

# MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DO VISITANTE APA COSTA DOS CORAIS PASSEIO NO RIO TATUAMUNHA



## RELATÓRIO FINAL

Dezembro de 2021



## **Elaboração**

ICMBio Costa dos Corais

## **Autores**

Eduardo Almeida

Jaiane Nascimento da Silva

Lilian Miranda Garcia

## **Diagramação**

Fernanda Kerline de Oliveira Correia

Jaiane Nascimento da Silva



Foto capa: Rafael Muniz

Foto contracapa: Luciano Cadisani

Imagem 01: Thiago Cavalcanti

Imagem 03: Rafael Munhoz

Imagem 02, 04 e 05: acervo do NCI Costa dos Corais

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>7</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>17</b>
<b>ANEXO I</b> .....	<b>20</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O passeio para avistamento do peixe-boi marinho é uma atividade de visitação já consolidada na APA Costa dos Corais. Regulamentada no Plano de Manejo de 2013, que caracteriza a atividade como de turismo de base comunitária, o passeio é realizado no Rio Tatuamunha, localizado na divisa dos municípios de São Miguel dos Milagres e Porto de Pedras em Alagoas. O passeio consiste em uma atividade embarcada em jangadas não motorizadas, com parada das embarcações próximo aos recintos dos peixes-boi da Base da Unidade de Conservação em Porto de Pedras. A atividade é de condução obrigatória e, atualmente, é realizada pela Associação Peixe-Boi (APB) sediada em Porto de Pedras.

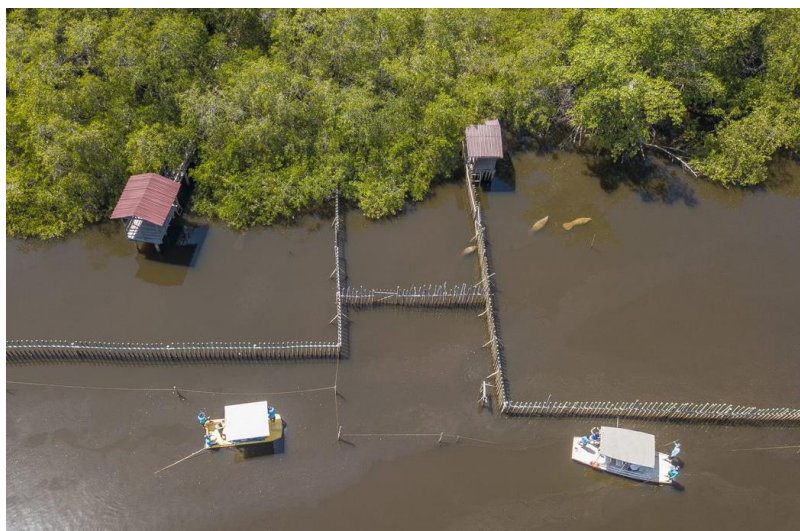


Imagem 1: Recinto da Base do ICMBio em Porto de Pedras recebendo as embarcações da Associação Peixe-Boi.

Além das normas de conduta, o regramento da Unidade de Conservação determina um número máximo de 70 visitantes por dia, distribuídos em 10 passeios diários, além de restrição de horário: entre 10:00hs e 17:00hs.

Na rotina de visitação da APB, os visitantes realizam agendamento prévio e são recepcionados na sede da Associação pelo condutor, participando de uma conversa inicial sobre a atividade que será realizada e a conduta a ser empregada no passeio. Após

esta fala, os grupos se deslocam até o ponto de embarque onde inicia a realização do passeio.



Imagens 2 e 3: recepção na sede da associação e passeio pelo Rio Tatuamunha.

Os condutores da Associação participam de processo de capacitação continuada realizado pelo ICMBio, APB e instituições parceiras. Em 2018, os condutores participaram do Curso de Interpretação Ambiental ministrado pela equipe do ICMBio e em 2021 foi realizado um curso de 8 horas de atualização.



Imagem 4 e 5: Curso de Interpretação Ambiental (2018) e Curso de Atualização (2021).

A visita em Unidades de Conservação visa, de forma geral, a sensibilização da sociedade sobre a importância da conservação da natureza. Para tal, qualificar as atividades é premissa básica para atingir esse objetivo. Nesse sentido, o monitoramento da experiência do visitante se torna ferramenta essencial para o aprimoramento das atividades.

Dentro dessa perspectiva, o ICMBio vem trabalhando no Programa de Monitoramento da Visitação considerando o perfil e a qualidade da experiência do visitante como peça fundamental na tomada de decisão do manejo do uso público.

Assim, a APA Costa dos Corais vem desenvolvendo estratégias que possibilitem incorporar a perspectiva do visitante ao arcabouço de informações geradas pelas gestões da UC e do uso público.

Como projeto piloto, foi desenvolvido um questionário para levantamento de perfil e qualidade da experiência do visitante para ser aplicado após o passeio de avistamento do peixe-boi no Rio Tatuamunha (Anexo I). O questionário está sendo aplicado em *google forms* e enviado via e-mail, pela Associação Peixe-Boi, para todos os participantes da atividade de visitação.

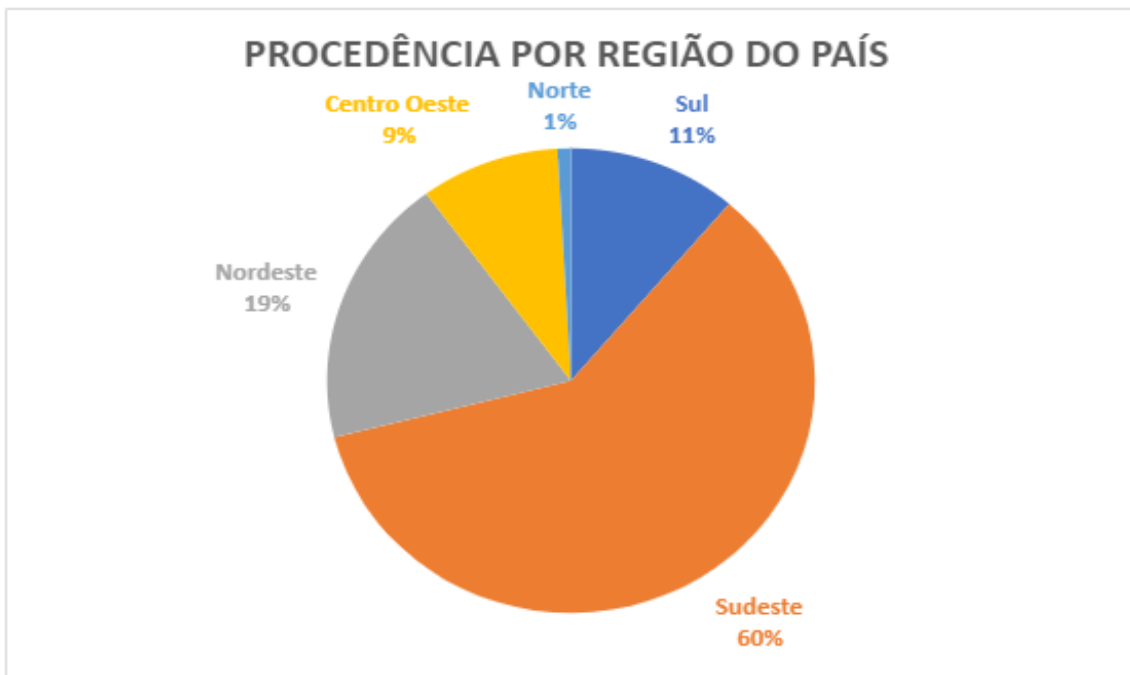
O presente relatório analisa 800 questionários relacionados às visitas realizadas entre os meses de janeiro a dezembro de 2021. Considerando o número de visitantes para esse período, 15.790 pessoas, 5,06% dos visitantes responderam ao questionário. Na análise dos resultados, que não necessitam de estratificação dos dados, tem-se um nível de confiança de 95% e margem de erro de 3,38%.

## 2. RESULTADOS

De acordo com os dados analisados, mais da metade dos visitantes da atividade de avistamento do peixe-boi são da região Sudeste do país, com destaque para o estado de São Paulo com 37% dos visitantes. Considerando que apenas 7 visitantes que responderam ao questionário se apresentaram como estrangeiros, se faz necessário verificação se o formulário somente em versão português é um empecilho para esse perfil de público.



Gráfico 01: Procedências dos visitantes que realizam o passeio (Questão 01)

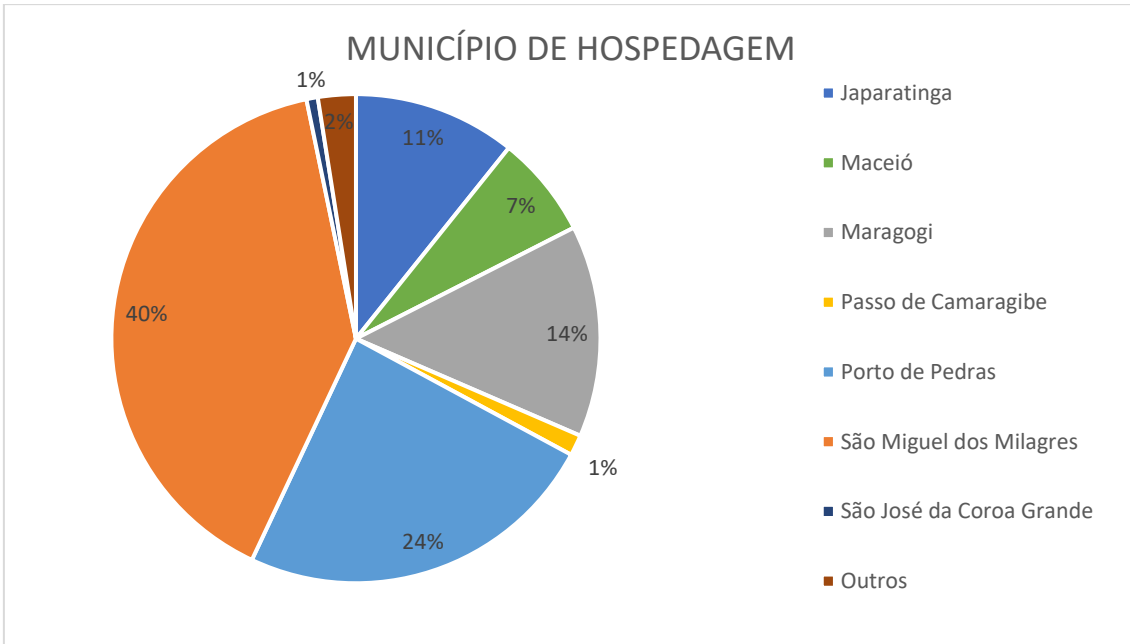


Mesmo o Nordeste sendo a segunda região do país em procedência de visitantes, destaca-se que apenas 6,88% (55 visitantes) que responderam ao questionário indicaram que são moradores do Estado de Alagoas.

Já em relação à hospedagem, foi constatado que 98,7% dos visitantes que contribuíram com a pesquisa se hospedaram em municípios do território da APA Costa dos Corais, com destaque para os municípios de São Miguel dos Milagres e Porto de Pedras, que juntos somam 64%.

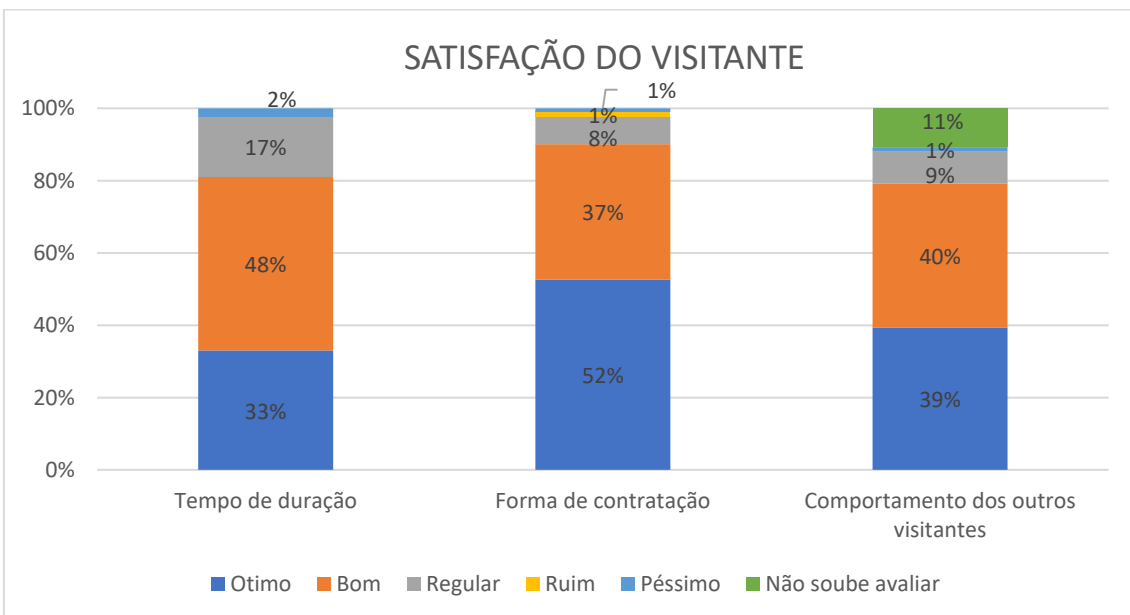
Gráfico 02: Município de hospedagem dos visitantes que realizaram o passeio (Questão 03)





Considerando o passeio de forma geral, os dados apresentam uma alta taxa de satisfação. Cerca de 89% dos visitantes que participaram da pesquisa indicaram nível de satisfação ótimo ou bom. Ressalta-se a avaliação sobre o tempo da visita, já que teve o menor índice de satisfação com 19% entre os níveis regular, ruim e péssimo.

Gráfico 03: Nível de satisfação dos visitantes com o passeio (Questões 14, 15 e 16)



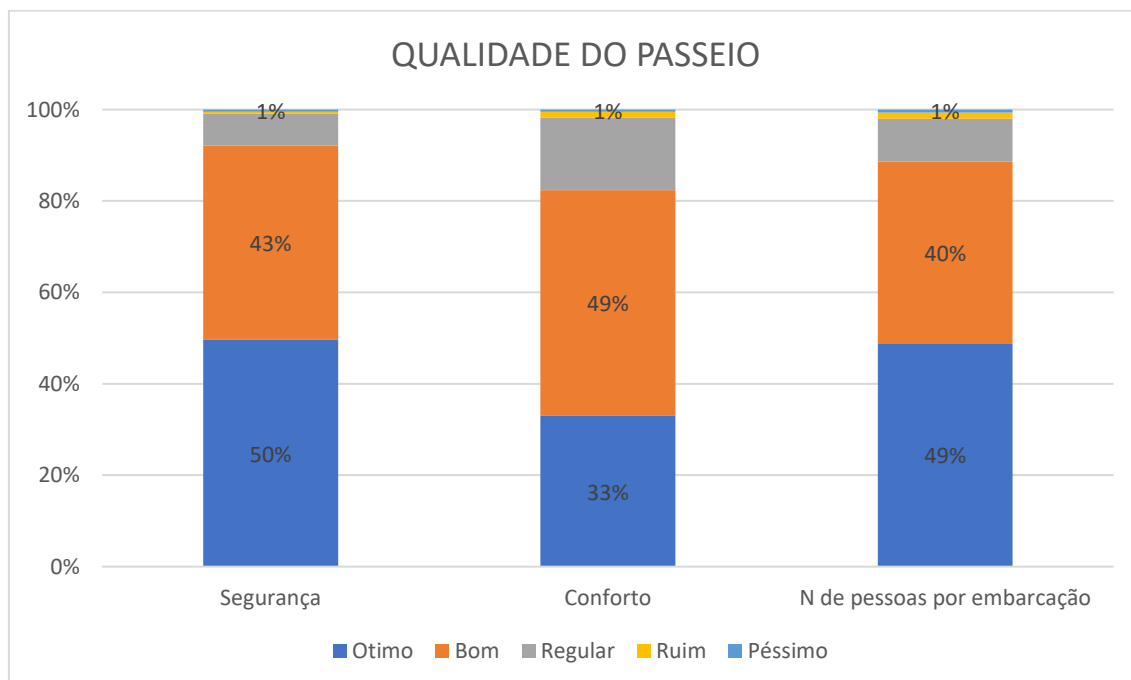
Ainda sobre satisfação do visitante, destaca-se o índice de 38% de insatisfação com o custo do passeio, considerando o valor acima do esperado.

Gráfico 04: Nível de satisfação com o custo do passeio (Questão 13)



Foi identificado um bom nível de satisfação em relação à qualidade do passeio embarcado. Considerando os níveis ótimo e bom, as indicações em relação a segurança superou os 90%.

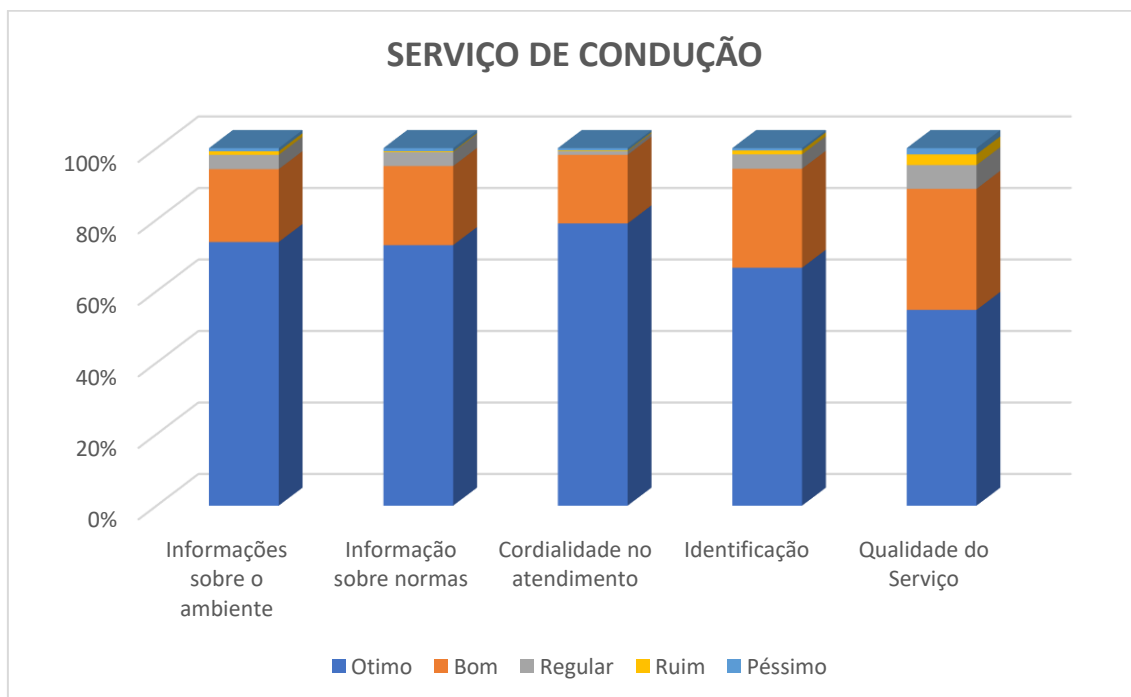
Gráfico 05: Nível de satisfação com a qualidade do passeio embarcado considerando os itens segurança, conforto e número de pessoas na embarcação (Questões 05, 06 e 07)



Já o número de visitantes por embarcação se mostrou satisfatório (indicação ótimo ou bom) para 89% dos visitantes que participaram da pesquisa. Além das questões relacionadas aos impactos negativos aos atributos da Unidade de Conservação, principalmente aos peixes-boi, o nível de aglomeração esperado por cada visitante é fator importante para a qualidade da experiência.

A condução de visitantes é realizada pelos condutores das embarcações que acompanham os grupos durante todo o passeio. Assim, buscando aprimoramento da atividade, é importante uma análise focada neste serviço. Os dados demonstram que os visitantes que contribuíram com a pesquisa se mostram satisfeitos com o serviço de condução ofertado e com as informações passadas.

Gráfico 06: Nível de satisfação dos visitantes em relação ao serviço de condução  
(Questões 08, 09, 10 e 11)



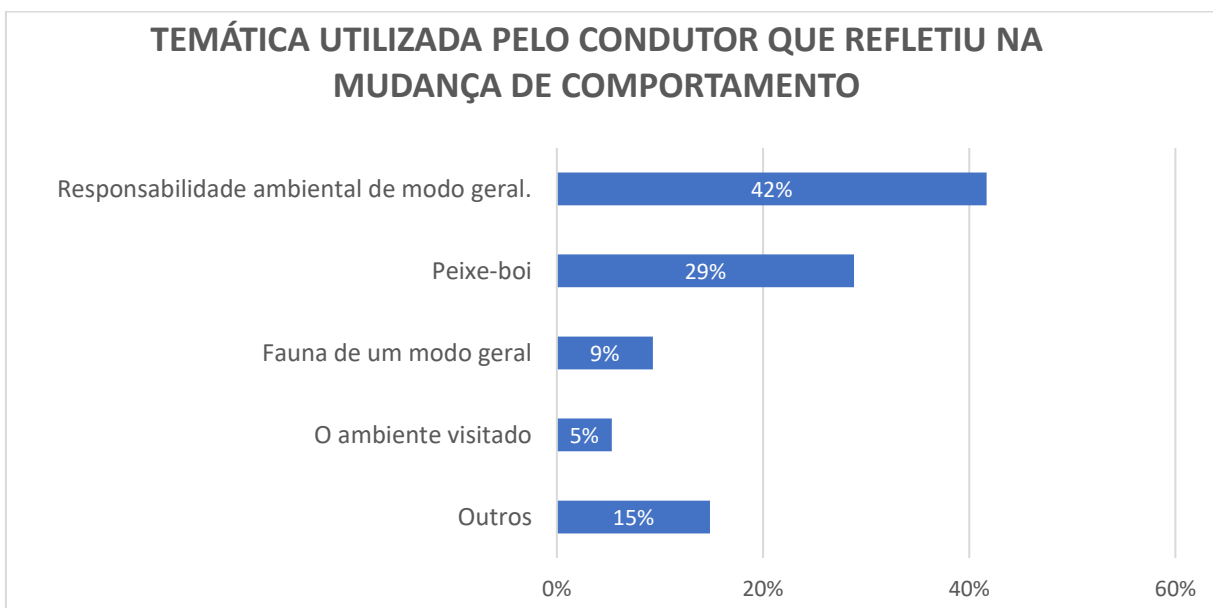
A principal ferramenta utilizada pelos condutores para sensibilizar o visitante é a interpretação ambiental, que reúne estratégias de comunicação destinadas a revelar os significados dos recursos ambientais, históricos e culturais, a fim de provocar conexões pessoais entre o público e o patrimônio protegido. Dos visitantes, 56% informaram que repensaram algum tipo de comportamento relacionado à preservação ambiental a partir das informações ou ações realizadas pelo condutor, ou seja, mais da metade dos visitantes se sensibilizou com as questões ambientais por intermédio da condução. Considerando que não existe um histórico de análise da efetividade da interpretação ambiental, estes dados servirão de linha de base para o monitoramento das ações interpretativas.

Gráfico 07: Indicação de mudança de comportamento dos visitantes a partir da atividade realizada (Questão 12)



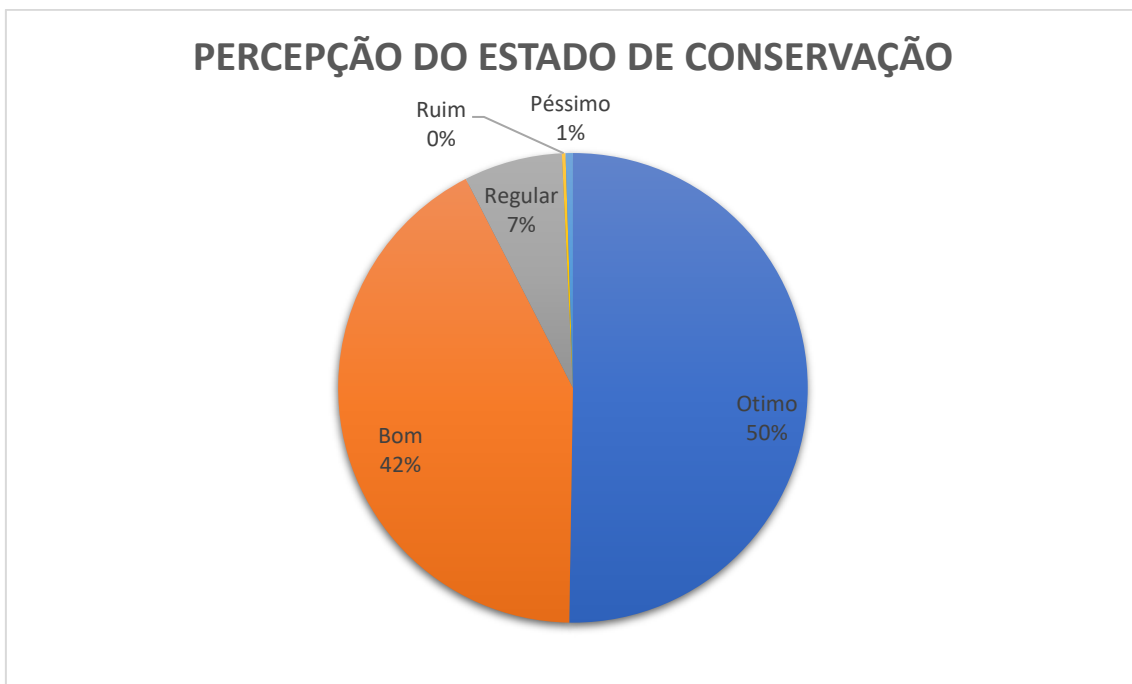
Quando questionados sobre qual ação/informação os fizeram, identificou-se que a temática “responsabilidade ambiental de um modo geral” é o principal agente modificador do comportamento dos visitantes; em um universo de 451 respostas, 42% indicaram o tema.

Gráfico 08: Temas abordados no passeio indicados como sendo principais para a mudança de comportamento (Questão 12.1)



Quando questionados sobre sua percepção do estado de conservação do ambiente, 92% dos visitantes que participaram da pesquisa indicaram como ótimo ou bom.

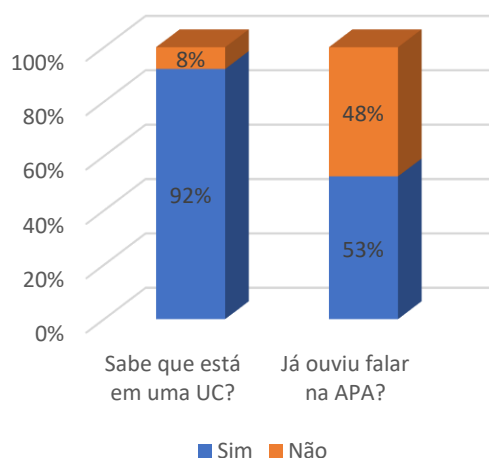
Gráfico 09: Informações sobre a percepção do visitante sobre o estado de conservação do ambiente (Questão 18)



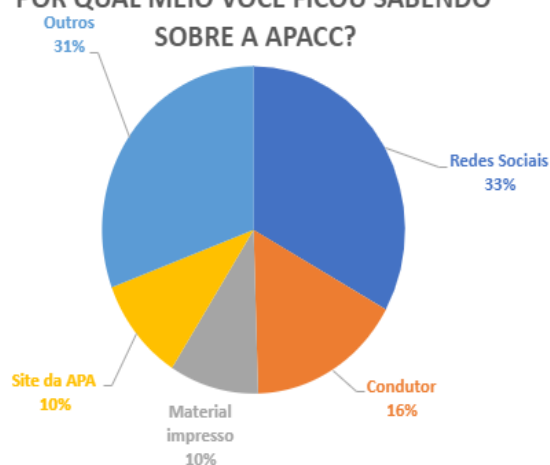
Já em reação à Unidade de Conservação, mais de 90% sabem que a área é uma UC e cerca de 50% já ouviram falar na APACC. Diante dos dados, é importante intensificar as ações de comunicação da APACC com os visitantes. Entre as mais de 400 respostas recebidas, as redes sociais foram o meio de comunicação mais acessado pelos visitantes para obter essa informação.

Gráficos 10 e 11: Informações sobre se sabe que está em uma área protegida e onde obteve essa informação (Questões 20 e 21)

### CONHECIMENTO SOBRE A UC



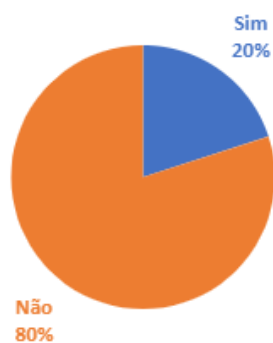
### POR QUAL MEIO VOCÊ FICOU SABENDO SOBRE A APACC?



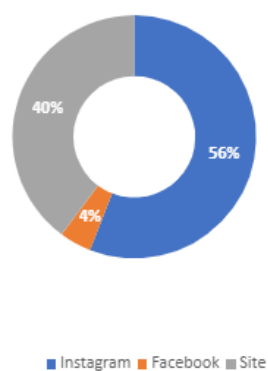
No entanto, as plataformas digitais da APACC não são muito conhecidas pelos visitantes, apenas 20% indicaram que frequentam as mídias digitais da UC. Dentre as respostas que indicaram que conhecem as redes da APACC, a plataforma mais acessada foi o *Instagram* seguida pelo site.

Gráfico 12 e 13: Informações sobre uso de mídias digitais da UC (Questão 26)

### ACESSOU ALGUM MEIO DE COMUNICAÇÃO DA APACC?

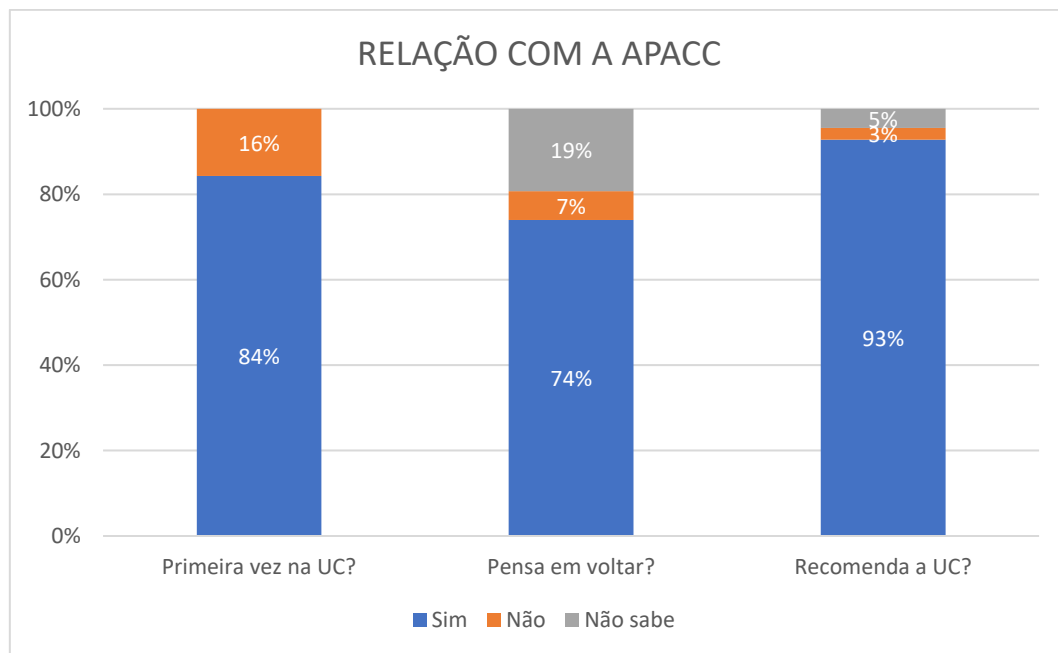


### PLATAFORMAS DIGITAIS DA APACC



Mais de 80% dos visitantes que responderam ao questionário informaram que é a primeira vez que visitam a UC e cerca de 70% pretende voltar, o que reforça o alto grau de satisfação do visitante.

Gráfico 14: Informações sobre a experiência de visita da APACC (Questões 23, 24 e 25)



Sobre o questionário, os visitantes entenderam como uma iniciativa positiva mesmo que alguns tenham achado muito longo.

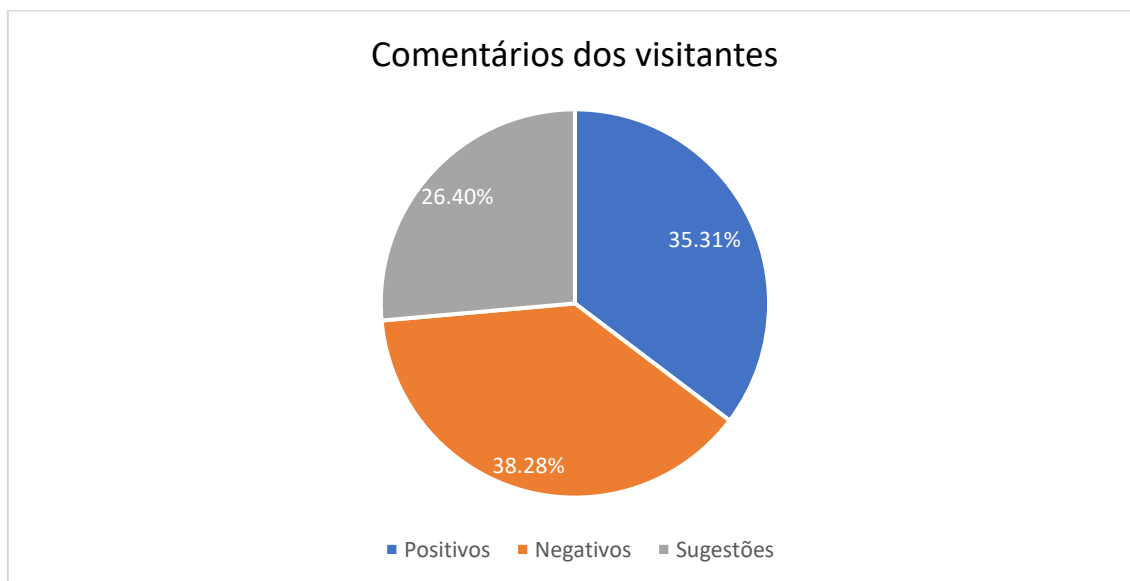
Gráfico 15: Informações sobre avaliação do questionário (Questões 27)





Os 303 comentários registrados no questionário foram classificados entre aspectos positivos, negativos e sugestões.

Gráfico 16: Informações sobre avaliação do questionário (Questão 28)



Quando analisados os comentários negativos, 34% estão relacionados às questões externas à atividade realizada pela APB, como falta de infraestrutura do município, crescimento desordenado e lixo destinado indevidamente. Já 45% das sugestões estão relacionadas a melhoria do serviço, com destaque para a inclusão de mais atrações e informações no passeio. Destaca-se, também, nos comentários positivos os elogios aos condutores de visitantes.

Foto: Cláudio Sampaio



## CONCLUSÕES

A partir da análise dos dados dos questionários seguem algumas ações para qualificar a experiência do visitante e aperfeiçoar o monitoramento da atividade:

1. Considerando o baixo índice de estrangeiros, verificar junto a APB a estimativa desses visitantes para avaliar a necessidade de versão do questionário em outras línguas;
2. Frente ao baixo número de visitantes locais, buscar estratégias para realização da atividade pelos moradores da região;
3. Reforçar a divulgação da atividade em outros municípios da APACC;
4. Mesmo que historicamente o passeio tenha foco no tema peixe-boi e que a espécie seja uma espécie bandeira, deve-se dar continuidade aos esforços para abordar o ambiente manguezal como um todo. Além disso, tendo em vista a avaliação dos visitantes em relação ao tempo do passeio e o custo, sugere-se que a APB que retorne com a realização da trilha no mangue no roteiro do passeio, agregando, assim, mais uma atividade que reforce a importância da conservação do ambiente estuarino;
5. Considerando a experiência dos participantes do questionário, o número de visitantes por embarcação se mostrou adequado;
6. Buscar parceria da APB e comunidade local para realização de mutirões de limpeza no Rio Tatuamunha, fazendo divulgação dos resultados na APB e em outros locais;
7. Buscar melhoria da infraestrutura de embarque;
8. Ampliar a divulgação das plataformas digitais da APACC para os visitantes deste passeio e buscar outros meios de divulgação da UC na sede do APB, como por exemplo a disponibilização de vídeos na recepção dos visitantes;
9. Os comentários e sugestões indicados nos questionários serão repassados na íntegra para a Associação Peixe-Boi.



## ANEXO I – QUESTIONÁRIO

1. Onde você reside (país)?
2. Em qual estado reside?
3. Em qual município você está/estava hospedado quando fez o passeio?
4. Qual a data da realização do passeio?
5. Como você avalia a segurança da embarcação?
6. Como você avalia o conforto da embarcação?
7. Como você avalia a quantidade de pessoas na embarcação?
8. Como você avalia o condutor da embarcação em relação as informações sobre o ambiente natural?
9. Como você avalia o condutor da embarcação em relação a sua apresentação (fardamento e identificação)?
10. Como você avalia o condutor em relação a cordialidade do atendimento?
11. Como você avalia o condutor da embarcação em relação a informações sobre conduta e normas de visitação?
12. Alguma ação/informação do condutor te fez repensar algum comportamento seu em relação a preservação ambiental?
12.1 Se na questão anterior você marcou “Sim”, a ação/informação abordada pelo condutor tem relação com qual tema:
13. Como você avalia o preço do passeio?
14. Como você avalia o tempo de duração do passeio?
15. Como você avalia a forma de contratação do passeio?
16. Como você avalia o comportamento dos outros visitantes em relação ao ambiente natural?
17. Qual das frases mais se aproxima da sua experiência com a cultura local:
18. Como você avalia o estado de conservação do ambiente natural?
19. De modo geral, qual o seu grau de satisfação com o passeio?
20. Você sabia que está/estava visitando uma área protegida?
21. Já ouviu falar na APA Costa dos Corais?
21.1 Se na questão anterior você marcou a opção “Sim”, citar o principal meio de informação:
22. O que achou da região da APA Costa dos Corais de acordo com a sua expectativa?
23. Foi a primeira vez que visitou a APA Costa dos Corais?
23.1 Se na questão anterior você marcou a opção “Não”, o que achou em relação a sua visita anterior?
24. Pensa em voltar a APA Costa dos Corais?
25. Recomendaria a APA Costa dos Corais para outra pessoa?
26. Você já acessou algum meio de comunicação da APA Costa dos Corais (Site, Facebook, Instagram, etc)?
26.1 Se na questão anterior você marcou a opção “Sim”, qual o principal meio de comunicação que você acessa/acessou?
27. O que você achou deste questionário?
28. Deseja registrar algum comentário?