

# Qualidade da Experiência e Perfil do Visitante de Alta Montanha do Parque Nacional da Serra dos Órgãos/RJ

Clara Carvalho de Lemos<sup>1</sup> & Leonardo Martins Gomes<sup>2</sup>

Recebido em 22/04/2021 – Aceito em 30/11/2021

1 Universidade do Estado do Rio de Janeiro/UERJ, Instituto de Geografia/IGEOG, Departamento de Turismo/DTUR, Rio de Janeiro, Brasil. <clara.lemos@uerj.br>

2 Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade/ICMBio, Parque Nacional da Serra dos Órgãos/PARNASO, Teresópolis, Rio de Janeiro, Brasil. <leonardo.gomes@icmbio.gov.br>

**RESUMO** – Alcançar e atender diferentes perfis de visitantes em unidades de conservação (UCs) é estratégico para ampliar e democratizar o acesso ao bem público e o apoio e a conexão da sociedade com o seu patrimônio. No entanto, a gestão de uma complexidade e diversidade de expectativas e necessidades é um dos grandes desafios do uso público. Tendo em vista o reconhecimento da importância e o crescente interesse no monitoramento do perfil e da qualidade da experiência em UC, este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de caracterização da visitação de alta montanha do Parque Nacional da Serra dos Órgãos (PARNASO), localizado no Rio de Janeiro, o terceiro mais antigo e um dos mais visitados do país. Um dos picos dessa visitação ocorre ao longo dos meses de inverno, quando visitantes buscam uma grande quantidade de atividades e experiências na alta montanha do parque. O objetivo consistiu em testar um formulário de monitoramento da visitação, enviado em formato eletrônico para os usuários que visitaram o parque ao longo do ano de 2018, para discutir as possibilidades de aperfeiçoamento do processo de monitoramento da qualidade da experiência e dos serviços prestados, em sua maior parte concessionados a uma empresa privada. Um total de 244 visitantes responderam ao questionário e, a partir dos resultados encontrados, são discutidas as implicações para o monitoramento da qualidade da experiência do visitante em UC e são oferecidos subsídios para o desenvolvimento de instrumentos de pesquisa e monitoramento da visitação.

**Palavras-chave:** Monitoramento; uso público; serviços; concessão.

## Quality of Experience and Visitor Profile of the High Mountain Visitation of the Parque Nacional Serra dos Órgãos, Brazil

**ABSTRACT** – Reaching different visitor profiles to protected areas (PA) is strategic to broaden and democratize access to public goods, and the support and connection of society with its heritage. However, managing a complexity and diversity of expectations and needs is one of the major challenges for public use. In view of the recognition of the importance and the growing interest in monitoring the profile and quality of the experience in PA, this paper presents the results of a research to characterize the high mountain visitation of Parque Nacional Serra dos Órgãos (PARNASO), Brazil, the third oldest and one of the most visited in the country. One of the peaks of this visitation occurs during the winter months, when visitors seek a great number of activities and experiences in the park's high mountain. The objective was to test a visitation monitoring form, sent in electronic format to users who visited the park throughout 2018, to discuss the possibilities of improving the process of monitoring the quality of experience and services provided, in mostly leased to a private company. A total of 244 visitors answered the questionnaire and, based on the results found, the implications for monitoring the quality of the visitor experience in PA are discussed and subsidies are offered for the development of research instruments and monitoring of visitation.

**Keywords:** Monitoring; public use; services; concession.

## Calidad de la Experiencia y Perfil del Visitante de Alta Montaña del Parque Nacional da Serra dos Órgãos/RJ

**RESUMEN** – Llegar y atender a los diferentes perfiles de visitantes a las áreas protegidas es estratégico para expandir y democratizar el acceso al bien público, y el apoyo y conexión de la sociedad con su patrimonio. Sin embargo, gestionar una complejidad y diversidad de expectativas y necesidades es uno de los grandes retos del uso público. Ante el reconocimiento de la importancia y el creciente interés en monitorear el perfil y la calidad de la experiencia en áreas protegidas, este artículo presenta los resultados de una encuesta para caracterizar la visita de alta montaña al Parque Nacional Serra dos Órgãos (PARNASO), RJ, el tercero más antiguo y uno de los más visitados del país. Uno de los picos de esta visitación ocurre durante los meses de invierno, cuando los visitantes buscan una gran cantidad de actividades y experiencias en la alta montaña del parque. El objetivo fue probar un formulario de seguimiento de visitas, enviado en formato electrónico a los usuarios que visitaron el parque a lo largo de 2018, para discutir las posibilidades de mejorar el proceso de seguimiento de la calidad de la experiencia y los servicios prestados, en su mayoría arrendados a una empresa privada. Un total de 244 visitantes respondieron el cuestionario y, con base en los resultados encontrados, se discuten las implicaciones para el monitoreo de la calidad de la experiencia del visitante en áreas protegidas y se ofrecen subsidios para el desarrollo de instrumentos de investigación y monitoreo de visitas.

**Palabras clave:** Seguimiento; uso público; servicios; concesión.

### Introdução

A visitação às unidades de conservação (UCs) representa uma justificativa econômica para a conservação da biodiversidade, e a busca pelo contato com a natureza é também uma das formas mais populares de lazer, recreação e turismo. No Brasil, a estimativa é que, em 2018, somente a visitação às unidades de conservação federais tenha gerado R\$ 3,8 bilhões em valor agregado ao PIB, além de gerar e/ou manter 89.250 empregos (Souza & Simões, 2019).

Além dos benefícios econômicos e sociais relacionados à prestação de serviços e atividades de turismo dentro e no entorno das áreas protegidas, a visitação pública pode proporcionar um maior apoio por parte da sociedade na proteção e manutenção dessas áreas e do seu patrimônio natural e cultural associado, além de maior sensibilização para temas relacionados à conservação. As áreas protegidas fornecem espaços para a realização de atividades físicas, conexão e interação social, inspiração e contemplação, e há cada vez mais evidências de que o contato com a natureza beneficia a saúde e o bem-estar mental, físico, cultural e espiritual dos visitantes (IUCN World Parks Congress, 2015). Acredita-se, inclusive, que esse contato pode vir a desempenhar um papel terapêutico no combate

aos efeitos causados pelos longos períodos de isolamento social impostos pela pandemia de Covid-19 (Hockings *et al.*, 2020).

No Brasil, em 2019, as UCs federais alcançaram 15,3 milhões de visitas registradas, um aumento de 25% (3 milhões de visitas) em relação ao ano anterior (ICMBio, 2020). Além disso, no contexto de pandemia da Covid-19, que o Brasil e o mundo enfrentam desde o início de 2020, existe uma expectativa de que a flexibilização das medidas de isolamento social implique maior busca por atividades ao ar livre, que ofereçam oportunidades de lazer e recreação com menor concentração e aglomeração de pessoas. No entanto, essa busca pode acarretar maior pressão no uso das áreas protegidas, portanto, mais desafios aos gestores, em termos de assegurar a qualidade da experiência e a segurança das pessoas, além de zelar pelos objetivos de proteção e conservação (IUCN, 2020).

O aumento do interesse da sociedade e das oportunidades oferecidas aos visitantes que querem conhecer o patrimônio natural brasileiro, portanto, impõem uma série de desafios (Souza & Simões, 2019), e as opções de uso público devem ser desenvolvidas e implementadas de acordo com diretrizes e valores que sejam capazes de compatibilizar os objetivos de conservação das UCs com as expectativas e necessidades dos visitantes.

A Constituição Federal brasileira (Brasil, 1988) e as normas infraconstitucionais trazem os alicerces que remetem à garantia perene de lazer nas áreas naturais especialmente protegidas. Enquanto o artigo 6º da Constituição define o lazer como um dos direitos sociais a ser garantido a todo cidadão, o artigo 225, § 1º, inciso III estabelece a criação das áreas protegidas como instrumento para garantir a sadia qualidade de vida. Na esteira da Constituição, o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC) traz como um de seus objetivos favorecer condições e promover a educação e interpretação ambiental, a recreação em contato com a natureza e o turismo ecológico (Brasil, 2000).

Nas últimas décadas, como parte do reconhecimento de que é necessário ampliar a implementação das UCs para a visitação, o ICMBio vem buscando consolidar o uso público como ferramenta de conservação e maximizar os impactos positivos do turismo, em especial a geração de negócios, o fortalecimento da aproximação com a sociedade e o desenvolvimento regional (Brasil, 2019). As orientações e os roteiros metodológicos para planejamento e controle da visitação desenvolvidos nos últimos anos, como o Rol de Oportunidades de Visitação em UC (ROVUC), o Índice de Atratividade Turística (IAT) e o Plano de Uso Público (PUP) em unidades de conservação federais reconhecem a necessidade de estruturar a visitação para melhorar a qualidade da experiência e diversificar oportunidades para os visitantes nas UCs, e esses esforços dependem de que as lacunas de informações sejam devidamente identificadas, especialmente os dados do perfil dos visitantes, o monitoramento dos impactos da visitação, as estimativas sobre o número de visitas etc.

Mais recentemente, pesquisadores e gestores cada vez mais reconhecem que é preciso conhecer a opinião do visitante para que as decisões sejam informadas e baseadas em evidências (Bushell & Griffin, 2006; Vallejo, 2013; Fonseca Filho & Moreira, 2017; Micaloski *et al.*, 2021). Essas decisões podem ser direcionadas tanto no sentido de atender aos diferentes perfis e motivações, quanto no sentido de promover sensibilização e mudança de atitudes, tendo em vista os objetivos de conservação das áreas protegidas.

O monitoramento da visitação, portanto, deve ser utilizado para fins de desenvolvimento de sistemas de gerenciamento de impactos mais responsivos e informados, que ofereçam

oportunidades para modificar comportamentos inadequados, oferecer subsídios para o desenvolvimento de melhores serviços e instalações, e melhor informar a comercialização e divulgação de áreas protegidas. Os dados de perfil do visitante também podem ajudar no desenho de atividades de educação e interpretação ambiental mais adequadas e direcionadas, que reforcem os valores e objetivos da área protegida (Bushell & Griffin, 2006).

Para Manning (1985), a qualidade da experiência do visitante está relacionada com a oferta de oportunidades de recreação que de fato atendam às necessidades de quem as busca. É um processo carregado de subjetividades e está relacionado às motivações, expectativas e necessidades de cada pessoa e ao nível de satisfação e atendimento das expectativas criadas. O autor defende que alcançar e atender diferentes perfis é estratégico para ampliar e democratizar o acesso ao bem público, o apoio e a conexão da sociedade com o seu patrimônio natural. Essa é também uma preocupação política, pois o amplo apoio da sociedade às áreas protegidas depende de uma aproximação com diferentes grupos e espectro de necessidades. No entanto, a gestão de uma complexidade e diversidade de expectativas e necessidades é um dos grandes desafios do uso público.

Conhecer a diversidade de motivações e perfis é tão necessário quanto complexo e diversos autores têm se debruçado sobre o assunto há bastante tempo (Shafer, 1969; King, 1966), reconhecendo a enorme heterogeneidade e diversidade de valores e motivos associados à visitação em áreas protegidas.

McCool (2006) destaca que a avaliação da qualidade da experiência é resultado da interação das expectativas criadas pelos visitantes com o que é de fato percebido e experimentado. O autor afirma que gerenciar a qualidade da experiência envolve a consideração das conexões e interações entre expectativas, os atributos da área e a avaliação dos visitantes. É importante destacar, no entanto, que as relações entre as diversas características e atributos da área protegida e as experiências de fato percebidas são probabilísticas e não determinísticas.

Priskin & McCool (2006) entendem que a viabilidade do turismo como uma ferramenta de conservação em si baseia-se na compreensão

dos produtos turísticos que os visitantes buscam, ou seja, suas necessidades e expectativas, a adequação destes para uma área específica e a capacidade de oferecer oportunidades de experiência de alta qualidade. No entanto, como as experiências envolvem processos extremamente subjetivos, alguns dos quais externos à capacidade de influência dos gestores, isso torna a gestão baseada na qualidade das experiências algo altamente complexo.

As áreas protegidas tornaram-se espaços simultaneamente destinados à conservação da biodiversidade e espaços sociais que oferecem serviços públicos para turistas, para os quais se espera que a gestão do parque forneça experiências satisfatórias e de qualidade. De fato, uma grande variedade de estudos se debruça sobre a qualidade da experiência dos visitantes. De um modo geral, há uma preocupação em tentar entender como a qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados, a satisfação com a visita e a lealdade do visitante se relacionam (Lee *et al.*, 2004; Weaver & Lawton, 2011; Chi, 2012; Moore *et al.*, 2013; Rodger *et al.*, 2015; Taplin *et al.*, 2016; Oviedo-García *et al.*, 2019). Nos contextos em que esses serviços e a infraestrutura são ofertados por meio de parcerias com a esfera privada, conseqüentemente esses visitantes são vistos como clientes e consumidores.

Na literatura do turismo, a satisfação é interpretada como uma construção mental, uma medida do estado emocional de um visitante após uma experiência, enquanto a qualidade do serviço está relacionada com a avaliação de atributos específicos de serviços e da infraestrutura oferecida. Já a qualidade da experiência tem relação com os benefícios percebidos pelos visitantes (Moore *et al.*, 2013).

Em alguns casos, a satisfação do visitante pode ter efeito sobre suas intenções de retorno e a recomendação a amigos, e pode potencialmente contribuir para a construção de apoio social para as áreas protegidas. Em outros casos, os visitantes podem se engajar em atividades voluntárias. Esse conjunto de intenções comportamentais é cada vez mais conhecido como lealdade do visitante (*op. cit.*).

Compreender a lealdade dos visitantes é considerado fundamental, pois permite que os gestores de áreas protegidas identifiquem se a visita está de fato alcançando seus resultados

desejados (por exemplo, visitantes frequentes, visitantes com intenção de revisitar ou recomendar a outros) e as variáveis que podem influenciar esses resultados.

Daniels & Marion (2006), por exemplo, não encontraram influência da melhoria da performance dos serviços na satisfação geral dos visitantes. Os autores destacaram o fato de que mais estudos são necessários para compreender a influência da avaliação de serviços na lealdade e na satisfação dos visitantes.

Rodger *et al.* (2015) também já sinalizaram que a correlação entre a qualidade do serviço prestado, a satisfação e a lealdade do visitante pode não ser tão óbvia assim, e que outras variáveis, sob controle ou fora do controle da gestão, podem influenciar tanto a satisfação quanto a lealdade dos visitantes.

Em estudos randomizados realizados no Karijini National Park, na Austrália (*op. cit.*), não foi identificada relação causal entre qualidade dos serviços prestados e satisfação e fidelidade dos visitantes. Segundo os autores, em parques onde a satisfação já é alta, o incremento de serviços não causa efeitos significativos na experiência do visitante. No parque estudado pelos autores, o principal segmento de visitantes tem como motivação principal estar e realizar atividades na natureza, com menos foco nas interações e conexões sociais. Esse perfil de visitante atribui pouca importância e relevância para a qualidade dos serviços prestados na sua experiência.

Contribuindo com esse debate, Rodrigues (2018) vai além, ao problematizar as diferentes abordagens sobre o papel do visitante nos parques. A autora chama a atenção para o fato de que a visita aos bens públicos, como os parques nacionais, envolve o exercício da cidadania, o que implica direitos e deveres, e não apenas consumo, ou seja, escolha e avaliação de bens e serviços.

Tendo em vista o reconhecimento da importância e o crescente interesse no monitoramento do perfil e da qualidade da experiência em áreas protegidas, este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de caracterização da visita de alta montanha do Parque Nacional da Serra dos Órgãos (PARNASO), estado do Rio de Janeiro/RJ. O objetivo consistiu em testar um formulário de monitoramento da visita em uma área da UC com diversos serviços concessionados oferecidos,

para discutir as possibilidades de aperfeiçoamento do processo de monitoramento da qualidade da experiência e dos serviços prestados. O novo formulário foi desenvolvido a partir de outras experiências já desenvolvidas no parque (Ribeiro & Cronemberger, 2006), incluindo novas questões a respeito da avaliação dos serviços prestados e infraestrutura oferecida.

Além de realizar o levantamento de dados para caracterização da visitação de alta montanha do PARNASO, esta pesquisa debruça-se também sobre o tema da qualidade da experiência e dos serviços prestados nas áreas protegidas e os desafios para o seu monitoramento, considerando os instrumentos adotados e as discussões teóricas mais recentes que tratam do tema.

Inicialmente, na sessão de materiais e métodos, faz-se uma breve apresentação da área de estudo, seguida da apresentação dos procedimentos de levantamento e análise

dos dados. Os resultados encontrados são apresentados e discutidos à luz do referencial teórico e das contribuições que podem oferecer para a gestão e monitoramento da visitação. Por último, as considerações finais trazem propostas para futuras pesquisas e aperfeiçoamento do processo de monitoramento no PARNASO.

## Materiais e Método

### Área de estudo: Parque Nacional da Serra dos Órgãos dos Órgãos

O Parque Nacional da Serra dos Órgãos, o terceiro mais antigo do país (Brasil, 1939), foi criado na Região Serrana do estado do Rio de Janeiro, especificamente dos Municípios de Teresópolis, Guapimirim, Magé e Petrópolis e abrange áreas de grande relevância ecológica e paisagística da Serra do Mar, ambiente especialmente protegido pela Constituição (*op. cit.*).

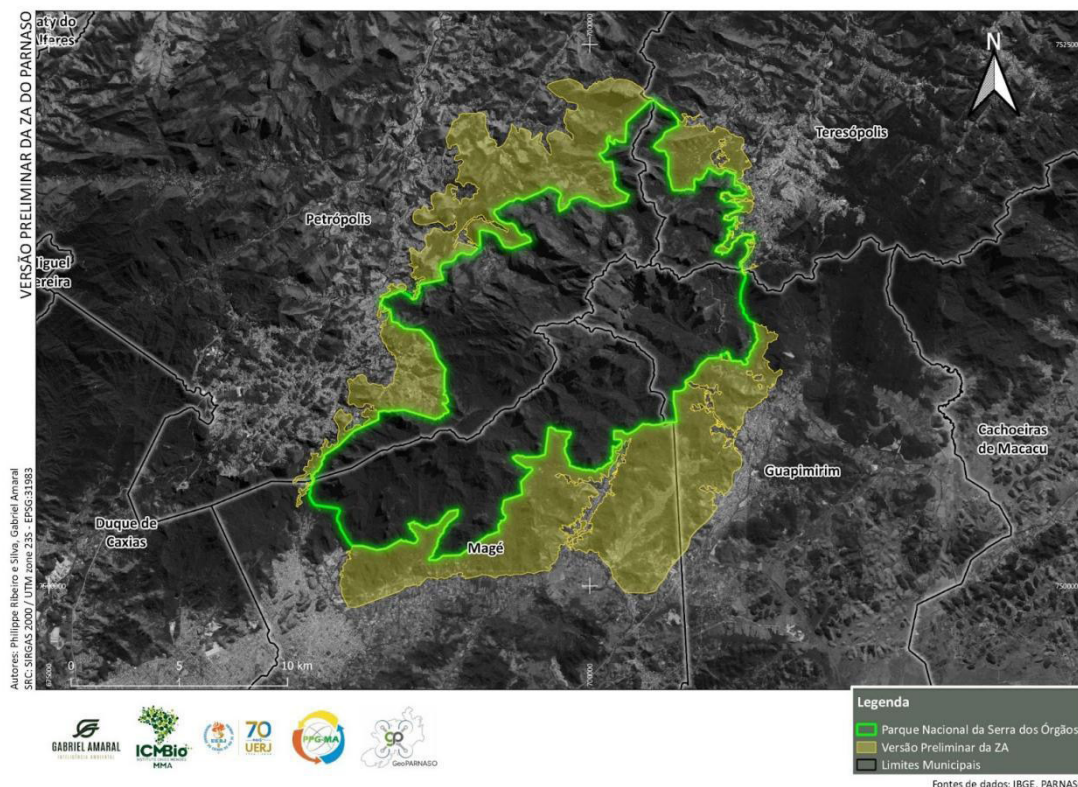
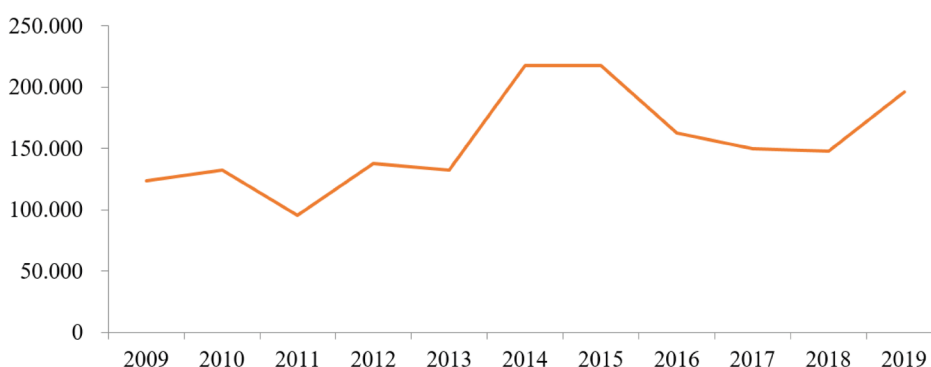


Figura 1 – Mapa de localização e acesso do Parque Nacional da Serra dos Órgãos/RJ.  
Fonte: PARNASO (2020).

Com cerca de 20.020,7ha, o parque destaca-se atualmente pelo enorme apelo para a prática do montanhismo e escalada (Brasil, 2008). Além dessas atividades que demandam habilidades e conhecimentos específicos, o PARNASO também oferece uma grande extensão de trilhas de variados níveis de dificuldade, poços e cachoeiras de fácil acesso, e áreas de piquenique e acampamento em três sedes, nos municípios de Teresópolis, Guapimirim e Petrópolis/RJ. A oferta de uma grande variedade de atrativos e atividades para diversos públicos reflete necessariamente na diversidade de perfis dos usuários, bem como nos desafios impostos à gestão do parque para proporcionar experiências e serviços de qualidade.

Além de ser um dos parques mais antigos do país, o PARNASO também se destaca no cenário nacional em termos de visitação. O Gráfico 1 mostra o histórico de visitas registradas nos últimos anos. Em 2019, a UC registrou um total de 196.230 visitas, entre pagantes e isentos, o que representa 1,27% das visitas registradas nas unidades de conservação geridas pelo ICMBio. No PARNASO, esse volume de visita representou uma arrecadação de R\$ 2.317.221,00 (ICMBio, 2020). Em 2018, a estimativa de gastos dos visitantes foi da ordem de aproximadamente R\$ 26 milhões (Souza & Simões, 2019), correspondendo a arrecadação do PARNASO a cerca de 9% da brasileira.

Gráfico 1 – Histórico de visitas por ano no PARNASO/RJ.

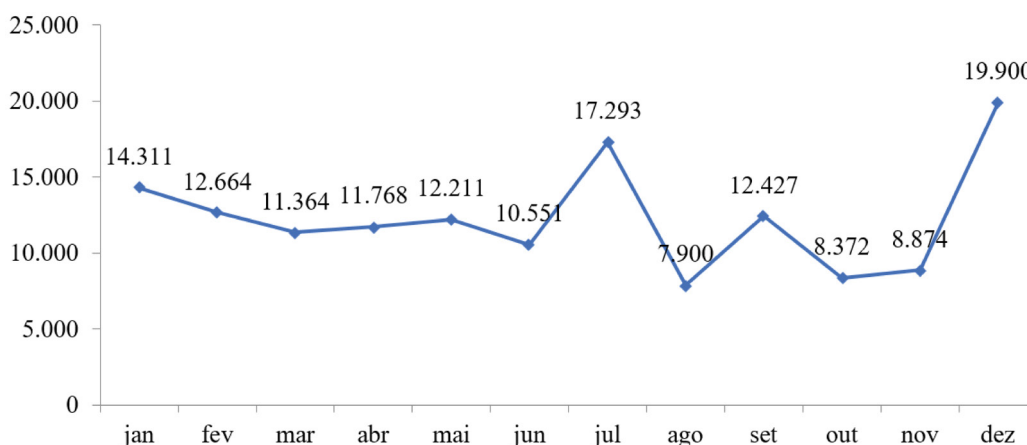


Fonte: Adaptado de ICMBio (2020).

O Gráfico 2 mostra a distribuição da visitação por mês no ano de 2018, com um total de 147.636 visitantes registrados, com destaque para os picos nos meses de julho e dezembro, representando, respectivamente, a procura

pelas atividades características da temporada de montanha no inverno, e as atividades de contato com a água no verão, típicas da sazonalidade de períodos de férias escolares e de trabalho.

Gráfico 2 – Distribuição da visitação no PARNASO/RJ ao longo do ano de 2018.



Fonte: Adaptado de ICMBio (2020).

O parque possui plano de manejo aprovado desde 1998, atualizado em 2008, e conselho consultivo ativo desde 2002. Além disso, parte dos serviços prestados no interior da unidade esteve sob concessão, de 2010 até julho de 2021. Os serviços prestados pela concessionária Hope Recursos Humanos, previstos em contrato, incluíam: manutenção das trilhas da parte alta no eixo da Travessia Petrópolis-Teresópolis (poda de vegetação, manutenção e limpeza de canaletas e drenos e fechamento de atalhos); operação dos abrigos de montanha e campings, incluindo o controle de acesso, a manutenção e a limpeza; manutenção e limpeza dos centros de visitantes; cobrança e controle de ingressos na portaria, transporte interno e operação de estacionamento.

A região de alta montanha do parque oferece diversos atrativos, além de infraestrutura de abrigos, camping e sinalização. A popularidade dos destinos de montanha e seus ecossistemas únicos fez surgir o segmento reconhecido como turismo de montanha, caracterizado pela presença de fatores que incluem clima, topografia, cenário e ciclo sazonal. A Organização Mundial do Turismo (OMT) destaca que o desenvolvimento do Turismo de Montanha depende da proteção e preservação desses recursos para garantir o crescimento e a viabilidade do turismo a longo prazo e que os investimentos em serviços e infraestrutura devem garantir a geração de emprego e renda para os residentes das regiões de montanha (UNWTO, 2018).

Segundo Faria (2005), não há um consenso quanto à altitude e relevo de uma “alta montanha”, variando entre 1.000m e 5.400m. Ademais, o autor destaca que, considerando uma classificação baseada no relevo relativo (altura), as maiores montanhas brasileiras têm altura de aproximadamente 1.800m. No caso do

PARNASO, a adoção dos termos “alta montanha” ou a “parte alta” do parque, também utilizada aqui neste trabalho, representa uma classificação operacional das áreas de visitação, utilizada pela gestão do parque. Ainda que não essencial a este estudo, denota-se que essa classificação encontra referência no Plano de Manejo da UC (Brasil, 2008), o qual traz como critério de caracterização de seus extratos altitudinais as fitosônias de sua floresta, sendo coincidente com a “parte baixa” a floresta montana e, com a “parte alta”, a floresta “alta montana”, localizada entre 1300 a 1800m de altitude.

Em levantamento recente, Bradford (2019) identificou 182 oportunidades de visitação de montanhismo no parque, sendo 150 trilhas e travessias e 59 áreas de escalada, totalizando cerca de 2.230km de comprimento (ver Fig. 2 e 3). Alguns serviços oferecidos na alta montanha, como bilheteria e hospedagem, são delegados a uma empresa concessionária. A maior parte da montanha, no entanto, é acessada de forma gratuita e sem obrigatoriedade de contratação de guias e condutores especializados. Em todos os casos, a administração exige o preenchimento do Termo de Conhecimento de Riscos e Normas, no qual o visitante declara estar ciente dos riscos e normas e inclui dados pessoais do responsável pelo grupo e todos os acompanhantes, data e horário de entrada e previsão de saída. Os dados de número de visitantes a que se referem os Gráficos 1 e 2 representam as entradas pelas bilheterias e portarias das sedes do parque. As visitas à alta montanha, cujo acesso se dá por outras entradas, não são totalmente contabilizadas. Os dados, portanto, não refletem a totalidade das visitas ao parque, pois muitos dos atrativos e trilhas são acessados por outras entradas existentes em todos os municípios onde o parque se encontra.



Figuras 2 e 3 – Trilha da Pedra do Sino, ponto mais alto do PARNASO, em trecho da bifurcação da Travessia Petrópolis Teresópolis; e visitantes subindo a trilha do Morro do Açú, segunda montanha mais alta do PARNASO.

Fonte: Autores.



Atualmente, um dos mais visitados atrativos da alta montanha do PARNASO é a Travessia Petrópolis-Teresópolis (Fig. 2 e 3), trilha de longo curso com cerca de 30km de comprimento. Entre as atividades de turismo de aventura, destacam-se a escalada do Dedo de Deus, importante símbolo da escalada no país (Bender & Loureiro, 2004), e a da Agulha do Diabo, já indicada como uma das sete melhores escaladas do Mundo (Neto & Castro, 2008).

### Coleta e análise dos dados

Foi elaborado, por meio da plataforma *Google Forms*, um formulário eletrônico semiestruturado, quali e quantitativo e em formato de autopreenchimento, em que o pesquisado responde diretamente sem a intervenção do entrevistador, com um total de 32 perguntas abertas, fechadas, parte – avaliação de serviços – em escala *Likert* (1932). Foram levantados dados básicos do uso público, como o perfil do visitante; características da visita nos destinos turísticos, como hospedagem e o tempo de permanência fora do parque; além de elementos para caracterização da experiência como motivações, atividades realizadas, atrativos mais buscados e avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Foram coletados todos os endereços de e-mail dos Termos de Conhecimento de Riscos e Normas preenchidos ao longo do ano de 2018, o que correspondeu a um total de 1880 questionários enviados. O envio foi feito nos meses de junho e julho de 2019. Um total de 450 e-mails retornou, possivelmente por erros de digitação do endereço, dificuldade de compreensão da caligrafia nos termos, ou caixa de e-mail com capacidade excedida. Assim, 1430 questionários efetivamente chegaram aos destinatários (76%) e 244 visitantes responderam à pesquisa, o que corresponde a 17% do total.

Os dados coletados a partir da aplicação do formulário foram tabulados no *software* Microsoft Excel, versão 365, a partir da criação de gráficos, apresentados na seção de resultados, e de uma tabela dinâmica, ferramenta que permite comparações e a identificação de padrões e tendências nos dados coletados.

Para embasar a discussão dos dados levantados, a literatura que trata do monitoramento do uso público em áreas protegidas foi utilizada,

bem como as discussões sobre turismo de montanha, geoturismo, perfil e qualidade da experiência. De forma complementar, o artigo também buscou referências teóricas sobre as parcerias para o desenvolvimento do turismo em áreas protegidas, já que se trata de uma área em que a infraestrutura e serviços oferecidos estão delegados a uma concessionária.

## Resultados e Discussão

A seguir, são apresentados e discutidos os resultados encontrados na pesquisa de perfil aplicada junto aos visitantes da alta montanha do PARNASO. Os dados estão divididos de acordo com o questionário aplicado: perfil do visitante, características da visita e motivação e satisfação.

### Perfil do visitante

Os dados relacionados com a faixa etária mostram um perfil de visitante jovem, com cerca de 73% dos respondentes com idade entre 25 e 45 anos. Além disso, mais de dois terços dos respondentes são homens. A predominância de homens jovens vai ao encontro de pesquisas de perfil de montanhistas já realizadas em outros contextos, como os levantamentos realizados por Melo (2021), que identificou 69,93% de homens, e o levantamento de Marski (2009), que identificou 82% de presença masculina no montanhismo. No Parque Estadual do Pico do Marumbi (PR), outra tradicional UC de prática de montanhismo e caminhada, Takahashi, Milano & Vasconcellos (2001) também encontraram perfil predominantemente de homens (67%). No PARNASO, a presença feminina representa apenas 30% dos visitantes da alta montanha.

A baixa ocorrência de jovens na faixa entre os 15 e 24 anos (7,8%) pode indicar que a iniciação no montanhismo ocorre um pouco mais tardiamente, pela percepção dos riscos, restrições legais (Ilha, 2017), ou mesmo pela falta de oportunidades e o limitado alcance das ações de incentivo à prática. No levantamento do perfil do escalador brasileiro realizado por Marski (*op. cit.*), os participantes abaixo da faixa etária dos vinte anos representavam apenas 4% do universo. Porretti, Pessoa & Assis (2020) também destacaram a baixa presença dessa faixa etária em seu estudo, o que segundo os autores ocorre a



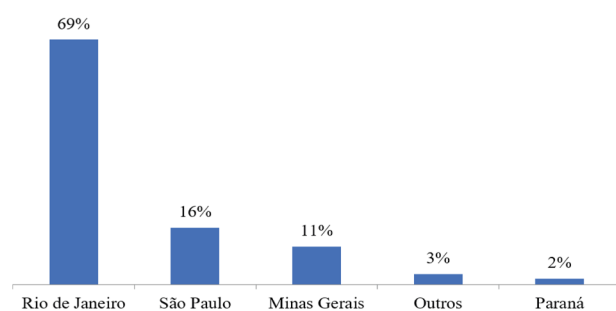
despite the existence of projects of initiation to practices of mountaineering in the region of Petrópolis.

Mountaineering is an activity that requires the practitioner meet minimum financial conditions for acquisition of equipment with significant value and this can also be a factor of exclusion, that is, age and social class. Efforts, therefore, should be employed in the sense of offering opportunities of access to mountaineering for young people from social disadvantaged layers. A fact that draws attention is the level of education: 41% of visitors have a post-graduate course, and that, added to the public that studied up to high school, comprises 78% of the interviewed. This is a fact that needs to be monitored, since a significant number of scientific researches developed in PARNASO. It is necessary to consider the profile of the visitor in the dissemination actions and applications of the knowledge generated and how it can be used to generate more support for conservation and protection of the area.

Conforme pesquisa realizada por Pessoa *et al.* (2020) junto aos visitantes que realizam a travessia Teresópolis-Petrópolis, a alta escolaridade do público se expressa também no significativo interesse desses visitantes (65,6%) sobre os aspectos da geodiversidade do parque. Além disso, os autores também identificaram que 78% dos respondentes da sua pesquisa afirmaram sentir falta de informações disponíveis sobre aspectos da geodiversidade durante a realização da travessia.

No Gráfico 3, pode-se observar que quase 70% dos participantes da pesquisa residem no estado do Rio de Janeiro, sendo os demais provenientes em sua maioria de estados do Sudeste, como São Paulo (16%), Minas Gerais (10,7%) e, em proporção muito menor, Paraná (1,6 %).

Gráfico 3 – Procedência dos visitantes do PARNASO/RJ.



Fonte: Elaborado pelos autores.

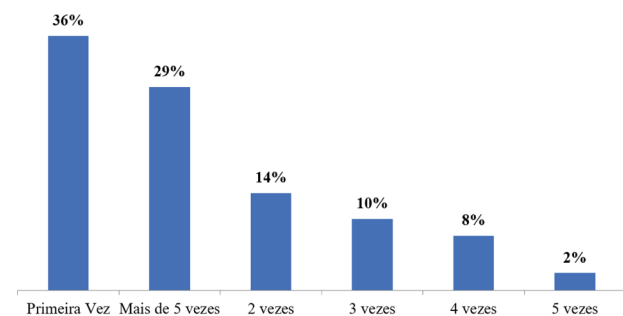
Pela perspectiva da origem por municípios do estado do Rio de Janeiro, a maior presença registrada é de frequentadores da cidade do Rio de Janeiro (28,7%), e de municípios do entorno como Petrópolis (7,4%), Teresópolis (7%) e Niterói (4,9%).

Os dados sobre procedência do PARNASO confirmam um padrão mundial baseado em mercados domésticos e locais com uma cultura de montanhismo estabelecida. A OMT identificou que a viabilidade econômica do turismo de montanha é altamente dependente da demanda doméstica e local, e o seu grau de internacionalização, portanto, é bastante baixo (UNWTO, 2018).

Além disso, relevante destacar que a proporção de visitantes que visita pela primeira vez é bastante próxima daquela de visitantes frequentes (Gráfico 4). Ter 29% de visitantes que já frequentaram a parte de alta montanha do PARNASO mais de cinco vezes é uma medida de assiduidade e fidelidade que precisa ser considerada pela gestão. Em especial, porque outros estudos já mostraram que esse mesmo perfil já expressa preocupação com o aumento da visitação e do processo de “turistificação” da alta montanha do parque, com a presença de grupos com expectativas e motivações bastante diversas (Bradford, 2019). Por outro lado, a maior proporção de visitantes que estão no parque pela primeira vez também pode ser vista como oportunidade de gerar satisfação e lealdade em novos frequentadores.

Os participantes também possuem experiência considerável em visitação de áreas protegidas. Mais de 95% já estiveram em outros parques brasileiros, e 52,4% já visitaram áreas protegidas fora do Brasil. Esse dado também aponta para o fato de que os visitantes são viajantes experientes e, possivelmente, dotados de posição socioeconômica privilegiada.

Gráfico 4 – Frequência da visita ao PARNASO/RJ.



Fonte: Elaborado pelos autores.

### Características da visita

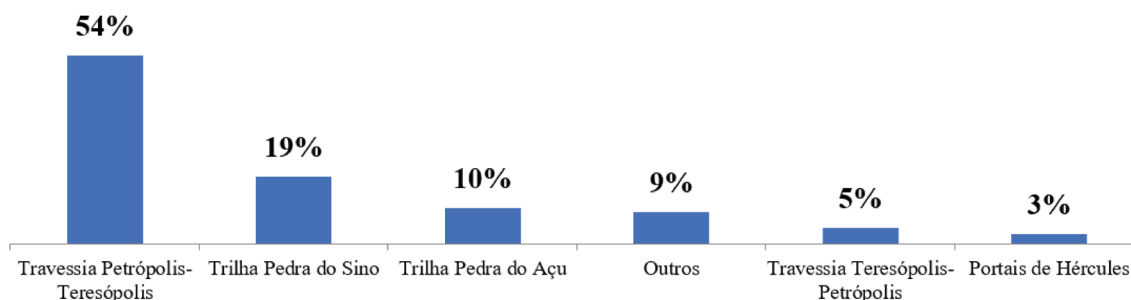
A indicação de amigos e parentes (75,8%) é a principal forma de conhecimento do parque, seguida por internet (32,7%) e redes sociais (9,8%). No Gráfico 5, é possível observar que a atividade mais realizada foi a travessia (58,6%). A maior parte fez o percurso no sentido Petrópolis-Teresópolis (54,1%), seguida pela Trilha da Pedra do Sino (19,3%), a trilha da Pedra do Açú (10,2%), a travessia no sentido Teresópolis-Petrópolis (4,5%) e os Portais de Hércules (2,9%).

As trilhas da Pedra do Açú, da Pedra do Sino e o acesso aos Portais de Hércules são trechos da travessia, portanto, podemos afirmar que 91% dos visitantes visitam a alta montanha do PARNASO para realizar a travessia, completa ou parte dela. Esse fato é relevante para o monitoramento do parque por vários motivos. A visitação se concentra

na realização dessa atividade a despeito da presença de muitos outros atrativos, trilhas e vias de escalada na alta montanha, como identificado por Bradford (*op. cit.*).

Essa concentração da demanda em atividades e áreas específicas pode ser um reflexo da oferta de maior estrutura e dos serviços concessionados na região que compreende a travessia, ou mesmo desconhecimento por parte dos visitantes das outras atividades e atrativos presentes no parque. É possível que eles se sintam mais seguros nas áreas onde trilhas e vias de escalada estão mais bem implementadas e sinalizadas. Essas observações reforçam a necessidade de se buscar mais dados a respeito das escolhas e comportamento do visitante na alta montanha do parque, com o intuito de desenvolver melhores experiências e oportunidades para a visitação.

Gráfico 5 – Atividades realizadas pelos visitantes do PARNASO/RJ.



Fonte: Elaborado pelos autores.

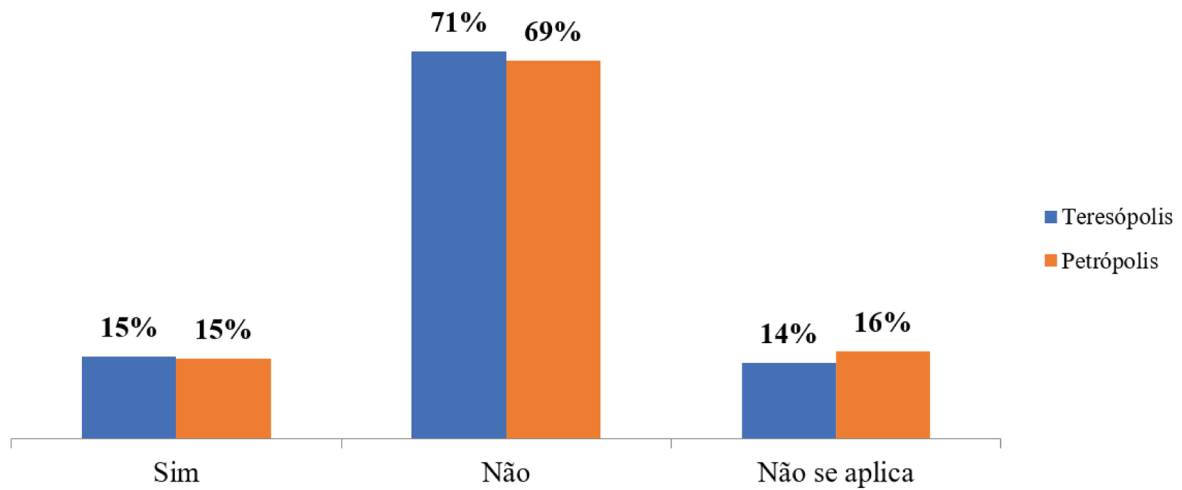
A grande parte dos participantes da pesquisa não utilizou serviços de agências ou operadoras de turismo (93,8%). A contratação de guias e condutores também é baixa, com apenas 16,3% utilizando este serviço.

Necessário destacar que, apesar de os dados mostrarem a presença majoritária de visitantes experientes em áreas naturais protegidas e número significativo de frequentadores assíduos, é maior a proporção de novos visitantes, que estão conhecendo o parque pela primeira vez. Além disso, o fato de a visita mediada e acompanhada por guias não ser significativa aumenta a relevância e necessidade de se monitorar em que medida

esses visitantes são devidamente informados a respeito e de fato compreendem os objetivos de conservação da área e as medidas necessárias para sua proteção. Fazer uma gestão e monitorar a qualidade das informações prestadas pode fortalecer os laços e promover conexões entre visitantes e áreas protegidas, gerar mais apoio público às ações de conservação e melhorar a qualidade da experiência e essa oportunidade pode estar sendo desperdiçada.

Em relação ao comportamento nos destinos, a pesquisa verificou que 15% dos participantes se hospedaram em Teresópolis (Gráfico 6). Em Petrópolis foi identificada a mesma proporção de visitantes (15%) com hospedagem fora do parque.

Gráfico 6 – Hospedagem fora do PARNASO/RJ.

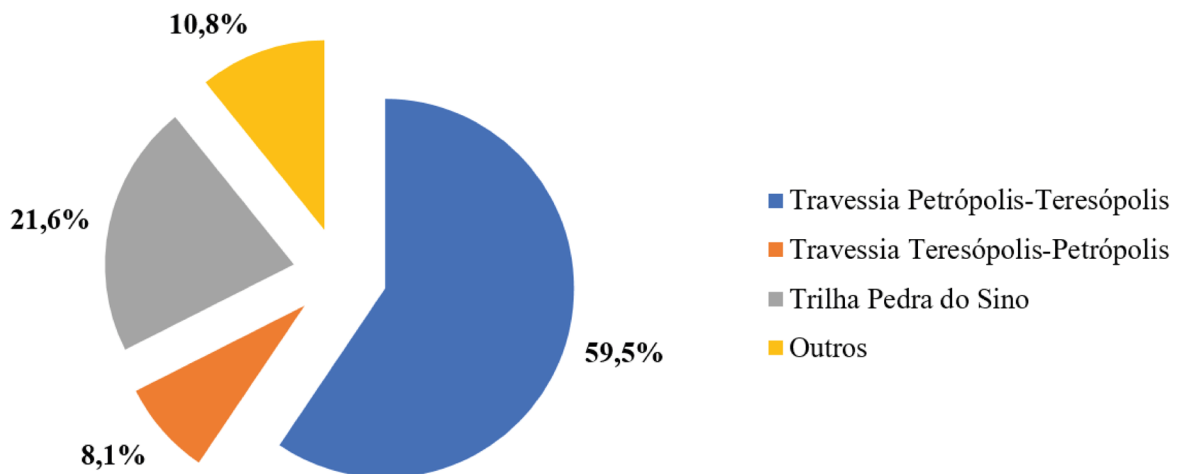


Fonte: Elaborado pelos autores.

O visitante que se hospeda em Teresópolis também é majoritariamente residente no estado do Rio de Janeiro (40,5%), seguido por moradores de Minas Gerais (32,4%) e de São Paulo (18,9%). Esses turistas hospedaram-se na

cidade, principalmente, após realizar a travessia no sentido Petrópolis-Teresópolis (59,5%) ou para fazer a trilha da Pedra do Sino (21,6%). Uma pequena minoria realiza a travessia no sentido Teresópolis-Petrópolis (8,1 %), conforme ilustrado no Gráfico 7.

Gráfico 7 – Atividades realizadas no PARNASO pelos visitantes hospedados em Teresópolis/RJ.

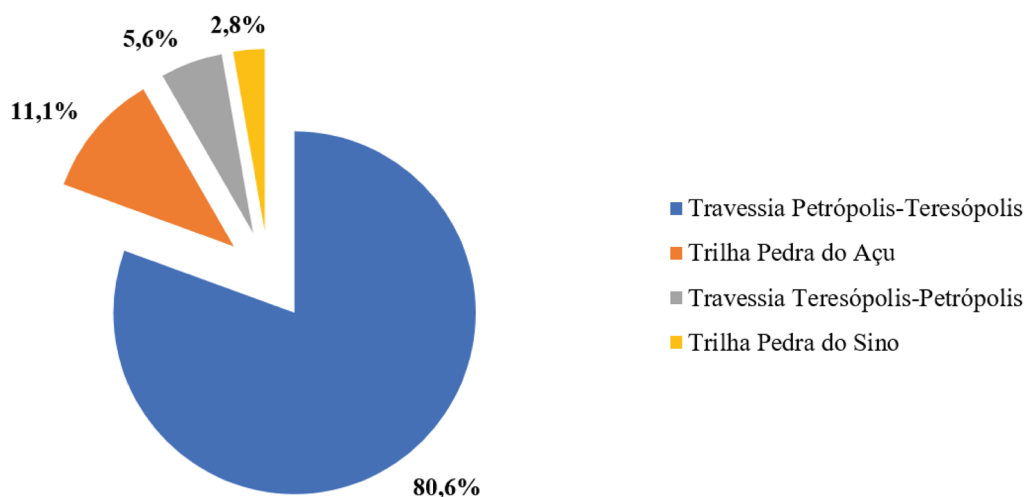


Fonte: Elaborado pelos autores.

Em Petrópolis é majoritário o visitante proveniente do estado de São Paulo (41,6%), seguido pelos mineiros (25%) e fluminenses (19,4%). A maior parte dos turistas em Petrópolis

realiza (Gráfico 8) a travessia no sentido Petrópolis-Teresópolis (80,6%) e a Trilha da Pedra do Açú (11,1%).

Gráfico 8 – Atividades realizadas no PARNASO pelo visitante hospedado em Petrópolis/RJ.

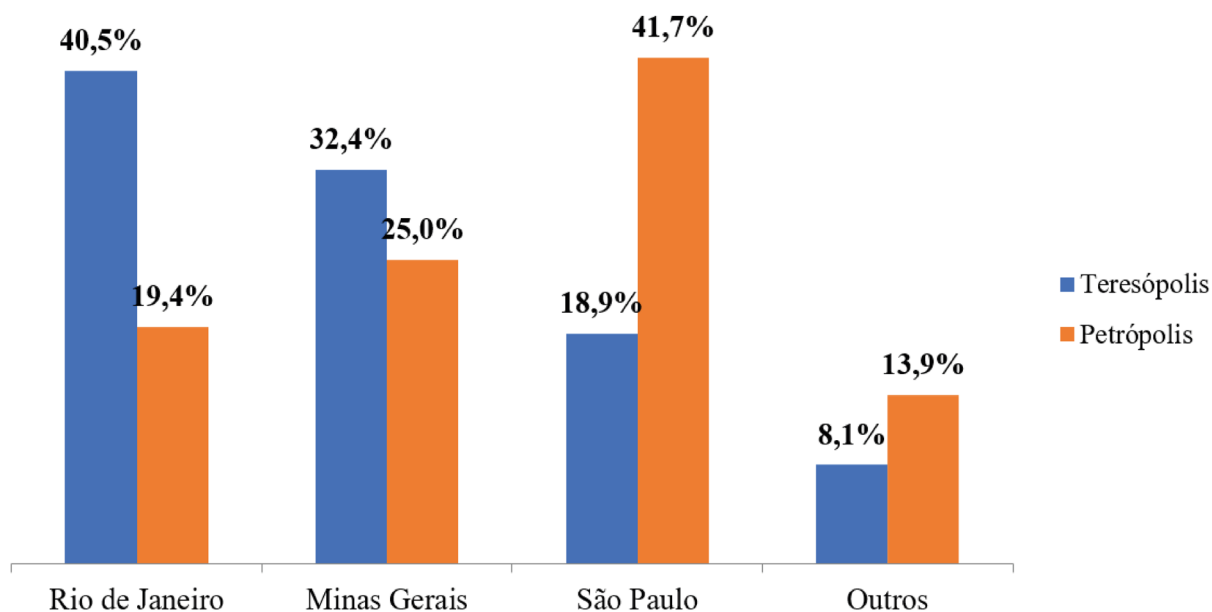


Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados sobre comportamento de hospedagem dos visitantes fora do parque (Gráfico 9) precisam ser considerados pelos gestores locais do turismo, especialmente devido à expressiva quantidade de atrativos e opções de lazer em áreas naturais tanto no município de Teresópolis quanto em Petrópolis. É possível que os municípios do entorno estejam perdendo oportunidades de manter os visitantes por mais

tempo durante a sua estadia. Mesmo que muitos desses sejam moradores do estado do Rio de Janeiro, e, portanto, morem a uma distância que permita as visitas como excursionistas, os dados indicam que são viajantes experientes e, possivelmente, de alto poder aquisitivo. Por essa razão, seria necessário investir mais esforços para monitorar e compreender o comportamento desses turistas e suas decisões.

Gráfico 9 – Origem do visitante que se hospeda fora do PARNASO/RJ.

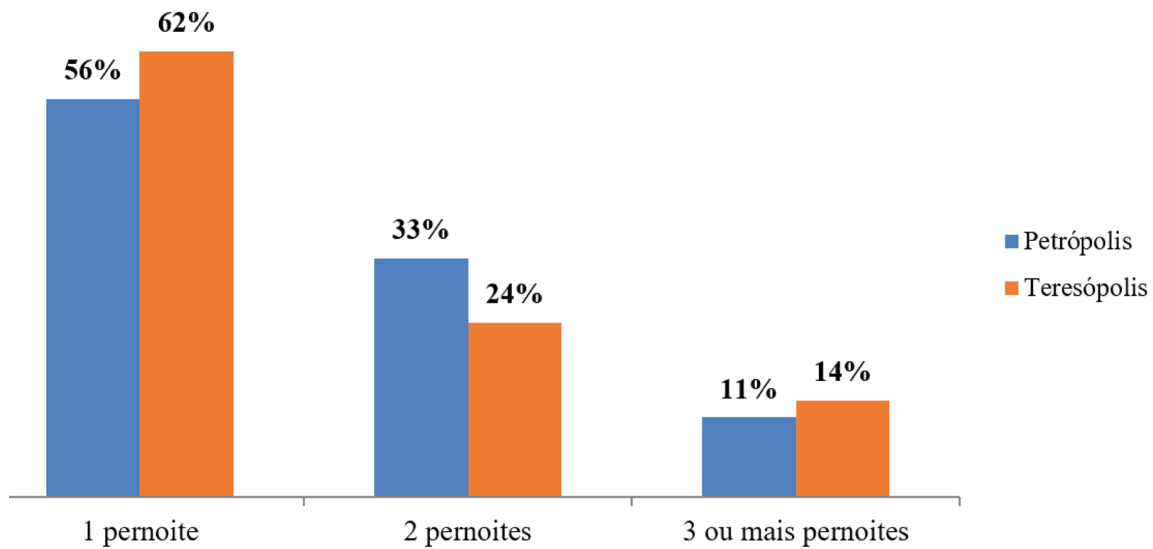


Fonte: Elaborado pelos autores.

A estadia dos visitantes fora do parque é, em geral, curta (Gráfico 10). Apenas 11,1% dos visitantes que se hospedam em Petrópolis ficam três ou mais noites e, em Teresópolis, a proporção

de estadia mais longa desse visitante é de 13,5%. A grande maioria acaba se hospedando por uma noite, tanto em Petrópolis (55,6%) quanto em Teresópolis (62,2 %).

Gráfico 10 – Número de pernoites fora do PARNASO/RJ.

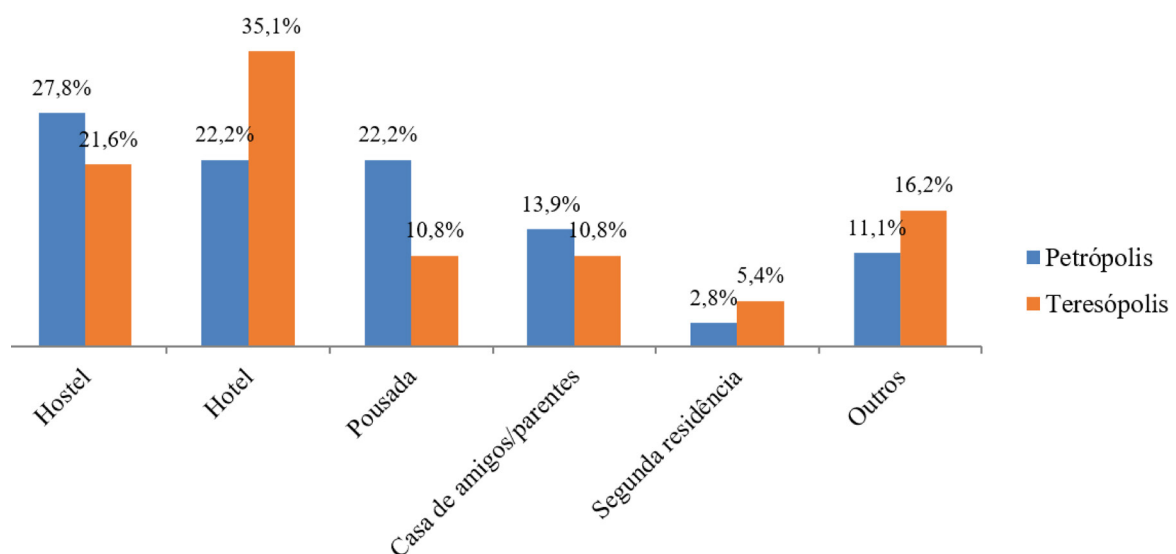


Fonte: Elaborado pelos autores.

Os visitantes em Petrópolis, em sua maioria, preferem se hospedar em hostel (27,8%), seguido de hotel e pousada, na mesma proporção (22,2%). Já em Teresópolis, há uma predominância de hospedagem em hotel (35,1%), seguido por

hostel (21,6%) e outros (16,2 %). Essas diferenças (Gráfico 11) podem indicar gostos e preferências do visitante, mas também podem estar refletindo as características predominantes dos meios de hospedagem nesses municípios.

Gráfico 11 – Meios de hospedagem utilizados pelos visitantes do PARNASO/RJ.



Fonte: Elaborado pelos autores.

O monitoramento das características e decisões de viagens dos visitantes pode subsidiar estudos a respeito do impacto econômico da visitação nesses municípios, assim como orientar campanhas de *marketing* e comercialização desses destinos, de maneira a estimular a maior permanência e a visitação a outros atrativos que também atendem ao público que busca atividades na natureza. Os meios de hospedagem também podem se planejar para orientar e oferecer melhores serviços a esses visitantes, como traslado, horários especiais de refeições, *check in* e *check out*, etc.

A presença de uma porcentagem expressiva (11% em Petrópolis e 16% em Teresópolis) da opção “outros” destaca a necessidade de, em pesquisas futuras, inserir um maior detalhamento de outros possíveis meios de hospedagem como *AirBnb*, *couchsurfing* etc.

### Motivação e satisfação

Por meio de pergunta aberta, os participantes foram indagados a respeito das motivações que os levaram a visitar a alta montanha do PARNASO. As palavras livremente mencionadas nas respostas foram organizadas no formato nuvem de palavras

para melhor visualização dos aspectos que envolvem a motivação pessoal dos frequentadores. Como a pergunta era aberta, as respostas variam entre menções a atividades, atrativos e busca por experiências específicas.

Pela Figura 4, é possível observar que a realização da travessia e de trilhas se destacam no âmbito das atividades que mais motivam a ida à alta montanha do parque. Destaca-se também a busca por estar na natureza, apreciação das belezas e paisagens; a prática do montanhismo, a aventura, os desafios, o lazer etc. A alta montanha também é frequentemente buscada por praticantes de esportes ao ar livre, que querem especificamente realizar atividades físicas, treinar, praticar escalada, caminhada, *trekking*; mas também pessoas que querem estar em família e com os amigos, viver uma aventura, experimentar o frio intenso, admirar o nascer do sol, observar a lua, realizar pesquisa científica ou mesmo fotografar a natureza. Isso nos mostra que, além de buscar atividades específicas, como a realização da travessia ou de uma trilha, os visitantes, em sua grande maioria, associam a alta montanha com a busca por experiências e sensações únicas. A menção a momentos de sociabilidade, como estar em companhia de amigos e da família, esteve mais presente do que menções à soliditude.



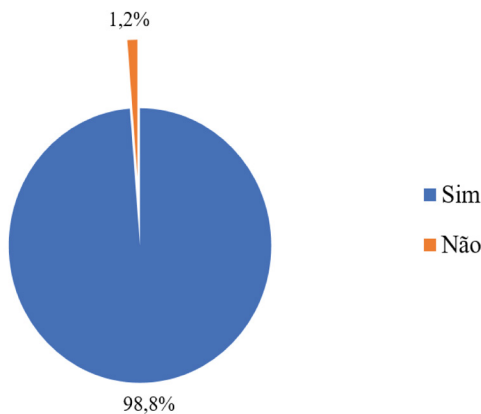
Figura 4 – Nuvem de palavras com motivações para a visita ao PARNASO/RJ.

Fonte: Modificado de Wordart (2021).

É necessário monitorar os resultados e o impacto da visitação no aumento de visitas repetidas, as intenções de retorno e recomendação a outras pessoas. As medidas de lealdade (intenções comportamentais) fornecem aos gestores essas informações tão necessárias e são essenciais para compreender as conexões criadas e o apoio público à UC.

No PARNASO, os visitantes indicaram uma altíssima intenção de retorno (Gráfico 12): 98,8% dos entrevistados afirmaram querer retornar ao parque, o que confirma intenções comportamentais positivas em relação à área. Esse tipo de compromisso, expresso na intenção de retorno, pode ensejar maiores oportunidades para criação de conexões emocionais e apoio público.

Gráfico 12 – Intenção de retorno ao PARNASO/RJ.



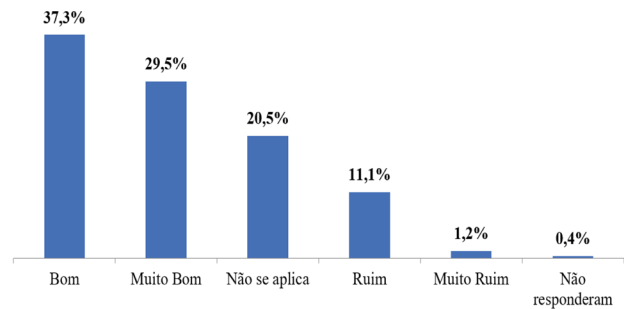
Fonte: Elaborado pelos autores.

Os dados de intenção de retorno coincidem com outras pesquisas realizadas em UC no Brasil. No Parque Estadual do Itacolomi/MG, Fonseca Filho & Moreira (2017) encontraram 100% de intenção de retorno, mesmo entre visitantes eventualmente insatisfeitos com alguns serviços,

como falta de sinalização ou de informação no parque. Na Serra do Cipó, a intenção de retorno encontrada também é altíssima (99%) (Campos & Filetto, 2011).

Os visitantes também foram solicitados a avaliar alguns dos serviços oferecidos no parque. Em relação ao tempo de espera em fila (Gráfico 13), 66,8% avaliaram a experiência como muito boa ou boa, o que indica alta satisfação com os procedimentos para entrada. Por sua vez, 12,3% avaliaram o tempo de espera em fila como ruim ou muito ruim. A porcentagem em que a avaliação de espera em fila não se aplica pode ter acessado o parque pelas entradas onde não há controle de acesso.

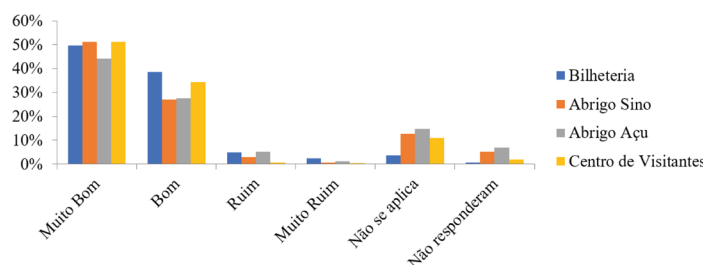
Gráfico 13 – Avaliação do tempo de espera em fila para entrada no PARNASO/RJ.



Fonte: Elaborado pelos autores.

De uma maneira geral, pode-se afirmar que, a partir dos critérios avaliados nesta pesquisa, a maior parte dos visitantes da alta montanha do PARNASO avalia os serviços e a infraestrutura oferecida como muito boa ou boa, e isso inclui o relacionamento com os colaboradores, a infraestrutura oferecida e a limpeza dos espaços, conforme ilustrado nos Gráficos 14, 15 e 16, separados por áreas como bilheteria, abrigos e centro de visitantes, cuja manutenção é de responsabilidade da concessionária.

Gráfico 14 – Avaliação dos colaboradores pelos visitantes do PARNASO/RJ.



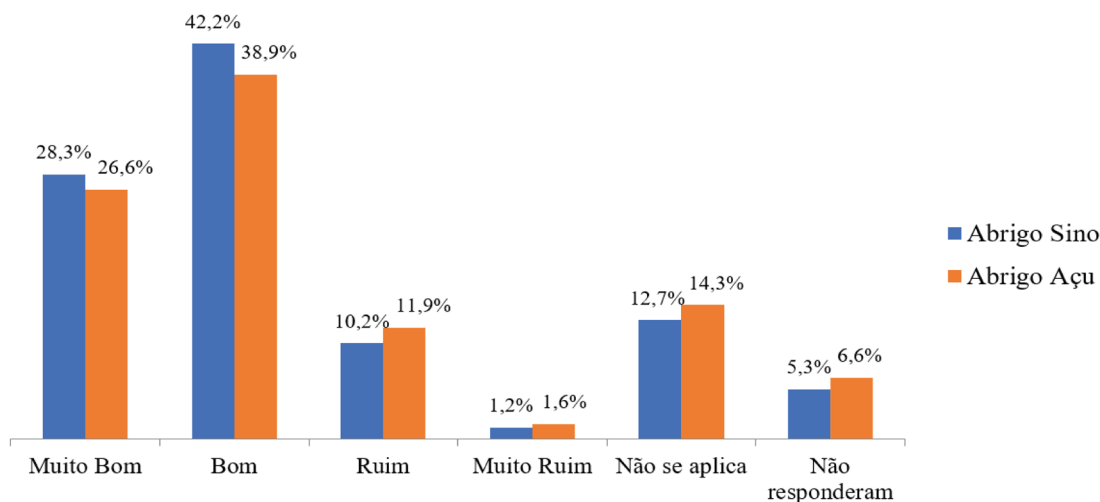
Fonte: Elaborado pelos autores.



Em relação à qualidade da infraestrutura (Gráfico 15), o abrigo do Sino é ligeiramente mais bem avaliado do que o Abrigo do Açú. Ambos atendem aos visitantes que realizam a travessia

Petrópolis-Teresópolis, em sua totalidade ou parte dela. Aqueles que avaliam a infraestrutura como “ruim” representam 10,2% no Abrigo do Sino e 11,9% no Abrigo do Açú.

Gráfico 15 – Avaliação da infraestrutura do PARNASO/RJ.

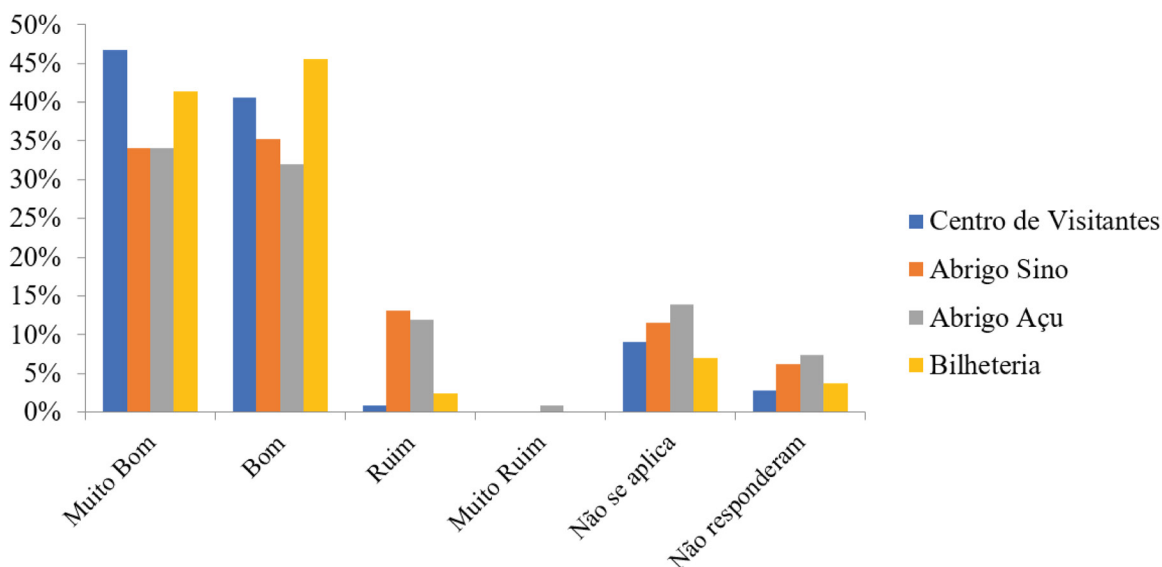


Fonte: Elaborado pelos autores

Em relação às condições de limpeza (Gráfico 16), o centro de visitantes e a bilheteria são mais bem avaliados do que os abrigos de alta

montanha. A limpeza dos abrigos do Açú e do Sino foi avaliada como “ruim” por 11,9% e 13,1% dos visitantes, respectivamente.

Gráfico 16 – Avaliação da limpeza do PARNASO/RJ.



Fonte: Elaborado pelos autores



Com o intuito de avaliar as condições de sinalização da alta montanha do parque, os visitantes foram questionados a respeito do fato de terem se sentido perdidos em algum momento da sua visita. 78,7% dos respondentes afirmaram que não se sentiram perdidos e apenas 0,8% afirmaram que se sentiram perdidos muitas vezes ou sempre.

### **Implicações para o monitoramento da qualidade da experiência do visitante em UC**

Apesar de existirem inúmeros esforços de pesquisa no campo da gestão da qualidade na literatura do *marketing*, da administração e do turismo, no Brasil, essa discussão ainda necessita de maior aprofundamento em relação à sua aplicabilidade no universo da visitação em unidades de conservação.

Ainda existem lacunas a respeito do desempenho da qualidade de serviços e da infraestrutura e seu papel na construção da satisfação do visitante, como se dá a interrelação dessas variáveis e suas possíveis relações causais. Mais pesquisas precisam ser realizadas no sentido de compreender o impacto do desempenho da qualidade na satisfação e nas intenções comportamentais dos visitantes em unidades de conservação no Brasil.

A análise dos dados aqui apresentados permite afirmar que o questionário adotado oferece oportunidade de acompanhamento de parte desses elementos, sendo necessários, no entanto, alguns ajustes. A experiência aqui relatada mostrou a necessidade de se buscar levantar dados que auxiliem gestores de UC a ir além da medição da satisfação e do desempenho de serviços, para uma maior compreensão dos comportamentos pretendidos dos visitantes do parque, e, portanto, sua lealdade.

Ademais, por envolver a prestação de serviços delegados à iniciativa privada, faz-se necessário compreender os grupos sociais que visitam a alta montanha, seu poder aquisitivo, sua avaliação acerca dos preços cobrados e o grau de importância atribuído aos serviços prestados, o que deve acrescentar mais elementos para se discutir o alcance da função pública do bem protegido. No caso dos serviços, é possível que sejam altamente bem avaliados, mas percebidos

como pouco importantes ou desnecessários para o alcance das expectativas criadas. Mais atenção, portanto, poderia ser dada aos serviços realmente considerados relevantes para a experiência buscada.

As percepções dos visitantes sobre a qualidade do serviço e sua satisfação são mensuradas porque permitem que os gestores monitorem seu desempenho e identifiquem onde mudanças podem ser necessárias para melhorar a qualidade. No entanto, no caso da alta montanha do PARNASO, as intenções comportamentais de retorno, que são indicadores de lealdade, estão presentes mesmo entre os visitantes que avaliaram mal a infraestrutura do abrigo e alguns serviços como limpeza, atendimento e tempo de espera em fila. Nesse caso, a avaliação também pode ter relação com o custo x benefício percebido.

Baker & Crompton (2000) argumentam que, como a satisfação pode ser influenciada tanto pelo estado psicossocial que o visitante apresenta (humor, disposição, necessidades), como por eventos e fatores externos (por exemplo clima, interações sociais, acessibilidade à área), que estão fora do controle da gestão da área protegida, faz-se necessária também uma discussão sobre as emoções específicas que podem intervir ou atuar como mediadoras, como o conceito de *place attachment*, que está relacionado às conexões emocionais dos visitantes com as áreas protegidas.

O surgimento de conexões emocionais é mais esperado em formas “significativas” de viagem e recreação (Weaver & Lawton, 2011), como o ecoturismo, que tende a ocorrer em áreas protegidas, relativamente primitivas e altamente cênicas. No entanto, para alguns grupos de visitantes frequentes, essas conexões são construídas a partir do compartilhamento de significados e valores simbólicos associados ao lugar visitado.

No PARNASO, Bradford (*op. cit.*) também identificou a relação das visitas frequentes de grupos específicos de montanhistas no desenvolvimento de conexões mais profundas a partir de um acúmulo de experiências e repetições de visitas. Esses grupos entendem o parque como “casa”, “quintal”, e tendem a perceber os turistas como consumidores de paisagens e experiências com valores diferenciados. Para esses montanhistas, a manutenção de algumas características intrínsecas às áreas primitivas é essencial para a satisfação e qualidade da experiência.

A qualidade da experiência, portanto, deve ser avaliada a partir das interações entre diversas variáveis, e não apenas o desempenho de atributos específicos. Para tanto, recomenda-se que sejam considerados elementos tais como:

- satisfação do visitante, tanto geral quanto com serviços, instalações e atributos específicos do parque;
- grau de importância atribuída aos vários serviços, instalações e atributos do parque para influenciar a qualidade de experiência do visitante;
- expectativas dos visitantes em relação à visita e aos benefícios esperados;
- principais motivos ou motivações das visitas;
- padrões de viagem e possíveis efeitos da visita no entorno da UC;
- perfis demográficos dos visitantes;
- intenções comportamentais (retorno, recomendação, apoio público, dados qualitativos sobre lealdade e conexões emocionais);
- razões para a pouca frequência ou a não visita às UCs em alguns grupos sociais específicos.

### Considerações Finais

O uso público em UC impõe uma série de desafios, e a gestão e monitoramento da qualidade da experiência do visitante ainda é um tema desafiador e carece de maior aprofundamento nos métodos e técnicas de pesquisa, bem como a respeito do uso que se faz dos dados levantados. Se, por um lado, a qualidade da experiência é fator importante para a promoção da visita e do apoio público às unidades de conservação, o planejamento da diversidade de oportunidades, experiências e serviços oferecidos na UC também deve estar em consonância com os objetivos de conservação e o cumprimento da função pública do bem. Dessa forma, a gestão do uso público deve buscar caminhos para compatibilizar esses objetivos, além de encontrar formas de influenciar e mudar expectativas e comportamentos eventualmente conflitantes com a proteção do bem, evitando abordagens fundamentalmente mercadológicas e utilitaristas na gestão das unidades de conservação.

O formulário do monitoramento da visita aplicado na alta montanha do Parque Nacional da

Serra dos Órgãos permitiu identificar dados sobre perfil do visitante e a avaliação que estes fazem da experiência. A partir desses dados e das discussões teóricas realizadas, foi possível identificar elementos para aperfeiçoamento do processo de monitoramento. Os resultados da pesquisa oferecem subsídios para a tomada de decisão em relação à gestão da visita, pois permite aos gestores compreender melhor a diversidade de perfis, expectativas, motivações e avaliação da experiência e dos serviços oferecidos, além de melhor interpretar e aplicar os dados levantados na gestão. Acredita-se que conhecer e considerar esses elementos no planejamento e gestão da UC pode resultar em maior apoio público e proteção.

### Referências

- Baker DA, Crompton JL. Quality, satisfaction and behavioural intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3): 785-804, 2000.
- Bradford RB. 2019. Sobre áreas naturais primitivas e seus visitantes – reflexões sobre o contexto brasileiro com estudo de caso no Parque Nacional da Serra dos Órgãos. Dissertação (Mestrado em Ecoturismo e Conservação). Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. 203p.
- Bender L, Loureiro PLT. 2004. Guia de Escaladas de Petrópolis. 1ª ed. Rio de Janeiro.
- Brasil. 1939. Decreto-Lei nº 1.822, de 30 de novembro de 1939. Diário Oficial da União. < <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1822-30-novembro-1939-411745-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 24/11/2021.
- Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 06/12/2021.
- Brasil. Lei nº 9.985, de 18 de julho de 2000. Cria o Sistema nacional de Unidades de Conservação da Natureza e dá outras providências. < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9985.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9985.htm)> Acesso em: 24/11/2021.
- Brasil. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. 2008. Plano de Manejo do Parque Nacional da Serra dos Órgãos. < <https://www.icmbio.gov.br/parnaserradosorgaos/o-que-fazemos/gestao-e-manejo.html>>. Acesso em: 06/12/2021.
- Brasil. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. 2018. Rol de Oportunidades de Visita em Unidades de Conservação – ROVUC.

- Organizadores: Allan Crema e Paulo Eduardo Pereira Faria. Brasília: Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio.
- Brasil. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. 2019. Orientações metodológicas para elaboração de planos e uso público em unidades de conservação federais. Brasília: Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio.
- Bushell R, Griffin T. Monitoring visitor experiences in protected areas. *Parks. The Visitor Experience Challenge*, 16(2): 25-33, 2006.
- Campos RF, Filetto F. Análise do perfil, da percepção ambiental e da qualidade da experiência dos visitantes da Serra do Cipó (MG). *Revista Brasileira de Ecoturismo*, 4(1): 69-94, 2011.
- Chi CG-Q. An examination of destination loyalty: Differences between first-time and repeat visitors. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 36(1): 3-24, 2012.
- Daniels ML, Marion JL. Visitor evaluations of management actions at a highly impacted Appalachian Trail camping area. *Environmental Management*, 38: 1006-1019, 2006.
- Dias CAG, Junior, EDA, Mariano, ZR. Quem é quem no montanhismo brasileiro. In: Dias, CAG, Junior, EDA. (org.). 2009. Em busca de aventura: múltiplos olhares sobre esporte, lazer e natureza. EdUFF, 97-108.
- Faria AP. Classificação de montanhas pela altura. *Revista Brasileira de Geomorfologia*, 6(2): 21-29, 2005.
- Fonseca Filho RE, Moreira JC. O perfil do geoturista do Parque Estadual do Itacolomi, Ouro Preto e Mariana (MG). *Revista Espacios*, 38(47): 1-19, 2017.
- Hockings M, et al. Editorial Essay: Covid-19 and protected and conserved areas. *Parks: The International Journal of Protected Areas and Conservation*, 26(1): 7-24, 2020.
- ICMBio. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Painel Dinâmico de Informações. <[http://qv.icmbio.gov.br/QvAJAXZfc/opendoc2.htm?document=painel\\_corporativo\\_6476.qvw&host=Local&anonymous=true](http://qv.icmbio.gov.br/QvAJAXZfc/opendoc2.htm?document=painel_corporativo_6476.qvw&host=Local&anonymous=true)>. Acesso em: 24/11/2021.
- Ilha A. O direito ao risco. FEMERJ. <[http://www.femerj.org/wp-content/uploads/O\\_Direito\\_ao\\_Risco\\_Versao\\_Integral.pdf](http://www.femerj.org/wp-content/uploads/O_Direito_ao_Risco_Versao_Integral.pdf)>. Acesso em: 24/11/2021.
- IUCN World Parks Congress. 2015. A Guide to the Healthy Parks Healthy People Approach and Current Practices. Proceedings from the Improving Health and Well-being: Healthy Parks Healthy People stream of the IUCN World Parks Congress 2014. <[https://www.iucn.org/sites/dev/files/content/documents/improving-health-and-well-being-stream-report\\_0.pdf](https://www.iucn.org/sites/dev/files/content/documents/improving-health-and-well-being-stream-report_0.pdf)>. Acesso em: 24/11/2021.
- IUCN. 2020. Conserving Nature in a time of crisis: Protected Areas and COVID-19. <<https://www.iucn.org/news/world-commission-protected-areas/202005/conserving-nature-a-time-crisis-protected-areas-and-covid-19>>. Acesso em: 06/12/2021.
- King DA. 1966. Activity Patterns of Campers, St. Paul, Minn.: USDA Forest Service Research Note NC-18.
- Lee J, Graefe AR, Burns RC. Service quality, satisfaction, and behavioural intention among forest visitors. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(1): 73-82, 2004.
- Manning RE. Diversity in a democracy: expanding the recreation opportunity spectrum. *Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal*, 7(4): 377-399, 1985.
- Marski, D. 2009. Levantamento do Perfil do Escalador Brasileiro. <<https://altamontanha.com/levantamento-do-perfil-do-escalador-brasileiro-2009/>>. Acesso em: 24/11/2021.
- McCool SF. Managing for visitor experiences in protected areas: promising opportunities and fundamental challenges. *Parks. The Visitor Experience Challenge*, 16(2):1-2, 2006.
- Melo GS. Censo Montanhismo 2020. <[https://blogdescalada.com/wp-content/uploads/2021/11/Censo\\_Montanhismo\\_2020.pdf](https://blogdescalada.com/wp-content/uploads/2021/11/Censo_Montanhismo_2020.pdf)>. Acesso em 24/11/2021.
- Micaloski MM, Lucas FMF, Cunha LHR, Nogueira BGS, Soares RV, Tetto AF. Análise do Uso Público do Parque Estadual do Monge, Lapa/PR. *Biodiversidade Brasileira*, 11 (1): 1-11, 2021.
- Moore AS, Rodger K, Taplin R. Moving beyond visitor satisfaction to loyalty in nature-based tourism: A review and a research agenda. *Current Issues in Tourism*, 18(17), 2013.
- Neto W, Castro EV. 2008. Parque Nacional da Serra dos Órgãos: Guia de Trilhas, Cachoeiras e Montanhas. 1ª ed.
- Oviedo-García MA, Vega-Vázquez M, Castellanos-Verdugo M, Orgaz-Agüera F. Tourism in protected areas and the impact of servicescape on tourist satisfaction, key in sustainability. *Journal of Destination Marketing & Management*, 12: 74-83, 2019.

PARNASO. 2020. Mapa de abrangência do PARNASO após os processos de redefinição e ampliação.

Pessoa FA, Brito AFS, Pacheco FF, Peixoto MNO, Mansur KL. Percepções sobre a Geodiversidade em trilhas de montanha: Travessia Petrópolis-Teresópolis, Parque Nacional da Serra dos Órgãos, RJ. *Terræ Didactica*, 16: 1-10, 2020.

Priskin J, McCool S. Editorial. *Parks. The Visitor Experience Challenge*, 16(2): 1-2, 2006.

Porretti MF, Pessoa FA, Assis MR. Montanhismo: um relato de experiência da interdisciplinaridade entre educação física e geografia. *Caderno de Educação Física e Esporte*, 18(1): 61-67, 2020.

Ribeiro TG, Cronenberger C. Perfil do visitante do Parque Nacional da Serra dos Órgãos. IIº Encontro Interdisciplinar de Ecoturismo em Unidades de Conservação, Itatiaia. 2007. *Anais... Itatiaia, RJ, 2007*. Disponível em: <<http://www.physis.org.br/ecouc/Artigos/Artigo48.pdf>>. Acesso em 24/11/2021.

Rodger K, Taplin RH, Moore SA. Using a randomised experiment to test the causal effect of service quality on visitor satisfaction and loyalty in a remote national park. *Tourism Management*, 50: 172-183, 2015.

Rodrigues, CGO. “Visitante-Cidadão e “Visitante-Consumidor”: reflexões sobre o uso público dos parques nacionais. In: Nascimento EP, Costa HA. 2018. *Turismo e sustentabilidade: verso e reverso*. I. ed. Rio de Janeiro: Garamond.

Rodrigues CGO, Abrucio FL. Os valores públicos e os desafios da responsabilização nas parcerias para o turismo em áreas protegidas: Um ensaio teórico. *Revista Turismo Visão e Ação*, 22(1): 67-86, Jan./Abr. 2020.

Shafer EL. The average camper who doesn't exist. *USDA Forest Services*, 1969.

Souza TVSB, Simões HB. 2019. Contribuições do Turismo em Unidades de Conservação Federais para a Economia Brasileira – Efeitos dos Gastos dos Visitantes em 2018: Sumário Executivo. Brasília: ICMBio.

Souza TDVSB, Thapa B, Castro EV. 2017. Índice de Atratividade Turística das Unidades de Conservação Brasileira. PAPP. Brasília.

Taplin RH, Rodger K, Moore SA. A method for testing the effect of management interventions on the satisfaction and loyalty of national park visitors. *Leisure Sciences*, 38(2): 140-160, 2016.

Takahashi LY, Milano MS, Vasconcellos JMO. Uso recreativo e perfil dos visitantes do

Parque Estadual Pico do Marumbi e da Reserva Natural Salto Morato (PR). *Turismo em Análise*, 12(2): 60-74, 2001.

Vallejo LR. Uso público em áreas protegidas: atores, impactos, diretrizes de planejamento e gestão. *Revista Eletrônica Anais Uso Público em Unidades de Conservação*, 1(1): 13-26, 2013.

Weaver DB, Lawton LJ. Visitor Loyalty at a Private South Carolina Protected Area. *Journal of Travel Research*, 50(3): 335-346, 2011.

UNWTO – World Tourism Organization. 2018. Sustainable Mountain Tourism – Opportunities for Local Communities, Executive Summary, UNWTO, Madrid. <<https://doi.org/10.18111/9789284420285>>. Acesso em 24/11/2021.

Biodiversidade Brasileira – BioBrasil.

Edição Temática: Gestão do Uso Público: Turismo e Lazer em Áreas Protegidas

n. 3, 2022

<http://www.icmbio.gov.br/revistaeletronica/index.php/BioBR>

Biodiversidade Brasileira é uma publicação eletrônica científica do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) que tem como objetivo fomentar a discussão e a disseminação de experiências em conservação e manejo, com foco em unidades de conservação e espécies ameaçadas.

ISSN: 2236-2886