

**Análise multivariada de parâmetros de qualidade da experiência do
visitante: estudo de caso do turismo de observação de cetáceos na APA da Baleia
Franca, SC, Brasil**

SILVA, Thales F. Fernandes¹

PIRES, Paulo dos Santos²

Resumo

Percebendo a necessidade de implantar ferramentas eficazes para melhor gerir o uso público em áreas naturais protegidas, o presente estudo visou estudar o turismo de observação embarcado de cetáceos na região da APA da Baleia Franca, Santa Catarina, Brasil, na perspectiva da percepção da experiência do visitante. Assim, o método utilizou-se das seguintes técnicas e instrumentos de coleta de dados: pesquisa documental, levantamento bibliográfico, aplicação de questionários, observação sistemática e não-participante, análise comparativa e estatística multivariada. Constatou-se que os parâmetros da qualidade da experiência possuem grande relevância estratégica, uma vez que se torna necessário compreender os comportamentos, desejos, anseios dos consumidores e melhorar a gestão do uso público destes destinos. Por fim, acredita-se que o presente método pode auxiliar na determinação da capacidade de carga de destinos turísticos.

Palavras-chave: Percepção da experiência do visitante. Turismo de Observação de Cetáceos. APA da Baleia Franca. Análise multivariada.

1. INTRODUÇÃO

¹ Mestre em Turismo e Hotelaria e Graduado em Ciências Biológicas - UNIVALI, 5ª Avenida, Bairro dos Municípios – Balneário Camboriú - SC, CEP 88330-300, thalesffs@yahoo.com.br

² Dr e professor titular da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, Rua Uruguai no.458, Centro – Itajaí - SC, CEP 88302-202, pires@univali.com.br

No que se refere a estudos sobre o turismo de observação de cetáceos, percebe-se uma grande quantidade de literatura relacionada a este tema sendo produzida nas últimas décadas. Dentre os autores mencionados na presente pesquisa, encontram-se: Hoyt (1992; 1995; 1999; 2000; 2001; 2003); Orams (1999; 2002); Woods-Ballard e colaboradores (2003); Parsons (2003); Parsons e colaboradores (2006; 2008); Higham e Lusseau (2008); Higham e Bedjer (2008); Schaffar e Garrigue (2008).

Já no que diz respeito ao turismo de observação de cetáceos em áreas protegidas marinhas, percebe-se que no Brasil esta atividade turística continua a expandir-se cada vez mais. Segundo Groch e colaboradores (2009), foram contabilizados, em 2008, 2063 visitantes que realizaram a atividade de observação de baleias somente na Área de Proteção Ambiental da Baleia Franca (APA da Baleia Franca), comparado com 141 visitantes em 1999.

A APA da Baleia Franca foi criada no ano de 2000, baseada em proposta técnica do Projeto Baleia Franca³, abrangendo cerca de 156.000 hectares do litoral sul catarinense, onde “protege o mais importante berçário desta espécie no Brasil.” (GROCH; PALAZZO JÚNIOR, 2007). Atualmente sua gerência ainda recebe auxílio para a criação do Plano de Manejo desta área protegida marinha, de forma que este se encontra em etapa de desenvolvimento.

Algumas ações vêm sendo implementadas pela gerência da APA da Baleia Franca no que diz respeito ao ordenamento do turismo de observação de cetáceos, como a criação de áreas de refúgio para estas espécies. Porém, como citado anteriormente, percebe-se que esta atividade turística vem crescendo ao longo dos anos, de modo que ainda não foram impostos limites de uso público e de utilização turística dos recursos naturais que compõem a APA.

Considerando-se o fato de que o turismo de observação de cetáceos vem ganhando representatividade na Área de Proteção Ambiental da Baleia Franca (APA da Baleia Franca) e dada, ainda, a falta de um Plano de Manejo que estabeleça regras e regimentos para um gerenciamento eficaz, percebe-se a necessidade de utilizar

³ Organização não-governamental localizada no município de Imbituba-SC, Brasil, que se destina à preservação da espécie *Eubalaena australis* (Baleia Franca Austral) por meio de pesquisas científicas, educação ambiental e turismo sustentável na região da APA da Baleia Franca.

instrumentos de gestão que permitam determinar parâmetros relacionados às metodologias de capacidade de carga turística no local em questão.

Neste sentido, Niefer (2002) lembra que é indispensável que os administradores de unidades de conservação tenham conhecimento das características dos seus visitantes, tanto para elaborar estratégias de manejo dos visitantes, como para tornar satisfatória a experiência turística.

Portanto, compreender melhor as características e expectativas desses visitantes permite melhorar cada vez mais a qualidade da experiência e adequar as práticas de manejo ao tipo de uso e ao perfil do visitante que a área recebe (HAMMIT; COLE, 1998).

Petrocchi (1998) ressalta ainda que, se a avaliação que o visitante faz da visita for positiva, por certo ele influenciará outras pessoas que poderão ir àquela cidade. Caso a avaliação seja negativa, é provável que os visitantes poderão escolher outros destinos onde a oferta é maior. Percebe-se então que a avaliação negativa representa, em longo prazo, uma ameaça à sobrevivência do sistema turístico.

Desse modo, o presente estudo teve como **objetivo** analisar as características da visita e do visitante que realiza a atividade de observação embarcada de cetáceos na região da APA da Baleia Franca, Santa Catarina, Brasil, dentro do contexto dos modelos de gestão do uso público em áreas protegidas. Acredita-se que esta perspectiva possa auxiliar nas tomadas de decisões da gestão da APA da Baleia Franca, bem como fornecer possibilidades para a determinação da capacidade de carga do turismo de observação embarcada de cetáceos nesta região.

O presente estudo se caracteriza com uma metodologia de natureza qualitativa e quantitativa, utilizando-se das seguintes técnicas e instrumentos de coleta de dados: pesquisa documental, levantamento bibliográfico, coleta de dados primários em campo através da aplicação de questionários, observação sistemática e não-participante, análise comparativa entre as variáveis enumeradas da percepção da experiência do visitante por meio de estatística multivariada.

Sendo assim, pretende-se com este estudo gerar subsídios que possam ser utilizados tanto por gestores de órgãos governamentais quanto pela iniciativa privada em prol do desenvolvimento sustentável e da utilização consciente e responsável dos

recursos naturais, contribuindo, ainda, cientificamente para os aspectos metodológicos que envolvem o tema gestão da visitação turística/recreativa em áreas protegidas.

Assim, o presente trabalho pretende servir como modelo para oportunizar melhores estratégias de marketing, tanto quanto para uma melhor gestão da visitação em áreas protegidas a partir do ordenamento do turismo.

2. METODOLOGIA

Área de Estudo

O presente estudo foi realizado na Área de Proteção Ambiental da Baleia Franca (APA da Baleia Franca), localizada ao litoral sul do estado de Santa Catarina (Figura 1). A APA da Baleia Franca, inicialmente proposta pelo Projeto Baleia Franca (PBF), em 1999, caracteriza-se como uma Unidade de Conservação Federal, tendo sido efetivada a partir do Decreto Federal de 14 de setembro de 2000. Sua criação se deu com o objetivo principal de proteger a espécie *Eubalaena australis*, conhecida com o nome popular de Baleia Franca Austral.

A área da APA da Baleia Franca se estende no litoral centro-sul de Santa Catarina e em certos pontos avança aproximadamente 10 milhas marítimas, desde o seu limite norte na Ponta dos Naufragados, no Município de Florianópolis, até o balneário de Rincão, seu limite sul. (SALLES, 2003). A APA da Baleia Franca ocupa uma área de 156.100 hectares, tendo aproximadamente 130 km de extensão no sentido norte/sul.

Desse modo, após relatar o contexto da área de estudo, o próximo item do presente capítulo trata de abordar os procedimentos da coleta de dados da presente pesquisa.

Coleta e análise de dados

Os dados foram coletados com visitantes que realizaram a atividade de observação de cetáceos embarcada em uma operadora de turismo localizada no município de Imbituba. O período de coleta de dados se deu entre os meses de agosto e novembro de 2009, aos fins de semana e feriados. Foram realizadas 17 saídas de campo para a coleta dos dados amostrais. Segue abaixo a relação das datas das saídas de campo realizadas no ano de 2009.

Nº de saídas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Data das saídas	15/8	29/8	30/8	5/9	6/9	7/9	13/9	19/9	20/9	3/10	4/10	10/10	12/10	24/10	31/10	1/11	2/11

Quadro 2 - Quantidade e datas das saídas de campo realizadas durante o período de coleta de dados amostrais no ano de 2009.

Quanto aos instrumentos de coleta de dados, foram utilizados questionários semiestruturados com algumas perguntas abertas e a maioria fechada, tendo sido aplicados junto aos visitantes diretamente após o término das atividades de observação embarcada de cetáceos na APA da Baleia Franca.

Ao final, foram realizadas 17 saídas de campo para a coleta dos dados amostrais. Segue abaixo a relação das datas das saídas de campo realizadas no ano de 2009. Foram coletados 176 questionários, respondidos por meio de abordagens realizadas pela equipe técnica durante a navegação de retorno nas atividades de observação de cetáceos, bem como após o desembarque dos visitantes no ponto de origem da atividade.

A partir da tabulação dos dados coletados com os visitantes da APA da Baleia Franca, foram gerados gráficos pelo aplicativo STATISTICS 6.0 para a análise multivariada dos dados.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados que seguem apresentam uma análise dos parâmetros da qualidade da experiência enumerados no questionário, instrumento de coleta de dados na área de estudo, a partir da relação entre as percepções de quatro grupos de parâmetros distintos: percepção da experiência; percepção dos serviços e percepção da infraestrutura.

A Figura 1 apresenta a relação entre as seguintes variáveis: atendimento do operador turístico (At), esclarecimentos (Es), custo-benefício (CB) e hospitalidade (Hs). Percebe-se que o grupo de respondentes que deu nota 5 às variáveis (At: 5, Es: 5, CB: 5 e Hs: 5) se encontra em um aglomerado e próximo ao cruzamento dos eixos x e y .

Este dado indica que a maioria dos respondentes deu notas cinco para as variáveis em questão, fato que se traduz como a existência de uma relação de boa percepção de respondentes no que se refere às variáveis “atendimento do operador turístico” (At), “esclarecimentos” (Es), “custo-benefício” (CB) e “hospitalidade” (Hs).

Constata-se, ainda, que outros grupos de variáveis vão se distanciando do eixo principal de acordo com as notas dadas pelos respondentes, sendo as maiores notas as mais próximas do cruzamento dos eixos x e y . As variáveis que contém as notas 3 e 4 (At: 3, Es: 3, CB: 3, Hs: 3, At: 4, Es: 4, CB: 4, Hs: 4) encontram-se agrupadas em uma mesma região do gráfico e estão um pouco mais afastadas do cruzamento dos eixos.

Portanto, é possível afirmar que houve relação entre as variáveis “atendimento do operador turístico” (At), “esclarecimentos” (Es), “custo-benefício” (CB) e “hospitalidade” (Hs), uma vez que as notas das variáveis se encontram agrupadas, isto é, grande parte dos respondentes deram notas máximas 5, de forma que a quantidade de respondentes que deu notas 3 e 4 ainda era maior que a quantidade de respondentes que deu notas 2 e 1.

Percebe-se na Figura 16 que a variável Hs: 1 se encontra bastante próxima do cruzamento dos eixos x e y , ou seja, é possível que a nota 1 tenha sido dada pela maioria dos respondentes ou deve haver relação entre as variáveis ao seu redor. Ao analisar a Tabela 16, constata-se que a variável Hs: 1 tem relação com a variáveis At: 4 e At: 5, quer dizer, alguns dos respondentes que deram notas 4 e 5 para a variável atendimento (At) também deram nota 1 para a variável hospitalidade (Hs). Esta conclusão justifica a proximidade de variável Hs: 1 do cruzamento dos eixos x e y .

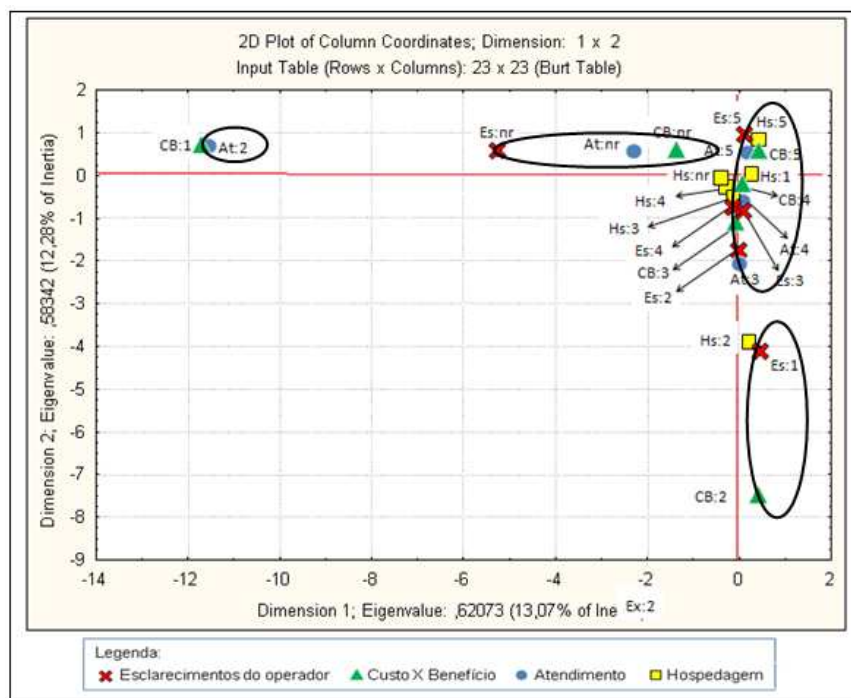


Figura 1 - Gráfico em 2D representando a relação entre as variáveis “esclarecimentos do operador turístico”, “custo x benefício”, “atendimento” e “hospedagem”.

A Figura 2 analisa a relação entre as seguintes variáveis da percepção da experiência: “aglomeração de visitantes na embarcação” (QtVi), “quantidade de embarcações próximas” durante a atividade de observação (QtEb), “quantidade de baleias avistada” (QtCe), “percepção da experiência” (Ex) e “percepção da atividade como um entretenimento” (Et).

Assim, a partir da proximidade das variáveis do eixo principal (distância euclidiana), percebe-se que a maior parte dos visitantes deram nota 5 às variáveis em questão (QtCe: 5, QtVi: 5, QtEb: 5, Ex: 5, Et: 5), seguidas de notas 4 (QtCe: 4, QtVi: 4, QtEb: 4, Ex: 4, Et: 4) e de notas 3 (QtCe: 3, QtVi: 3, QtEb: 3, Ex: 3, Et: 3). Percebe-se, ainda, que as variáveis que receberam pouca quantidade de respondentes foram as notas 1, 2 e 3, de modo a se disporem mais distantes do eixo principal do que as notas maiores.

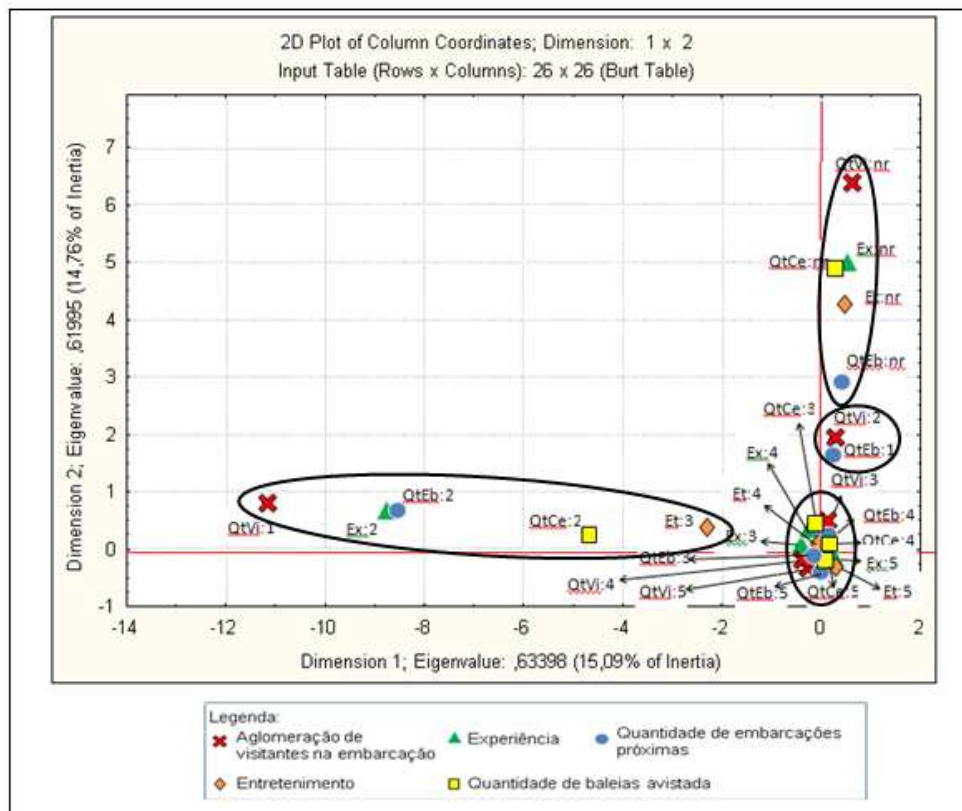


Figura 2 - Gráfico em 2D representando a relação entre as variáveis “aglomeração de visitantes na embarcação” (QtVi), “quantidade de embarcações próximas” durante a atividade de observação (QtEb), “quantidade de baleias avistada” (QtCe), “percepção da experiência” (Ex) e “percepção da atividade como um entretenimento” (Et).

Portanto, percebe-se que para algumas das variáveis do grupo da percepção da experiência não sofrem influência da sua baixa percepção do grupo de percepção dos serviços, ou seja, mas que os respondentes não tenham tido boa satisfação dos serviços oferecidos, estes ainda apresentavam ter tido uma boa experiência.

Após a apresentação destes resultados, torna-se necessário dar continuidade às análises das relações entre as variáveis, partindo agora para a relação entre as variáveis da percepção da experiência com as variáveis da percepção da infraestrutura turística na APA da Baleia Franca.

A Figura 3 relaciona a variável de percepção da infraestrutura “aspecto da embarcação” (Bc) e “infraestrutura” com as variáveis de percepção da experiência “duração da atividade de observação embarcada de cetáceos” (Dr), “qualidade da água das praias” (Ag) e “infraestrutura turística”.

Constata-se, portanto, ao analisar a proximidade das variáveis ao cruzamento dos eixos x e y , que as variáveis com maior quantidade de respondentes foram as seguintes: Ag: 3, Ag: 4, Ag: 5, If: nr, If: 4, If: 2, If: 3, Dr: 5 e Bc: 4.

Assim, nota-se que houve considerável satisfação sobre a qualidade da água (Ag: 4 e Ag: 5) e duração da atividade (Dr: 4 e Dr: 5). No que se refere à qualidade da embarcação, esta recebeu uma satisfação razoável, pois os maiores grupos desta variável deram notas 4 e 5 (Bc: 4 e Bc: 5). Já no que se refere à percepção dos visitantes quanto a infraestrutura do turismo na região, percebe-se que os grupos com maior quantidade de respostas foram os que deram nota 3 e 4 (If: 3 e If: 4).

A Figura 3 reflete, a princípio, que mesmo com uma alta satisfação quanto à qualidade da água das praias (Ag), aspectos da embarcação (Bc) e duração da atividade (Dr), fica claro que ainda há necessidade, na percepção dos visitantes, de melhoria na infraestrutura do turismo na região da APA da Baleia Franca, visto que a variável “If” apresentou um grupo maior de respondentes que deram notas 3 e 4 (If: 3 e If: 4).

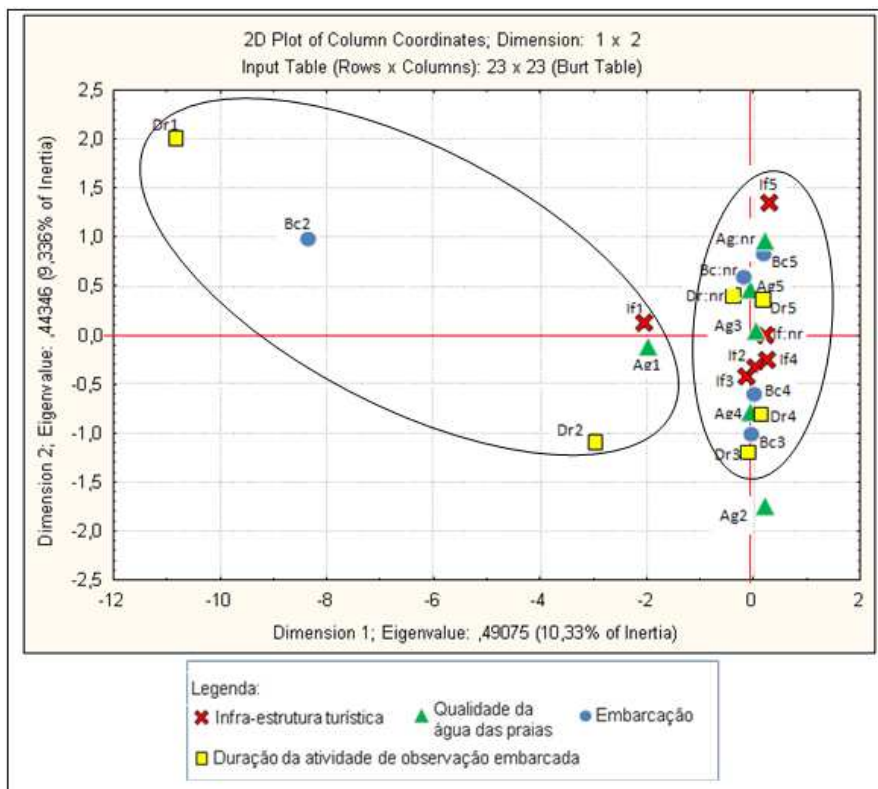


Figura 3 - Gráfico em 2D representando a relação entre as variáveis “infraestrutura do turismo” (If), “qualidade da água das praias” (Ag), “embarcação” (Bc) e “duração da atividade de observação embarcada” (Dr).

Dando continuidade às análises das variáveis, o próximo subitem apresenta os resultados e interpretações da relação entre as variáveis da percepção da experiência, da percepção dos serviços e da percepção da infraestrutura.

Observa-se grande proximidade das seguintes variáveis ao cruzamento dos eixos x e y : ED: 2, ED: 3, ED: 4, Ex: 5 e Bc: 4, ou seja, a maior parte dos respondentes deram notas entre 2 e 4 para a variável “embarque-desembarque”, nota 5 para a variável “experiência da atividade” e nota 4 para a sua percepção quanto à embarcação utilizada na atividade de observação de cetáceos (Figura 4).

Portanto, é possível afirmar que houve relação entre a variável “experiência da atividade” e a variável “embarcação” e “embarque-desembarque”, uma vez que as variáveis se encontram próximas ao cruzamento dos eixos. Isto é, a percepção da maioria dos respondentes quanto à experiência da atividade é positiva mesmo com insatisfações quanto ao acesso ao embarque-desembarque (ED) e aspectos da embarcação (Bc).

Os grupos de respondentes que deram notas 1 (Bc: 1, Sg: 1, CB: 1, Ex: 1, ED: 1) e 2 (Bc: 2, Sg: 2, CB: 2, Ex: 2) se encontraram mais afastados do eixo principal, o que significa que houveram poucos respondentes que deram tais notas em comparação àqueles que deram notas entre 3 e 5.

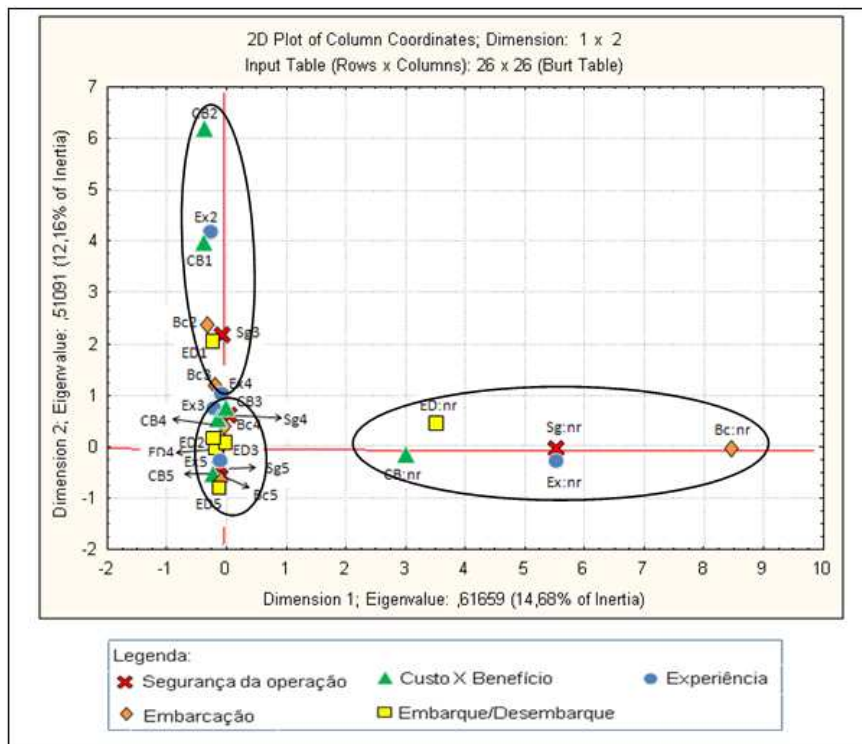


Figura 4 - Gráfico em 2D representando a relação entre as variáveis “segurança da operação” (Sg), “custo x benefício”, “experiência da atividade”, “embarcação” e “embarque-desembarque”.

Do mesmo modo como ocorreu com a análise da relação entre grupos de percepção da experiência com os de percepção dos serviços, percebe-se que a baixa percepção dos respondentes quanto a determinadas variáveis do grupo de percepção da infraestrutura não influenciou na alta percepção da experiência dos visitantes.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma vez que as áreas protegidas e outros destinos de natureza são considerados recursos naturais utilizados para deleite de visitantes e que estes recursos passam a ser o atrativo turístico deste destino, a percepção do visitante pode auxiliar no desenvolvimento do turismo ao detectar as reais necessidades deste público consumidor

em específico, assim como manter a integridade das condições de uso público do destino.

A respeito do tema percepção da experiência abordado no presente estudo, constata-se que este possui grande relevância estratégica, uma vez que se torna necessário compreender os comportamentos, desejos, anseios de consumidores para que seja possível sempre melhorar condições de atratividade e qualidade do produto/destino a cada nova descoberta neste âmbito, oferecendo, assim, melhores serviços, mais conforto e opções de lazer.

Já no que tange à análise geral do grupo de variáveis da “Percepção da Experiência” do visitante, é possível afirmar que grande parte dos visitantes deu notas altas às variáveis da percepção, o que evidencia uma percepção satisfatória da experiência.

Quanto à análise geral do grupo de variáveis da “Percepção dos Serviços”, constatou-se que este grupo também apresentou boa percepção pelos visitantes, uma vez que as notas dadas no questionário foram satisfatórias.

No que se refere à análise geral do grupo de variáveis da “Percepção da Infraestrutura”, percebeu-se que este grupo foi o que mais recebeu notas baixas, principalmente nas variáveis que estão relacionadas à infraestrutura do setor público, como sinalização e qualidade das vias de acesso. Constata-se, assim, que entre os aspectos de serviços, experiência e infraestrutura, este último recebeu maior número de notas baixas, indicando insatisfação e/ou baixa percepção dos visitantes neste quesito.

Por fim, acredita-se que o presente método pode auxiliar na determinação da capacidade de carga de destinos turísticos. Porém, deve-se ressaltar que não foi objetivo deste estudo o de determinar um limite de uso para o turismo de cetáceos na área de estudo, mas sim colaborar com a geração de dados qualitativos e quantitativos que sirvam como ferramenta de gestão do uso público na APA da Baleia Franca.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GROCH, K. R. L. et al. **Development of whale watching activities in Southern Brazil: conservation implications for right whales**. 2009. Projeto Baleia Franca e ICMBio - Imbituba, SC. Disponível em:

<http://iwcoffice.org/_documents/sci_com/SC61docs/SC-61-WW9.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2009.

GROCH, K. R.; PALAZZO JÚNIOR, J. T. Áreas restritas como ferramenta de ordenamento do turismo de observação de baleias na Área de Proteção Ambiental da Baleia Franca, SC. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO, 5., jun. 2007, Foz do Iguaçu. **Anais...** Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil, 2007.

HAMMIT, W. ;COLE, D. N. **Wildland recreation: ecology and management**. 2.ed. New York: John Wiley, 1998. 361p.

HIGHAM, J. E. S.; BEDJER, L. Managing wildlife-based tourism: edging slowly towards sustainability? **Current Issues in Tourism**, v.11, n.1, 2008.

HIGHAM, J. E. S.; LUSSEAU, D. Slaughtering the goose that lays the golden egg: are whaling and whale-whatching mutually exclusive? **Current Issues in Tourism**, v.11, n.1, 2008.

HOYT, E. **The Best Whale Watching in Europe**: A guide to seeing whales, dolphins and porpoises in all European waters. Unterhaching, Germany: WDCS, 2003.

HOYT, E. **Whale Watching 2001**: Worldwide tourism numbers, expenditures, and expanding socioeconomic benefits. Yarmouth Port, Massachusetts: International Fund for Animal Welfare, 2001.

HOYT, E. **Whalewatching 2000**: Worldwide Tourism Numbers, Expenditures and Expanding Socioeconomic Benefits. Yarmouth Port: International Fund for Animal Welfare. Crowborough, UK, 2000. p.1-157.

HOYT, E. **The Potential of Whale Watching in the Caribbean**: 1999+. UK Government to IWC, Grenada: Whale and Dolphin Conservation Society, Bath, UK, 1999. p. 1-81.

HOYT, E. **The Worldwide Value and Extent of Whale Watching**: 1995. Whale and Dolphin Conservation Society, Bath, UK, 1995. p. 1-36.

HOYT, E. Whale Watching Around the World: A report on its value, extent and prospects. **International Whale Bulletin**, Local, n 7, p. 1-8, summer 1992.

NIEFER, I. **Análise do perfil de visitantes das Ilhas do Superagui e do Mel: Marketing como instrumento para o turismo sustentável**. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil. 2002.

ORAMS, M. Humpback whales in Tonga: An economic resource for tourism. *Coastal Management*, n. 30, p. 361-380, 2002.

ORAMS, M. **Marine tourism: development, impacts and management**. London: Routledge, 1999.

PARSONS, E. C. M. et al. Whale-watching tourists in West Scotland. **Journal of Ecotourism**, v. 2, n. 2, 2003.

PARSONS, E. C. M.; ROSE, N. A. Whalewatching and the international whaling commission: a report of the 2007 sub-committee meeting. **Tourism in Marine Environments**, v. 5, n. 1, p. 67-71, 2008.

PARSONS, E. C. M.; LEWANDOWSKI, J.; LUCK, M. Recent advances in whale-watching research:2004-2005. **Tourism in Marine Environments**, v. 2, n. 2, p.119-132, 2006.

PETROCCHII, Mário. **Turismo: Planejamento e gestão - São Paulo: Futura, 1998**
SALLES, P. B. de. **Sistematização e análise das informações gerenciais e administrativas das unidades de conservação no Estado de Santa Catarina**. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2003.

SCHAFFAR, A.; GARRIGUE, C. **Review of commercial humpback whale watching activities in the South Pacific**. França: Fonds Français pour l'Environnement Mondial – FFEM, 2008.

WOODS-BALLARD et al. The sustainability of whale-watching in Scotland. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 11, n. 1, 2003.