

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



RELATÓRIO FINAL

DEZEMBRO DE 2022





**Elaboração**

ICMBio Costa dos Corais

**Autores**

Eduardo Almeida

Fernanda Kerline de Oliveira Correia

Jaiane Nascimento da Silva

Lilian Miranda Garcia

**Diagramação**

Fernanda Kerline de Oliveira Correia

Jaiane Nascimento da Silva

**Foto capa: Rafael Muniz**

**Fotos contracapa: Cláudio Sampaio**

**Sumário: Rafael Muniz e Cláudio Sampaio**

# SUMÁRIO

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| INTRODUÇÃO.....             | 3  |
| RESULTADOS.....             | 6  |
| CONCLUSÕES.....             | 16 |
| ANEXO I – QUESTIONÁRIO..... | 19 |



## 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 do ICMBIO 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 e 2: Recinto da Base do ICMBio em Porto de Pedras recebendo as embarcações da Associação Peixe-Boi e dois Peixes-boi no recinto.

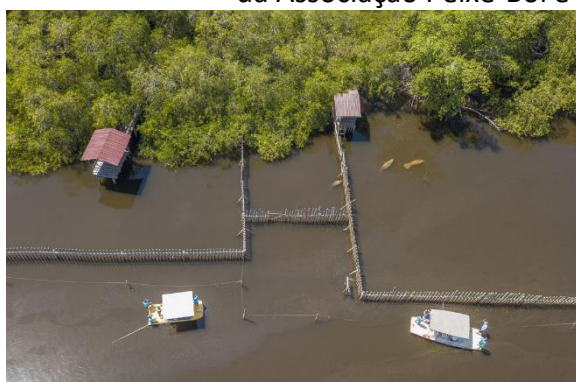


Foto: Thiago Cavalcanti



Foto: Edson Acioli

Além das normas de conduta, o regramento da Unidade de Conservação determina um número máximo de 70 visitantes por dia distribuídos em embarcações de até 15 passageiros, além de restrição de horário: entre 08:00hs e 17:00hs. A alteração do tamanho das embarcações e a ampliação do horário, das 10:00hs às 17:00hs 08:00hs às 17:00hs foi realizada no final de 2022 em função de questões operacionais relacionadas ao assoreamento do rio. Assim, as discussões sobre o impacto dessas alterações na experiência do visitante poderão ser discutidas somente no relatório de 2023.

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 3 e 4: Passeio pelo Rio Tatuamunha



Fotos: Rafael Muniz

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 5 e 6: Curso de Interpretação Ambiental (2018) e Curso de Atualização (2021).



Foto: ICMBio

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 vem sendo aplicado desde 2021 em formato *Google Forms* e enviado via e-mail pela Associação Peixe-Boi para todos os participantes da atividade de visitação.

O presente relatório analisa 671 questionários relacionados às visitas realizadas entre os meses de janeiro a dezembro de 2022. Considerando o número de visitantes para esse período de 16.268 pessoas, 4,12% 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 3,7%.

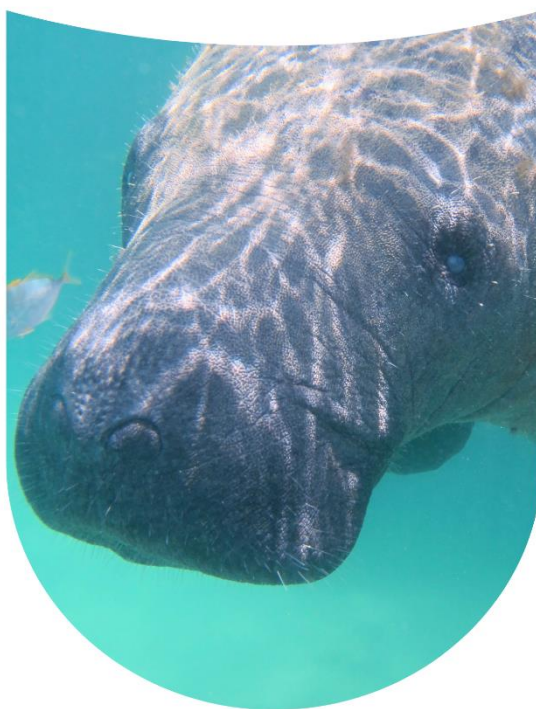
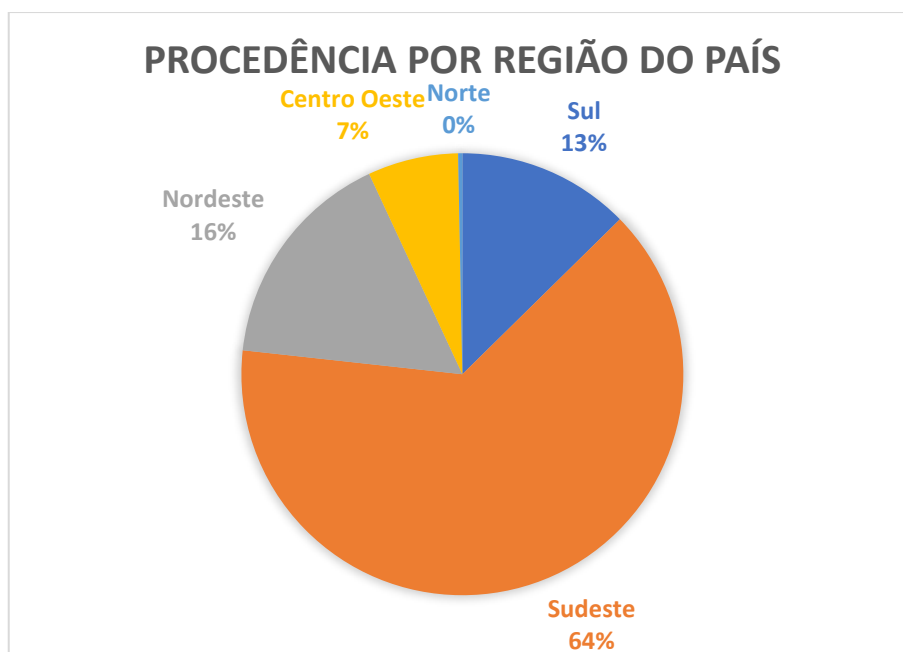


Foto: Cláudio Sampaio

## 1. 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 34% dos visitantes. Considerando que apenas 22 visitantes que responderam ao questionário se apresentaram como estrangeiros, se faz necessário verificar se o formulário somente em versão português é um empecilho para esse perfil de público.

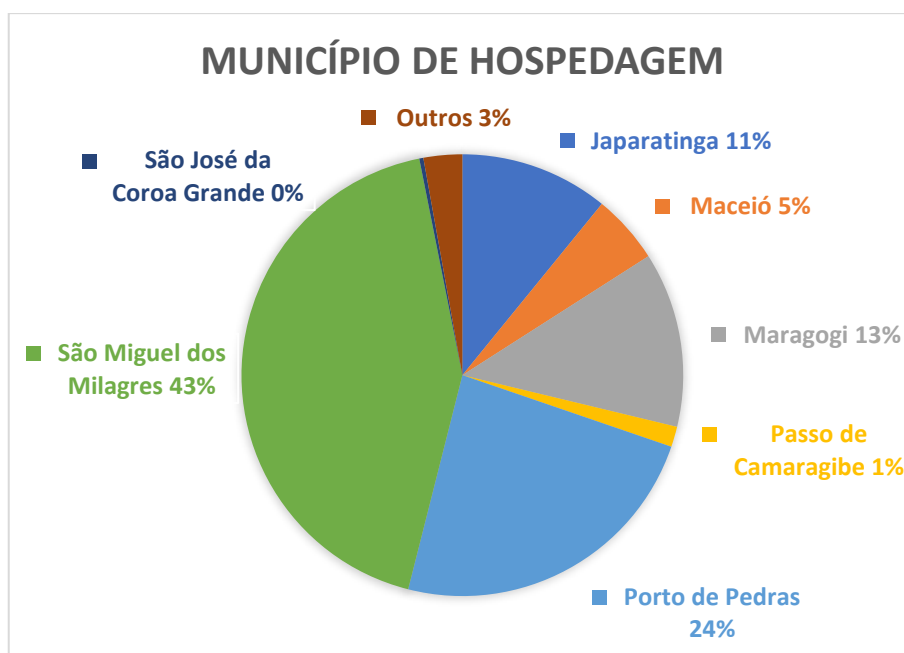
Gráfico 01: Procedências dos visitantes que realizam o passeio (Questão 01)



Mesmo o Nordeste sendo a segunda região do país em procedência de visitantes, destaca-se que apenas 4,92% (33 visitantes) que responderam ao questionário indicaram que são moradores do Estado de Alagoas.

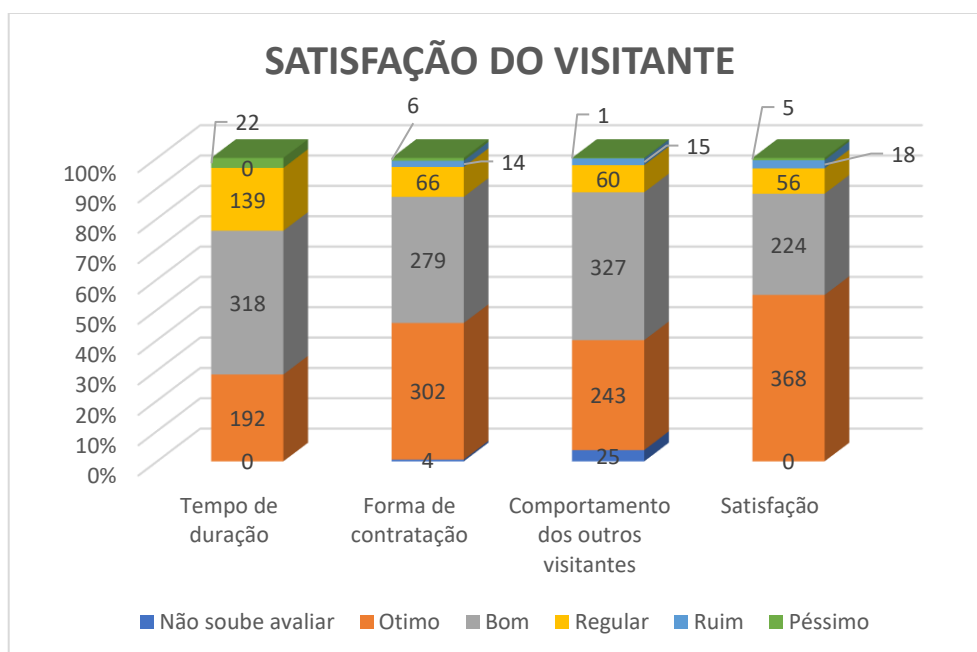
Já em relação à hospedagem, foi constatado que 97,1% dos visitantes que contribuíram com a pesquisa se hospedaram em municípios do território da APA Costa dos Corais, com destaque para os municípios de São Miguel dos Milagres e Porto de Pedras, que juntos somam 68,5%.

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. Constatou-se que 88,2% 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 23% entre os níveis regular, ruim e péssimo.

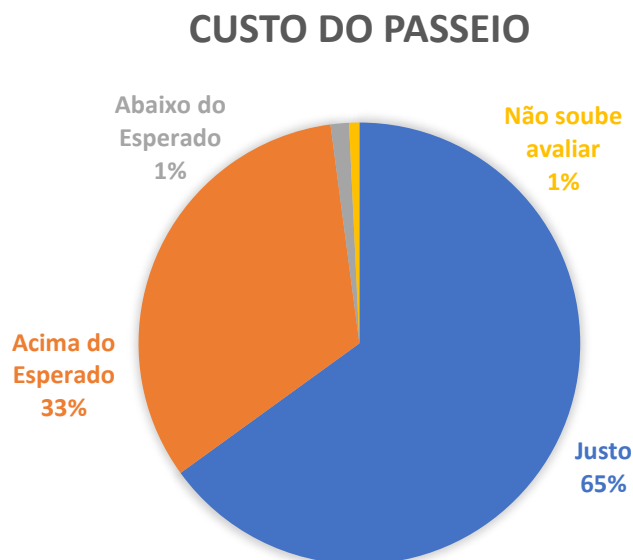
Gráfico 03: Nível de satisfação dos visitantes com o passeio (Questões 14, 15 e 16)





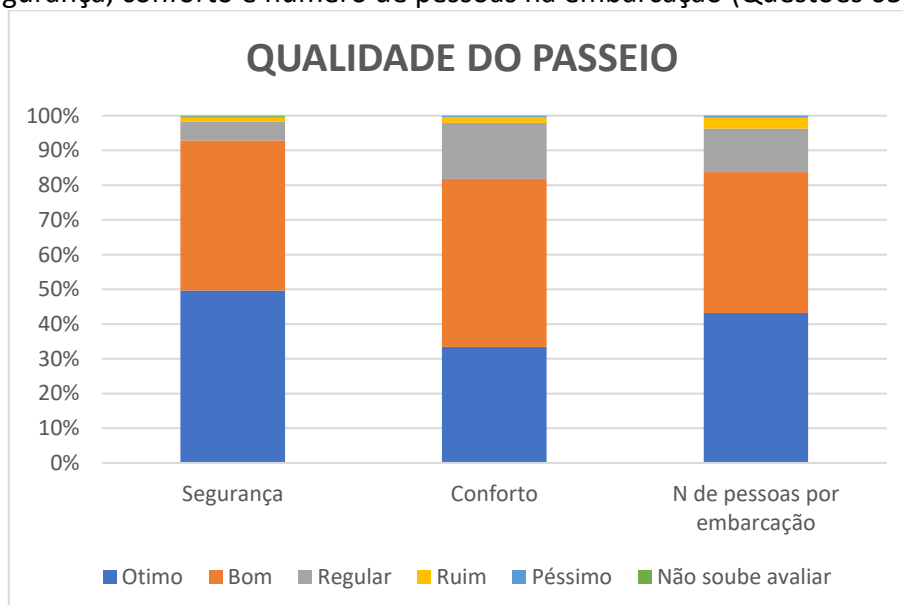
Ainda sobre satisfação do visitante, destaca-se o índice de 33% de insatisfação com o custo do passeio, considerando o valor acima do esperado.

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 92,8%.

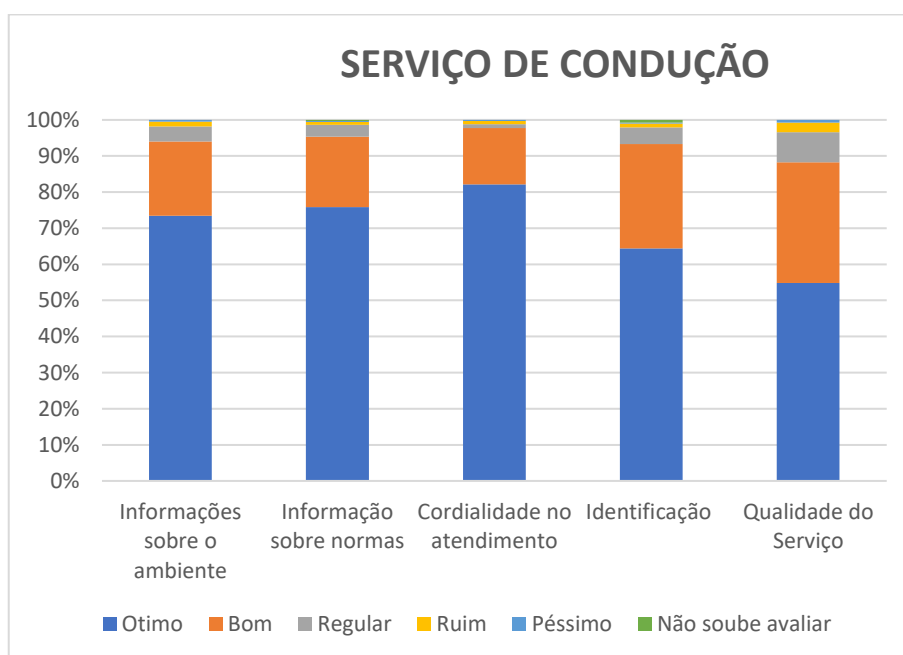
Gráfico 05: Nível de satisfação com a qualidade do passeio embarcado considerando os itens segurança, conforto e número de pessoas na embarcação (Questões 05, 06 e 07)



Já o número de visitantes por embarcação se mostrou satisfatório (indicação ótimo ou bom) para 83% 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 que responderam ao questionário, 72% informaram que repensaram algum tipo de comportamento relacionado

à preservação ambiental a partir das informações ou ações realizadas pelo condutor. Este resultado é considerado um avanço significativo e reforça a importância das capacitações continuadas e da interpretação ambiental visto que os dados da pesquisa do ano de 2021 apontaram que 56% dos visitantes indicaram essa posição.

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



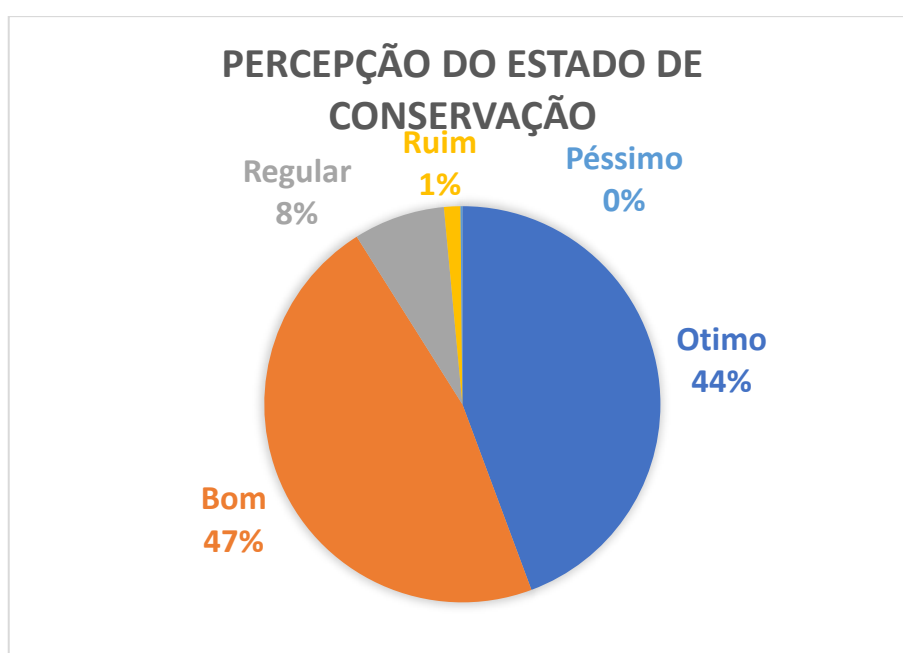
Quando questionados sobre qual ação/informação os fizeram, identificou-se que a temática “responsabilidade ambiental de um modo geral” é o principal agente modificador do comportamento dos visitantes; em um universo de 487 respostas, 50,5% indicaram o tema.

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



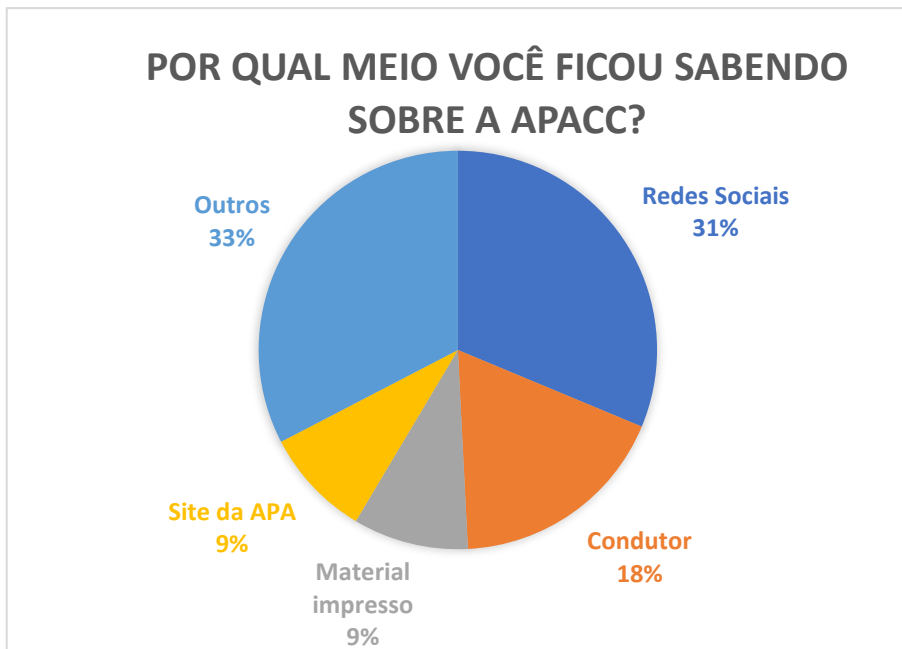
Quando questionados sobre sua percepção do estado de conservação do ambiente, 91% dos visitantes que participaram da pesquisa indicaram como ótimo ou bom.

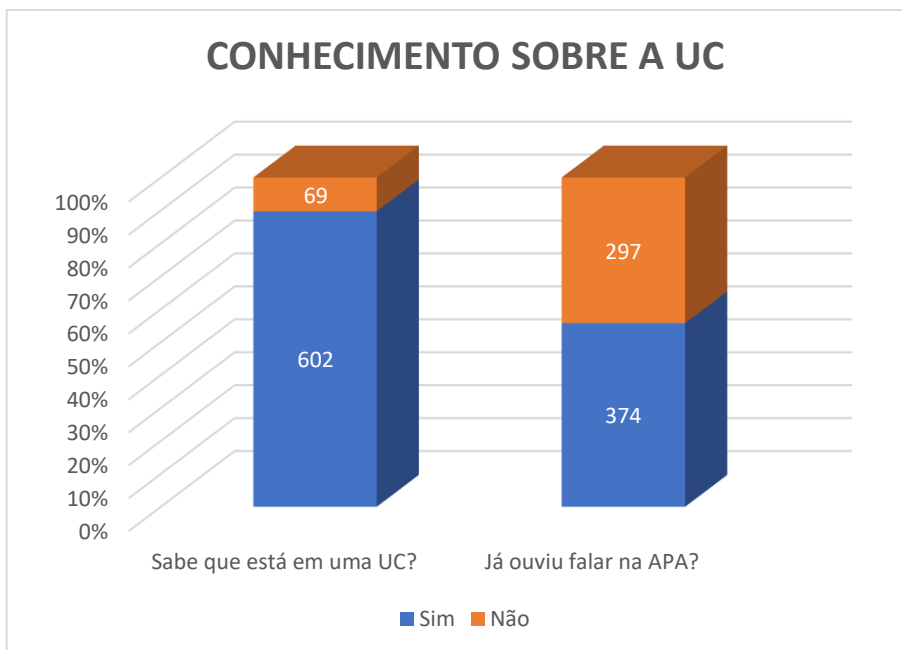
Gráfico 09: Informações sobre a percepção do visitante sobre o estado de conservação do ambiente (Questão 18)



Já em reação à Unidade de Conservação, mais de 90% sabem que a área é uma UC e cerca de 55% já ouviram falar na APACC. Diante dos dados, é importante intensificar as ações de comunicação da APACC com os visitantes. Entre as mais de 300 respostas recebidas, as redes sociais foram o meio de comunicação mais acessado pelos visitantes para obter essa informação.

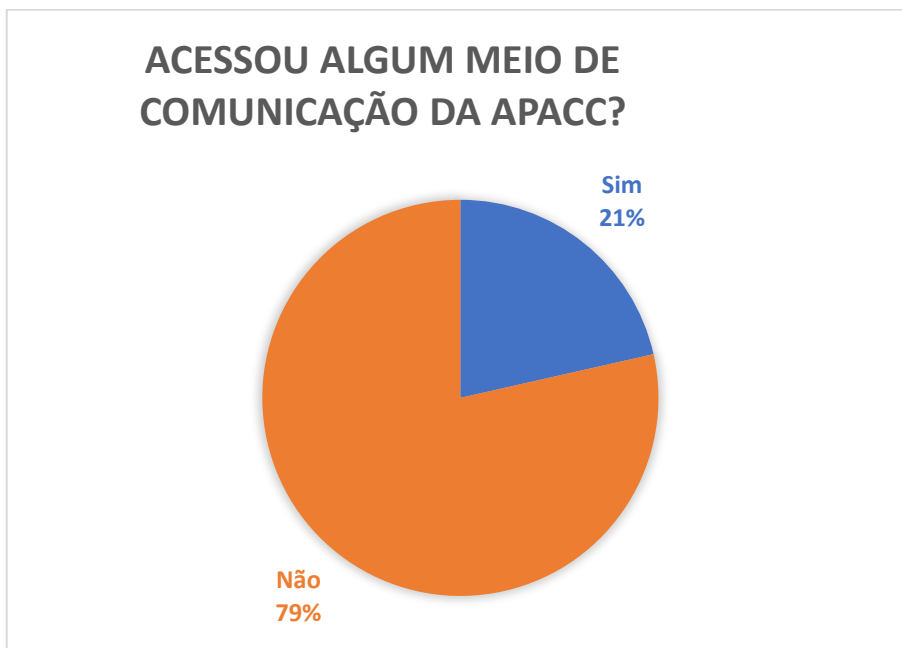
Gráficos 10 e 11: Informações sobre se sabe que está em uma área protegida e onde obteve essa informação (Questões 20 e 21)

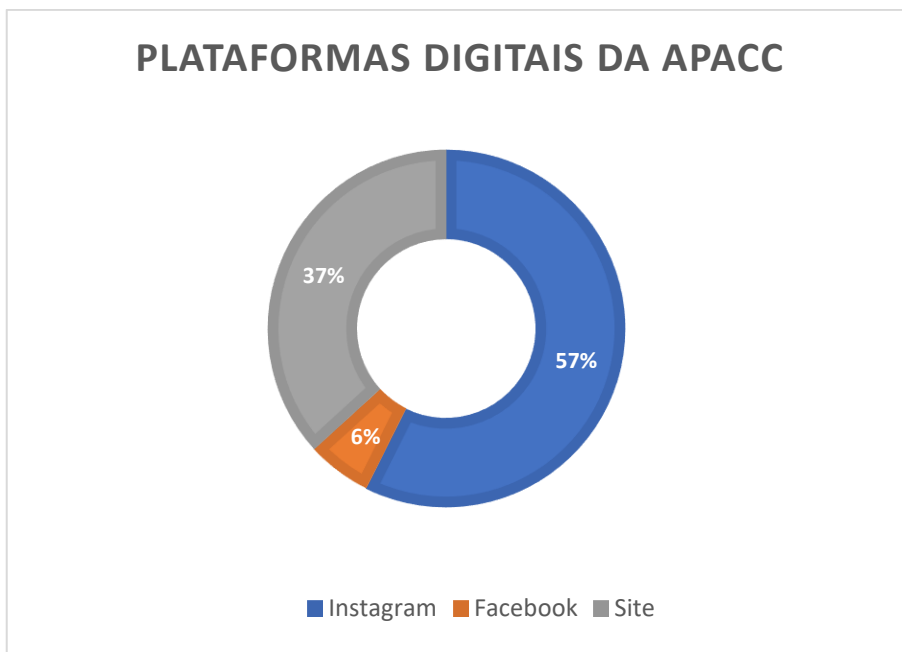




No entanto, as plataformas digitais da APACC não são muito conhecidas pelos visitantes, apenas 21% indicaram que frequentam as mídias digitais da UC. Dentre as respostas que indicaram que conhecem as redes da APACC, a plataforma mais acessada foi o *Instagram* seguida pelo site.

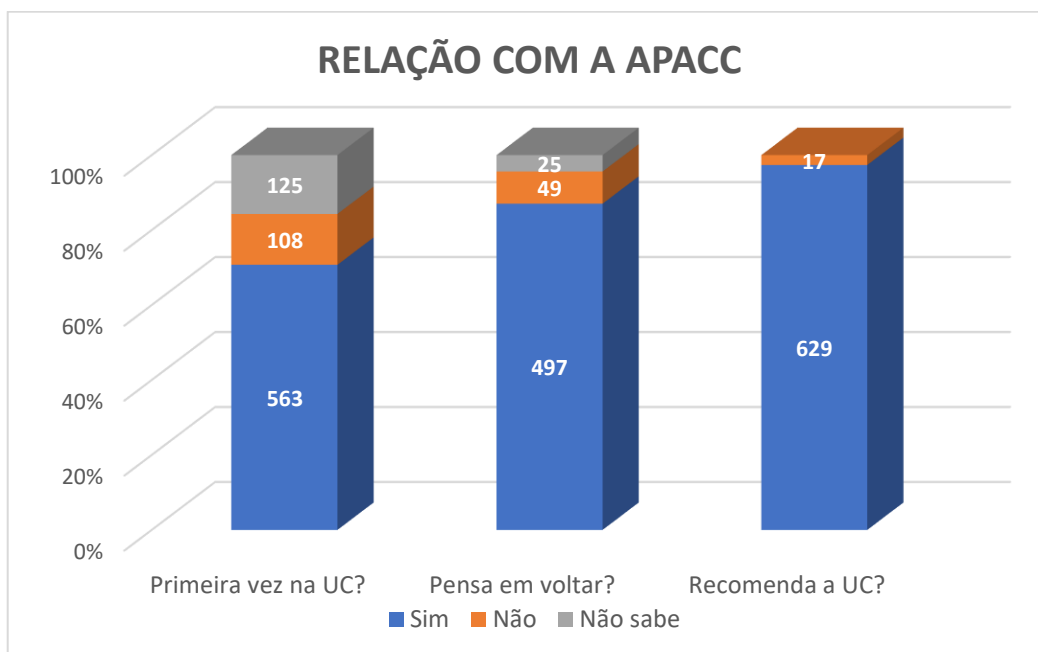
Gráfico 12 e 13: Informações sobre uso de mídias digitais da UC (Questão 26)





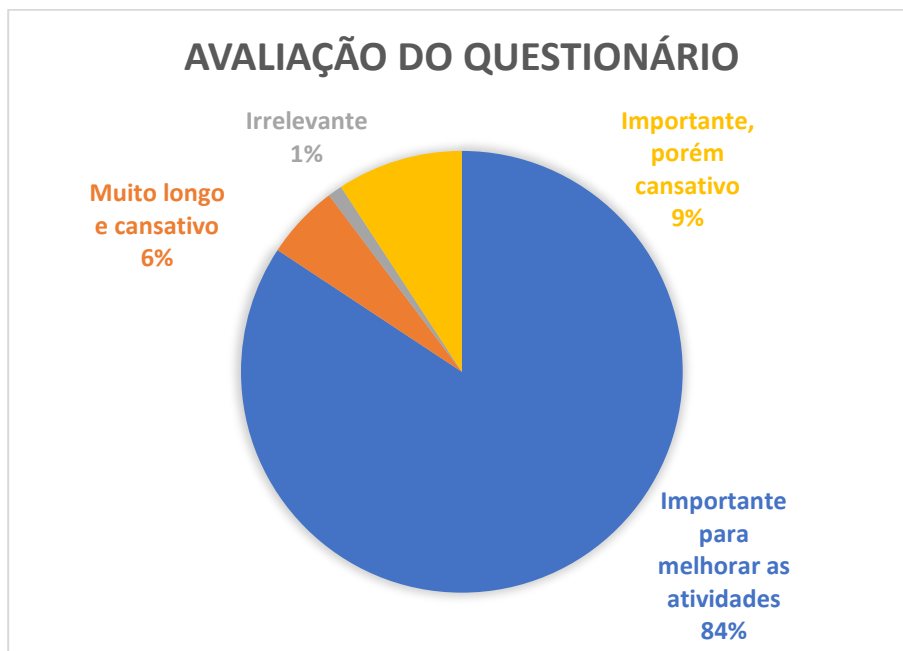
Mais de 80% dos visitantes que responderam ao questionário informaram que é a primeira vez que visitam a UC e cerca de 70% pretende voltar, o que reforça o alto grau de satisfação do visitante.

Gráfico 14: Informações sobre a experiência de visitação 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 257 comentários registrados no questionário foram classificados entre aspectos positivos, negativos, sugestões e questões externas a Associação Peixe-boi.

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





Quando analisados os comentários, 18% estão relacionados às questões externas à atividade realizada pela APB, como falta de infraestrutura do município, crescimento desordenado e lixo destinado indevidamente. Já 22% das sugestões estão relacionadas a melhoria do serviço, com destaque para a inclusão de mais atrações e informações no passeio. Destaca-se, também, os comentários positivos os elogios aos condutores de visitantes.

## 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 apresentados nos resultados, 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. 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;
8. Melhorar a estrutura de embarque;
9. Dar continuidade à capacitação dos condutores.
10. O relatório completo, inclusive comentários e sugestões indicados nos questionários serão repassados na íntegra para a Associação Peixe-Boi;
11. Para divulgação no site do ICMBio serão excluídos nos nomes dos condutores;
12. Dar continuidade à capacitação dos condutores.



Foto: Rafael Muniz

## 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?   |



Foto: Rafael Muniz

