



ORIENTAÇÕES PARA O MONITORAMENTO DOS INDICADORES DA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA DO VISITANTE

PARQUE ESTADUAL DE ITAPUÃ - RS

Gabriela Trentini Feijó
Patrícia Binkowski
Cassiano Pamplona Lisboa



*Todos os direitos reservados.

© 1. ed. 2023 – Autores da Publicação e Uergs.



Creative Commons License

E-book – PDF

Catálogo de publicação na fonte (CIP)

F297o Feijó, Gabriela Trentini

Orientações para o monitoramento dos indicadores da qualidade da experiência do visitante: Parque Estadual de Itapuã - RS/ Gabriela Trentini Feijó, Patrícia Binkowski, Cassiano Pamplona Lisboa – São Francisco de Paula: Uergs, 2023.

11 f. il. Ebook – pdf
ISBN 978-85-60231-65-2

Produto Técnico (Mestrado Profissional) – Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Mestrado Profissional em Ambiente e Sustentabilidade, Unidade em Hortênsias, 2023.

1. Experiência do visitante. 2. Matriz de monitoramento. 3. Parque Estadual de Itapuã. I. Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Mestrado Profissional em Ambiente e Sustentabilidade, Unidade em Hortênsias, 2023. II. Título.

Bibliotecário Marcelo Bresolin CRB 10/2136



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO	4
PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	5
Elaboração do questionário.....	5
Elaboração da matriz de monitoramento.....	5
Definição dos indicadores.....	6
Ações de manejo.....	6
Coleta e análise de dados	7
Aplicação do questionário.....	7
Tabulação e análise de dados.....	7
Preenchimento da matriz de monitoramento	8
Quantidade de questionários utilizados.....	8
Identificação da área de visitação.....	9
Registro de datas das coletas de dados.....	9
Revisão dos indicadores.....	9
Revisão dos parâmetros encontrados para cada indicador.....	9
Revisão da relevância do indicador.....	9
Revisão das ações de manejo.....	10
CONSIDERAÇÕES	10
REFERÊNCIAS	11
SOBRE AS AUTORAS E O AUTOR	12



APRESENTAÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO

Neste material você encontrará orientações que auxiliaram nos procedimentos metodológicos da Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Sustentabilidade da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, intitulada “Indicadores da qualidade da experiência do visitante: subsídios para o monitoramento do uso público no Parque Estadual de Itapuã - RS” (Feijó, 2023).

O trabalho em questão se propôs a três objetivos gerais: a) realizar um diagnóstico sobre a experiência do visitante nas praias do Parque Estadual de Itapuã (PEI) Viamão, Rio Grande do Sul (RS); b) elaborar uma ferramenta metodológica para avaliar a qualidade da experiência do visitante, por meio da seleção de indicadores sociais; c) gerar subsídios – via coleta e interpretação dos dados produzidos – que auxiliem no monitoramento e em posteriores diagnósticos avaliativos, para facilitar a gerência do uso público nas praias do PEI. Quanto aos objetivos específicos: a) identificar e caracterizar o perfil dos visitantes que frequentam o PEI, bem como suas expectativas; b) identificar e analisar os principais fatores que influenciam na qualidade da visita no Parque; c) selecionar os indicadores sociais da qualidade da experiência do visitante que mais se adequem ao monitoramento dos impactos da visita no PEI; d) elaborar uma matriz de monitoramento de impactos sociais para ser disponibilizado à gestão do PEI.

A produção de dados foi realizada através de consultas bibliográficas e por meio da aplicação de um questionário aos visitantes do Parque. A partir das respostas obtidas foi possível identificar expectativas, motivações, desejos e outras informações relacionadas a qualidade da experiência do visitante. Além disso, através de análises qualitativas, foi elaborada uma ferramenta metodológica com orientações para avaliar a qualidade da experiência da visita por meio da seleção de indicadores sociais, e disponibilizada à gestão do Parque uma matriz de monitoramento, constando as formas de coleta de dados, períodos de coleta, parâmetros iniciais de para os indicadores selecionados e sugestões de estratégias e ações de manejo corretivas. Espera-se que essas informações sirvam como subsídio para a adoção de um programa de monitoramento e controle dos impactos gerados pela visita e que contribuam para o fortalecimento do uso público no Parque.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, constam de forma resumida, os passos metodológicos que auxiliaram na condução da pesquisa referente aos indicadores da qualidade da experiência da visitação no Parque Estadual de Itapuã, Rio Grande do Sul. Para acessar a metodologia completa, sugere-se verificar a seção “3. *Procedimentos metodológicos*” da Dissertação de Mestrado – disponível na biblioteca virtual da UERGS.



ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O instrumento nomeado como “Questionário Praias”, foi elaborado para a coleta de dados nas praias abertas ao público (Pombas e Pedreira), contendo perguntas voltadas à caracterização do perfil dos visitantes e suas expectativas, além de perguntas referentes à avaliação da experiência da visitação.

TIPOS DE PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO

As perguntas inseridas no questionário foram definidas a partir de várias referências teórico-metodológicas. Foram consideradas questões relativas à **qualidade da visita e ao perfil do visitante**, tais como: período de permanência, atividades praticadas, origem, idade, frequência de visitação, etc.

(Kataoka, 2004; Watson; Kneeshaw; Glaspell, 2003, Takahashi, 2006; Mitraud, 2003 e ICMBio, 2020).

O material “Questionário Praias” pode ser acessado através do link: <https://drive.google.com/drive/folders/1i-hejNCcF6cgOYFis24JLxM6ATEyCiBo?usp=sharing>

1. [Questionário versão Google Documentos](#) - pode ser editado, impresso e preenchido pelo(a) próprio(a) pesquisador(a) no momento de abordagem ao visitante;
2. [Questionário versão Google Formulários](#) - pode ser editado e utilizado pelo pesquisador caso haja a possibilidade de aplicação via ferramentas digitais.



ELABORAÇÃO DA MATRIZ DE MONITORAMENTO

A matriz de monitoramento foi produzida a partir da metodologia utilizada para coleta de dados, dos resultados obtidos através da aplicação dos questionários e com base em referências teórico-metodológicas (Mitraud, 2003 e Peres, 2021). A partir da criação da matriz, espera-se fornecer à gestão da UC uma ferramenta de monitoramento da qualidade da experiência do visitante, possibilitando maior controle e propondo possíveis ações de manejos a serem implementadas posteriormente.

A “Matriz de monitoramento dos indicadores sociais do Parque Estadual de Itapuã” pode ser acessada através do link: <https://drive.google.com/drive/folders/1i-hejNCcF6cgOYFis24JLxM6ATEyCiBo?usp=sharing>



DEFINIÇÃO DOS INDICADORES

Com base na análise dos resultados obtidos através das respostas dos questionários, foi possível definir alguns indicadores potenciais da qualidade da experiência do visitante no PEI – processo detalhado na seção “4.6 Definição de indicadores potenciais”. São eles:

Acessibilidade
Placas de sinalização
Recepção do visitante
Reincidência do visitante
Quantidade de lixo nas praias
Degradação das áreas naturais
Quantidade de visitantes encontrados
Infraestrutura dos banheiros e vestiários
Infraestrutura das churrasqueiras/áreas de piquenique

Pontuamos, aqui, que a matriz de monitoramento irá tratar de indicadores de satisfação do visitante que puderam ser quantificáveis, excluindo, por consequência, os indicadores de *Recepção* e *Reincidência dos visitantes*.

Isso posto, à partir da coleta de dados feita na pesquisa, foram definidos os “Parâmetros iniciais de avaliação” como marcador principal de cada indicador – item presente na matriz de monitoramento.



AÇÕES DE MANEJO

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

A fim de contribuir na tomada de decisão relacionada às estratégias de manejo a serem implementadas no PEI, são indicadas ações de manejo para cada indicador:

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

(Adaptado de São Paulo, 2009)

A tabela completa com as estratégias e ações de manejo está disponível no item “3.7 Identificação de estratégias e ações de manejo dos indicadores” da Dissertação.

Coleta e análise de dados

Aqui veremos como foi programada e feita a coleta de dados, bem como os passos para sua posterior análise – incluindo a tabulação dos dados. Para checar com maior profundidade os desdobramentos da metodologia utilizada na coleta e análise de dados, bem como os caminhos teóricos e empíricos que balizaram a definição da autora pelos passos abaixo listados, sugere-se checar seções "3.3 *Procedimentos de Campo*" – tratando também da elaboração e aplicação dos questionários, e "3.4 *Registro e Análise de Dados*".



APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Apesar de o verão ser a estação do ano em que o Parque recebe **maior número de visitantes**, sugere-se que a aplicação do questionário seja feita **nas duas últimas semanas de cada estação do ano**, na perspectiva de avaliar as peculiaridades do meio e do público da UC em cada um desses períodos.

É ideal que os campos sejam realizados, pelo menos por **uma dupla por praia**. Dessa maneira, pode-se abordar mais de uma pessoa inserida no mesmo grupo de visitantes e agilizar o processo de aplicação do questionário, o qual (de preferência), que deve durar, de preferência, de 8 a 10 minutos.

O momento mais adequado para realizar a abordagem ao respondente é **quando a visita estiver se encaminhando para o final**, ou seja, quando o visitante já tiver vivenciado por um tempo significativo sua experiência no Parque, para que melhor ele/ela possa relatá-la.

DIÁRIO DE CAMPO

De maneira complementar ao questionário, sugere-se utilizar um diário de campo para anotações de caráter metodológico e reflexivo/pessoal, a fim de considerar categorias emergentes do campo (novas categorias que surgem ao longo da análise, a partir de leituras posteriores e/ou do confronto com os dados que se apresentam no decorrer do processo).

(Bartelmebs, 2013).



TABULAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

O processo de tabulação dos dados – no caso dos questionários impressos, exige um conhecimento básico de informática, portanto, sugere-se que seja realizado (caso necessário) um treinamento prévio para o responsável por esta função.



- É importante **identificar o responsável pelo preenchimento do questionário e pela tabulação de dados**, para que este possa prestar esclarecimentos caso haja algum problema posterior na análise dos dados;
- Sugere-se que **a pessoa que aplicou os questionários seja a mesma a realizar a tabulação dos dados, e que este processo seja feito o quanto antes** (na medida do possível), considerando a possibilidade de abreviações, rasuras nas anotações, bem como caligrafia específica nos momentos de abordagens aos visitantes.

Se as respostas forem coletadas via questionário impresso, sugere-se tabular os dados para o questionário na versão Google Formulário, pois assim os dados podem ser visualizados e manipulados através de planilhas e gráficos. Caso o questionário seja aplicado através de alguma ferramenta digital, os dados já serão recebidos na versão formulário, sem a necessidade de transcrever os dados impressos.

Para analisar as informações obtidas através da aplicação dos questionários não há a necessidade de utilizar ferramentas estatísticas complexas.

RESULTADOS DAS PERGUNTAS FECHADAS

Estes resultados podem ser gerados a partir de gráficos automáticos do Google Formulários e/ou Google Planilhas.

RESULTADOS DAS PERGUNTAS ABERTAS

Estes resultados podem ser organizados com base no referencial teórico da Análise de Conteúdo de Bardin (2016), considerando 3 etapas para transformar os dados obtidos em resultados:

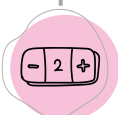
1. pré-análise;
2. exploração do material;
3. tratamento dos resultados, inferências e interpretações.

Sugere-se considerar a categorização dos dados dos questionários em sua totalidade e preservar na íntegra as respostas dos visitantes durante todo o processo de construção de categorias.

As informações mais detalhadas quanto as etapas utilizadas para transformar os dados em resultados estão disponíveis no item "3.4 Registro e Análise de Dados" da Dissertação.

Preenchimento da matriz de monitoramento

Trataremos aqui, rapidamente, dos passos constitutivos na elaboração da matriz de monitoramento ofertada, bem como seu preenchimento adequado, à luz dos indicadores definidos. Para maiores informações, ver seções "4.6 Definição de indicadores potenciais" e "4.7 Elaboração da Matriz de Monitoramento".



QUANTIDADE DE QUESTIONÁRIOS UTILIZADOS

Neste campo, sugere-se informar a quantidade de questionários utilizados nas coletas de dados, tendo em vista que numerar os questionários aplicados pode facilitar a organização no processo de tabular os dados obtidos.



IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DE VISITAÇÃO

Identificar a área em que foi realizado o monitoramento permite visualizar, via comparação e acúmulo de dados, uma série de diferenças significativas entre os espaços e as experiências dos visitantes, identificando com maior clareza demandas específicas e gerais dos respondentes. No caso do PEI, por exemplo, os resultados podem apresentar diferenças bastante significativas dependendo de qual atrativo o respondente está visitando – se uma trilha específica, ou alguma das praias do Parque.



REGISTRO DE DATAS DAS COLETAS DE DADOS

Informar as datas que foram realizadas as coletas de dados na matriz, facilita a visualização sobre a ocorrência de mudanças – sejam elas meteorológicas, infraestruturais, socioeconômicas, etc., assim como ajuda a manter uma ordem e referência cronológica das coletas, o que é importante para o monitoramento e cruzamento de dados.



REVISÃO DOS INDICADORES

Sugere-se que seja dada sequência aos indicadores de satisfação apontados na matriz de monitoramento. Estes indicadores podem ser atualizados, modificados ou mesmo descartados, bem como serem gerados novos, procurando sempre responder aos anseios dos visitantes no que toca a sua experiência de visitação no PEI.

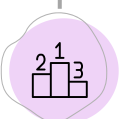


REVISÃO DOS PARÂMETROS ENCONTRADOS PARA CADA INDICADOR

Recomenda-se utilizar os “parâmetros iniciais de avaliação” (presentes na matriz de monitoramento) como marcador inicial de cada indicador. Neste caso, é indicado utilizar a lógica de que porcentagens maior que 50% são consideradas positivas, bem como respostas com percentuais abaixo de 50%, negativas.



Tendências de decréscimo sugerem sinal para serem desencadeadas ações de manejo por parte da gestão; e respostas predominantemente negativas indicam urgência nessa tomada de decisão.



REVISÃO DA RELEVÂNCIA DO INDICADOR

A relevância de cada um dos indicadores de qualidade da experiência da visitação pode ser considerada através de percentuais construídos a partir da interpretação específica de cada resultado, gerando uma ordem do indicador mais relevante ao menos relevante.



REVISÃO DAS AÇÕES DE MANEJO

Quando encontradas tendências de decréscimo ou respostas predominantemente negativas em relação aos indicadores, indica-se avaliar a necessidade e prioridade de ações de manejo a serem tomadas.

As ações de manejo presentes na matriz de monitoramento foram adaptadas a fim de contribuir na tomada de decisão relacionada às estratégias de manejo a serem implementadas considerando as características do PEI.

CONSIDERAÇÕES

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

Os resultados obtidos na pesquisa – transpostos na matriz de monitoramento ofertada – pretendem fornecer subsídios com o objetivo de embasar as decisões da administração do PEI relacionadas à gestão da visitação, especialmente à partir da geração de uma série histórica de dados da experiência do visitante via contínuo preenchimento da matriz de monitoramento (com seus desdobramentos aqui expostos).

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

Por fim, a implementação do monitoramento dos indicadores poderá se dar de forma gradual, conforme possibilidade da UC e de seus parceiros (disponibilidade mão de obra, recursos, etc.) e os procedimentos metodológicos podem ser adaptados conforme necessidade e demandas da UC.



REFERÊNCIAS

- Bardin, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2016.
- Bartelmebs, R. C. Analisando os dados na pesquisa qualitativa. Metodologias de Estudos e Pesquisas em Educação II. 2013.
- Feijó, G. T. Indicadores da qualidade da experiência do visitante: subsídios para o monitoramento do uso público no Parque Estadual de Itapuã - RS. 2024. 128p. Dissertação (Mestrado em Ambiente e Sustentabilidade) – Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – Unidade Hortênsias, São Francisco de Paula.
- Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBIO. Monitoramento da visitação em Unidades de Conservação Federais: Resultados de 2019 e breve panorama histórico. Brasília-DF. Maio de 2020. Disponível em: <https://www.icmbio.gov.br/portal/publicacoes?show_all=&start=5> Acesso em: 12/01/2021
- Kataoka, S.Y. Indicadores Da Qualidade Da Experiência Do Visitante No Parque Estadual Da Ilha Anchieta. 2004. 113p. Dissertação (Mestrado em Ciências Florestais) – Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Universidade de São Paulo, Piracicaba.
- Mitraud, S. Monitoramento e controle de impactos de visitação. In: MITRAUD, S. (Org.). Manual de ecoturismo de base comunitária: Ferramentas para um planejamento responsável. Brasília: WWF Brasil, 2003. Disponível em: http://www.ecobrasil.eco.br/images/BOCAINA/documentos/didaticos/manual_ecotur_wwf_2_003.pdf.
- Peres, L, D. Plano de Monitoramento e Gestão dos Impactos na Trilha de Educação Ambiental do Parque Natural Morro do Osso. 2021. 83p. Trabalho de Conclusão de Curso - Tecnólogo em Gestão Ambiental, IFRS Campus Porto Alegre. São Paulo. Secretaria de Meio Ambiente. Manual de Monitoramento e Gestão dos Impactos da Visitação em Unidades de Conservação. São Paulo, 2009. 78 p.
- Takahashi, L. Y. Monitoramento de indicadores de impactos nas trilhas e percepção dos visitantes em Unidades de Conservação. In: I Congresso Nacional de Planejamento e Manejo de Trilhas, 2006, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, 2006.
- Watson, A. E.; Kneeshaw, K.; Glaspell, B. Understanding wilderness visitor experience at Wrangell-St. Elias National Park and Preserve in the Alaska regional context. Draft study plan, phase II, 2003.

SOBRE AS AUTORAS E AUTOR



CASSIANO PAMPLONA LISBOA

Licenciado em Ciências Biológicas (2003) pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Mestre em Educação pela UFRGS (2007) e Doutor em Educação pela UFRGS (2013). Professor EBTT do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) - Campus Porto Alegre.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0261701296941389>

E-mail: cassiano.lisboa@poa.ifrs.edu.br

GABRIELA TRENTINI FEIJÓ

Gestora Ambiental pelo IFRS - Campus Porto Alegre (2021). Mestra no Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Sustentabilidade da Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS) - Unidade Hortênsias em São Francisco de Paula/RS (2023).

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9872107930546645>

E-mail: gabi.trentini@hotmail.com



PATRÍCIA BINKOWSKI

Engenheira Agrônoma (2006) pela UFRGS, Mestra (2009) e Doutora (2014) pelo Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Rural (PGDR/UFRGS). Professora adjunta da UERGS - Unidade Universitária Hortênsias em São Francisco de Paula/RS. Líder do grupo de pesquisa Observatório de Políticas e Ambiente - ObservaCampos (CNPq/UERGS).

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9872107930546645>

E-mail: patricia-binkowski@uergs.edu.br

