XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Fatores Determinantes da Satisfação do Visitante de Unidades de Conservação: o caso do Parque Nacional do Iguaçu – uma nova perspectiva

Ana Cristina Rempel de Oliveira[1]
Glauber Eduardo de Oliveira Santos[2]

Resumo
A experiência de visitação de unidades de conservação (UCs) está associada não apenas a aspectos objetivos, mas também a elementos simbólicos influenciados por questões psicológicas, sociais, culturais, morais e estéticas, dentre outras. Essas diferenças entre indivíduos levam a distintos desejos e expectativas relativas à experiência de visitação. Consequentemente, os indivíduos que visitam uma UC apresentam variados níveis de satisfação. Diferentes variáveis podem ser utilizadas para distinguir, segmentar e compreender a satisfação dos visitantes em UCs, incluindo aspectos socio-demográficos, motivacionais e psicográficos. Em especial, estudos têm mostrado que as atitudes ambientalistas explicam grande parte das diferenças dos indivíduos com relação à visitação da natureza. As atitudes ambientalistas dos turistas são heterogêneas, com perfis favoráveis à limitação do turismo em função da natureza e, no outro extremo, perfis favoráveis a colocar as necessidades humanas acima do ambiente. O objetivo desta pesquisa foi explorar a relação entre atitudes ambientalistas e satisfação dos visitantes de UCs com massiva presença de elementos antrópicos. A hipótese principal da pesquisa é de que quanto mais positiva é a atitude ambiental do indivíduo, maior sua satisfação com a visitação de uma área natural. Contudo, em alguns contextos essa relação pode ser questionada ou refutada. Em particular, pode-se cogitar que a relação positiva entre atitudes ambientais e satisfação diminui quando a UC apresenta forte interferência humana, como infraestrutura de visitação e muitos visitantes. O excesso de interferência humana pode gerar uma reação negativa associada às expectativas normativas do visitante. Assim, como hipótese alternativa, sugere-se que não há relação entre a atitude ambiental do indivíduo e sua satisfação com a visitação de uma UC altamente antropizada. Para testar essas hipóteses centrais, foram entrevistados 434 visitantes intercontinentais do Parque Nacional do Iguaçu (PNI), uma das UCs mais visitadas e com maior infraestrutura do Brasil. A análise de clusters das atitudes ambientalistas revelou que os entrevistados se agrupam em três categorias distintas: ambientalistas (51% da amostra), moderados (26%) e antropocêntricos (23%). Os dados foram analisados em detalhe por meio de um modelo de equações estruturais que controlou os efeitos da motivação da visita ao PNI. Os resultados apontaram que, apesar da massiva infraestrutura presente no PNI, os ambientalistas ficam mais satisfeitos do que os antropocêntricos com a experiência da visitação. Os resultados da pesquisa também confirmam o que teorias de gestão de UCs defendem, que a gestão de UCs não deve se furtar a oferecer infraestrutura de visitação quando os atrativos existentes no local são relevantes a ponto de atrair grandes contingentes de visitantes. Não há dúvidas de que, de um lado, essa infraestrutura melhora a experiência dos visitantes. No entanto, o que a presente pesquisa revela é que essa infraestrutura não chega sequer a prejudicar a experiência dos mais ambientalistas ao ampliar o grau de antropização visível da paisagem.

1 Mestre em Turismo (USP). Mestre em Tecnologias, Gestão e Sustentabilidade (UNIOESTE). http://lattes.cnpq.br/6076572833928448. anaolive407@gmail.com.

2 Doutor em Economia do Turismo e do Meio Ambiente (Universitat de les Illes Balears) e Doutor em Administração de Organizações (USP). Docente do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de São Paulo. http://lattes.cnpq.br/1514075651545397. glauber.santos@usp.br.

Palavras-chave: Satisfação; Ambientalismo; Unidades de Conservação; Novo Paradigma Ambiental; comportamento do turista.