

## Fatores Determinantes da Satisfação do Visitante de Unidades de Conservação: o caso do Parque Nacional do Iguaçu

Ana Cristina Rempel de Oliveira<sup>1</sup>  
Glauber Eduardo de Oliveira Santos<sup>2</sup>

### Resumo

Entender os fatores que determinam a satisfação do consumidor pode ser crucial para o êxito do destino ou atrativo turístico. O interesse prévio pelo tipo de elemento turístico ofertado é um fator determinante na satisfação do visitante. No entanto, no caso dos destinos e atrativos turísticos naturais, a relação entre interesse prévio e satisfação é ambígua. Parece razoável supor que, quando visita um atrativo turístico natural conservado, o indivíduo mais interessado pela natureza ficará mais satisfeito com a visita do que o indivíduo que não apresenta grande interesse pelos elementos naturais. Apesar dessa relação entre o interesse pela natureza e a satisfação parecer óbvia, existe outro efeito possível. Indivíduos com maior interesse por elementos naturais podem ficar menos satisfeitos com a visita a áreas naturais quando estas têm uma presença humana muito marcante. Tal incidência do elemento humano no ambiente pode se dar tanto por meio da infraestrutura quanto da visitação em larga escala. De um lado, há um efeito positivo, oriundo da relação direta entre os interesses do indivíduo e o tipo de ambiente visitado, e de outro um efeito negativo, decorrente do potencial excesso de infraestrutura e visitação. Se o efeito negativo for forte, supõe-se que ele poderá se sobrepor ao efeito positivo, fazendo com que indivíduos mais interessados pela natureza fiquem menos satisfeitos do que ao menos interessados. Para estudar essa relação ambígua, o este estudo analisou como o interesse por questões associadas à natureza influencia a satisfação do visitante de UCs. O estudo analisou essa relação no Parque Nacional do Iguaçu (PNI), um atrativo turístico natural aberto à visitação que oferece contato com a natureza e tem relevância internacional, mas que também possui uma infraestrutura massiva e que recebe um grande número de visitantes. Seis hipóteses foram desenvolvidas e testadas por meio de um modelo de equações estruturais, estimado a partir de dados coletados em 434 entrevistas diretas feitas somente com visitantes intercontinentais do PNI. Em especial, esta pesquisa estudou os efeitos da consciência ambiental, do interesse por turismo com base na natureza e da intensidade da motivação para a visitação do PNI sobre a satisfação com a experiência da visita. Dentre os principais resultados encontrados, constatou-se que, quanto maior a consciência ambiental, maior é a satisfação do visitante. Verificou-se, também, que, quanto maior a motivação e o interesse por turismo com base na natureza, maior a satisfação do indivíduo com a visita. Foi observado, ainda, que atributos como a grande infraestrutura, trilhas estreitas, lojas de

---

<sup>1</sup> Mestre em Ciências – Programa Pós-Graduação em Turismo EACH-USP. Mestre em Tecnologias, Gestão e Sustentabilidade CECE-UNIOESTE. <http://lattes.cnpq.br/6076572833928448>. [anaolive407@gmail.com](mailto:anaolive407@gmail.com).

<sup>2</sup> Doutor em Economia do Turismo e do Meio Ambiente (UIB) 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](mailto:glauber.santos@usp.br).

lembranças, lanchonetes e elevado fluxo de visitantes em alguns períodos, não reduzem o nível de satisfação dos visitantes ambientalmente conscientes.

**Palavras-chave:** Satisfação. Consciência Ambiental. Área Natural Protegida. Parque Nacional do Iguaçu.