toda cadeia produtiva do turismo.

Todavia, “[...] o ecoturismo ainda não é incentivado de maneira adequada pelo poder público brasileiro” (RANGEL; SINAY, 2019, pp. 565-566). As autoras apontam que alguns documentos oficiais brasileiros que tratam de diretrizes e estratégias para definição, manejo e gestão de áreas protegidas para conservação, sequer citam o ecoturismo como alternativa aos impactos ambientais, entre eles: “Áreas Prioritárias para Conservação, Uso Sustentável e Repartição de Benefícios da Biodiversidade Brasileira: atualização” e “Áreas Prioritárias para Conservação, Uso Sustentável e Repartição de Benefícios da Biodiversidade da Mata Atlântica” elaborados pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA) em 2007 e 2018.

Por fim, ressalta-se que as Unidades de Conservação, sobretudo a categoria de Parques Nacionais e Parques Estaduais, objeto deste estudo, são espaços inconteste de desenvolvimento do segmento do ecoturismo, por serem legalmente protegidos, inibindo quaisquer formas de degradação, mas, sobretudo, por oferecer aos visitantes a experiência do ambiente e suas relações, através do uso sustentável dos patrimônios natural e cultural, corroborando-se, além de um forte aliado na conservação, uma importante alternativa socioeconômica para os diversos atores envolvidos no processo.

Material e Métodos

Caracterização da área de estudo

O Parque Nacional da Chapada dos Guimarães está localizado entre os municípios de Cuiabá (62,07%) e Chapada dos Guimarães (37,93%), com uma área de 32.630 hectares (ISA, 2022). O Parque foi criado em 12 de abril de 1989 pelo Decreto Lei 97.656, com o objetivo de proteger amostras significativas dos

ecossistemas locais e assegurar a preservação dos recursos naturais e sítios arqueológicos do bioma Cerrado (ICMBio, 2022).

Esta UC é administrada pelo ICMBio e sua sede está localizada no município de Chapada dos Guimarães. A unidade tem papel importante no fortalecimento do turismo na região, visto que recebe milhares de visitantes durante todo o ano. Somente em 2019 foram mais de 183 mil e em 2021, mesmo com períodos de restrições e alguns atrativos fechados, recebeu 66,7 mil turistas (MATO GROSSO, 2022).

Dentre os atrativos turísticos existentes neste PARNA, destacam-se o Circuito de Cachoeiras, onde estão localizadas as suas principais cachoeiras; a Cidade de Pedra, um conjunto de formações rochosas; o vale do Rio Claro; o Morro de São Jerônimo; e a Cachoeira Véu de Noiva, esta que foi responsável por mais de 78% das visitas em 2021 (MATO GROSSO, 2022).

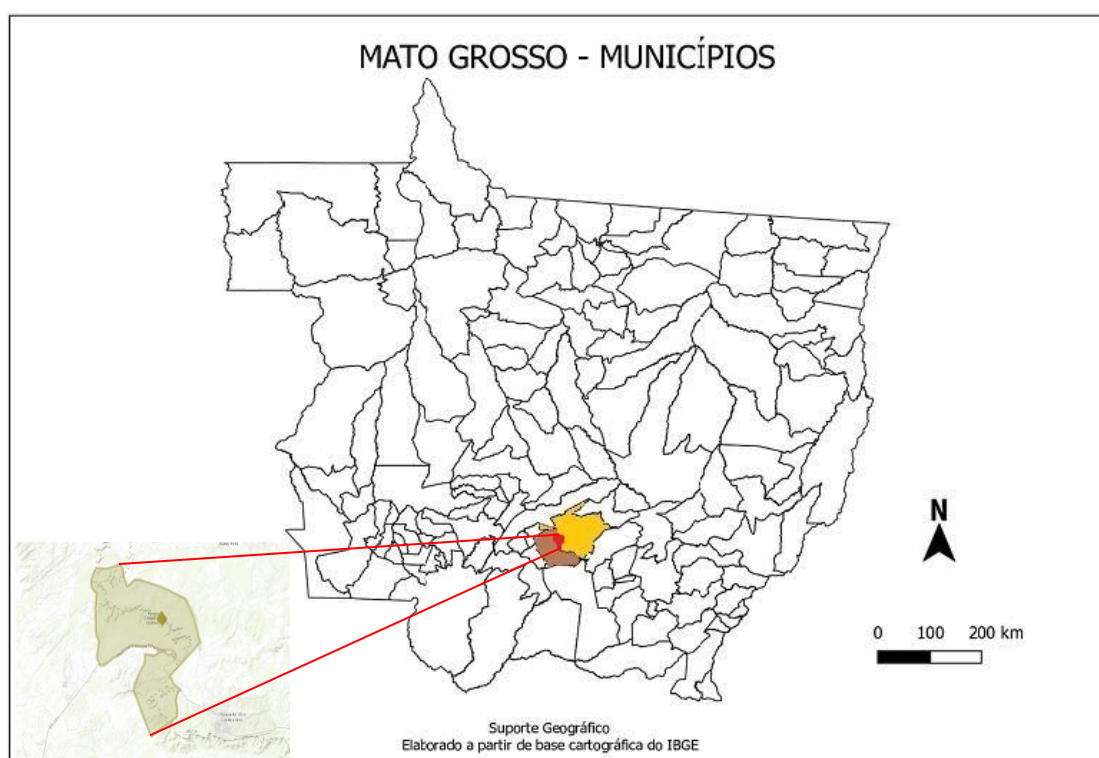


Figura 1: Mapa de Mato Grosso e do PARNA da Chapada dos Guimarães.

Figure 1: Map of Mato Grosso and the Chapada dos Guimarães PARNA.

Fonte: ISA (2022) adaptado pelos autores (2022).

Source: ISA (2022) adapted by the authors (2022).

O Parque Estadual da Serra Azul, também conhecido como PESA, foi criado pela Lei nº 6.439 de 31 de maio de 1994, com uma área total de 11 mil hectares e está localizado entre os municípios de Araguaiana (9,79%) e Barra do Garças (90,21%). O objetivo desta UC é assegurar a proteção integral dos ecossistemas, cachoeiras, córregos e sítios paleontológicos e arqueológicos existentes em seus limites (ISA, 2022).

A gestão do PESA é feita pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente (SEMA) e sua sede está localizada em Barra Garças, assim como seus principais

atrativos turísticos. O local é repleto de trilhas, riachos e cachoeiras, algumas de fácil acesso por bairros da cidade que se limitam à área do parque.

Dentre esses atrativos estão o Mirante do Cristo Redentor, que possui uma escadaria com 1.200 degraus (Escadaria da Fé) que se inicia no perímetro urbano de Barra do Garças e dá acesso ao mirante com vista privilegiada da cidade, como também dos municípios de Pontal do Araguaia em Mato Grosso, e Aragarças em Goiás. Outro importante atrativo é o Discoporto, um local destinado a pouso de discos voadores, e conta com painéis, estruturas metálicas com desenhos de extraterrestres e uma réplica de disco voador, que se impõem numa singularidade dentro da UC. De acordo com dados de visitação do parque, em 2021 foram mais de 76 mil visitantes, e desse montante 91% entraram pela Escadaria da Fé (MATO GROSSO, 2022).

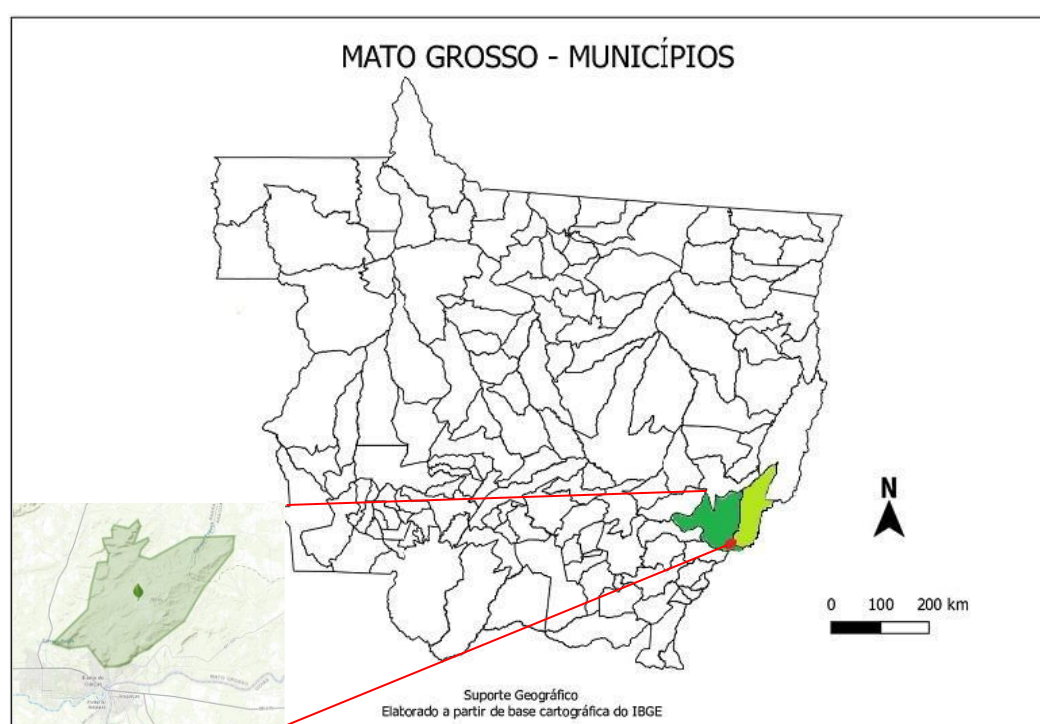


Figura 2: Mapa de Mato Grosso e do Parque Estadual da Serra Azul.

Figure 2: Map of Mato Grosso and the Serra Azul State Park.

Fonte: ISA (2022), adaptado pelos autores (2022).

Source: ISA (2022) adapted by the authors (2022).

Métodos

Este estudo comparativo buscou analisar a percepção dos visitantes com relação a qualidade dos serviços turísticos prestados nos parques da Chapada dos Guimarães e da Serra Azul por meio de abordagem quantitativa e descritiva, como também revisão bibliográfica.

Para Braga (2015, p. 31) “a pesquisa quantitativa, diferentemente da pesquisa qualitativa, prevê a mensuração de variáveis predeterminadas e seus resultados podem ser quantificados”. O principal objetivo das pesquisas descritivas é descrever as características de populações ou fenômenos (GIL, 2002). Neste tipo de abordagem, procura-se ainda, descrever uma dada realidade sem que o pesquisador interfira nela (BRAGA, 2015).

A revisão bibliográfica permite que o pesquisador possa se apropriar de conhecimentos externos ao tema ou assunto, contribuindo para sua melhor compreensão (TOZONI-REIS, 2009).

A Pesquisa Nacional de Avaliação da Qualidade dos Serviços Turísticos de Mato Grosso foi realizada entre os dias 22 de setembro de 2021 e 30 de abril de 2022, fruto da parceria entre o Observatório de Desenvolvimento do Estado, a RBOT e pelo Protocolo Tourqual.

O Tourqual é um protocolo para avaliar a qualidade em atrativos turísticos comparando indicadores da qualidade de serviços existentes. Projetando melhorias a partir da análise dos indicadores de avaliação dos clientes, identificando possíveis indicadores de destinos turísticos mais utilizados por turistas. Por fim aplicar e avaliar junto com turistas os indicadores a partir dos resultados das pesquisas práticas (MONDO, 2017, p. 56).

A RBOT é uma entidade civil fundada em maio de 2017 a partir da Carta de Curitiba durante o Encontro Paranaense de Observatórios do Turismo, e atualmente conta com mais de 60 observatórios que são vinculados a instituições públicas, privadas, de ensino, *conventions bureau* e do terceiro setor. Seu objetivo é de colaboração para a pesquisa científica e de dados do setor turístico.

O trabalho iniciou-se no primeiro semestre de 2021 com a apresentação da proposta pelo Tourqual à RBOT, que analisaram a demanda e o formato da pesquisa. Logo após, foi aberto um questionário para adesão ao projeto pelos observatórios, sendo estes responsáveis em captar os atrativos em cada estado para participarem da pesquisa. Em Mato Grosso, foram escolhidos 13 atrativos nos quatro Polos Turísticos (Amazônia, Pantanal, Cerrado e Araguaia). A partir disso, o questionário aplicado foi elaborado pelo Tourqual dentro da ferramenta QuestionPro e posteriormente disponibilizado para a RBOT, que criou os posts para acesso à pesquisa pelo visitante, em versões em português, inglês e espanhol.

Os dados da pesquisa foram coletados de forma *online* por meio de *posts* com QR-CODE disponibilizados em locais de maior circulação nos atrativos, como também por um *link* de acesso enviado pelos colaboradores através de aplicativos de mensagens após a utilização dos serviços.

O Observatório de Desenvolvimento esteve presente no PARNA da Chapada em três ocasiões, para orientação e aplicação da pesquisa¹. No Parque Estadual da Serra Azul as orientações foram por telefone e e-mail. A pesquisa contou com a participação dos gestores/colaboradores dos Parques, da Secretaria Municipal de Turismo de Barra do Garças, do Conselho Municipal de Turismo de Chapada dos Guimarães e de Guias e Condutores de Turismo das duas cidades, na aplicação dos questionários.

Assim, o PARNA da Chapada dos Guimarães e o Parque Estadual Serra Azul tiveram 52 e 74 questionários respondidos, respectivamente, de um total de 560 respostas em todos os 13 atrativos participantes, o que demonstrou uma satisfatória participação de ambos os locais com a pesquisa.

Resultados e Discussão

Primeiramente, os resultados serão apresentados com o intuito de comparar os dados de ambos os parques em relação ao perfil do visitante, o que auxilia o entendimento sobre a percepção deste sobre a qualidade dos serviços turísticos que estão sendo avaliados. Segundo, sobre como os principais indicadores de qualidade foram avaliados e as principais distinções dos resultados entre os parques.

Perfil do visitante

O perfil do visitante é um dado essencial coletado nas pesquisas, pois através dele pode-se direcionar estratégias de melhorias, promoção e inovação nos atrativos turísticos.

Com isso, os resultados da pesquisa no PARNA da Chapada dos Guimarães demonstraram que 48,4% dos visitantes são residentes de Mato Grosso, seguido por São Paulo (21,0%), Rio Grande Sul (8,1%) e Minas Gerais (6,5%). Em relação ao município de residência, Chapada dos Guimarães concentra 20,8%, Cuiabá 17,0% e São Paulo 11,3%.

No Parque Estadual da Serra Azul a maior parte dos visitantes são do próprio estado (82,7%), seguido por Goiás (7,7%) e Rio de Janeiro (3,8%). Já de acordo com o município de residência, Barra do Garças possui a grande maioria com 73,1%, seguido por Cuiabá e Goiânia, com 4,8% cada um. O número maior de visitantes de outros estados no PNCG é justificado pela maior importância que possui no contexto nacional, por ser uma UC federal, como também estar próximo dos principais portões de entrada do estado, Cuiabá e Várzea Grande.

No que diz respeito ao gênero dos visitantes ao Parque Nacional, 53,1% se identificaram como do gênero masculino e 46,9% feminino. Já no Parque Estadual, a diferença não foi significativa em relação ao PNCG para o gênero masculino (53,3%), somente no feminino com 42,2%, assim como 4,4% se identificam em outro gênero.

Em relação à faixa de idade, há uma concentração maior na faixa de 19 a 29 anos em ambos os parques, o PNCG com 36,7% e o PESA com 39,5%; a faixa de 30 a 39 anos a diferença é maior, com 24,5% (PNCG) e 34,9% (PESA); de 50 a 59 anos foram mais entrevistados no PNCG (16,3%), e somente 4,7% no PESA. Houve ausência de entrevistados na faixa de idade até 18 anos no Parque Nacional e na faixa de 60 a 69 anos no Parque Estadual. Assim, os números demonstram que há uma concentração maior de visitantes com idade até 39 anos, em ambas as UCs.

Ainda de acordo com as respostas sobre o estado civil, quase metade dos entrevistados no PARNA da Chapada se declararam solteiros (48%), e no Parque Estadual da Serra Azul esse público corresponde a 44,4%. Já entre casados e com união estável, no PNCG foram 32% dos entrevistados, enquanto no PESA foram 55,6%.

Para a renda familiar mensal houve uma distribuição em todas as faixas de renda, porém, nos dois parques, a faixa de 3 a 5 salários-mínimos (SM) foi bem próxima, 24% no PNCG e 25% no PESA. A faixa de 10 a 15 SM foi evidenciada por 14% dos entrevistados do Parque Nacional, enquanto no Parque Estadual essa faixa foi de, somente 2,3%. Observa-se que o público com as maiores rendas (de 20 a 30 SM e acima de 30 SM) tiveram mais respondentes no PNCG, 6% e 4%,

respectivamente, lembrando que esta unidade teve um percentual maior de visitantes de outros estados. Já os visitantes que declararam ter a menor renda (até 2 SM) foram 12% no PNCG e 15,9% no PESA.

O grau de escolaridade demonstrou que os níveis de pós-graduação e superior no PNCG somaram 84% e somente 16% declararam possuir nível médio. Já no PESA os níveis superior e pós-graduação foram declarados por 64,5% dos entrevistados, enquanto nível médio foi 33,3% e sem instrução formal, 2,2%.

Percepção dos visitantes

No que diz respeito à percepção dos visitantes sobre os parques, foram questionados itens como estacionamento e rodovias, facilidade de compra (diversidade de métodos de pagamentos), beleza do atrativo, sinalização para chegar ao atrativo e dentro dele, ações de sustentabilidade, conhecimento técnico dos guias de turismo, entre outros fatores. Os entrevistados deveriam avaliar os indicadores em péssimo, ruim, mediano, bom, excelente ou n/a (nenhuma alternativa).

O Protocolo Tourqual divide os indicadores por categoria, seguindo a lógica de operação do serviço, no que diz respeito ao acesso, ambiente, elemento humano, experiência, segurança e qualidade técnica do atrativo turístico, conforme apresentado no Quadro 1 (MONDO; FIATES, 2017).

Quadro 1: Categoria dos Indicadores Tourqual
Frame 1: Tourqual Indicators Category

Categoria	Indicador
Acesso	Apresentação do serviço ao cliente
Acesso	Acessibilidade PCD
Acesso	Banheiros acessíveis
Acesso	Espera pelo serviço
Acesso	Facilidade de compra
Acesso	Horário de Funcionamento
Ambiente	Temperatura/Acústica
Ambiente	Lugar confortável e convidativo
Elemento Humano	Apresentação do serviço ao cliente
Elemento Humano	Atenção
Elemento Humano	Atendimento
Elemento Humano	Confiança
Elemento Humano	Conhecimento

Continua...

...continuação.

Categoria	Indicador
Experiência	Aprendizado
Experiência	Entretenimento
Experiência	Estética
Experiência	Evasão
Segurança	Segurança
Qualidade Técnica	Preço
Qualidade Técnica	Condições climáticas
Qualidade Técnica	Manutenção (equipamentos e infra)
Qualidade Técnica	Sinalização
Qualidade Técnica	Tecnologia
Qualidade Técnica	Limpeza
Qualidade Técnica	Capacidade de carga
Qualidade Técnica	Variedade atividades

Fonte: (MONDO; FIATES, 2017).

Source: (MONDO; FIATES, 2017).

Parque Nacional da Chapada dos Guimarães

A pesquisa apontou que o indicador Beleza do Atrativo foi o melhor avaliado pelos visitantes, com 92,3% apontando como excelente e nenhuma avaliação nas escalas péssimo e ruim. Em seguida, o indicador Fuga da Rotina foi avaliado como excelente por 84,6% e como bom por 11,5%. Os atrativos turísticos naturais com recursos de trilhas, formações rochosas e cachoeiras tendem a estimular uma avaliação positiva quando se trata de beleza e fuga da rotina, especialmente dos visitantes oriundos de grandes centros urbanos e que procuram contato com a natureza e novas experiências durante os passeios.

No que diz respeito aos indicadores da categoria acesso, a melhor avaliação foi para Filas de Entrada no Atrativo, com 76,5% positivo, se considerarmos as escalas bom e excelente. Logo em seguida o indicador Horário de Funcionamento do Atrativo obteve 71,1% para as duas escalas positivas. A pior avaliação dessa categoria foi Sinalização para se Deslocar Internamente no Atrativo, com 25% nas somatórias de péssimo e ruim. Os indicadores dessa categoria são considerados os primeiros contatos que os visitantes possuem com o atrativo e devem ter uma atenção dedicada, já que podem comprometer a qualidade geral dos serviços.

Quanto à categoria elemento humano, houve uma concentração maior de avaliações positivas, e o indicador Conhecimento Técnico dos Guias de Turismo foi considerado bom e excelente para mais de 91% dos entrevistados. Lembrando que desde novembro de 2021 o ICMBio emitiu ofício circular liberando as visitas de forma autoguiada em um dos principais atrativos do parque, o Circuito de Cachoeiras. Porém, ainda há um grande número de visitantes que utilizam os

serviços dos Guias de Turismo e Condutores Locais nessa trilha. Os indicadores dessa categoria tiveram baixas avaliações negativas (péssimo e ruim) e mediana, demonstrando a importância dos profissionais que trabalham ou prestam serviços na unidade (lanchonete, restaurante e loja de souvenir).

No que tange à qualidade técnica, categoria que abrange indicadores ligados aos resultados da interação do visitante com os serviços prestados pelo atrativo, o indicador Condições Climáticas Durante a Viagem foi o que teve a melhor avaliação positiva (90,4%). Para Mondo e Fiates (2017, p. 460), “[...] mesmo que a atração e o destino não tenham controle sobre o clima, este é considerado um indicador relevante para alguns tipos de atração e, portanto, está presente no modelo”. O indicador de Infraestrutura do Atrativo teve o mesmo percentual de avaliação nas escalas péssimo e excelente (21,2%), o que demonstra uma insatisfação de parte dos visitantes, já que para a primeira escala (péssimo) foi o pior resultado entre todos os indicadores, juntamente com o de Tecnologia. Este indicador foi considerado negativo para 44,3%, e somente 3,8% avaliaram como excelente. O compartilhamento da experiência do turista nas mídias sociais tornou-se parte do cotidiano das viagens, logo, esse indicador é considerado essencial na mensuração da qualidade dos serviços, o que justifica o resultado apresentado.

Outros indicadores relacionados à qualidade técnica tiveram avaliações parecidas, como Variedade de Atividades Oferecidas no Atrativo e Ações de Sustentabilidade Percebidas, ambas com 26,9% para a escala excelente. Já o indicador Limpeza no Atrativo foi considerado positivo para mais de 71% dos entrevistados, resultado melhor do que Disponibilidade e Limpeza dos Banheiros, com 26% de avaliação negativa e 42% positiva. O indicador de Capacidade de Carga foi o segundo mais bem avaliado na categoria. Observa-se que, exceto a Cachoeira Véu de Noiva que está localizada ao lado do receptivo do parque, todos os demais atrativos possuem limite diário para visita, alguns somente com agendamento prévio e acompanhamento de um guia/condutor.

Tabela 1: Avaliação dos Indicadores do Parque Nacional da Chapada dos Guimarães.

Table 1: Evaluation of the Indicators of the Chapada dos Guimarães National Park.

Indicadores Avaliados	N/A	Péssimo	Ruim	Mediano	Bom	Excelente
Acessibilidade ao Atrativo / Estacionamento / Rodovias	-	9,6%	3,8%	19,2%	42,3%	25,0%
Disponibilidade e Limpeza dos Banheiros	12,0%	18,0%	8,0%	20,0%	26,0%	16,0%
Filas de Entrada no Atrativo	9,8%	5,9%	3,9%	3,9%	41,2%	35,3%
Facilidade de Compra (métodos de pagamento diversificado)	11,5%	1,9%	-	17,3%	34,6%	34,6%
Horário de Funcionamento do Atrativo	-	11,5%	7,7%	9,6%	51,9%	19,2%
Sentimento de Conforto no Atrativo	-	5,8%	3,8%	11,5%	36,5%	42,3%

Continua...

...continuação.

Indicadores Avaliados	N/A	Péssimo	Ruim	Mediano	Bom	Excelente
Aprendizado nos Passeios e Visitas	1,9%	3,8%	1,9%	7,7%	36,5%	48,1%
Entretenimento (nível de divertimento na viagem)	1,9%	3,8%	-	3,8%	40,4%	50,0%
Beleza do Atrativo	-	-	-	1,9%	5,8%	92,3%
Fuga da Rotina	-	1,9%	-	1,9%	11,5%	84,6%
Segurança Percebida	-	1,9%	5,8%	13,5%	46,2%	32,7%
Preços dos Produtos e Serviços no Atrativo	1,9%	1,9%	3,9%	23,1%	57,7%	11,5%
Condições Climáticas Durante a Viagem	-	-	5,8%	3,8%	48,1%	42,3%
Infraestrutura do Atrativo	-	21,2%	3,8%	15,4%	38,5%	21,2%
Sinalização Turística para Chegar no Atrativo	-	11,8%	11,8%	13,7%	43,1%	19,6%
Sinalização para se Deslocar Internamente no Atrativo	1,9%	11,5%	13,5%	23,1%	34,6%	15,4%
Tecnologia (3G, WiFi, outras tecnologias)	1,9%	21,2%	23,1%	30,8%	19,2%	3,8%
Limpeza no Atrativo	1,9%	9,6%	1,9%	15,4%	36,5%	34,6%
Capacidade de Carga no Atrativo	3,8%	5,8%	1,9%	13,5%	38,5%	36,5%
Variedade de Atividades Oferecidas no Atrativo	3,8%	9,6%	5,8%	23,1%	30,8%	26,9%
Ações de Sustentabilidade Percebidas	1,9%	11,5%	9,6%	21,2%	28,8%	26,9%
Apresentação do Serviço ao Cliente	-	2,0%	8,2%	12,2%	30,6%	46,9%
Atenção dos Funcionários	-	2,0%	4,1%	14,3%	30,6%	49,0%
Conhecimento Técnico dos Guias de Turismo	-	-	2,1%	6,4%	34,0%	57,4%
Conhecimento Técnico de outros Funcionários do Atrativo	-	2,3%	-	25,6%	23,3%	48,8%

Fonte: LIMA (2022), adaptado pelos autores (2022).

Source: LIMA (2022), adapted by the authors (2022).

Parque Estadual da Serra Azul

De acordo com as respostas dos visitantes do Parque Estadual da Serra Azul, o indicador melhor avaliado foi Beleza do Atrativo, com 91,8% considerando-o como excelente. A segunda melhor avaliação foi para o indicador Fuga da Rotina, com

quase 77% para excelente. Ambos não tiveram nenhuma avaliação negativa (péssimo e ruim), o que denota uma boa experiência nas visitas ao Parque.

Os indicadores da categoria acesso tiveram algumas distinções nas avaliações, uma delas é relacionada à Facilidade de Compra, visto que 62,5% dos visitantes apontaram a escala n/a, o que demonstra que no local há pouca comercialização de produtos e serviços. O indicador mais bem avaliado dessa categoria foi Horário de Funcionamento, considerado positivo para quase 90% dos entrevistados. Dentre as poucas avaliações negativas, Sinalização Turística para Chegar no Atrativo obteve 18% de avaliação ruim, assim como Sinalização para se Deslocar Internamente, 10,2% para a mesma escala. Um indicativo que a sinalização dentro e fora do Parque merece atenção dos gestores.

No que diz respeito ao elemento humano, Apresentação do Serviço ao Cliente obteve mais de 95% de avaliação positiva, assim como Conhecimento Técnico de outros Funcionários do Atrativo, com 91,6% positiva e nenhum percentual negativo. O indicador Conhecimento Técnico dos Guias de Turismo teve respostas em quase todas as escalas, porém uma concentração maior nas positivas. Observa-se que pelo fato da maioria dos visitantes do PESA serem oriundos do próprio município, a demanda por serviços de Guia de Turismo tende a ser menor.

Em relação à qualidade técnica, categoria que concentra a maioria dos indicadores e com características que podem influenciar as visitas, o indicador Limpeza no Atrativo teve a melhor avaliação positiva (89,8%), seguido por Infraestrutura do Atrativo (87,7%). As avaliações negativas, mesmo com percentuais baixos, ficaram para os indicadores Tecnologia e Variedade de Atividades Oferecidas no Atrativo, com 8,2% e 8,1%, respectivamente. O Mirante do Cristo e a Escadaria da Fé estão bem próximos do perímetro urbano do município, o que facilita o acesso à internet móvel, ficando as trilhas e cachoeiras um pouco mais afastadas, consequentemente, maior dificuldade de acesso ao sinal de celular.

O alto número de respostas para a escala n/a (62,5%) no indicador Preços dos Produtos e Serviços, corrobora com as respostas do Indicador Facilidade de Compra, apresentado no segundo parágrafo deste item. Já a Capacidade de Carga foi avaliada como positiva por 82% dos entrevistados. Salienta-se que em certos períodos do ano (incidência maior de chuva) há um limite mais rigoroso de entrada de veículos pela portaria principal do Parque por conta das erosões na estrada de acesso ao Discoporto e Mirante do Cristo, porém, pela Escadaria da Fé há menos restrições, o que pode impactar as respostas deste indicador.

Tabela 2: Avaliação dos Indicadores do Parque Estadual da Serra Azul.

Table 2: Evaluation of the Indicators of the Serra Azul State Park.

Indicadores Avaliados	N/A	Péssimo	Ruim	Mediano	Bom	Excelente
Acessibilidade ao Atrativo / Estacionamento / Rodovias	-	2,0%	8,2%	16,3%	32,7%	40,8%
Disponibilidade e Limpeza dos Banheiros	12,5%	2,1%	-	10,4%	20,8%	54,2%
Filas de Entrada no Atrativo	8,2%	-	-	6,1%	26,5%	59,2%

Continua...

...continuação.

Indicadores Avaliados	N/A	Péssimo	Ruim	Mediano	Bom	Excelente
Facilidade de Compra (métodos de pagamento diversificado)	62,5%	-	2,1%	-	10,4%	25,0%
Horário de Funcionamento do Atrativo	4,1%	2,0%	2,0%	2,0%	40,8%	49,0%
Sentimento de Conforto no Atrativo	-	-	-	8,3%	20,8%	70,8%
Aprendizado nos Passeios e Visitas	8,2%	2,0%	2,0%	6,1%	38,8%	42,9%
Entretenimento (nível de divertimento na viagem)	4,1%	-	-	8,2%	32,7%	55,1%
Beleza do Atrativo	-	-	-	4,1%	4,1%	91,8%
Fuga da Rotina	2,1%	-	-	8,5%	12,8%	76,6%
Segurança Percebida	-	-	4,0%	8,0%	22,0%	66,0%
Preços dos Produtos e Serviços no Atrativo	62,5%	-	2,1%	2,1%	18,8%	14,6%
Condições Climáticas Durante a Viagem	6,0%	2,0%	2,0%	8,0%	30,0%	52,0%
Infraestrutura do Atrativo	-	-	2,0%	10,2%	46,9%	40,8%
Sinalização Turística para Chegar no Atrativo	2,0%	4,0%	18,0%	12,0%	24,0%	40,0%
Sinalização para se Deslocar Internamente no Atrativo	6,1%	-	10,2%	8,2%	32,6%	42,9%
Tecnologia (3G, WiFi, outras tecnologias)	12,2%	4,1%	4,1%	18,4%	34,7%	26,5%
Limpeza no Atrativo	-	-	-	10,2%	32,7%	57,1%
Capacidade de Carga no Atrativo	14,0%	-	-	4,0%	40,0%	42,0%
Variedade de Atividades Oferecidas no Atrativo	4,1%	2,0%	6,1%	14,3%	34,7%	38,8%
Ações de Sustentabilidade Percebidas	6,0%	-	4,0%	14,0%	40,0%	36,0%
Apresentação do Serviço ao Cliente	-	-	2,4%	2,4%	33,3%	61,9%
Atenção dos Funcionários	-	-	-	7,1%	28,6%	64,3%
Conhecimento Técnico dos Guias de Turismo	-	3,1%	6,3%	12,5%	21,9%	56,3%
Conhecimento Técnico de outros Funcionários do Atrativo	-	-	-	8,3%	22,2%	69,4%

Fonte: LIMA (2022), adaptado pelos autores (2022).**Source:** LIMA (2022), adapted by the authors (2022).

Análise Comparativa entre os Parques

A pesquisa questionou os visitantes sobre o nível de satisfação geral do atrativo. Assim, o Parque Estadual da Serra Azul foi considerado nota 10 para mais de 68% dos entrevistados, enquanto no Parque Nacional da Chapada dos Guimarães esse percentual foi de 49,1%. Se considerado os três melhores níveis de satisfação (8 a 10) dos respondentes, o PESA concentra mais de 92% e o PNCG quase 72%. Já em relação aos piores níveis (0 a 3) nem todos tiveram avaliação. O Parque da Chapada teve mais insatisfeitos (5,7% deram nota 0 e outros 7,5% nota 3), enquanto no Serra Azul apenas 2,0% deram nota 2.

Os indicadores com as melhores avaliações foram os da categoria experiência, em ambos os parques, o que demonstra que os indicadores relacionados à estética e a fuga da rotina são fatores relevantes para os visitantes. Já as avaliações negativas tiveram um impacto maior no PNCG, principalmente nos indicadores de tecnologia e disponibilidade e limpeza dos banheiros, ambos da categoria qualidade técnica. Nesta categoria ainda, observa-se que os indicadores relacionados à infraestrutura e limpeza do atrativo foram mais bem avaliados no Serra Azul. O Parque da Chapada concentrou a segunda pior avaliação no indicador infraestrutura do atrativo. Já o indicador de preços dos produtos e serviços demonstra que há pouca comercialização no PESA, o que impede uma comparação com o PNCG, que teve uma avaliação positiva em relação aos preços praticados. De acordo com Mondo e Fiates (2017, p. 460) “a questão do valor cobrado é também considerada influente no grau da qualidade percebida pelo cliente/turista”.

O PARNA da Chapada está em processo de privatização dos serviços relacionados à visitação nos atrativos, o que em parte, pode contribuir para a oferta de tecnologia mais eficiente e melhoria na infraestrutura e prestação dos serviços. Os contratos de concessão preveem que melhorias sejam feitas, e como há um fluxo expressivo de visitantes durante todo o ano, esses investimentos são facilmente recuperados. De 2016 a 2019 os visitantes saltaram de 158,4 mil para 183,6 mil, um aumento de quase 16% no período. Os dados de visitação a partir de 2020 tiveram uma baixa considerada pelo impacto da pandemia da Covid-19, ainda assim, de janeiro a julho de 2022 o número de visitantes já superou o total de 2021 em 15,4% (MATO GROSSO, 2022). No PNCG há um percentual maior de visitantes de outros estados, assim como de outras cidades de Mato Grosso, o que garante um maior ganho econômico pelas visitas, principalmente pelo uso dos serviços de hospedagem e alimentação.

No Parque da Serra Azul as avaliações negativas tiveram um impacto menor, tanto em quantidade de indicadores como em percentual. Ficaram concentrados na categoria acesso, nos indicadores de sinalização interna e externa, porém com um percentual elevado de avaliações positivas nesses mesmos indicadores. A visitação no PESA é feita principalmente por moradores de Barra do Garças, em consequência do acesso facilitado à Escadaria da Fé e Mirante do Cristo, o que o torna um local propício à prática de atividades físicas. De janeiro a setembro de 2022 já são mais de 60 mil visitantes, e pode superar os dados de 2021. Os números ainda apontam um quantitativo maior de turistas pela Portaria Principal em 2022, que acessam o Parque de carro, bicicleta ou a pé, com aproximadamente 19% do total, ante 9% em 2021 (MATO GROSSO, 2022).

O Parque da Serra Azul foi mais bem avaliado que o PARNA da Chapada dos Guimarães na categoria segurança. Mondo e Fiates (2017, p. 460) evidenciam que “em atrações turísticas, a segurança é considerada importante porque demonstra o cuidado e a atenção que os turistas recebem. A segurança faz com o que turista se sinta livre de perigo para aproveitar a atração”.

As avaliações da categoria elemento humano foram melhores também no Serra Azul, especialmente no último indicador da Tabela 2. No Parque da Chapada o conhecimento técnico dos Guias de Turismo foi positivo para mais de 90% dos turistas. De acordo com o cadastro de prestadores de serviços turísticos do Ministério do Turismo, Mato Grosso possui 319 Guias de Turismo com certificado regular no sistema (CADASTUR, 2022). As cidades de Cuiabá e Chapada dos Guimarães concentram mais de 68% desses prestadores, além dos Condutores de Turismo Local que atuam no PNCG. Já Barra do Garças concentra apenas 2,5% do total de Guias de Turismo do estado.

Desse modo, os números apresentados retratam para uma maior intensidade do turismo nas cidades no entorno do PNCG, principalmente pelo número de turistas que procuram a cidade de Chapada dos Guimarães pelo seu clima ameno e a variedade de atrativos naturais em seu território. Todavia, o Parque Serra Azul contribui para o potencial turístico de Barra do Garças, que dentre uma diversidade de produtos e serviços turísticos de natureza, a Serra do Roncador atrai visitantes em busca do seu misticismo.

Considerações finais

A avaliação da qualidade dos serviços turísticos é essencial para compreender a percepção dos visitantes em relação aos serviços prestados nas UCs, como também seu perfil e parte da estrutura interligada aos serviços desses locais. Assim, partindo dessa avaliação, é que foi realizado o estudo comparativo entre os parques Nacional da Chapada dos Guimarães e o Estadual da Serra Azul.

O levantamento dos dados serve de base à proposição de políticas públicas para o setor, além de melhorias específicas nas UCs. O potencial natural e sociocultural que as Unidades de Conservação brasileiras possuem para o desenvolvimento do ecoturismo ainda é subaproveitado. Os fatores dessa ocorrência podem ter relação com o modelo de gestão e os baixos investimentos nas UCs. A pesquisa demonstrou que as avaliações negativas se concentraram na categoria qualidade técnica, que abrange indicadores como infraestrutura e tecnologia, o que se percebe que os investimentos são insuficientes para suprir essas deficiências, apontadas pelos entrevistados.

Os indicadores relacionados à categoria experiência foram os mais bem avaliados na pesquisa, mas os atributos desta categoria por si só não têm poder de potencializar as visitas de forma sustentável. Observa-se que o modelo de gestão das Unidades, tanto a federal quanto a estadual, possui um direcionamento raso para o desenvolvimento da atividade turística. A criação de produtos turísticos de qualidade deve passar por uma transformação efetiva dos órgãos responsáveis por essas áreas, que carecem de equipe multidisciplinar de profissionais, equipamentos e serviços orientados à experiência do visitante, aliado aos objetivos de conservação para qual as UCs foram criadas. Outra alternativa seria a concessão dos serviços relacionados à visita, medida essa que já está em andamento no PARNA da Chapada, que pela exuberância e potenciais naturais dos seus atrativos,

podem atrair um público bem maior de visitantes sem comprometer sua capacidade, consequentemente, um maior impacto socioeconômico para as comunidades locais.

Ressalta-se ainda a importância do levantamento do perfil do visitante, que identificou algumas diferenças entre os parques. O Serra Azul concentra uma grande maioria do próprio estado, consequentemente do município em que está localizado, uma característica de que há um uso intensivo dos atrativos pelos moradores locais. Já no PNCG, mesmo com quase metade dos visitantes oriundos de Mato Grosso, seu poder de atração é mais efetivo, como também há uma maior cadeia produtiva do turismo nos municípios limítrofes, garantindo um fluxo constante de visitantes durante o ano.

Isto posto, entende-se que o desenvolvimento do ecoturismo pode garantir a sustentabilidade das Unidades de Conservação no país, que são repletas de recursos com alto poder de demanda, porém com um modelo de gestão que compromete a qualidade dos serviços turísticos ofertados. Logo, a pesquisa contribuiu para elucidar aspectos deficitários das unidades, tal qual evidenciar pontos positivos avaliados pelos visitantes.

Referências

ANDRADE, M. P.; IADANZA, E. E. S. Unidades de Conservação no Brasil: algumas considerações e desafios. **Revista de Extensão e Estudos Rurais (REVER)**, Viçosa, v.5, n.1, p. 81-96 jan./jun. 2016.

ARAUJO, M. A. R. Unidades de conservação: importância e história no mundo (2012a). *In*: NEXUCS (Org.) **Unidades de Conservação no Brasil: o caminho da gestão para resultados**. São Carlos: RiMa Editora, 2012.

ARAUJO, M. A. R. Unidades de conservação no Brasil: a história de um povo em busca do desenvolvimento e da proteção da natureza (2012b). *In*: NEXUCS (Org.) **Unidades de Conservação no Brasil: o caminho da gestão para resultados**. São Carlos: RiMa Editora, 2012.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: SENAC, 2000.

BRAGA, H. M. C. B. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos de investigação, elaboração de trabalhos acadêmicos e publicações. São Paulo: Laços, 2015.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **SNUC** – Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza: painel de unidades de conservação brasileiras, 2022. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMGNmMGY3NGMtNWZlOC00ZmRmLWExZWltNTNiNDhkZDg0MmY4IiwidCI6IjM5NTdhMzY3LTZkMzqtNGMxZi1hNGJhLTMzZThmM2M1NTBInyJ9&pageName=ReportSection0a112a2a9e0cf52a827>>. Acesso em: 21 set. 2022.

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. 76 p.

CADASTUR. Cadastro de prestadores de serviços turísticos (2022). **Pesquisa de prestadores**. Disponível em: <<https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio>>. Acesso em: 09 set. 2022.

DIAS, R. **Turismo sustentável e meio ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

DICTORO, V. P.; FIGUEIREDO, R. A.; CASSIMIRO, M. O.; GONÇALVES, J. C. A relação ser humano e natureza a partir da visão de alguns pensadores históricos. **Revista Brasileira de Educação Ambiental**, São Paulo, v. 14, nº 4: 159-169, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 2002.

ICMBIO, Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (2022). **Guia do visitante**. Disponível em: <<https://www.icmbio.gov.br/paraguimaraes/guia-do-visitante.html>>. Acesso em: 15 ago. 2022.

ICMBIO, Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (2019). **Contribuições do Turismo em Unidades de Conservação Federais para a Economia Brasileira: efeitos dos gastos dos visitantes em 2018**. Brasília, DF, ICMBio. Disponível em: <<https://www.gov.br/icmbio/pt-br/centrais-de-conteudo/contribui-c3-a7-c3-b5es-economicas-do-turismo-final-web-pdf>>. Acesso em: 10 out. 2022.

ISA, Instituto Socioambiental (2022). **Unidades de Conservação no Brasil**. Disponível em: <<https://uc.socioambiental.org/arp/599#pesquisa>>. Acesso em: 16 ago. 2022.

LEUNG, Y. F. et al. **Gestión del turismo y de los visitantes en áreas protegidas: directrices para la sostenibilidad**. Serie Directrices sobre Buenas Prácticas en Áreas Protegidas no. 27, Gland, Suíça: UICN, 2019. 120 pp. Disponível em: <https://portals.iucn.org/library/sites/library/files/documents/PAG-027-es.pdf>. Acesso em: 21 set. 2022.

LIMA, L. C. **Pesquisa nacional de avaliação da qualidade dos serviços turísticos de Mato Grosso: relatório final**. Cuiabá, 2022. 14 p. Disponível em: <<https://www.sedec.mt.gov.br/-/13873091-boletins-e-pesquisas>>. Acesso em: 10 ago. 2022.

LOPES, M. C. S. P. Relação entre turismo e qualidade de vida no turismo sénior: avaliação na eurorregião. 2020. **Tese** de Doutorado (Escola Internacional de Doutorado), Universidade de Vigo, Ourense, Espanha, 2020. Disponível em: <<https://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/1649>>. Acesso em: 22 set. 2022.

MATO GROSSO. **Lei n. 9.502**, de 14 de janeiro de 2011. Institui o Sistema Estadual de Unidades de Conservação - SEUC, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.al.mt.gov.br/norma-juridica/urn:lex:br:mato.grosso:estadual:lei.ordinaria:2011-01-14:9502/ficha-tecnica>>. Acesso em: 04 out. 2022.

MATO GROSSO. Observatório de Desenvolvimento (2022). **Turismo em números**. Disponível em: <<http://www.sedec.mt.gov.br/-/16632357-turismo-em-numeros?ciclo=>>. Acesso em: 16 ago. 2022.

MIKICH, S. B. A importância da pesquisa para as unidades de conservação: o caso do Parque Estadual Vila Rica do Espírito Santo, Fênix - PR. In: CAMPOS, J. B.; TOSSULINO, M. G. P.; MÜLLER, C. R. G. (Orgs.) **Unidades de Conservação: ações para valorização da biodiversidade**. 2ª ed. Curitiba, Instituto Ambiental do Paraná - IAP, 2006.

MONDO, T. S. Avaliação da Qualidade de Serviços em Meios de Hospedagem: aplicação do modelo Tourqual©. **Revista Eletrônica Ciências da Administração e Turismo**. v.5, n.2, p. 55 – 67, Jul/Dez, 2017.

MONDO, T. S.; FIATES, G. G. S. TOURQUAL: Proposal of a Protocol For Quality Evaluation on Services at Tourist Attractions. **Brazilian Business Review**, v. 14, n.4, 448–465, 2017.

NELSON, S. P. Uso público nas unidades de conservação. In: CASES, M. O. (Org.) **Gestão de Unidades de Conservação: compartilhando uma experiência de capacitação**. Brasília: WWF-Brasil / IPÊ - Instituto de Pesquisas Ecológicas, 2012.

NOGUEIRA, J. M.; RIOS, R. M.; IMBROISI, D. Ecoturismo como instrumento eficiente na conservação da biodiversidade. **Anais do V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR)**. Belo Horizonte, MG, 25 e 26 ago. 2008. Disponível em: <<https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/5/114.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2022.

OLIVEIRA, E.; IRVING, M. A. Controvérsias na agenda de proteção da biodiversidade no Brasil: o papel da mídia pela ótica da Teoria Ator-Rede. **Razón y Palabra**. n. 90, junio - agosto 2015.

PIRES, P. S.; RAMOS, M. V. Ecoturismo e turismo de aventura: vivências da aprendizagem. In: RUSCHMANN, D. M.; TOMELIN, C. A. (Orgs.). **Turismo, ensino e práticas interdisciplinares**. Barueri, SP: Manole, 2013.

RAMOS, A. As unidades de conservação no contexto das políticas públicas. In: CASES, M. O. (Org.) **Gestão de Unidades de Conservação: compartilhando uma experiência de capacitação**. Brasília: WWF-Brasil / IPÊ - Instituto de Pesquisas Ecológicas, 2012.

RANGEL, L. A.; SINAY, L. Ecoturismo como ferramenta para criação de Unidades de Conservação no estado do Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v. 12, n. 4, ago/out 2019, pp. 563-580.

SEMA, Secretaria de Estado de Meio Ambiente (2022). **Unidades de Conservação**. Disponível em: <http://www.sema.mt.gov.br/site/index.php/unidades-de-conservacao>. Acesso em: 22 set. 2022.

TOSSULINO, M. G. P.; MUCHAIH, M. C.; CAMPOS, J. B. A importância do correto enquadramento das unidades de conservação para a sua efetividade. In: CAMPOS, J. B.; TOSSULINO, M. G. P.; MÜLLER, C. R. G. (Orgs.) **Unidades de Conservação: ações para valorização da biodiversidade**. 2ª ed. Curitiba, Instituto Ambiental do Paraná - IAP, 2006. Disponível em: <https://www.iat.pr.gov.br/sites/agua-terra/arquivos_restritos/files/documento/2020-09/unidades_de_conservacao.pdf>. Acesso em: 20 set. 2022.

TOZONI-REIS, M. F. de C. **Metodologia da Pesquisa**. 2. ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

TOZZO, R. A. Unidades de conservação no Brasil: uma visão conceitual, histórica e legislativa / Storage units in Brazil: a conceptual, historical and legislative vision. **Revista Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 7, n. 3, p. 508-523, 17 dez. 2014.

ULATE, A. H.; CRUZ, J. C. P. Áreas silvestres protegidas e ecoturismo na Costa Rica. In PANOSSO NETTO, Alexandre; TRIGO, Luiz G. Godoy. (Orgs.). **Turismo na América Latina: casos de sucesso**. Assis, SP: Triunfal Gráfica e Editora, 2016.

Notas:

¹ Foi enviada uma Carta Convite para ambos os Parques participarem da pesquisa, contudo no PARNA da Chapada dos Guimarães foi solicitada autorização para atividades com finalidade científica para o ICMBio, através do Sistema de Autorização e Informação em Biodiversidade - SISBIO, autorizado sob número 80044-1 e emitida em 10/09/2021.

Agradecimentos

Aos gestores/servidores do ICMBio e da SEMA MT pela colaboração e apoio no acesso aos parques; à Secretaria Municipal de Turismo de Barra do Garças, ao Conselho Municipal de Turismo de Chapada dos Guimarães e aos Guias e Condutores de Turismo das duas cidades que apoiaram na aplicação e divulgação da pesquisa.

Leandro Carvalho Lima: Observatório de Desenvolvimento do Estado de Mato Grosso, MT, Brasil.

E-mail: leandro.lcturismo@gmail.com

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4307581681777606>

Luciana Pinheiro Viegas: Universidade do Estado de Mato Grosso - UNEMAT, MT, Brasil.

E-mail: lucianapinheiroviegas@gmail.com

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2127221102593270>

Diego Augusto Orsini Beserra: Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, MT, Brasil.

E-mail: diegorsini@hotmail.com

Link para o currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8131116641880767>

Data de submissão: 26 de outubro de 2022

Data de recebimento de correções: 14 de maio de 2023

Data do aceite: 14 de maio de 2023

Avaliado anonimamente