PROJETO NORONHA II

Pesquisa de Mercado

Realização

ESPM Jr.

Consultores envolvidos

Ana Paula Pimentel

Betina Rittmeyer

João Pedro Brandão

Sumário

1. INTRODUÇÃO 5

2. ESTUDO DO NEGÓCIO 5

2.1. Fernando de Noronha 5

2.2. Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha 6

2.3. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade 7

3. METODOLOGIA DA PESQUISA 8

3.1. Objetivos de Pesquisa 8

3.1.1. Objetivo Geral 9

3.1.2. Objetivos Específicos 9

3.1.3. Público-Alvo 10

3.1.4. Local de Aplicação 10

4. QUESTIONÁRIO 10

5. ANÁLISES DE DADOS 15

5.1. Perfil 16

5.2. Conhecimento do Parque Nacional 19

5.3. Taxa de Preservação Ambiental e o Ingresso do Parque 23

5.4. Pontos Turísticos 24

5.5. Condições do Parque 29

5.6. Serviços 33

5.7. Infraestrutura 37

5.8. Sugestões dos respondentes 39

6. ANÁLISES COMPARATIVAS 43

6.1. Perfil 43

6.2. Conhecimento do Parque Nacional 44

6.3. Taxa de Preservação Ambiental e o Ingresso do Parque 46

6.4. Pontos Turísticos 48

6.5. Condições do Parque 52

6.6. Serviços 55

6.7. Infraestrutura 57

6.8. Nota de recomendação e experiência do Parque e da Ilha 62

7. ANÁLISE DOS DADOS CRUZADOS 63

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES 69

1. Introdução

O projeto Noronha consiste em um plano de Pesquisa de Mercado da ESPM Jr., contratada pela empresa Econoronha para a realização de uma avaliação de satisfação dos clientes do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha aplicada em campo.

A pesquisa realizada entre os dias 24 a 27 de maio, é parte do processo do Programa de Monitoramento do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade e foi formulada em alinhamento com o edital do Instituto.

2. Estudo do Negócio

2.1. Fernando de Noronha

Fernando de Noronha é um arquipélago brasileiro pertencente ao estado de Pernambuco e composto por 21 ilhas, ilhotas e rochedos. Ocupa uma área total de 26 km² — dos quais 17 km² são da ilha principal — e se situa no Oceano Atlântico. Atualmente Fernando de Noronha é gerida por um administrador-geral designado pelo governo do estado. A maior parte do arquipélago foi declarada Parque Nacional, com cerca de 11,270 hectares, isso ocorre para a proteção das espécies endêmicas existentes na ilha. Tal parte do arquipélago, o Parque Nacional, é administrada atualmente pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio).

Além do Parque, o arquipélago também conta com um Centro Comercial localizado na Vila dos Remédios, o qual não é considerado capital pelo fato da Ilha ser um distrito estadual.

Os voos para Fernando de Noronha partem de Natal e Recife – a viagem leva aproximadamente 1h 20min, além disso, o turismo no arquipélago é regularizado através do pagamento de uma taxa.

No ano de 2001 a UNESCO declarou Fernando de Noronha como Patrimônio Natural da Humanidade. É importante mencionar, que para entrar na

ilha, é exigido o pagamento de uma taxa de permanência, conhecida como Taxa de Preservação Ambiental (TPA), cuja cobrança e arrecadação são responsabilidades do Governo Estadual de Pernambuco, assim como a administração do Distrito de Fernando de Noronha. A taxa varia de acordo com os dias de permanência e é cobrada em UFIRs, o que consta atualmente um valor diário fixado de R$ 64,25 por pessoa. A mesma deve ser paga ainda no aeroporto no momento de desembarque ou pela internet.

2.2. Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha

O Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha (ParNaMar) foi criado em 1988, pelo Decreto Federal nº96.693, e é subordinado ao ICMBio. O Parque possui uma área total de 112,7 km², inclui 2/3 da ilha principal e as demais ilhas secundárias. Além disso, tem como objetivo proteger os ecossistemas marinhos e terrestres, preservando a fauna, a flora e os demais recursos naturais.

O ParNaMar proporciona oportunidades controladas de visitação, lazer, educação ambiental e pesquisa científica e também contribui para a preservação dos sítios históricos. Dentre os diversos atrativos oferecidos pelo Parque, encontram-se trilhas, praias e mirantes, como a Praia do Sancho, Baía dos Porcos, Praia da Atalaia, Baía dos Golfinhos, Baía do Sueste e Praia do Leão.

O Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha conta também com uma variedade de piscinas naturais, as quais necessitam agendamento prévio, conhecidas como Atalaia, Pontinha-Pedra alta, Abreus e São José, além das trilhas Baía do Sancho**,** Trilha do Farol**,** Ponta do Capim- Açu**,** Pontinha-Pedra alta.

O valor cobrado pelo ingresso do ParNaMar é de R$ 75,00 para os brasileiros, e R$ 150,00 para estrangeiros. Este valor é valido por 10 dias e confere ao visitante o direito de acesso a todas as áreas do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha destinadas ao uso do público. É importante ressaltar que serviços terceirizados especializados devem ser contratados a parte.

A arrecadação deste ingresso tem cerca de 70% do seu valor revertido a ações de melhorias diretas ao Parque Nacional através de projetos de reforma e manutenção de trilhas, folheteria, sinalização interpretativa, implementação e manutenção do Centro de Visitantes. Sendo assim, todo visitante colabora diretamente com a conservação dos recursos naturais e a preservação de toda beleza cênica deste arquipélago.

2.3. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade

O Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade foi criado em agosto de 2007 pela Lei 11.516 (vide anexo), com sede nacional em Brasília, Distrito Federal e é uma autarquia, um órgão da Administração Pública com o poder de autoadministração, nos limites estabelecidos em lei. O ICMBio é ainda vinculado ao Ministério do Meio Ambiente como parte do Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama).

De acordo com site oficial, a missão do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade é proteger o patrimônio natural e promover o desenvolvimento socioambiental. Isto se dá através da administração de Unidades de Conservação federais, da promoção do desenvolvimento socioambiental das comunidades tradicionais naquelas consideradas de uso sustentável, da pesquisa (fomento e execução de programas) e gestão do conhecimento, da educação ambiental e do fomento ao manejo ecológico.

O Instituto é responsável por mais de 200 Unidades de Conservação, entre elas, a Unidade Marinho de Fernando de Noronha. Cabe a ele monitorar o uso público e a exploração econômica dos recursos naturais (recursos faunísticos, pesqueiros e florestais) nessas Unidades, executando as políticas de uso sustentável dos recursos naturais renováveis e de apoio ao extrativismo e às populações tradicionais, o que compete ao Instituto à função de exercer o poder de Polícia Ambiental.

Em resumo, o ICMBio deve contribuir para a geração e disseminação de informações, conhecimentos e tecnologia relativos à gestão de suas Unidades de Conservação, além de executar programas de pesquisa, a fim de inspecionar, proteger e conservar a biodiversidade em todo o país.

3. Metodologia da Pesquisa

Para o desenvolvimento do presente projeto, foi realizada uma pesquisa quantitativa descritiva com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha. Tal metodologia é indicada para pesquisas de alta amostragem, ou seja, grande número de respondentes.

A ferramenta utilizada foi um questionário aplicado em campo por abordagem, no próprio arquipélago, nas áreas que dizem respeito ao Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha, como requisitado pela Econoronha, além do aeroporto local e Projeto Tamar.

Nos locais citados, houve a necessidade de aplicação de três diferentes questionários: os de língua portuguesa, os de língua inglesa e os de língua espanhola. Foram respondidos 338 questionários conforme acordado com o contratante, dos quais 8% dos questionários (28) destinavam-se a estrangeiros, sendo que se acrescentou 2% à porcentagem de estrangeiros previsto pelo edital. O cálculo amostral foi realizado a partir do universo concedido também no edital de 7.000 pessoas, das quais 35% deveriam responder a pesquisa e, a partir disso, calculou-se com margem de 5% de erro a amostra correspondente ao universo total e um nível de confiança referente a 95%. É importante ressaltar que pesquisas de satisfação normalmente são calculadas com 8% de margem de erro em relação à amostra, para melhor atendermos os serviços requeridos à ESPM Jr., optamos por utilizar uma porcentagem de 5% de margem para um resultado final de excelência.

3.1. Objetivos de Pesquisa

3.1.1. Objetivo Geral

Os objetivos da pesquisa são a finalidade do trabalho científico, onde se deseja chegar e o que se deseja obter como resultado. Pode-se dizer, portanto, que um objetivo de pesquisa é o propósito, a meta do que se investiga.

O objetivo geral é pautado na meta de longo alcance, constitui um objetivo amplo e é fundamentado a partir do problema principal a ser entendido pelo pesquisador.

Para este projeto foi estipulado como objetivo geral de pesquisa analisar a aceitação dos turistas em Fernando de Noronha quanto ao Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha.

3.1.2. Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são as diretrizes para se alcançar o objetivo geral, desta forma, são objetivos formulados mais detalhadamente e representam as ações necessárias para alcançar o objetivo geral. São eles:

- Verificar a qualidade dos serviços prestados ao visitante do ParNaMar.
- Identificar os pontos satisfatórios
- Identificar pontos mais carentes de trilhas, mirantes e praias mais visitados do ParNaMar.
- Aferir a satisfação do visitante do ParNaMar em relação a limpeza, cuidados com o meio ambiente e serviços de necessidade.
- Analisar a experiência do cliente no ParNaMar
- Analisar o índice de recomendação do ParNaMar concedido pelo cliente

3.1.3. Público-Alvo

O público-alvo da pesquisa são os visitantes do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha divididos entre brasileiros e estrangeiros encontrados nas próprias dependências do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha, assim como em locais estratégicos.

3.1.4. Local de Aplicação

O principal local de aplicação dos questionários foi o próprio Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha, mais especificamente os Pontos de Informação e Controle da Baía do Sancho e Baía do Sueste, os quais nos foram recomendados pela Econoronha devido à concentração de visitantes.

Além dos Pontos de Informação e Controle, também foram aplicados questionários nas dependências do aeroporto com passageiros em check-out. A escolha do aeroporto como local de aplicação se deu como alternativa à dificuldade do grupo do projeto em encontrar visitantes no Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha de estada na ilha há mais de um dia, desta forma, buscamos pelos indivíduos que estavam finalizando sua viagem e que tivessem visitado o ParNaMar.

O Projeto Tamar se deu como uma oportunidade para a aplicação já que é parceiro da Econoronha e um grande atrativo de turistas no período da noite. As pesquisas foram realizadas anterior e posteriormente às palestras realizadas pelo Projeto.

4. Questionário

O questionário aplicado no projeto foi consolidado com as seguintes questões:

Local: _____

1) Qual a sua nacionalidade? _____

2) Qual é o seu gênero?

( ) Feminino ( ) Masculino

3) Qual é a sua faixa etária?

( ) Menor de 18 anos

( ) 18 a 25 anos

( ) 26 a 35 anos

( ) 36 a 45 anos

( ) 46 a 55 anos

( ) Acima de 56 anos

4) Quanto tempo você tem de estadia na Ilha? ___ dias

5) É a primeira vez que você visita Fernando de Noronha? (Se sim, pular para 7)

( ) Sim ( ) Não

6) Quantas vezes você já visitou a Ilha? _____

7) Você conhece o Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha (ParNaMar)?

( ) Sim ( ) Não

8) Você sabe o que é TPA (Taxa de Preservação Ambiental)? (Se sim, explique; se não, pule para 10)

( ) Sim ( ) Não

9) Você entende a diferença entre a TPA e o ingresso do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha cobrado pela Econoronha?

( ) Sim ( ) Não

10) Como você avalia o valor cobrado pelo ingresso do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha?

( ) Muito caro ( ) Caro ( ) Justo ( ) Barato ( ) Muito barato

11) Como você avalia o serviço de agendamento de passeios?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não utilizei

12) Como você avalia o Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha nos seguintes aspectos:

AVALIAÇÃO DO PARNAMAR		
SINALIZAÇÃO/ INFORMAÇÃO	SEGURANÇA	PRESERVAÇÃO
( ) ÓTIMO	( ) ÓTIMO	( ) ÓTIMO
( ) BOM	( ) BOM	( ) BOM
( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR
( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM
( ) PÉSSIMO	( ) PÉSSIMO	( ) PÉSSIMO

13) Quais pontos turísticos você já visitou em Fernando de Noronha?

PONTOS TURÍSTICOS			
Atalaia	( )	Piscina Natural São José	( )
Abreu	( )	Ponta das Caracas	( )
Baía do Sancho	( )	Pontinha Pedra Alta	( )
Baía do Sueste	( )	Praia da Caieria	( )
Baía dos Golfinhos	( )	Trilha do Forte São Joaquim	( )
Baía dos Porcos	( )	Outros:	
Capim-Açu	( )		

14) Você sabia que esses pontos turísticos fazem parte do Parque Marinho Fernando de Noronha?

( ) Sim ( ) Não

15) Como você avalia os pontos turísticos a seguir, considerando sinalização, segurança e manutenção:

16) Como você avalia o atendimento nos seguintes serviços:

Atalaia	Abreu	Baía do Sancho	Baía do Sueste	Baía dos Golfinhos	Baía dos Porcos
( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA
( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA
( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR
( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM
( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA
( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO

Capim-Açu	Piscina Natural São José	Ponta das Caracas	Pontinha Pedra Alta	Praia da Caieria	Trilha do Forte São Joaquim
( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA	( ) ÓTIMA
( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA	( ) BOA
( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR
( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM
( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA	( ) PÉSSIMA
( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO

17) Como você avalia a infraestrutura dos pontos a seguir:

INFRAESTRUTURA			
LOJAS DE SOUVENIR	TRILHAS	PONTOS DE INFORMAÇÃO E CONTROLE (PIC)	LANCHONETE NOS ACESSOS ÀS PRAIAS
( ) ÓTIMO	( ) ÓTIMO	( ) ÓTIMO	( ) ÓTIMO
( ) BOM	( ) BOM	( ) BOM	( ) BOM
( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR	( ) REGULAR
( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM	( ) RUIM
( ) PÉSSIMO	( ) PÉSSIMO	( ) PÉSSIMO	( ) PÉSSIMO
( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO	( ) NÃO CONHEÇO

18) Como você avalia a limpeza do Parque?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo

19) Como você avalia o cuidado do Parque com o Meio Ambiente?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo

20). Durante sua estadia em Fernando de Noronha você usou algum dos Pontos de Informação e Controle? (*Se não, pule para 22)*

( ) Sim ( ) Não

21) Como você avalia a localização dos Pontos de Informação e Controle (PIC)?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não conheço

22) Em uma escala de 1 a 5, que nota você daria à sua experiência no ParNaMar?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

23) Em uma escala de 1 a 5, o quanto você recomendaria a visita ao ParNaMar?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

24) Em uma escala de 1 a 5, que nota você daria à sua experiência na Ilha?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

25) Em uma escala de 1 a 5, o quanto você recomendaria a visita a Ilha?

1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )

26) Qual ponto turístico do Parque Marinho você mais gostou? _____

Sugestões: _____

_____

_____

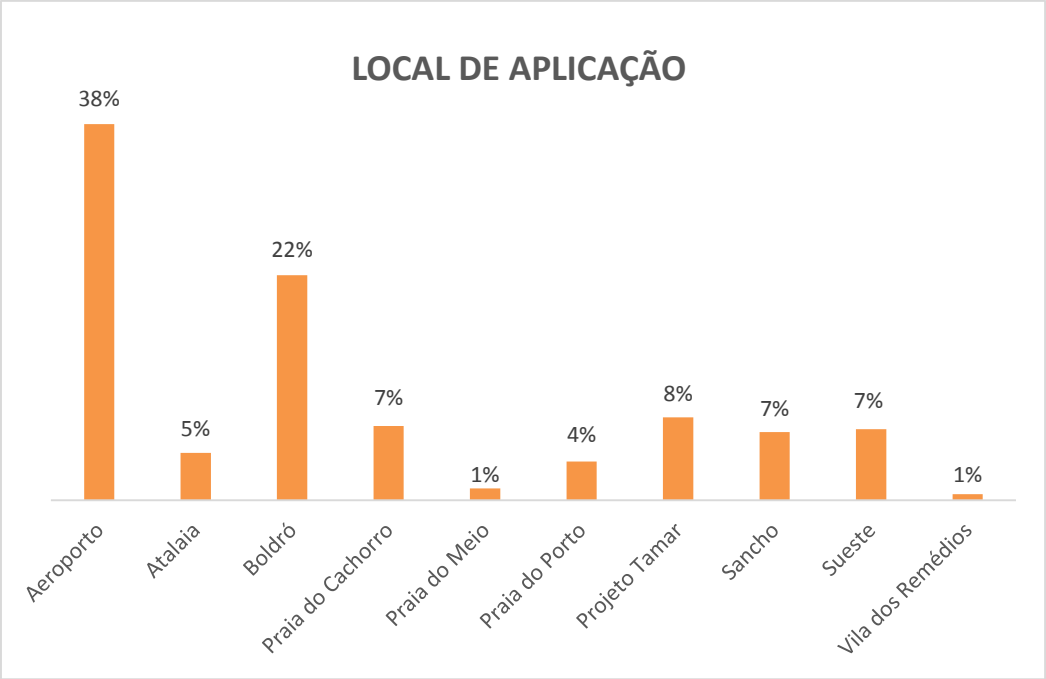
_____

_____

5. Análises de dados

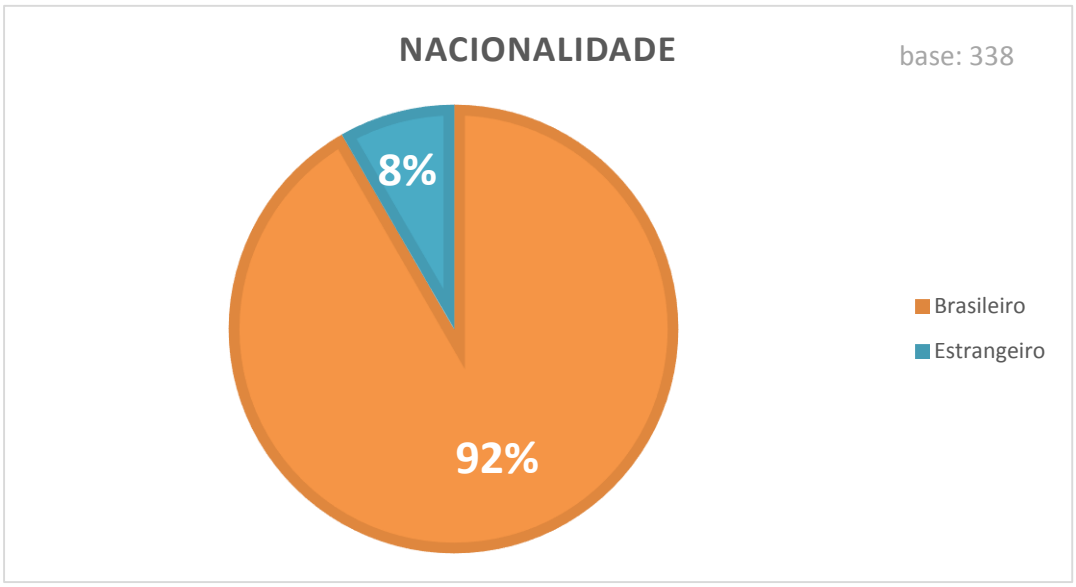
Para uma melhor visualização e entendimento das respostas obtidas nos 338 questionários, dividimos a análise das respostas dos questionários em 8 (oito) partes, descritas nos tópicos abaixo.

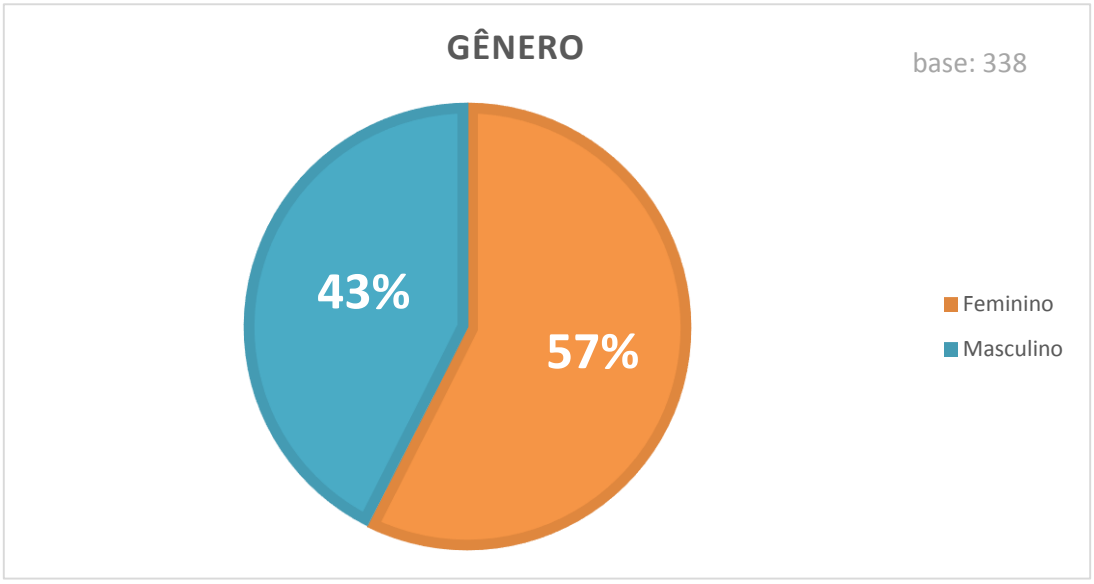
Para começar, apresentamos no gráfico a seguir quais foram os locais de aplicação dos questionários. Dentre eles, os que mais se destacaram foram o aeroporto e o Mirante do Boldró, uma vez que esses locais costumam aglomerar um bom número de pessoas, e a grande maioria delas já tinham visitado pelo menos três pontos turísticos na Ilha, podendo, portanto, contribuir para a pesquisa.



5.1. Perfil

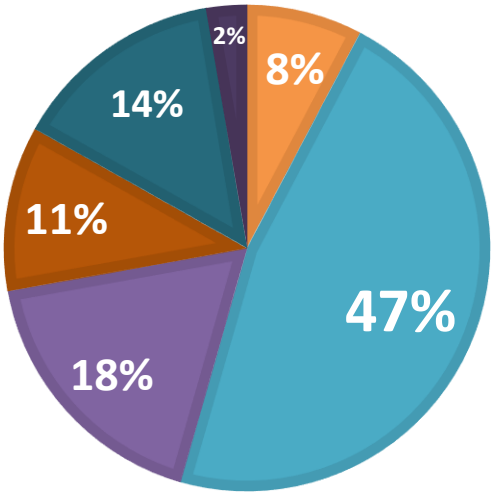
Nesse primeiro tópico analisaremos a nacionalidade, o gênero e a faixa etária das pessoas que responderam à pesquisa. Essas informações podem auxiliar na comunicação e estabelecer uma melhor relação com o público do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha, a partir do uso de um tipo de linguagem correta, tom de comunicação coerente, mídias que mais chamam a atenção dos mesmos, entre outros pontos de auxílios.


NACIONALIDADE
base: 338
8%
92%
Brasileiro
Estrangeiro


GÊNERO
base: 338
43%
57%
Feminino
Masculino

FAIXA ETÁRIA

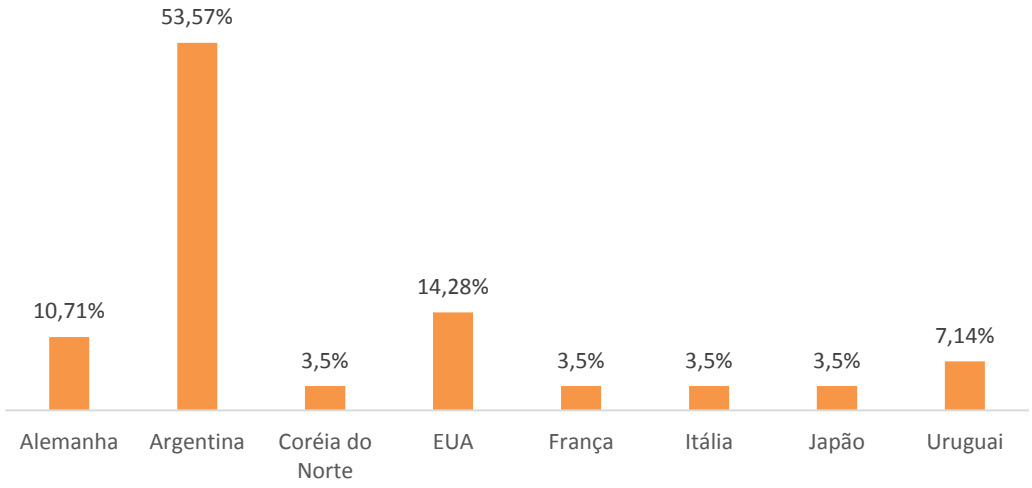
base: 338



- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 46 a 55 anos
- Acima de 56 anos
- Menor de 18 anos

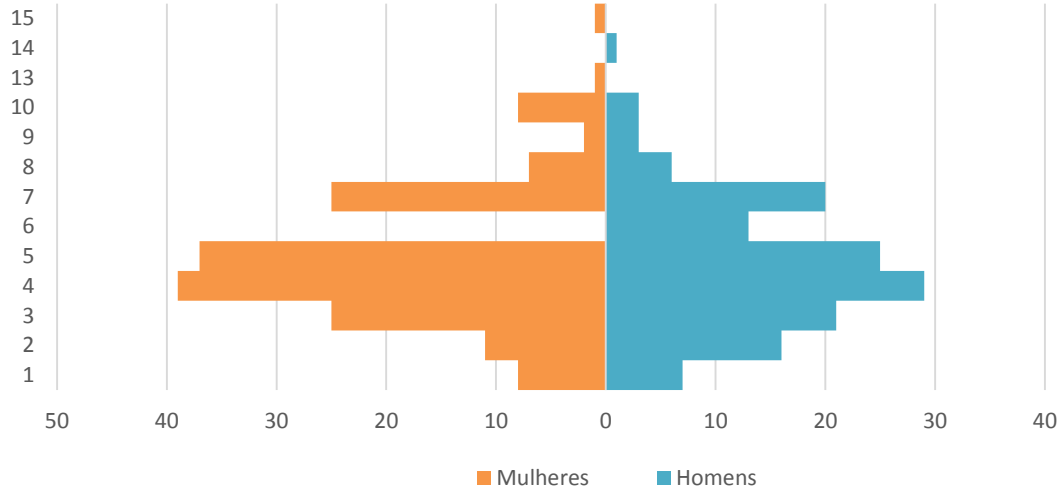
NACIONALIDADE DOS ESTRANGEIROS

base: 28



TEMPO DE ESTADIA NA ILHA

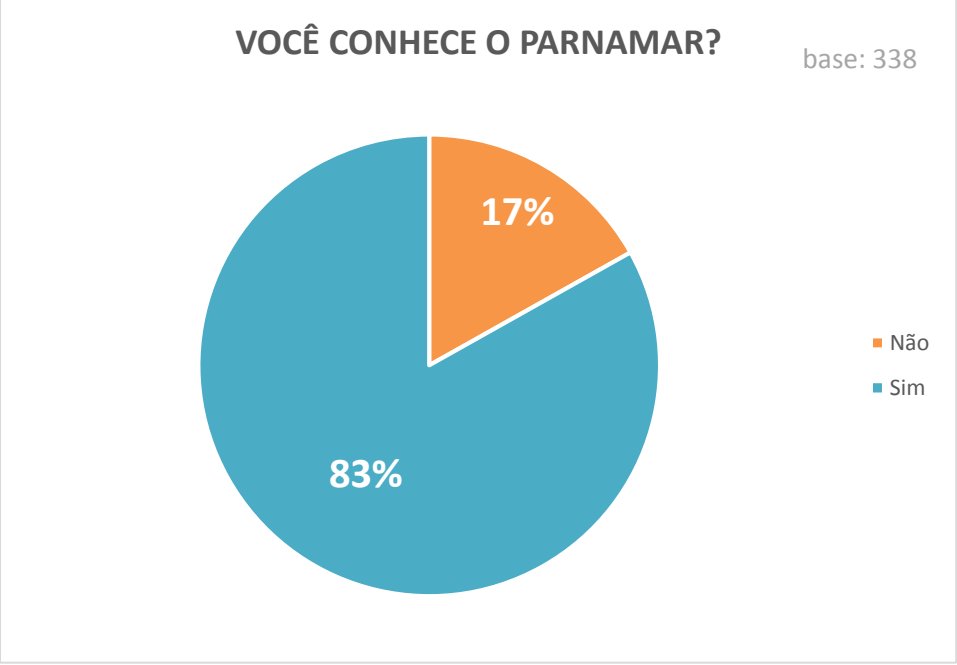
base: 338



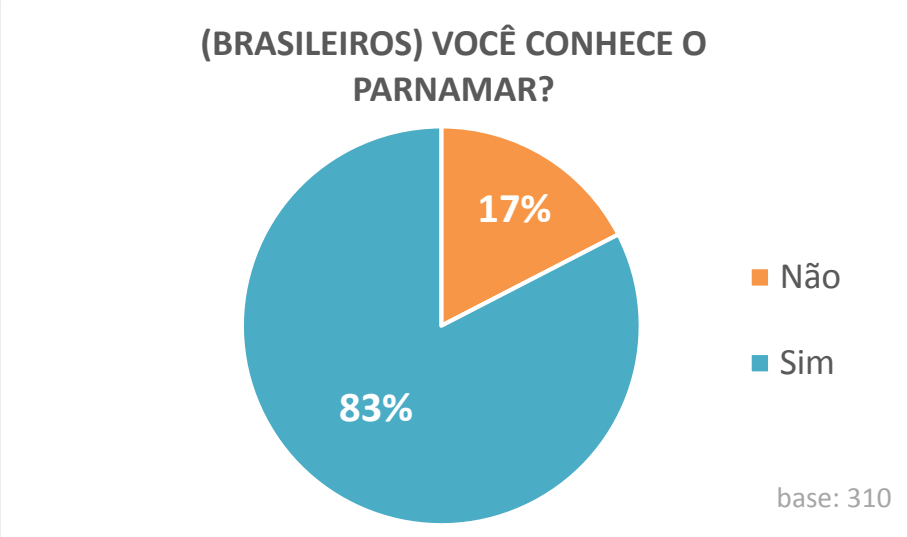
Como pode-se ver nos gráficos acima, os maiores frequentadores do Parque são brasileiros (92%), mulheres (57%) e possuem entre 26 e 35 anos de idade (47%). Essa faixa etária pode ser justificada devido ao grande número de casais que escolhem o arquipélago de Fernando de Noronha como o destino de Lua de Mel. Dentre os estrangeiros entrevistados, os que estavam em maior quantidade na Ilha foram os argentinos, representando 15% do total de estrangeiros.

5.2. Conhecimento do Parque Nacional

O gráfico acima representa a quantidade de dias que, em média, os visitantes permaneceram na Ilha, divididos entre os homens e mulheres. O eixo vertical do gráfico representa a quantidade de dias de estadia, enquanto que o eixo horizontal representa a quantidade de pessoas presentes na Ilha. Assim, é possível observar que as mulheres são a maioria, e que tanto elas, quanto os homens, permanecem em Fernando de Noronha por cerca de 4 ou 5 dias.

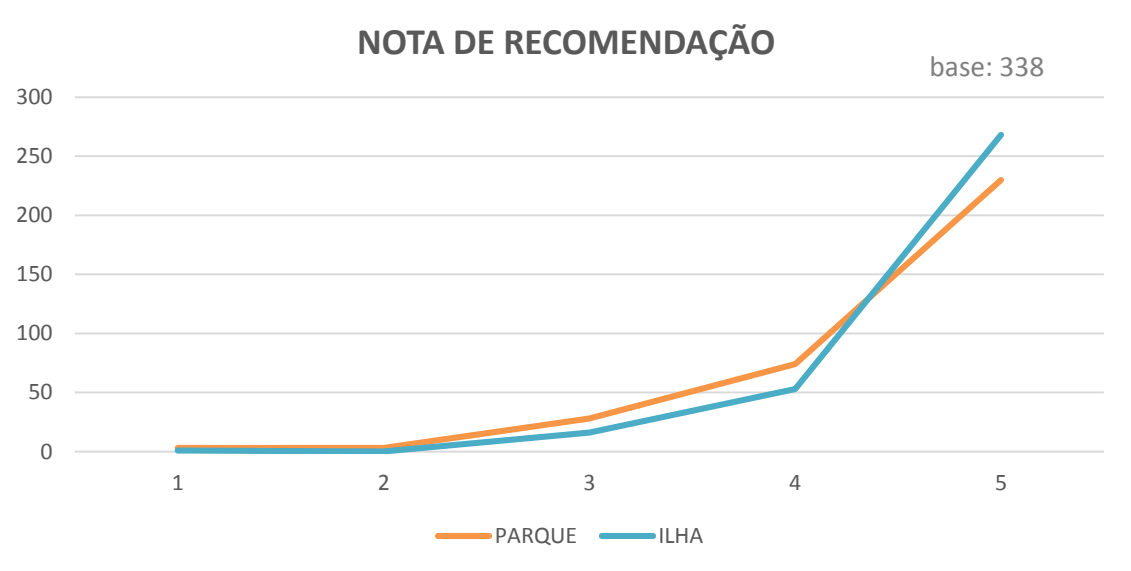


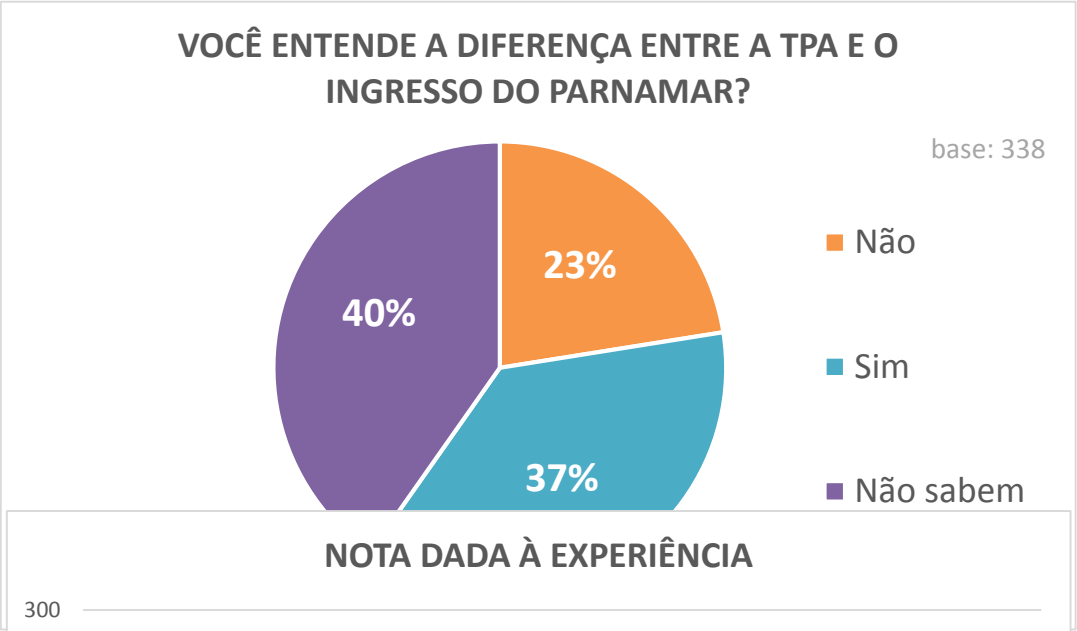

(ESTRANGEIROS) VOCÊ CONHECE O PARNAMAR?
11%
89%
Não
Sim
base: 28

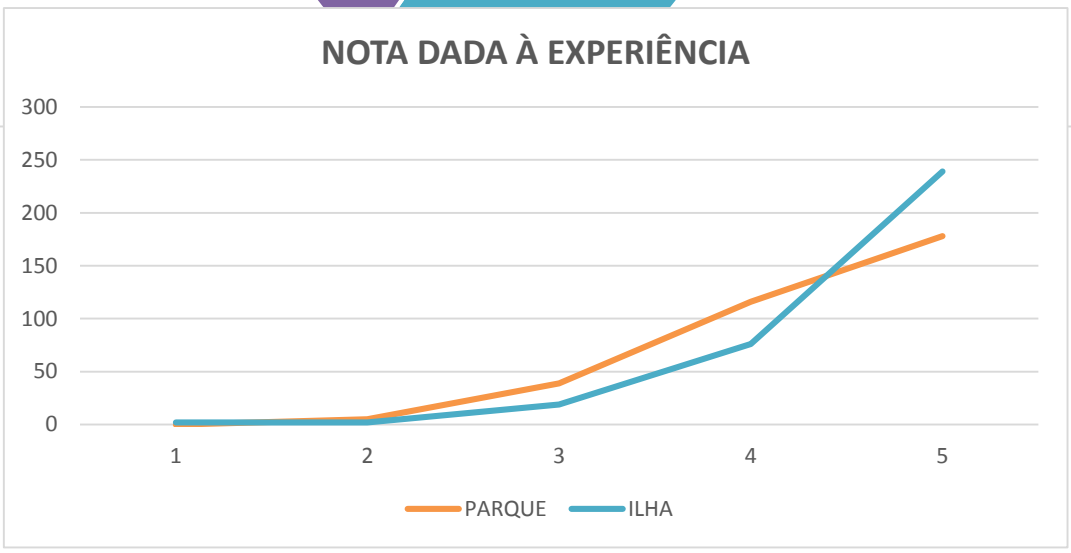


Os dados apresentados permitem visualizar a porcentagem dos entrevistados que conhecem ou não o Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha. Dos 338 respondentes, 17% deles dizem que desconhecem o Parque, mesmo tendo conhecido locais pertencentes ao mesmo (como Sancho, Sueste e Golfinhos). Dos 310 brasileiros visitantes da ilha que responderam a pesquisa, essa mesma porcentagem se repete. Já dos 28 estrangeiros entrevistados, 11% alegaram não conhecer o ParNaMar.

Com isso, pode-se observar que há uma taxa significativa de turistas que visitam os pontos turísticos do Parque, mas não sabem que eles pertencem ao mesmo. Logo, é importante ressaltar e reforçar para os visitantes quais locais fazem parte do ParNaMar, para que não haja falhas ou dúvidas na comunicação quanto aos pontos que estão dentro e fora do Parque.





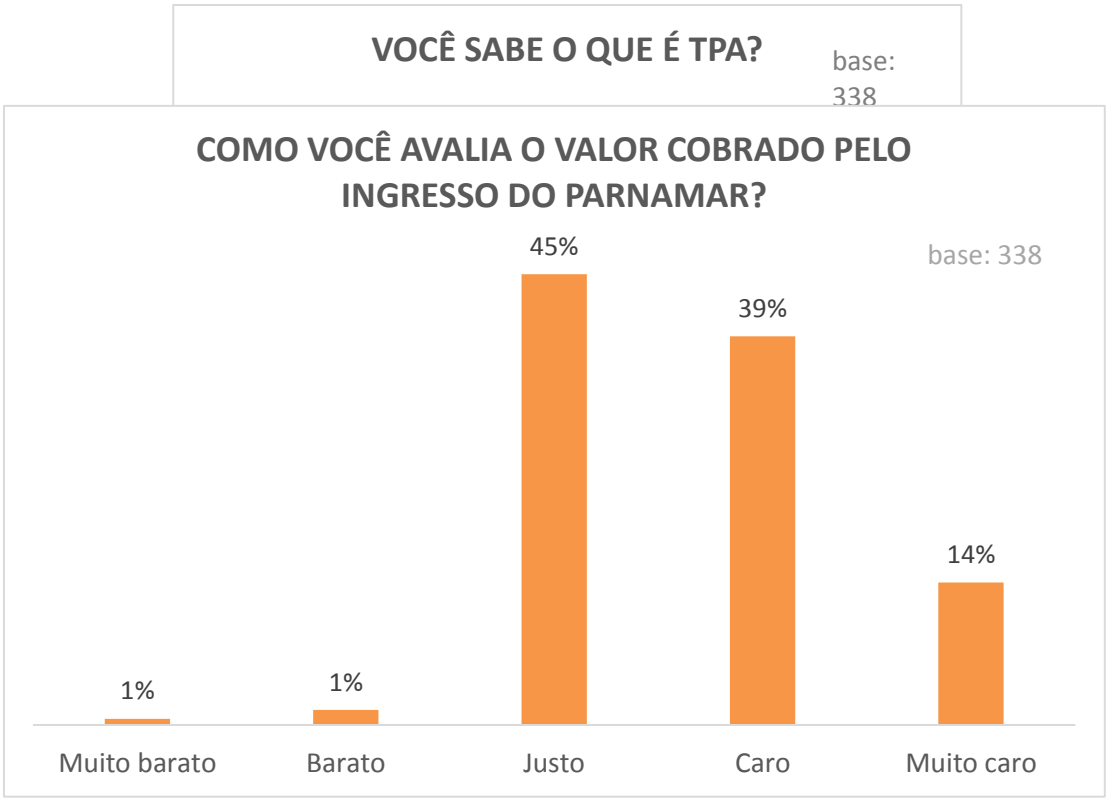


O gráfico acima diz respeito à nota de recomendação que os turistas que responderam à pesquisa, deram para o Parque e para a Ilha, separadamente. O eixo vertical é referente à quantidade de pessoas, enquanto que o eixo horizontal é referente as notas, que vão de 1 a 5, sendo 1 péssimo e 5 excelente. Assim, pode-se verificar que na nota 4, considerada “bom”, a recomendação do Parque ficou superior à da Ilha. Entretanto, na nota 5, a recomendação da Ilha foi melhor do que a do Parque.

A nota dada quanto a experiência dos turistas na Ilha e no Parque é similar ao resultado anterior. Mais pessoas concederam as notas de 2 a 4 a experiência no Parque do que na Ilha. Entretanto, mais pessoas atribuíram nota 5 a experiência na Ilha do que no Parque.

5.3. Taxa de Preservação Ambiental e o Ingresso do Parque

A seguir, será avaliado o entendimento e percepção dos respondentes da pesquisa em relação à Taxa de Preservação Ambiental (TPA), ao valor do ingresso do Parque, e a diferenciação entre ambos, TPA e ingresso.



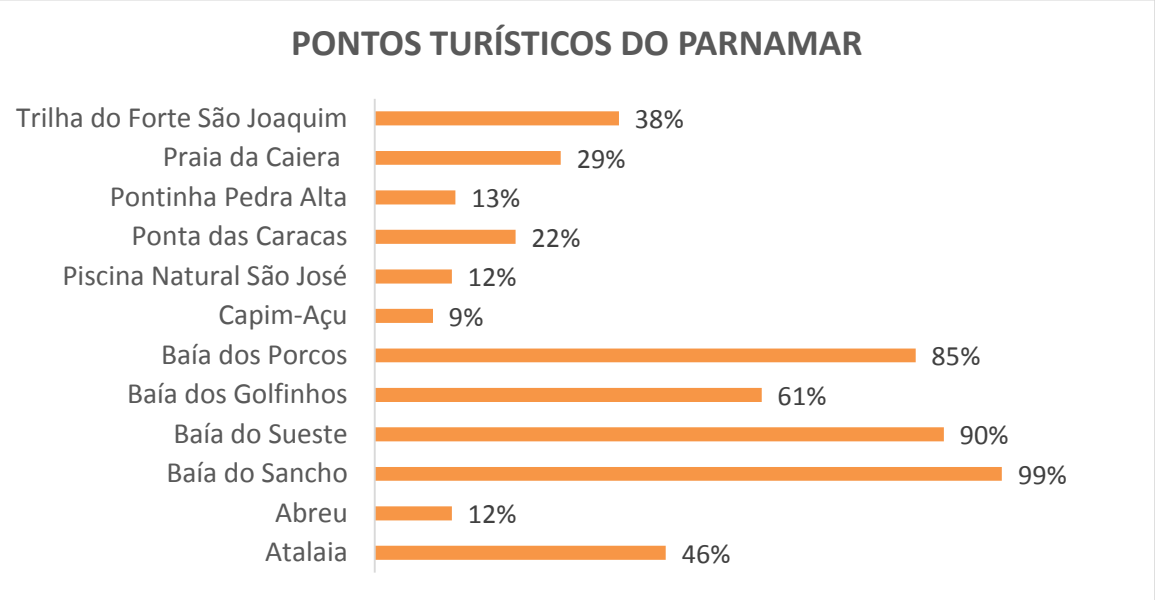
Segundo a pesquisa, foi tabulado que a maioria dos respondentes, 60%, sabe o que é a TPA e a finalidade do seu pagamento. Desses 60% que sabem sobre a TPA, 22% não sabem diferenciar a mesma do ingresso do Parque. Logo, isso indica que há uma quantidade significativa de pessoas que não estão sendo bem informadas sobre a finalidade de se pagar o ingresso para entrar no Parque, e sua diferenciação em relação a TPA.

Como indicado no 2º gráfico exposto, quase metade dos respondentes, 45% deles, consideram o valor cobrado pelo ingresso do Parque como sendo justo. Porém, 39% das pessoas consideram o valor cobrado caro, representando uma significativa quantidade. Vale lembrar que os idosos entrevistados são

isentos do pagamento do ingresso do ParNaMar, mas os mesmos consideraram o preço cobrado como justo, mesmo sem ter que pagar por ele.

5.4. Pontos Turísticos

O gráfico abaixo apresenta os pontos turísticos mais visitados do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha.



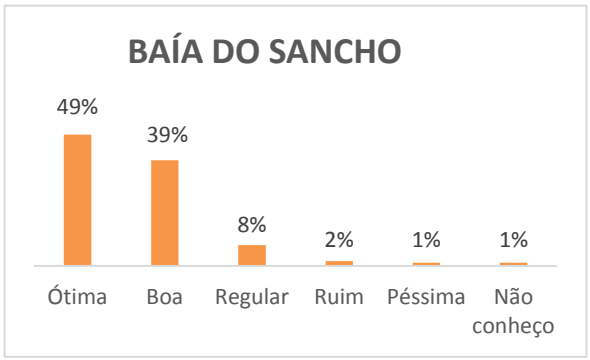
Como pode ser percebido, os pontos que receberam os maiores números de turistas são a Baía do Sancho, com 99%, seguido da Baía do Sueste, com 90% e da Baía dos Porcos, com 85% dos visitantes. Os pontos citados são os mais visitados, por alguns motivos:

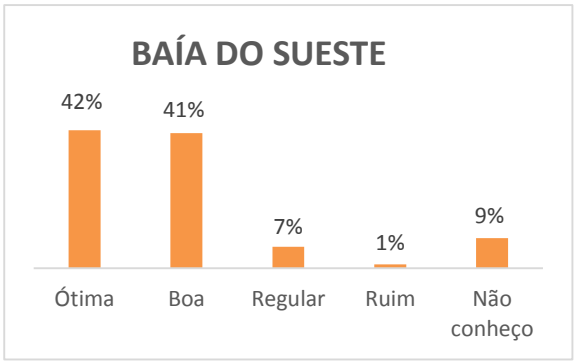
1) Muitas pessoas que vão a Ilha, reservam o passeio com o Ilha Tour, que inclui essas localidades;
2) A Praia do Sancho é considerada a praia mais bonita do mundo;

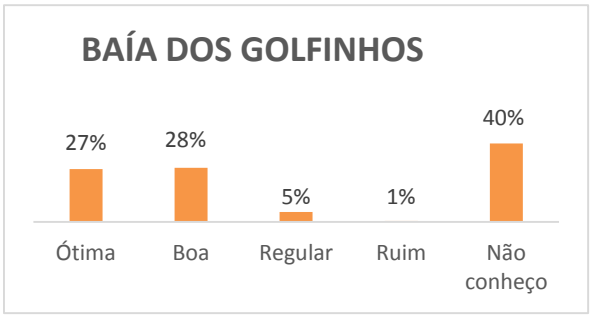
3) São locais de fácil acesso e com infraestrutura;
4) São os pontos turísticos que possuem maior destaque e comunicação.

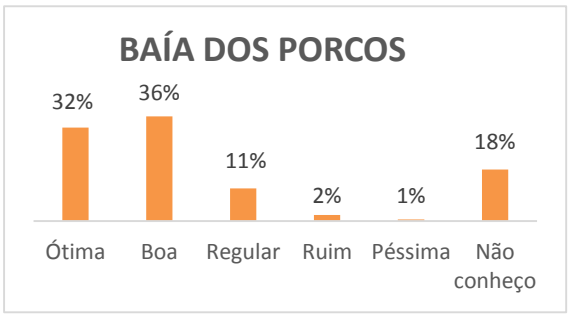
Dentre os locais menos visitados, estão Capim-Açu, Abreu, Piscina Natural São José e Pontinha Pedra Alta. Isso se justifica por alguns fatores:

1) Nem sempre são pontos de fácil acesso ou revestidos de infraestrutura;
2) A presença de guia é necessária em alguns dos locais;
3) Para chegar à Piscina Natural São Jose é necessário que a maré esteja 0.0 para que a trilha possa ser realizada, ou só é possível chegar a nado, o que pode ser difícil para idosos ou pessoas com deficiências físicas;
4) Esses locais não possuem uma comunicação eficaz, a ponto de as pessoas saberem que são passeios interessantes e com paisagens tão bonitas quanto Sancho, Sueste e Porcos.

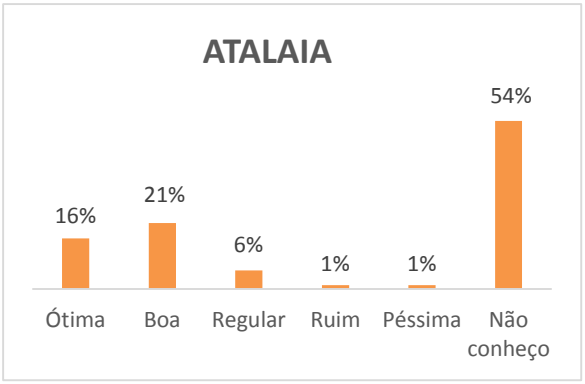


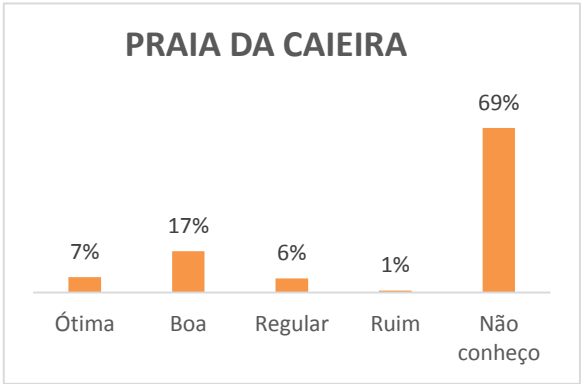


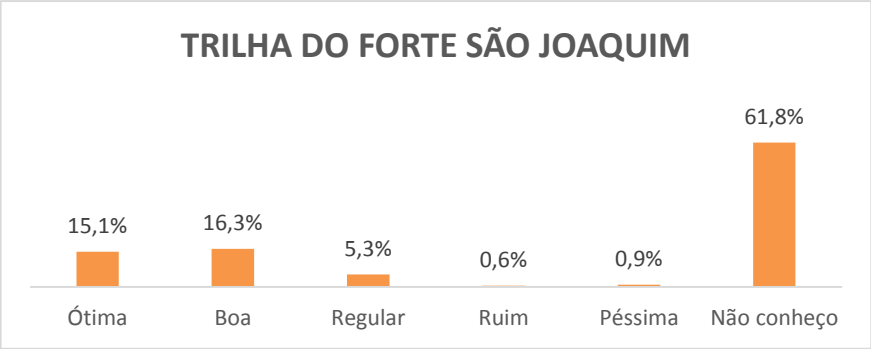




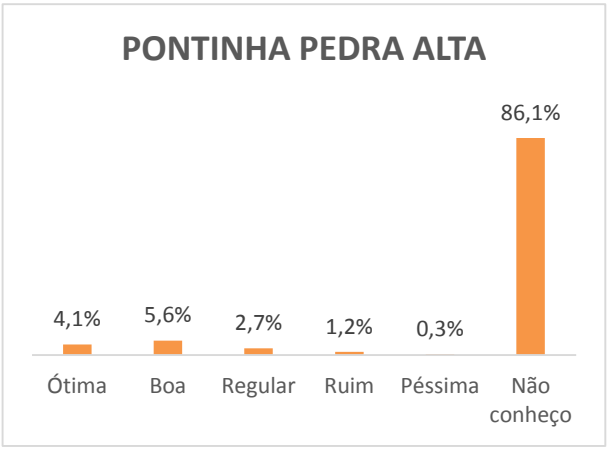
Os gráficos acima avaliam o nível de satisfação dos turistas respondentes, quanto à Baía do Sancho, Baía do Sueste, Baía dos Golfinhos e Baía dos Porcos. Os dados demonstram que os visitantes ficaram satisfeitos com os pontos conhecidos, uma vez que todos eles tiveram avaliação “ótima” e “boa”, como as mais altas. Além disso, os locais apresentam bom índice de conhecimento por parte dos turistas, apesar dos resultados revelarem que 40% dos respondentes não conhecem a Baía dos Golfinhos. Acredita-se que a Baía do Sueste e do Sancho possuem baixos índices de pessoas que não as conhecem, devido ao passeio do Ilha Tour, que passa por esses pontos, o que não acontece com a Baía dos Golfinhos.

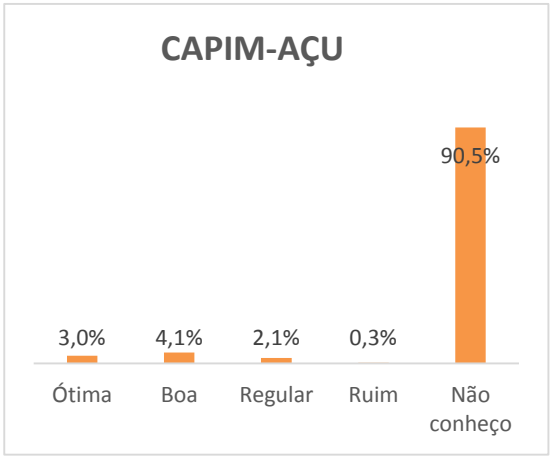


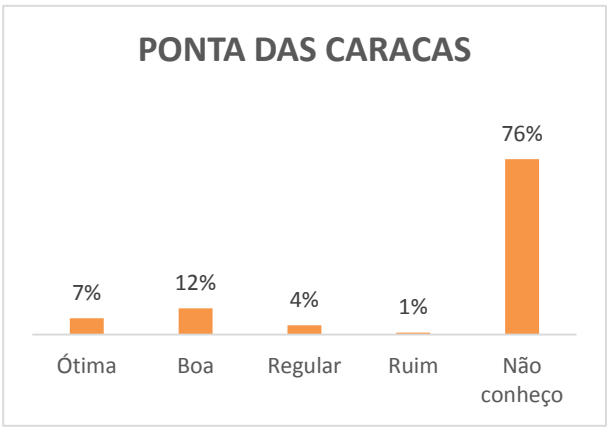


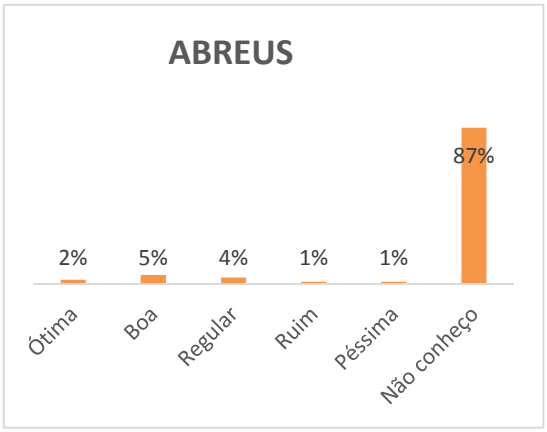


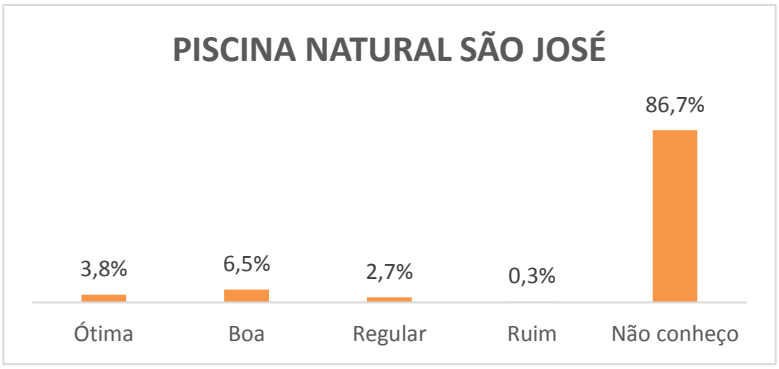
Dentre os gráficos colocados acima referentes ao Atalaia, a Praia da Caieira e a Trilha do Forte São Joaquim, a informação que mais chama a atenção é em relação ao conhecimento dos pontos turísticos. 54% a 69% dos respondentes alegaram não conhecer esses locais. Isso pode se justificar pela ausência de placas informativas e/ou de divulgação sobre os locais.





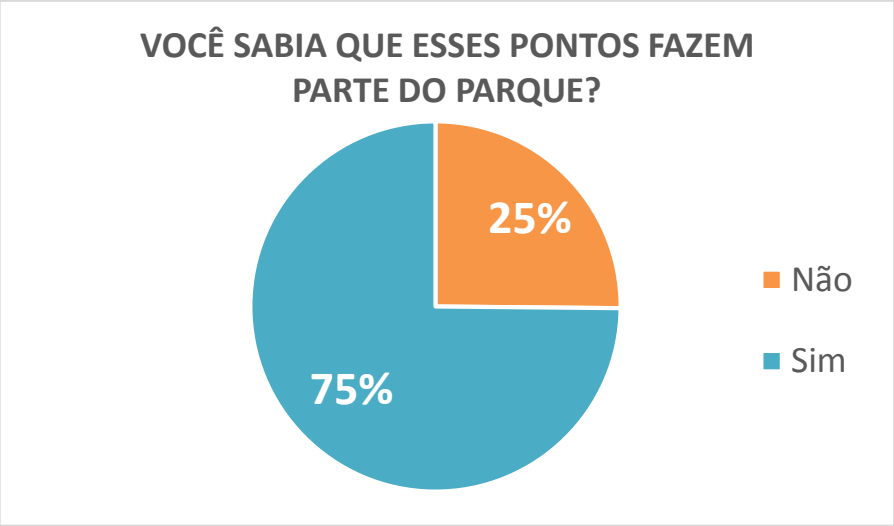






Assim, como na análise anterior, os gráficos sobre Pontinha Pedra Alta, Capim-Açu, Piscina Natural São José, Ponta das Caracas e Abreus, também indicam alto índice de desconhecimento por parte dos turistas. É difícil avaliar o nível de satisfação dos mesmos, já que, pelo menos, 76% dos turistas não foram a esses locais.

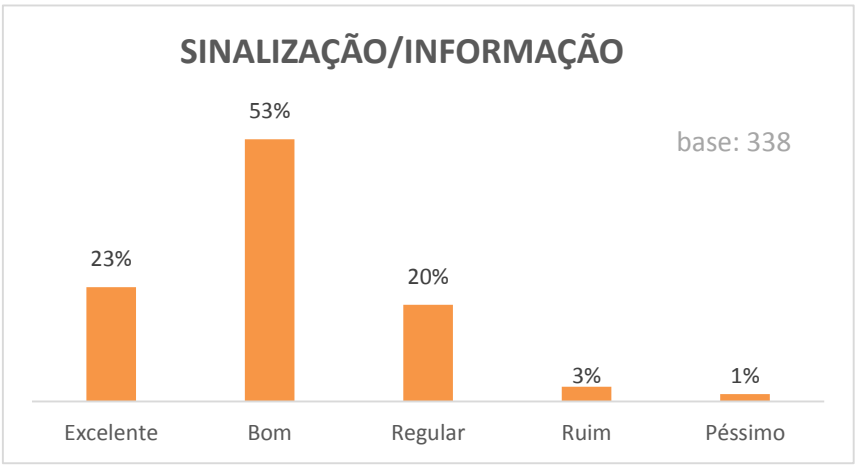
base: 338



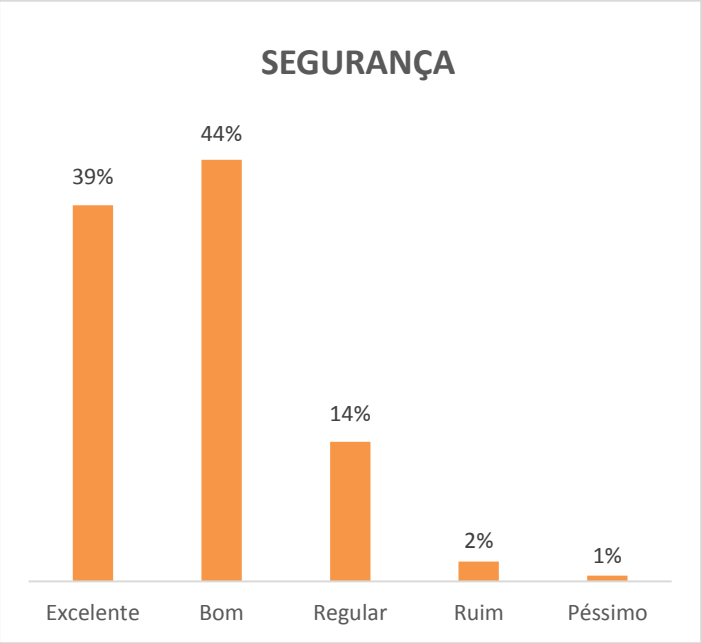
Ao observar o gráfico acima, é possível perceber que um número considerável de turistas, referente a ¼ dos respondentes, alegaram não saber que os pontos que visitaram faziam parte do ParNarMar. Nesse sentido, é importante reforçar a comunicação e sinalização na Ilha, indicando que nela existe um Parque, e que o mesmo possui pontos turísticos.

5.5. Condições do Parque

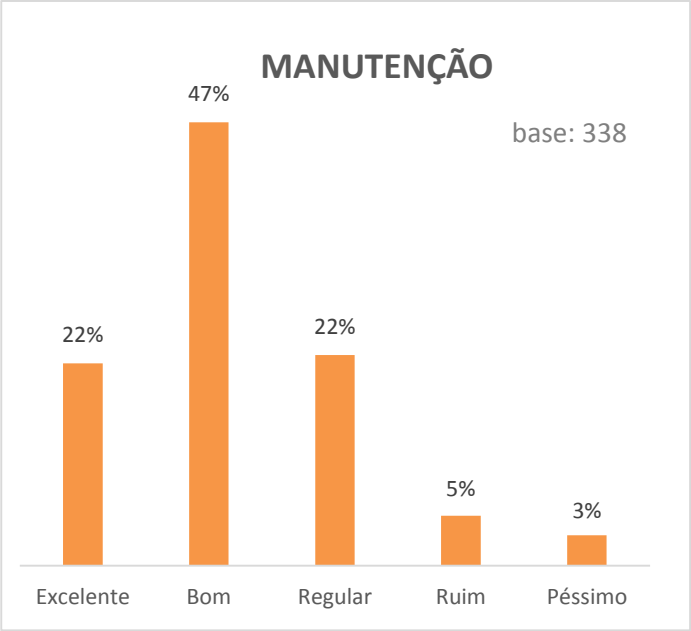
A seguir, serão apresentados os resultados analisados acerca da percepção dos turistas em relação aos seguintes aspectos dentro do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha: sinalização/informação, segurança, manutenção, limpeza e cuidado com o meio ambiente.



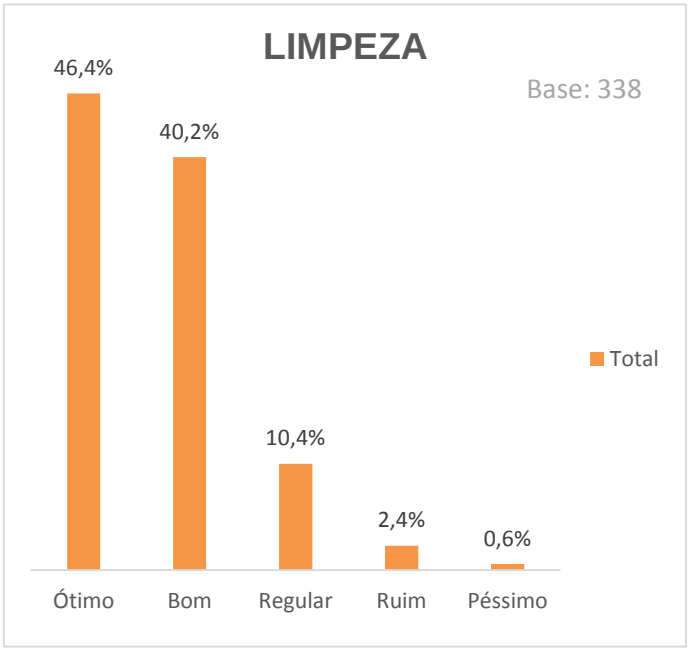
Sobre a sinalização/informação, pode-se dizer que os turistas se encontram satisfeitos com esse aspecto, visto que dentro da métrica utilizada, os parâmetros “Excelente” e “Bom” totalizam 76% dos respondentes. Porém, a parcela que não se mostrou satisfeita relatou que falta placas informativas sobre caminhos que devem ser seguidos nas trilhas e placas que sinalizam que o turista está em locais pertencentes ao Parque.



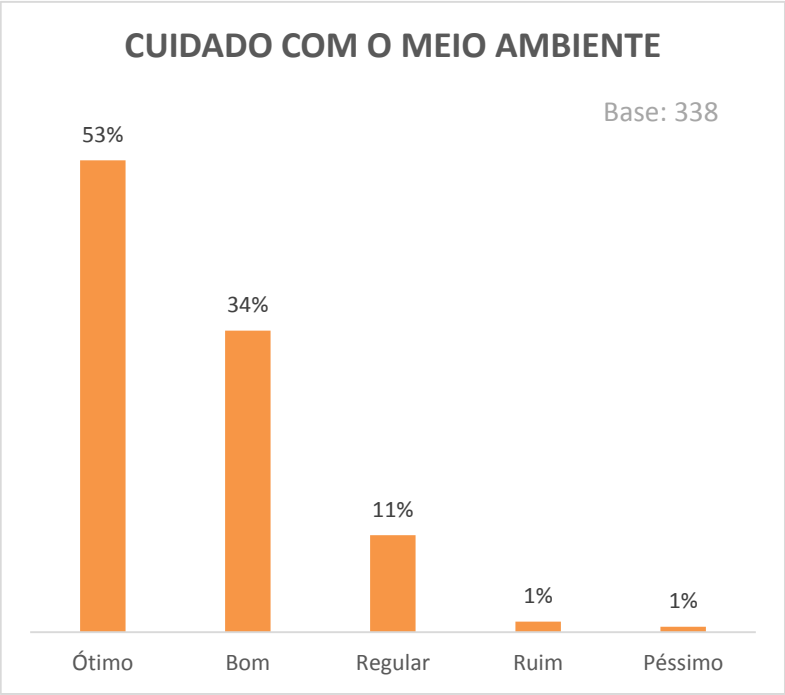
A respeito do aspecto Segurança, os turistas se mostraram também satisfeitos, visto que os parâmetros “Excelente” e “Bom” totalizam um alto percentual (83%). Os respondentes que marcaram as opções “Ruim”, “Péssimo” e “Regular” alegaram a falta de segurança em alguns pontos do Parque, como a escada no acesso à Praia do Sancho e partes escorregadias nas trilhas de acesso (trilhas revestidas de madeira plastificada).



Sobre a Manutenção, a maioria dos respondentes se mostrou satisfeito, visto que os parâmetros “Excelente” e “Bom” totalizam um percentual de 69%. Porém, há pontos que os turistas destacaram por assinalar as opções “Ruim”, “Péssimo” e “Regular”, como lixos e sujeiras em alguns pontos do Parque e falta de nivelamento no solo em algumas trilhas/acessos às praias.



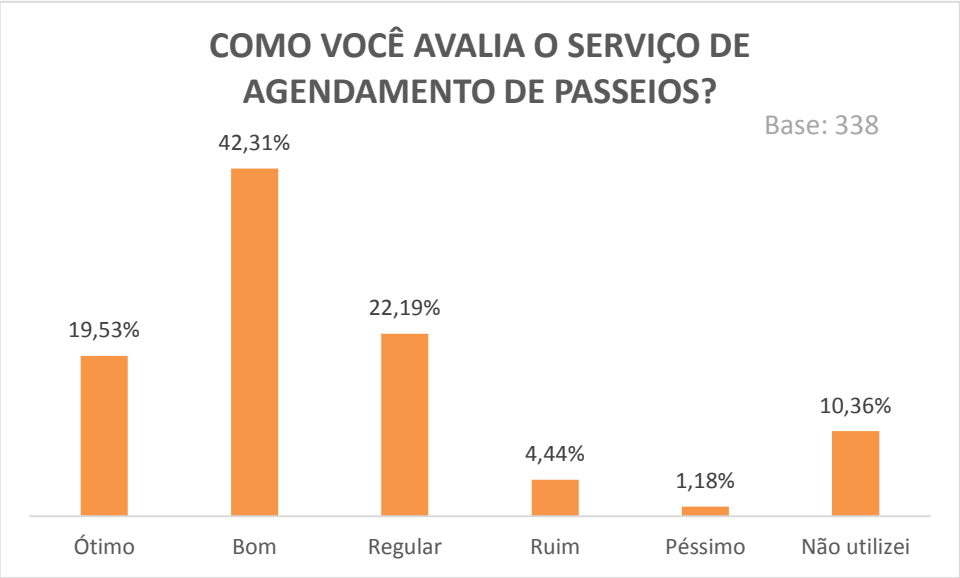
Como pode ser visto no gráfico acima, ao avaliar a limpeza do Parque, os turistas se mostraram bem satisfeitos com a mesma, tendo as opções “Ótimo” e “Bom” como parcelas majoritárias, totalizando um percentual de 86,6% das respostas. Poucas pessoas se mostraram insatisfeitas com o aspecto analisado, mas ainda assim destacaram pontos como resíduos plásticos nas praias e trilhas e a sujeira de fezes de aves no mirante da Trilha do Forte São Joaquim.



Quando foi perguntado aos turistas o que eles achavam do cuidado do Parque com o Meio Ambiente, a maior parcela se mostrou bem satisfeita, totalizando um percentual de 87% ao somar as opções “Ótimo” e “Bom”. Os respondentes que não estão muito satisfeitos com esse aspecto o relacionaram com a limpeza do Parque, na questão do não recolhimento e monitoramento de lixos nas praias e trilhas.

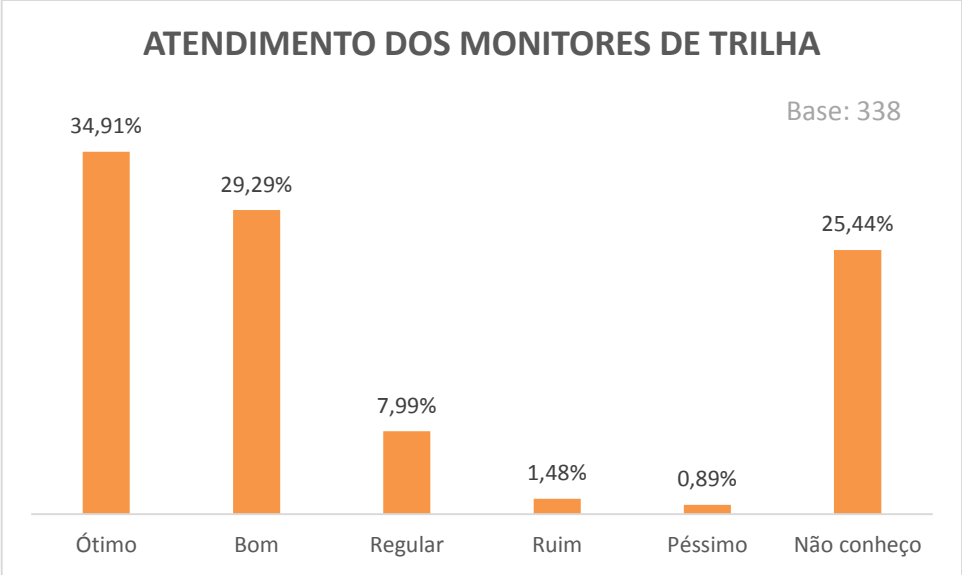
5.6. Serviços

Na pesquisa, foi possível avaliar os serviços que o ParNaMar oferece em relação ao agendamento de passeios e aos atendimentos dos monitores de trilha, bilheteria, recepção no centro de visitantes, lanchonete nos acessos às praias, ponto de informação e controle (PIC) e lojas de souvenir.



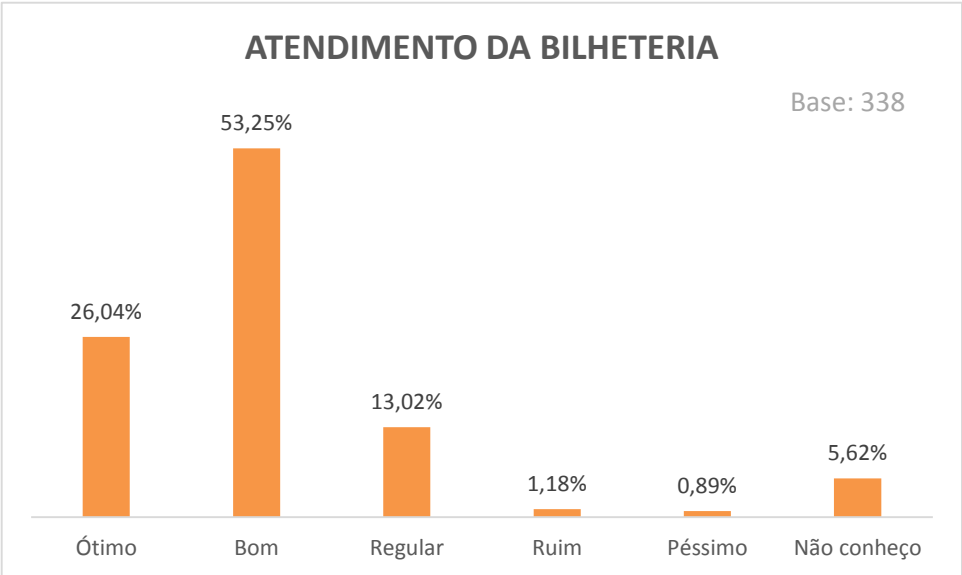
A maior parte dos respondentes considerou o serviço de agendamentos de passeios “bom”, seguido de “regular” e “ótimo”. Poucas pessoas consideram o serviço ruim ou péssimo.

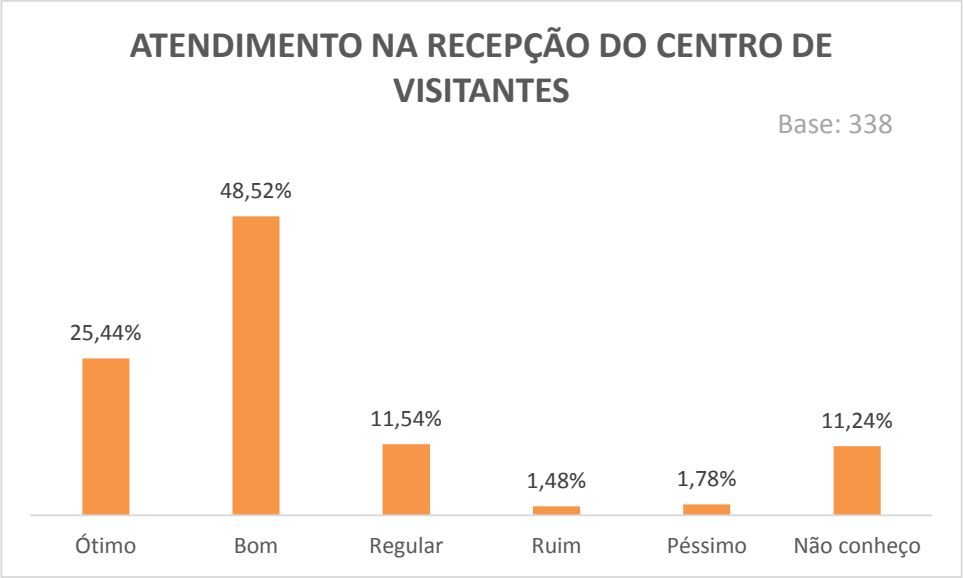
Além disso, ao responder ao questionário, muitas pessoas reclamaram que não existia a possibilidade de realizar o agendamento online, prejudicando a dinâmica de programas turísticos dos visitantes.

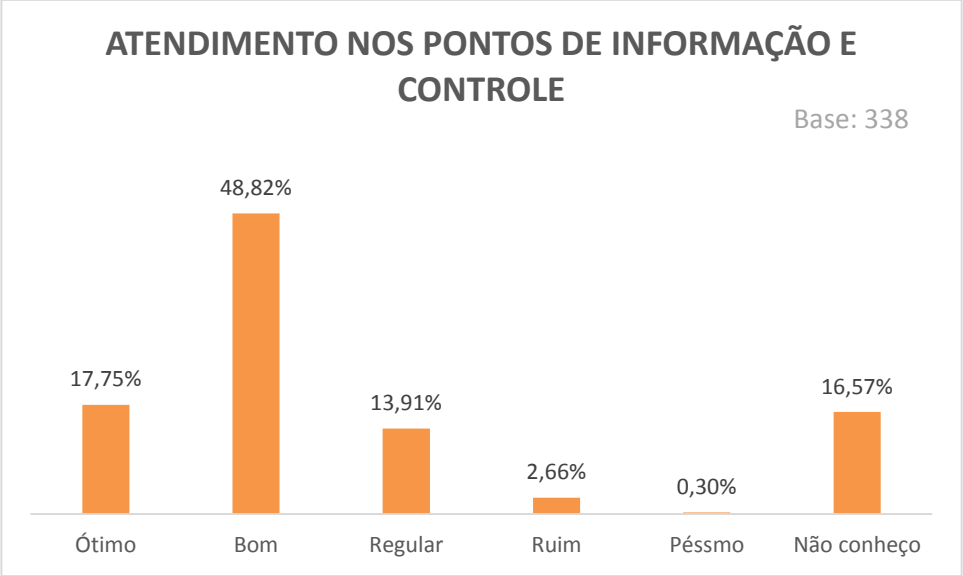


O atendimento dos monitores de trilha foi considerado satisfatório, uma vez que as opções mais assinaladas foram “ótimo” e “bom”.

A opção “não conheço” foi a terceira mais marcada, indicando que ¼ dos respondentes não tinham conhecimento de quem são os monitores das trilhas. Também observamos que muitos dos respondentes se referiam aos monitores das trilhas como sendo os guias turísticos de pacotes, como do Ilha Tour. Sendo assim, pode-se perceber que não existe uma comunicação precisa quanto a quem são os monitores e onde eles estão presentes.

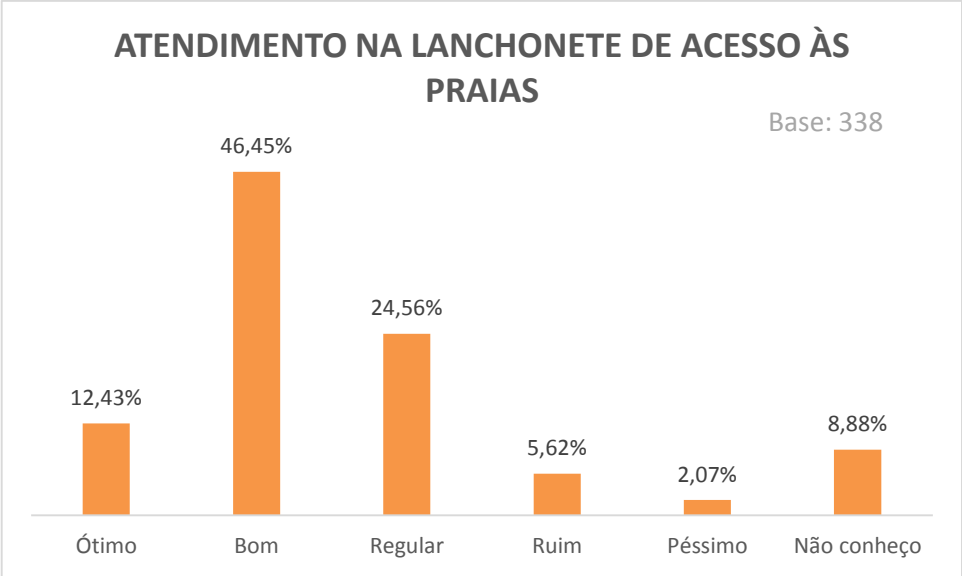






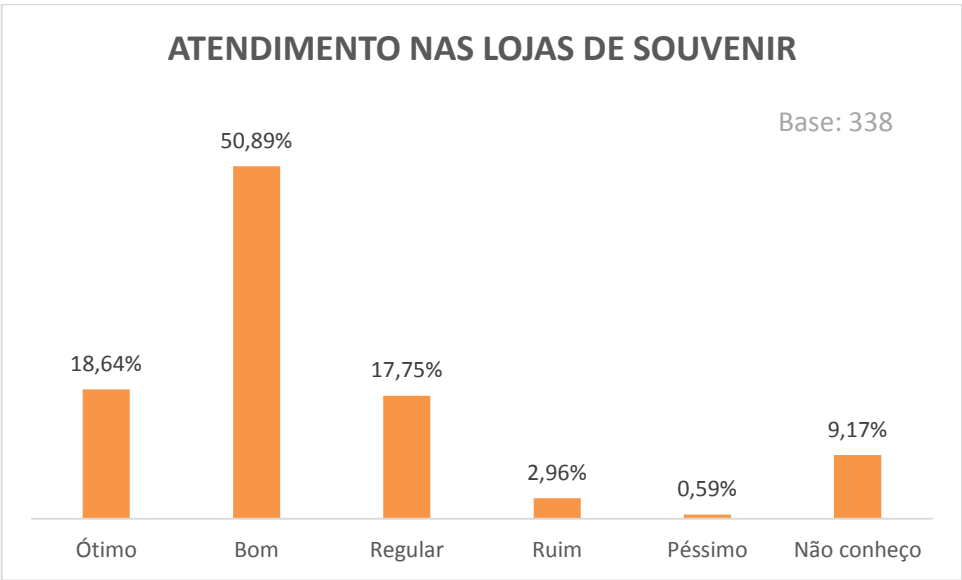
Os atendimentos na bilheteria, na recepção do centro de visitantes e nos pontos de informação e controle (PIC), foram bem avaliados. Todos esses três pontos do Parque obtiveram “bom” como a opção mais assinalada, representando a opinião de cerca da metade dos respondentes. Em seguida, consideraram os serviços como sendo “ótimos”, seguidos de “regular”.

É importante atentar que uma porcentagem significativa dos respondentes não conhece os pontos de informação e controle (PIC), o que demonstra a necessidade de reforço na comunicação de onde ficam os PICs e sua utilidade.



O atendimento nas lanchonetes de acesso às praias foi considerado "bom" pela maioria dos turistas que participaram da pesquisa, seguido de "regular", sendo que apenas 12,43% deles consideraram o serviço como "ótimo" nesses pontos do Parque.

Ao realizar a pesquisa, algumas pessoas se mostraram insatisfeitas com os atendentes que lhes venderam ingressos e/ou concederam informações.

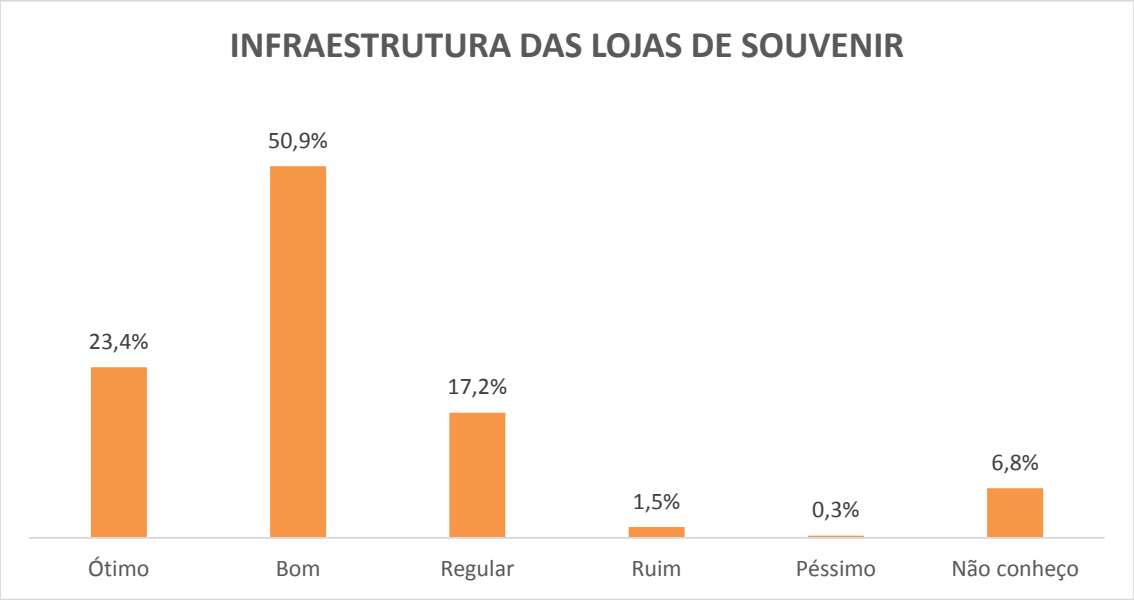


O atendimento nas lojas de souvenir foi conceituado como sendo “bom” pela metade dos respondentes. “Ótimo” e “regular” foram, respectivamente, a 2ª e 3ª opções mais marcadas, entretanto, estão quase empatadas.

Nesse sentido, pode-se observar que esses serviços foram considerados adequados, mas ainda podem melhorar para serem vistos como ótimos pelos turistas.

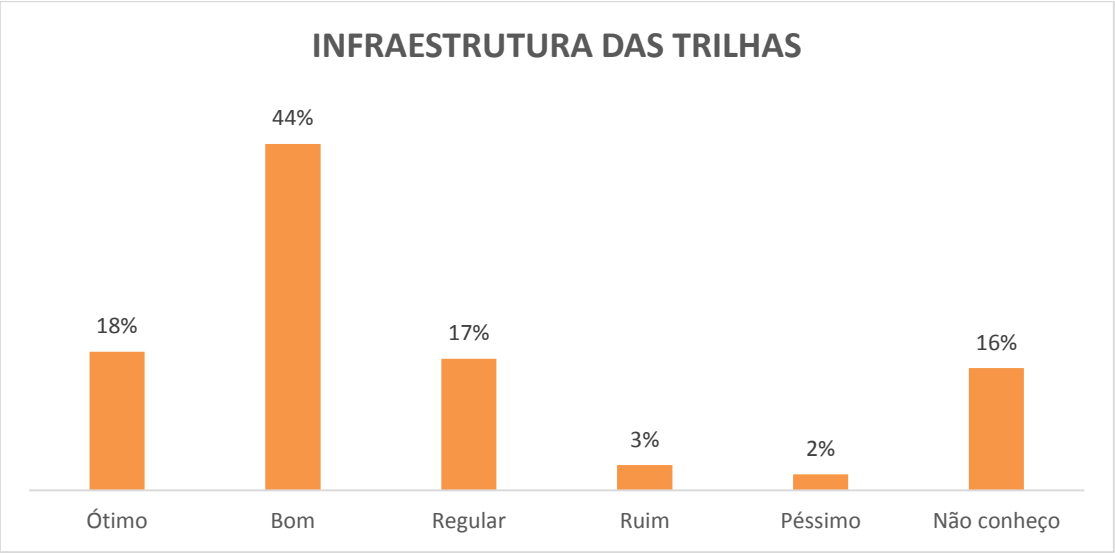
5.7. Infraestrutura

A seguir, será analisada a infraestrutura de alguns pontos do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha, são eles: lojas de souvenir, trilhas, pontos de informação e controle (PIC) e lanchonete no acesso às praias.

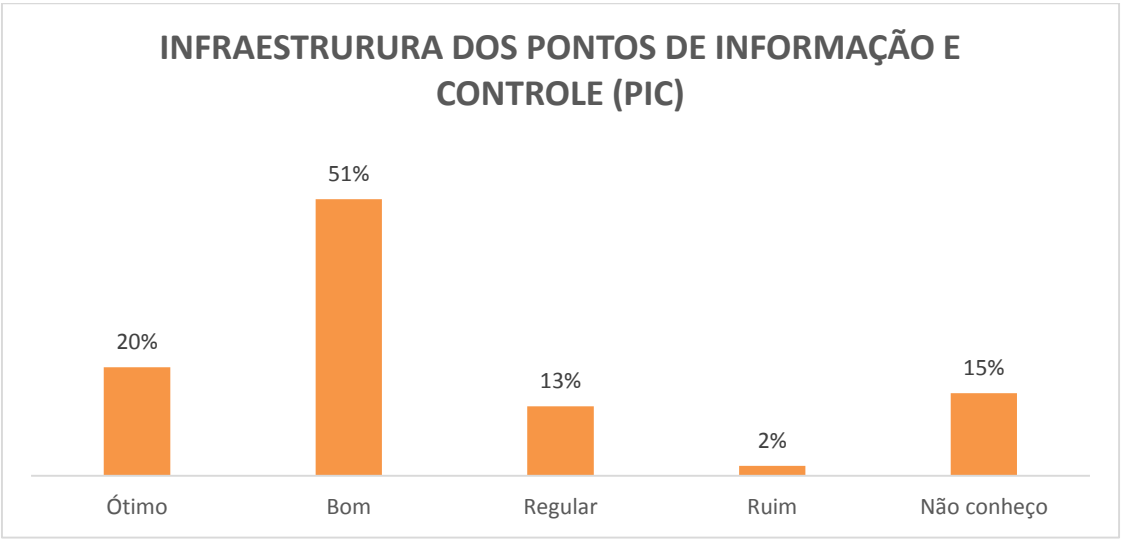


A infraestrutura das lojas de souvenir foi vista como sendo boa, seguida de ótima e regular. Sendo assim, esse ponto pode ser considerado satisfatório.

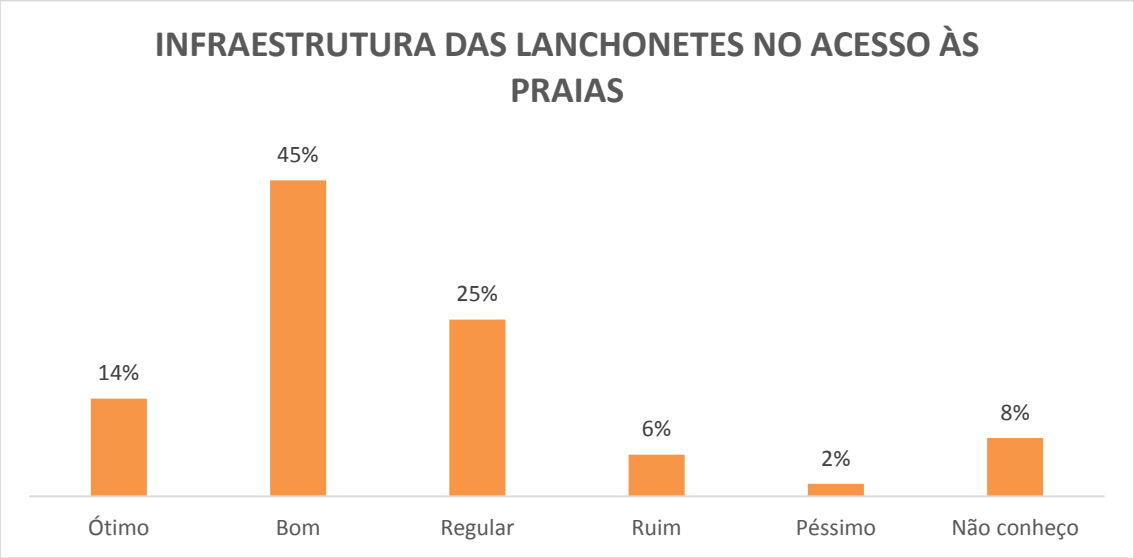
Houve respondentes que marcaram a opção “regular” pelo fato de não haver maior diversidade de opções de souvenir a venda.



A infraestrutura das trilhas foi classificada como boa, seguida de ótima, regular e desconhecida, nessa respectiva ordem, pelos turistas que responderam à pesquisa. Percebe-se que os turistas as consideram aceitáveis, entretanto, ainda é necessário que haja melhorias.



A infraestrutura dos pontos de informação e controle foi considerada boa por mais da metade dos respondentes. “Ótimo” foi a segunda alternativa mais assinalada, seguida de “regular”. 15% deles alegaram não conhecer esses pontos, sendo urgente a melhoria da sinalização e comunicação de onde ficam os PICs.



A infraestrutura das lanchonetes foi assinalada como “boa” por 45% dos entrevistados, “regular” por 25% e “ótimo” por 14% deles. Os índices mostraram que ainda pode haver melhorias para maior índice de satisfação percebida pelos turistas.

5.8. Sugestões dos respondentes

Neste tópico serão abordadas as percepções construídas em campo a partir do último tópico do questionário e conversas com os respondentes, o que acarretou no surgimento de algumas recomendações de melhorias e complementações, as quais acredita-se serem úteis para o proveito do cliente.

Para a construção das ideias de melhorias cada sugestão foi avaliada separadamente a fim de se criar padrões que pudessem resumir os principais

Melhoria no acesso ao Sancho	33
Redução do preço	21
Melhoria na limpeza do Parque	20
Melhor sinalização	18
Agendamento online	13
Melhoria no atendimento	13
Incentivo a consciência ambiental	10
Melhoria na Infraestrutura	9
Mais pontos de vendas dentro do parque	6
Treinamento para monitores	5
Maior variedade nas lojas de souvenir	5
Maior fiscalização	4
Menos gatos dentro do Parque	3
Treinamento de outros idiomas para os funcionários	3
Presença de salva-vidas	3
Mais banheiros	2
Menu mais variado das lanchonetes	2
Presença de Fraldário	1
Maior número de PIC	1

pontos destacados pelos respondentes.

A primeira coluna apresenta as recomendações e sugestões dadas pelos respondentes e a segunda coluna indica a quantidade de vezes que foi dito por diferentes respondentes, totalizando um geral de 172 recomendações. Vale ressaltar que cada respondente podia dar mais de uma sugestão.

A sugestão que teve maior frequência de aparição, com 33 respondentes, é a de “Melhoria no acesso ao Sancho”, que faz referência às escadas que

precisam descer para chegar à praia. Os turistas se mostraram insatisfeitos com a infraestrutura do local proporcionada pelo Parque, sugerindo a troca por escadas que não deslizem tanto ou algum outro meio que não canse muito, e possibilite o acesso a idosos. Outro ponto que foi destacado nesse aspecto foi a falta de acessibilidade para cadeirantes chegarem à praia, visto que a única maneira de realizar isso é por meio das escadas.

Dois fatores que tiverem números de repetições próximos foram o de “Redução do preço” e o de “Melhoria na limpeza do Parque” com 21 e 20 repetições entre os respondentes, respectivamente. Esses fatores apenas realçam os resultados analisados das perguntas 10 e 18 do questionário. Ademais, alguns turistas ao reclamar do preço praticado pelo Parque, não se referiam apenas ao valor do ingresso, mas também aos preços dos produtos das lojas de souvenir e lanchonete.

Alguns turistas destacaram “Melhor sinalização” no espaço de sugestões, totalizando 18 repetições, o que demonstra ser um número significativo representando 10,5% do total de sugestões destacadas. Ao conversar com esses respondentes, foi informado que muitos destes não sabiam quando estavam em um lugar pertencente ao Parque ou não, por isso sugeriram melhoria na sinalização. Outro fator que faz referência a esse aspecto é em questão às placas nas trilhas, eles sinalizaram carência de informações e placas que guiam o turista aos caminhos certos.

As sugestões “Agendamento Online” e “Melhoria no Atendimento” se mostraram em números iguais em repetições, referente a 13 respondentes. Os turistas que sugeriram agendamento online eram, majoritariamente, os que não conseguiram agendar passeios por questões de lotação e os que ficaram muito tempo na fila. Já os que responderam “Melhoria no Atendimento” são, em sua maior parte, clientes que não receberam um bom atendimento em alguma hora da experiência dentro do Parque, sendo o setor da bilheteria o mais destacado neste quesito.

A sugestão “Incentivo à consciência ambiental” se repetiu por 10 respondentes, o que demonstra certo cuidado dos turistas com o meio ambiente. Os respondentes que deram essa recomendação tinham consciência de que as

sujeiras encontradas no Parque não eram produzidas pelo próprio e sim por turistas que tinham descuidos e deixavam resíduos para trás. Portanto, foi dada essa sugestão a fim de promover a redução de lixo através da conscientização do quão maléfico é a poluição do Parque para o Meio Ambiente.

Os turistas que sugeriram “Melhoria na Infraestrutura” relacionavam diretamente seus argumentos com os acessos às trilhas e praias, como é o caso do acesso à praia do Sancho. Essa sugestão pode ser consolidada de maneira mais profunda ao analisar o gráfico referente à avaliação da Infraestrutura de determinados pontos dentro do Parque.

Algumas respostas faziam referência a “Mais pontos de vendas de produtos dentro do Parque”, sendo criticada, majoritariamente, a praia do Sancho, por não ter nenhum estabelecimento que possa vender água quando se chega à praia. Os turistas se mostraram insatisfeitos com esse aspecto, pois destacaram o fato do caminho ser extremamente cansativo e que exige muito esforço, necessitando de um ponto que tenha suprimentos para saciar as necessidades de hidratação e/ou fome.

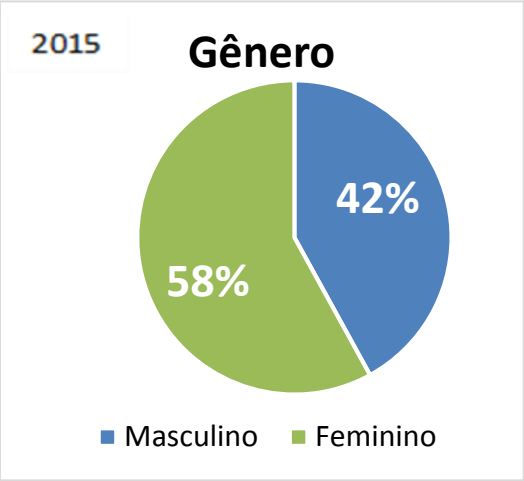
Os outros pontos que foram destacados não foram repetidos com uma frequência alta, porém não devem ser desconsiderados. Os que ressaltaram “Treinamento para monitores” tiveram percepções parecidas aos que disseram “Treinamento de outros idiomas para os funcionários”, destacando o fator da falta de preparação para alguns funcionários do Parque, o que levou à insatisfação dos respondentes. A respeito dos pontos referentes a “Maior variedade nas lojas de souvenir” e “Menu mais variado das lanchonetes”, os respondentes tiverem argumentos semelhantes, porém com o sujeito (loja e lanchonete) diferente.

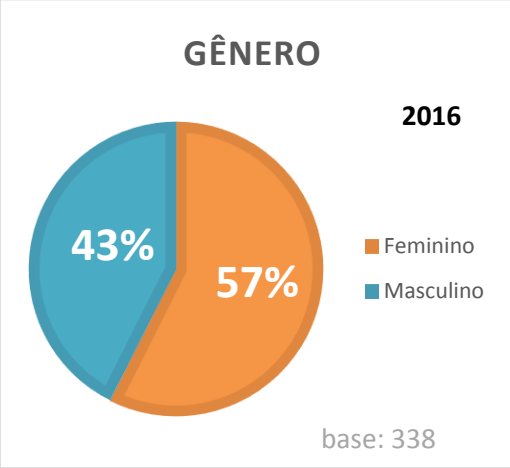
Um fator interessante foi o da sugestão de “Menos gatos dentro do Parque” que se repetiu 3 vezes e exclusivamente por parte de turistas de nacionalidade argentina. O grupo pesquisou se a nação argentina já teve algum acontecimento não tão bom com essa raça, porém não foi encontrada nenhuma evidência. Por isso, infere-se que é apenas um animal que não é do gosto dos argentinos.

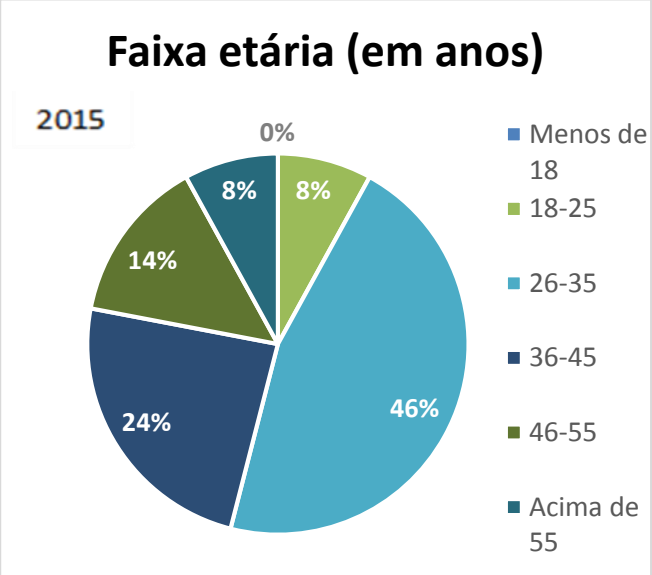
6. Análises Comparativas

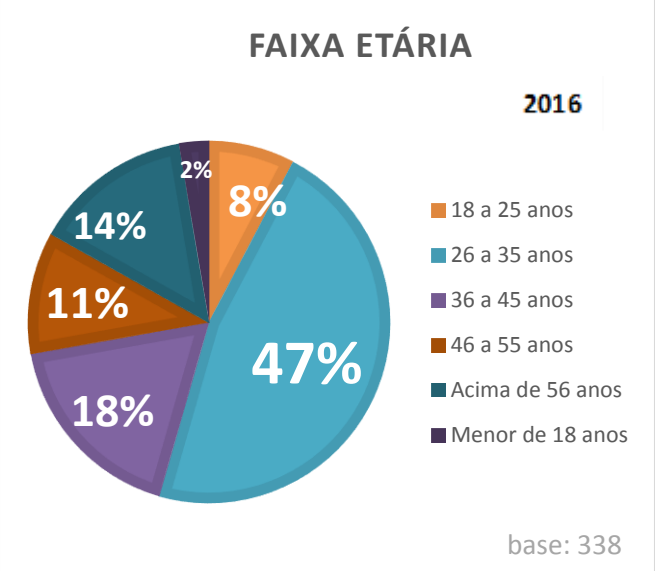
A seguir, será realizada uma análise comparativa entre os dados encontrados na pesquisa de outubro/2015 e de maio/2016, com o intuito de observar se há mudanças quanto à percepção dos turistas de Fernando de Noronha em relação ao Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha.

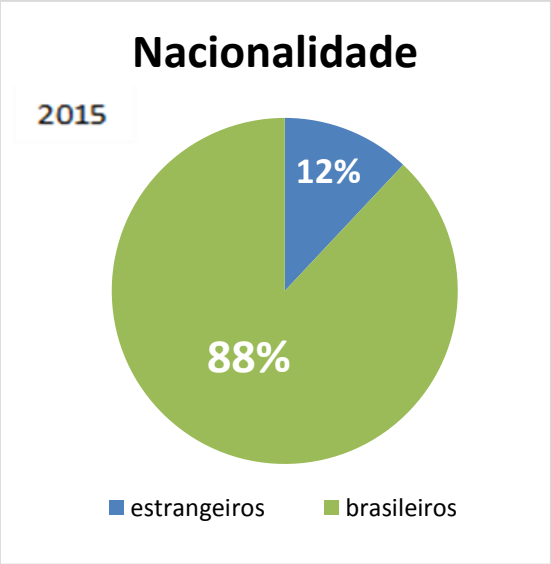
6.1. Perfil

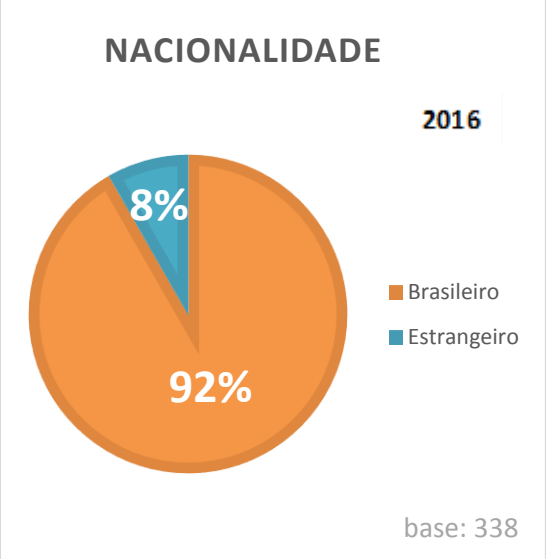






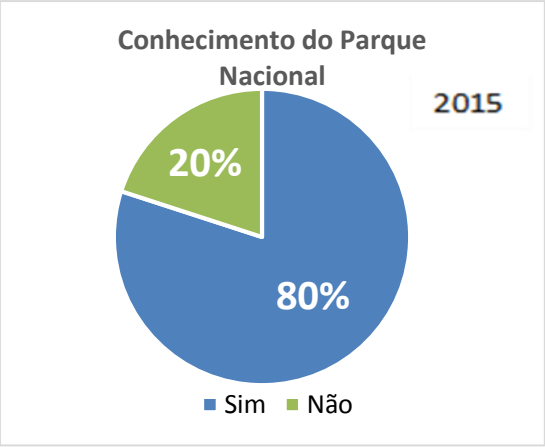


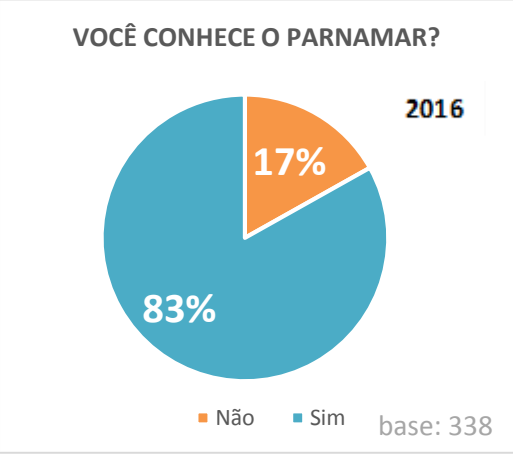


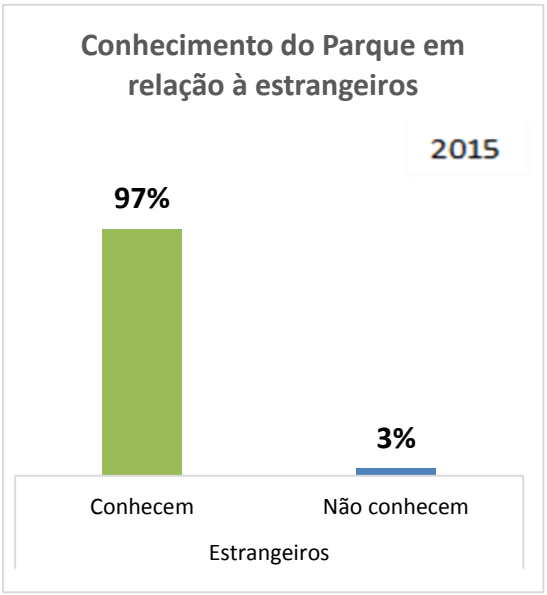


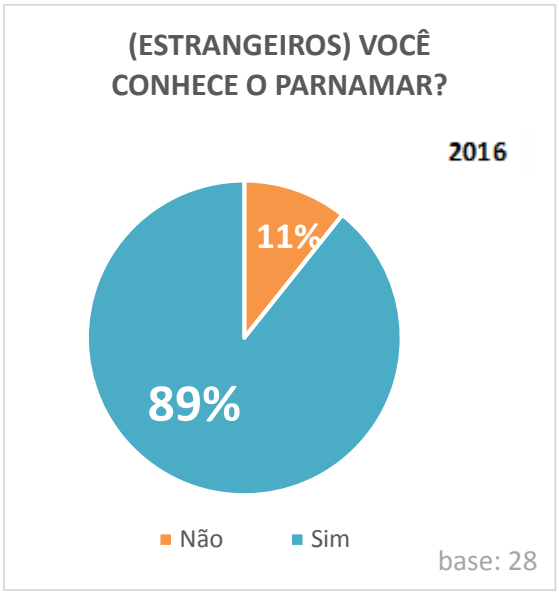
Em relação ao perfil dos respondentes, havia mais mulheres do que homens, e porcentagens semelhantes de brasileiros, aproximadamente 90%, e estrangeiros, aproximadamente 10%, em ambas as pesquisas aplicadas. A idade majoritária presente, tanto em outubro/2015, quanto em maio/2016, foi 26 a 35 anos. Entretanto, na segunda pesquisa havia mais pessoas com idade superior a 56 anos (14%), comparando-se com o ano anterior (8%).

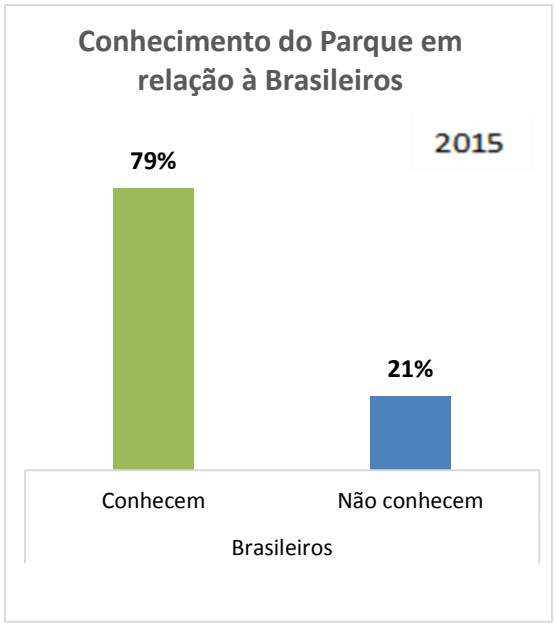
6.2. Conhecimento do Parque Nacional

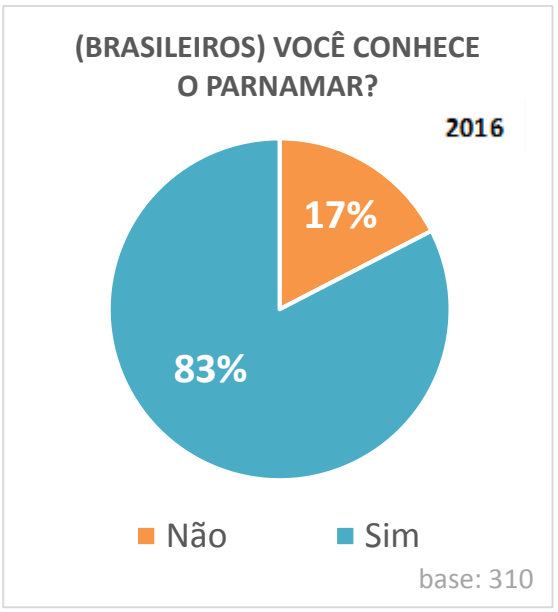










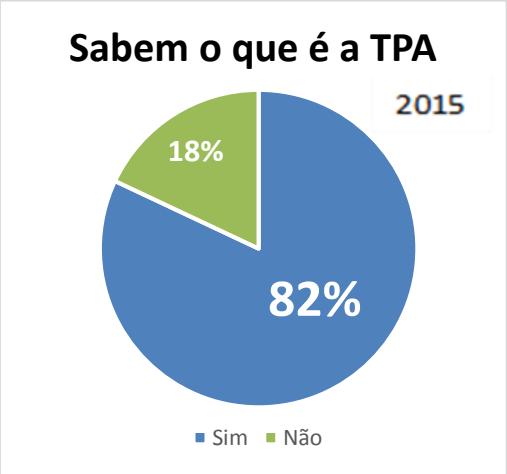


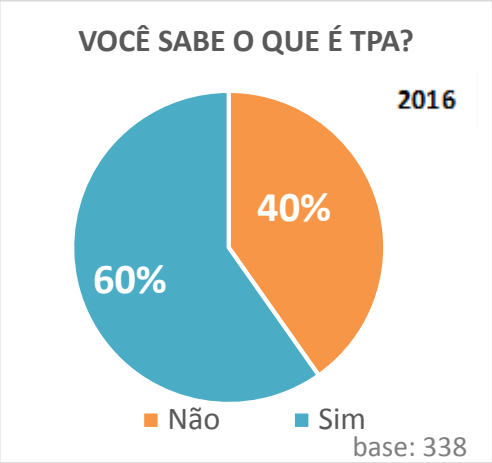
Em relação ao conhecimento da existência de um Parque na Ilha de Fernando de Noronha por parte dos turistas, a porcentagem foi semelhante em ambas as pesquisas, entretanto, mesmo que sutil, a quantidade de pessoas que conheciam o Parque aumentou de uma pesquisa para outra, indicando que os visitantes estão mais bem informados quanto ao ParNaMar.

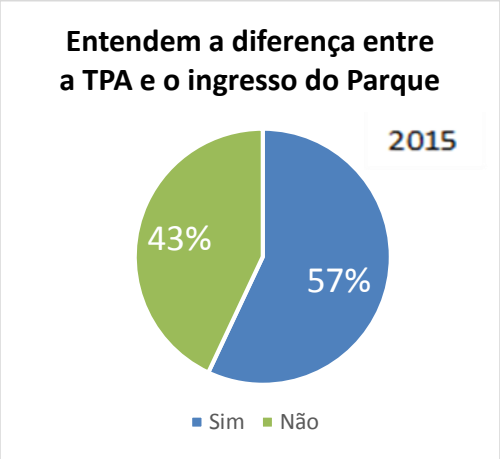
Analisando particularmente o conhecimento do Parque por parte dos estrangeiros e dos brasileiros, em relação aos primeiros, o conhecimento diminuiu, enquanto que o dos segundos aumentou, no mesmo período de tempo.

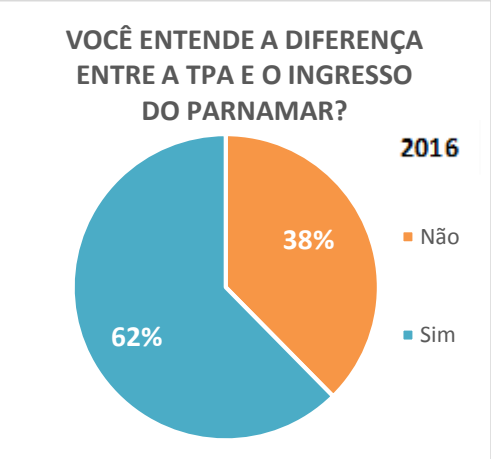
O entendimento sobre a diferença entre a TPA e o ingresso do Parque melhorou de uma pesquisa para outra: há um número maior de pessoas que compreendem a diferença entre os dois.

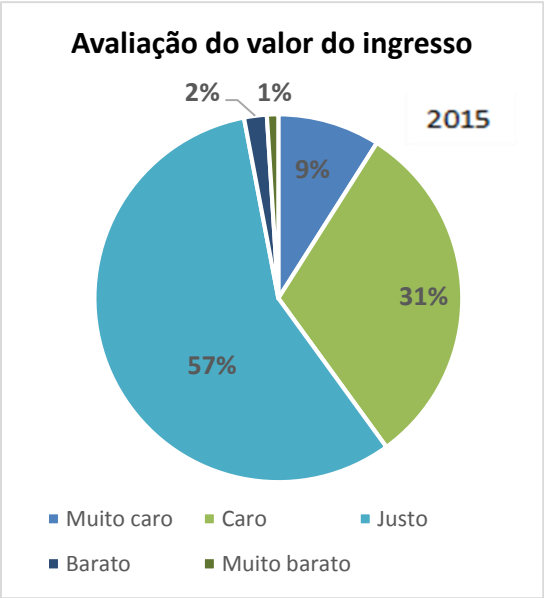
6.3. Taxa de Preservação Ambiental e o Ingresso do Parque

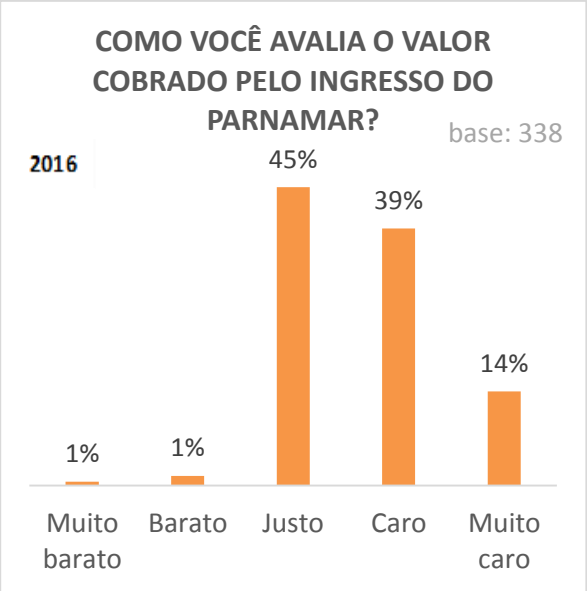










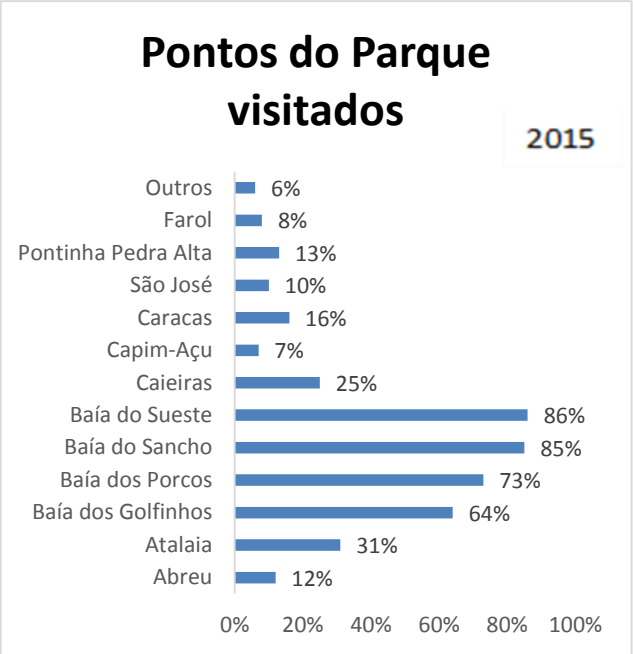


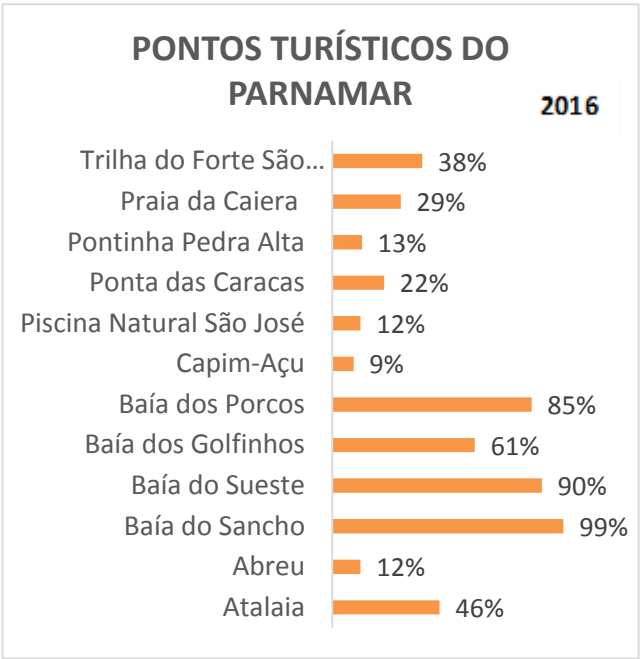
Os respondentes de outubro/2015 possuíam maior conhecimento sobre o que é a TPA, quando comparado com os respondentes de maio/2016. A diferença do resultado foi significativa, com um número menor de pessoas que sabem para que serve a taxa.

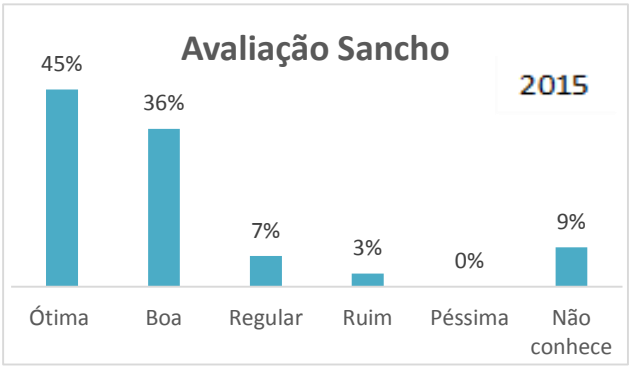
Já o entendimento sobre a diferença entre a TPA e o ingresso do Parque melhorou de uma pesquisa para outra, mais pessoas compreendem que ambos são diferentes, e seus destinos idem.

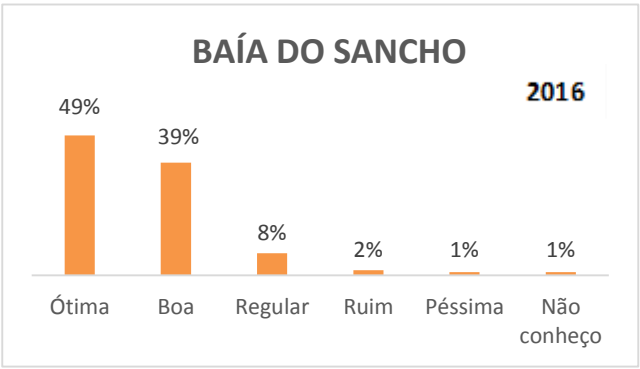
Em geral, os visitantes consideram o valor cobrado para entrada no Parque como sendo justo, já que essa opção foi a mais escolhida em ambos anos de aplicação da pesquisa. Entretanto, vale ressaltar que houve um aumento percentual entre os turistas que consideraram o ingresso “caro” ou “muito caro” ao comparar com o resultado de 2015 com o de 2016.

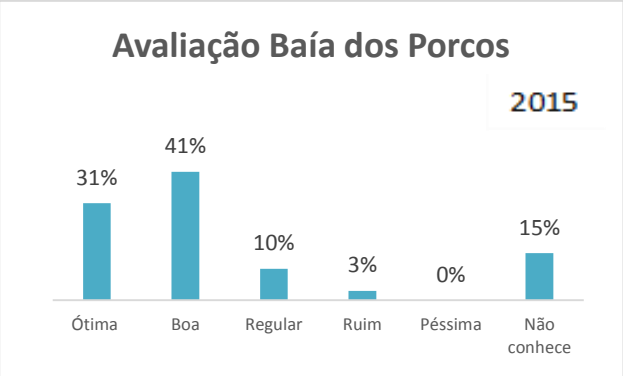
6.4. Pontos Turísticos

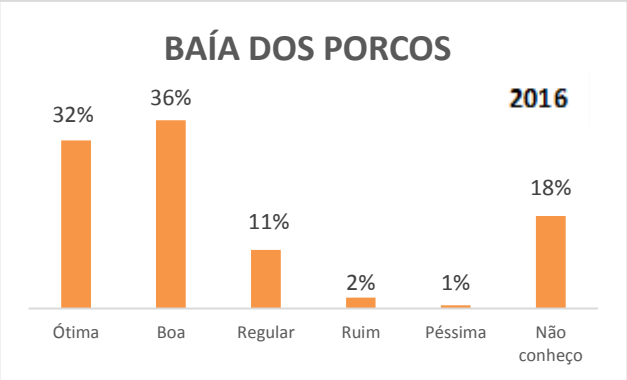


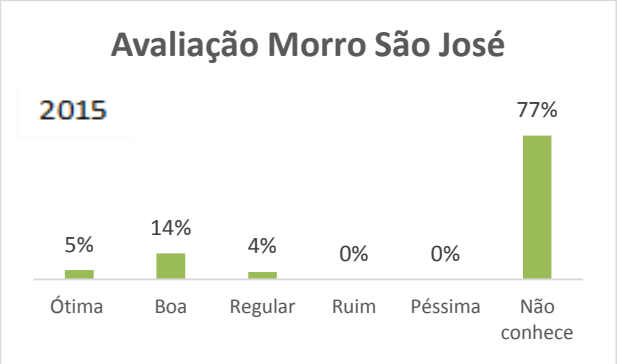


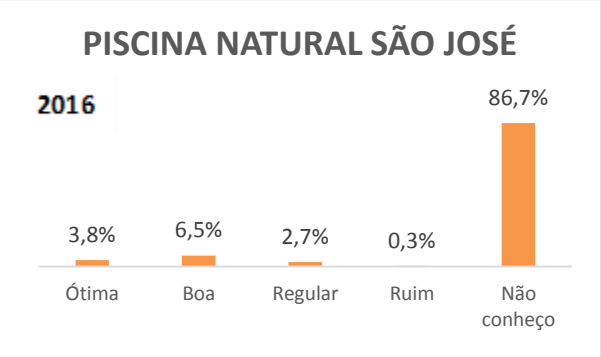


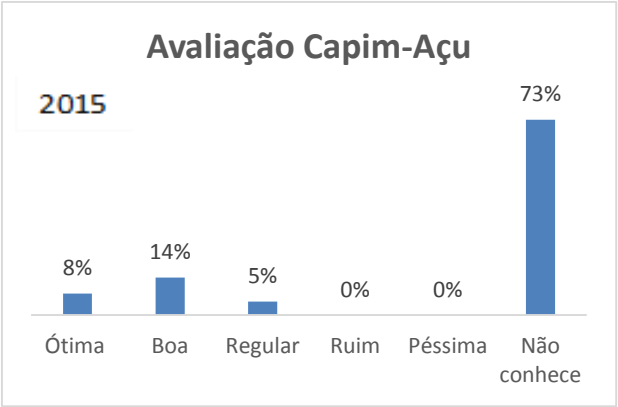


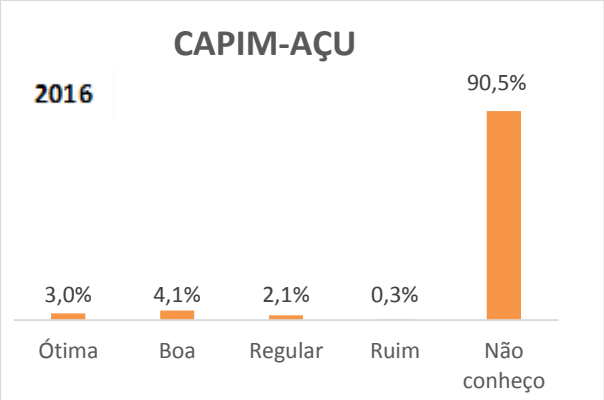

Avaliação Baía dos Porcos
2015
31%
41%
10%
3%
0%
15%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece

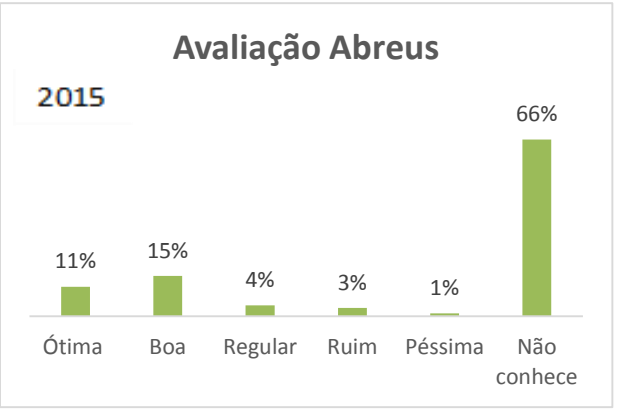

BAÍA DOS PORCOS
2016
32%
36%
11%
2%
1%
18%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conheço

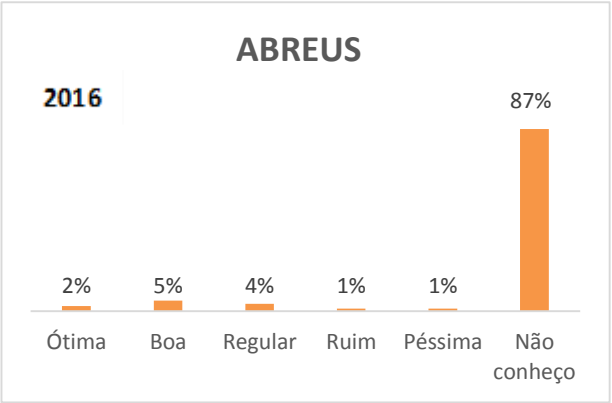

Avaliação Morro São José
2015
5%
14%
4%
0%
0%
77%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece

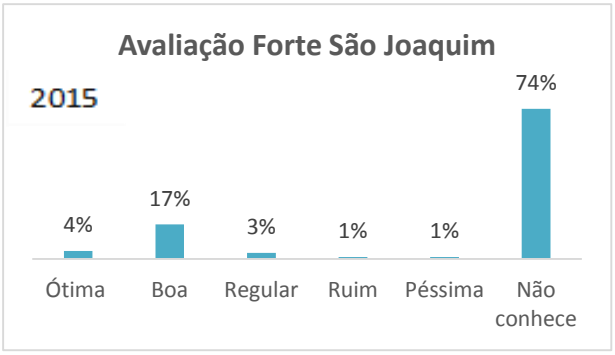

PISCINA NATURAL SÃO JOSÉ
2016
3,8%
6,5%
2,7%
0,3%
86,7%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Não conheço

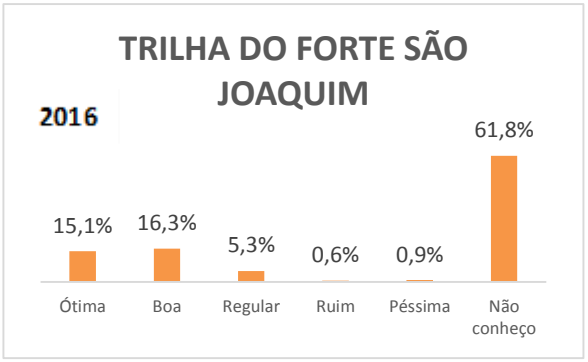

Avaliação Capim-Açu
2015
8%
14%
5%
0%
0%
73%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece

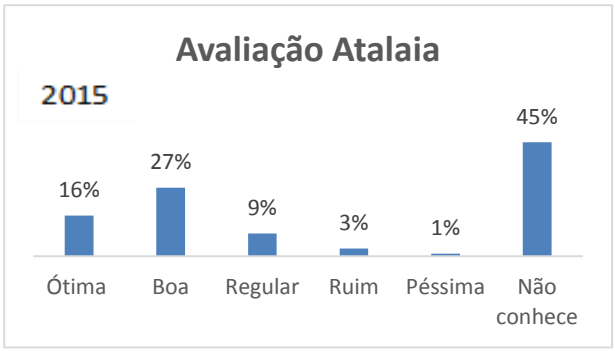

CAPIM-AÇU
2016
3,0%
4,1%
2,1%
0,3%
90,5%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Não conheço

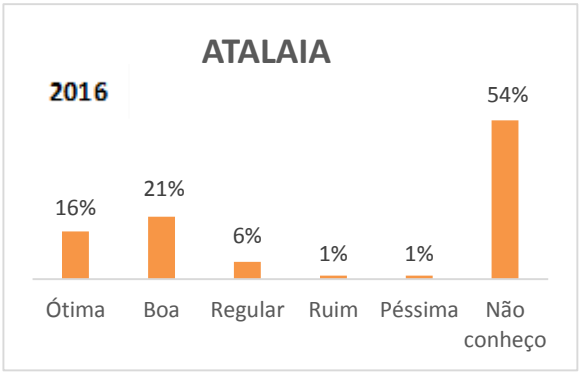

Avaliação Abreus
2015
11%
15%
4%
3%
1%
66%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece

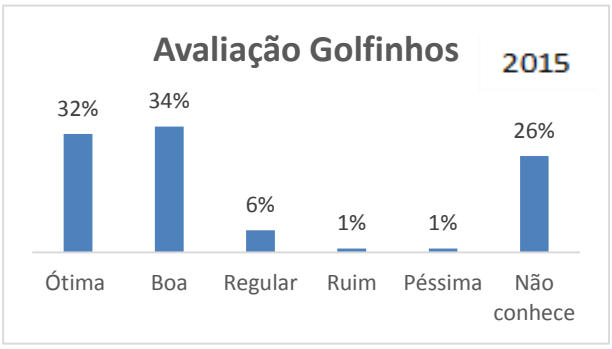

ABREUS
2016
2%
5%
4%
1%
1%
87%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conheço

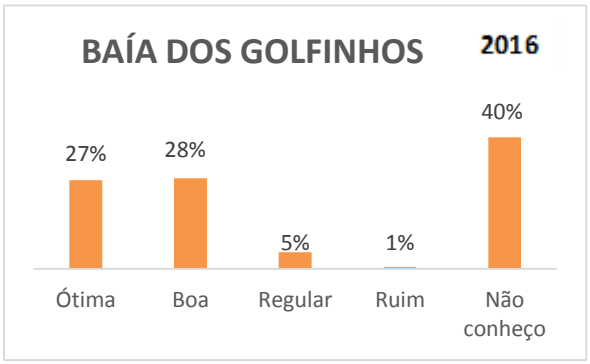

Avaliação Forte São Joaquim
2015
4%
17%
3%
1%
1%
74%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece

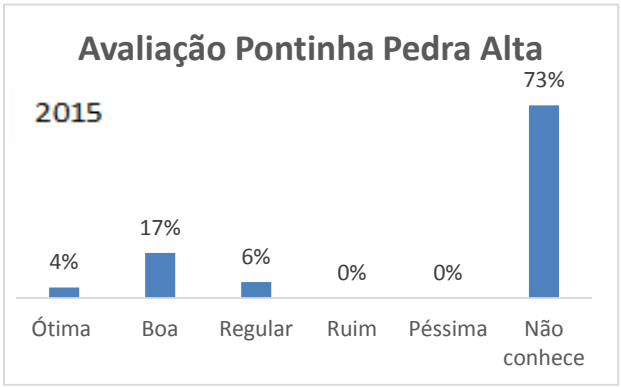

TRILHA DO FORTE SÃO JOAQUIM
2016
15,1%
16,3%
5,3%
0,6%
0,9%
61,8%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conheço

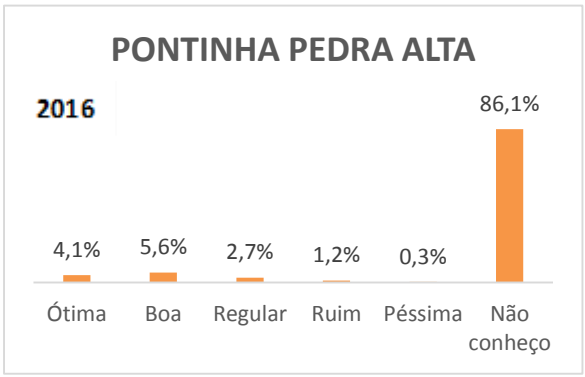

Avaliação Atalaia
2015
16%
27%
9%
3%
1%
45%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece

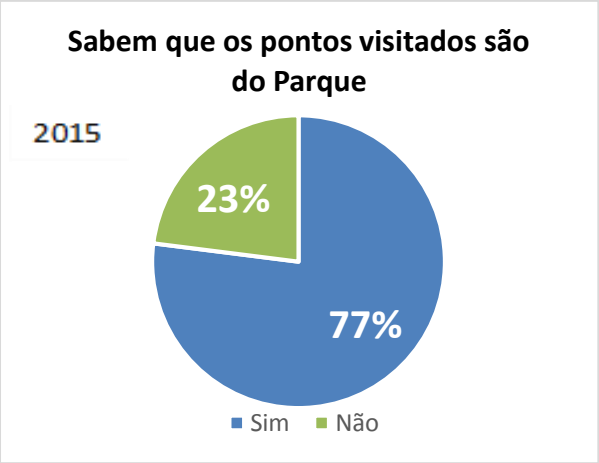

ATALAIA
2016
16%
21%
6%
1%
1%
54%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conheço

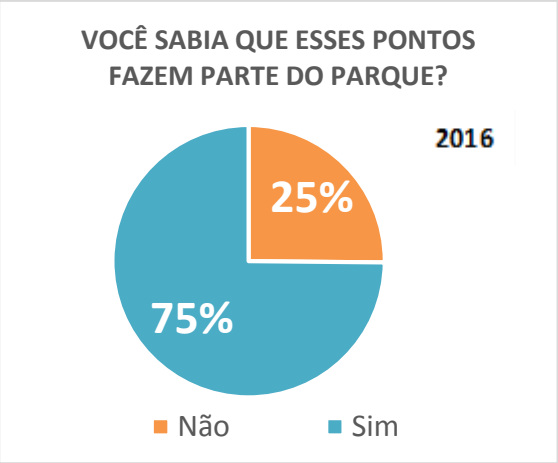

Avaliação Golfinhos
2015
32%
34%
6%
1%
1%
26%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece


BAÍA DOS GOLFINHOS
2016
27%
28%
5%
1%
40%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Não conheço


Avaliação Pontinha Pedra Alta
2015
4%
17%
6%
0%
0%
73%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece


PONTINHA PEDRA ALTA
2016
4,1%
5,6%
2,7%
1,2%
0,3%
86,1%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conheço





Através da aplicação das duas pesquisas, é possível constatar que os pontos turísticos mais visitados são: Sancho, Sueste, Porcos e Golfinhos. Os gráficos comparativos apresentam diferenças em suas porcentagens, porém, os dados encontrados são semelhantes.

A Baía do Sancho é o ponto turístico que possui a melhor avaliação. Tanto em outubro/2015, quanto em maio/2016, a opção mais escolhida entre os respondentes foi “ótimo”, seguido de “bom”. Na primeira pesquisa aplicada, contudo, a marcação de “não conheço” foi considerável, com 9%, o que não foi encontrado na segunda pesquisa, em que apenas 1% dos respondentes alegou não conhecer.

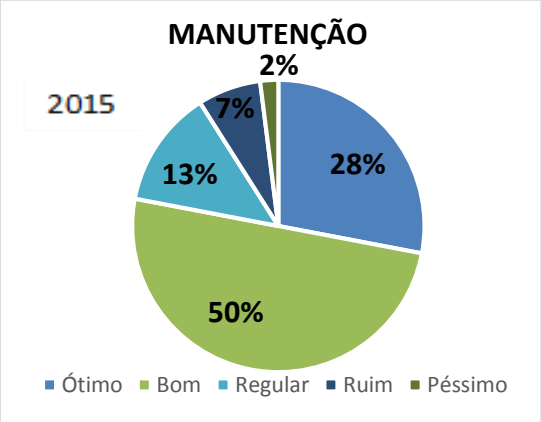
Já a Baía dos Porcos obteve “bom”, “ótimo” e “regular”, nessa ordem, como opções escolhidas em ambas as pesquisas. A porcentagem da opção “não conheço” também foi similar e significativa, nas duas aplicações.

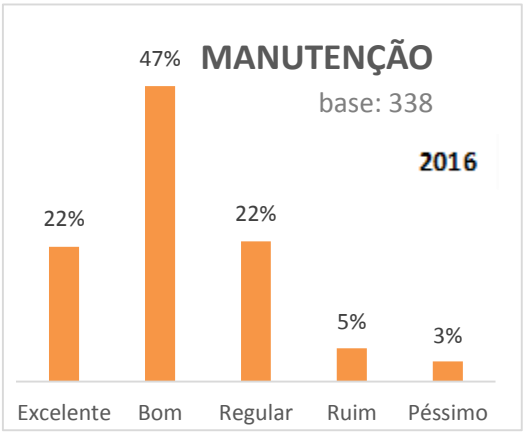
Na pesquisa de maio/2016, Piscina Natural São José, Capim-Açu, Abreus e Golfinhos obtiveram maior número de respondentes que não conhecem os respectivos locais, e menor quantidade de pessoas classificando os pontos turísticos como “ótimo” e “bom”. Atalaia e Pontinha Pedra Alta também obtiveram aumento de pessoas que não conhecem os locais e diminuição de pessoas que as consideram pontos bons, entretanto, a opção “ótimo” se manteve estável.

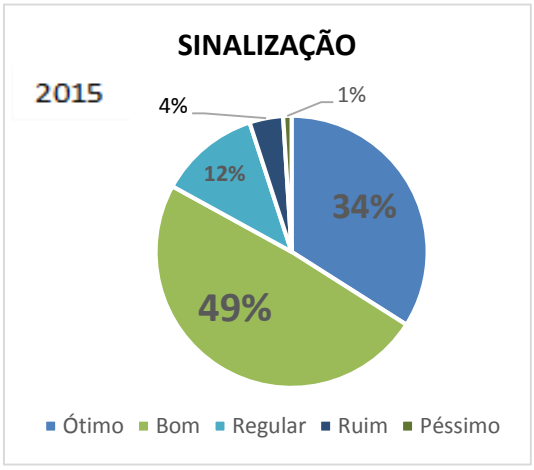
A Trilha Forte São Joaquim pode ser analisada separadamente, uma vez que o número de pessoas que não conhece esse ponto turístico caiu, enquanto que a avaliação “ótimo” aumentou, e “bom” continuou praticamente estável. Isso pode se dar ao fato do nome popular da Trilha ser mais conhecido do que o nome real dela. Durante a aplicação dos questionários foi notada uma dúvida nos respondentes quanto a esse nome, por outro lado, quando falava que se tratava da “Trilha Dois Irmãos” eles sabiam responder com propriedade. Dito isso, pode-se concluir que ao consumidor saber o que realmente está sendo analisado, a tendência de uma nota boa é aumentar.

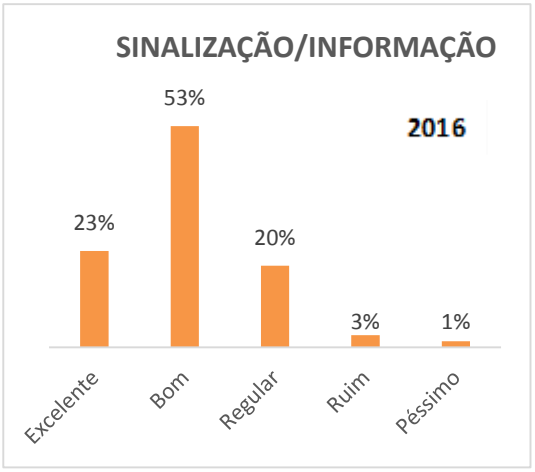
Quanto ao conhecimento por parte dos visitantes de que os pontos visitados fazem parte do Parque, pode-se observar que os dados obtidos foram semelhantes em ambos os anos. Cerca de ¼ deles não sabiam que os locais visitados faziam parte do ParNaMar, sendo importante, portanto, reforçar essa comunicação para os turistas.

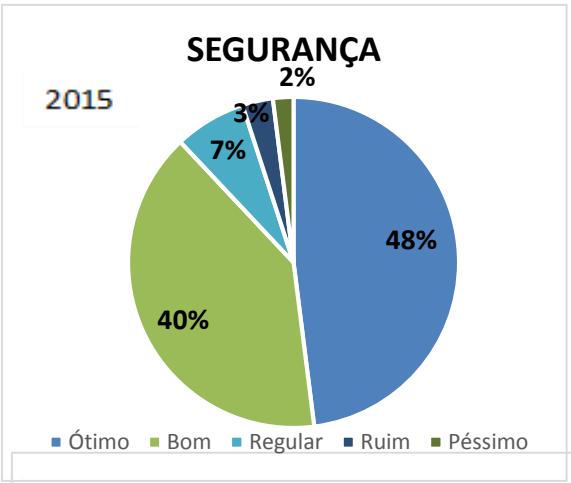
6.5. Condições do Parque

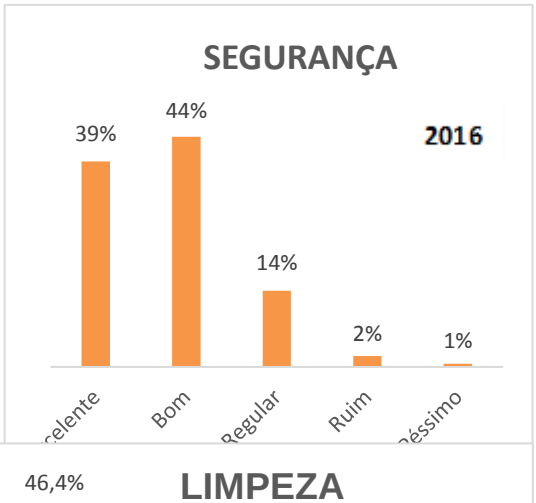


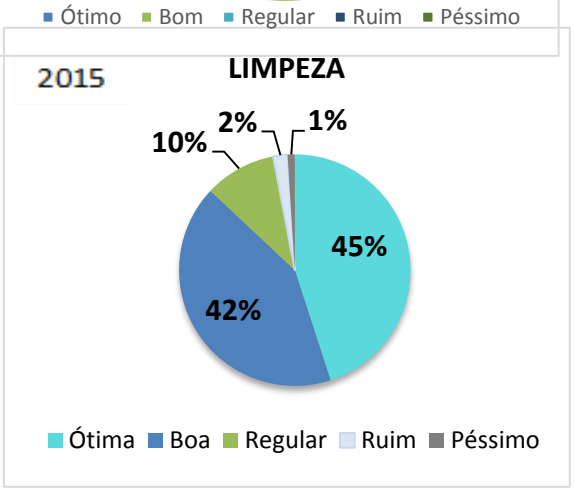

MANUTENÇÃO
base: 338
2016
47%
22%
22%
5%
3%
Excelente
Bom
Regular
Ruim
Péssimo

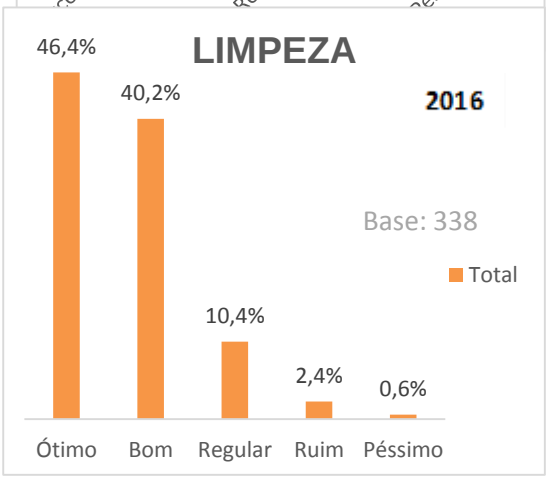

SINALIZAÇÃO
2015
4%
1%
12%
34%
49%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo


SINALIZAÇÃO/INFORMAÇÃO
2016
53%
23%
20%
3%
1%
Excelente
Bom
Regular
Ruim
Péssimo









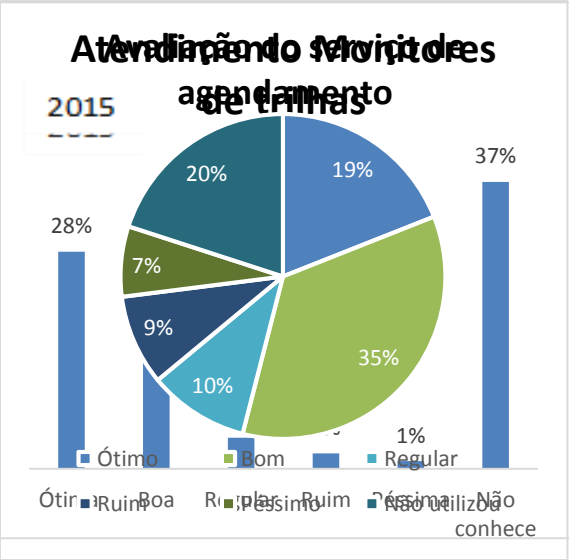
Em relação à manutenção, a pesquisa de maio/2016 apresentou percentuais menores referentes às avaliações “ótimo” e “bom”, consequentemente as avaliações menos positivas tiveram um aumente, sendo a mais significativa a opção “regular”.

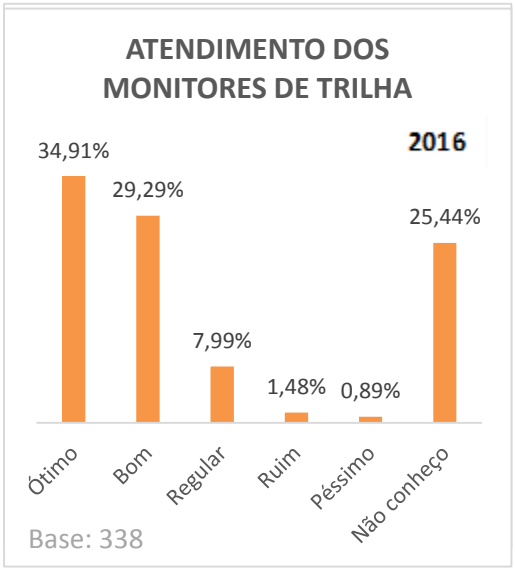
Tanto sinalização quanto segurança apresentaram variações percentuais muito semelhantes entre as pesquisas. Em maio/2016 houve redução percentual na avaliação “excelente”, com consequente aumento em outras avaliações, sendo “regular” a avaliação que apresentou maior aumento percentual (7 a 8% a mais), enquanto “bom” teve um aumento percentual de 4%.

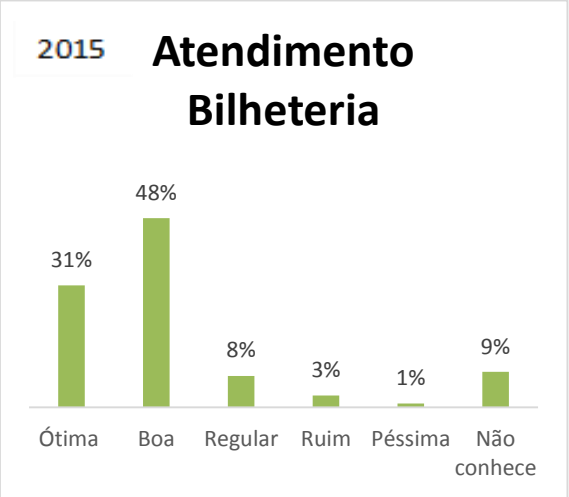
A análise referente a limpeza é a que obteve melhores mudanças, a respeito do aumento de avaliações positivas. Da pesquisa de outubro/2015 para a de maio/2016 a opção “ótima” cresceu em 1.4% enquanto a opção “boa” reduziu em quase 2%. As outras opções mantiveram seus percentuais

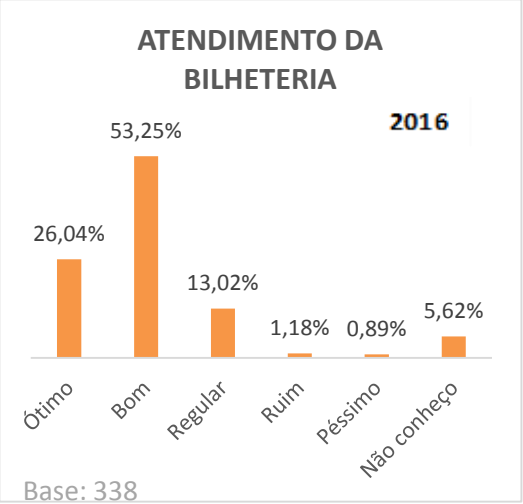
parecidos. Portanto, pode-se dizer que aproximadamente 2% da opção “boa” migrou para a opção “ótima” de uma pesquisa para outra, o que é um sinal positivo quanto a percepção dos turistas referente a limpeza do Parque.

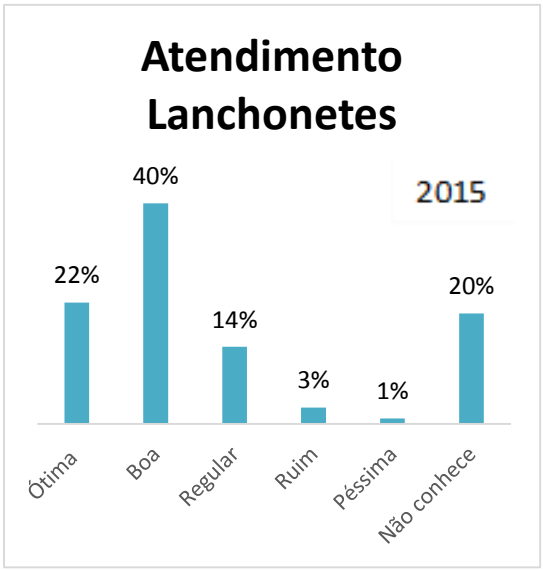
6.6. Serviços

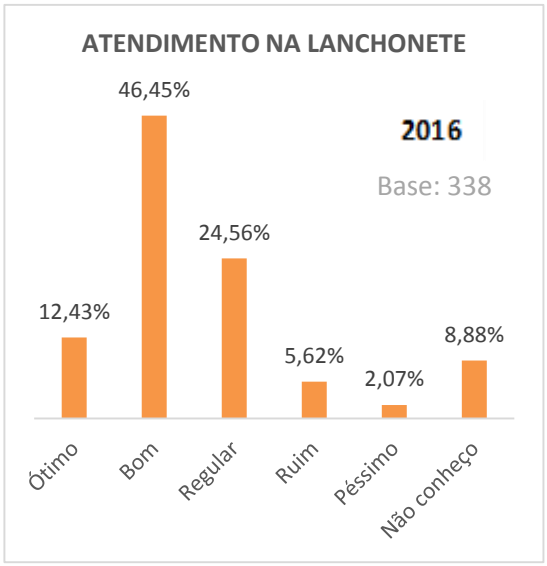


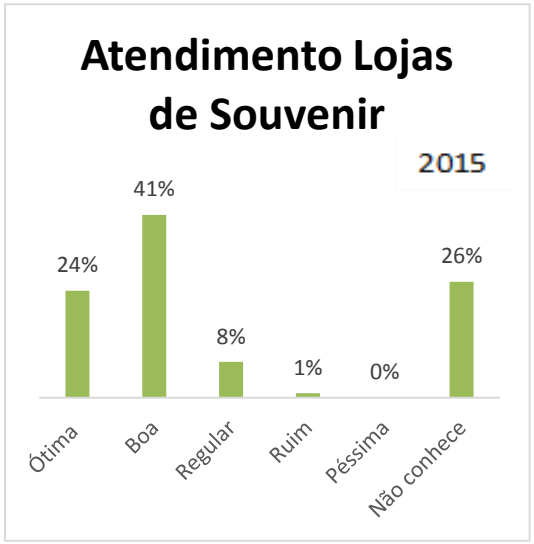


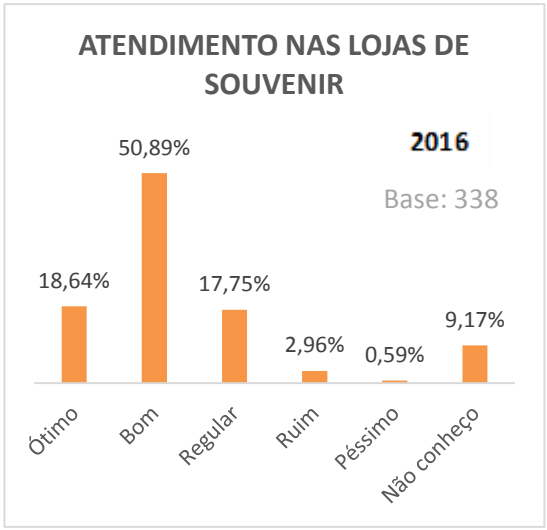


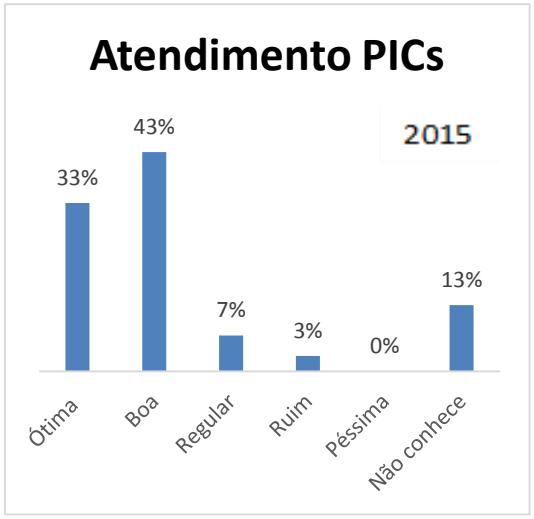


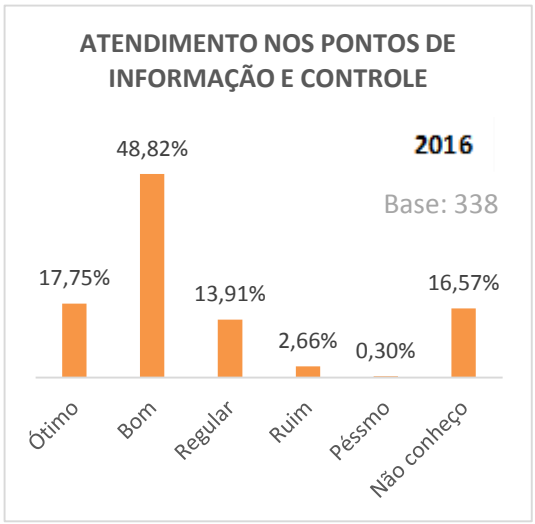

Atendimento Lanchonetes
2015
22%
40%
14%
3%
1%
20%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece


ATENDIMENTO NA LANCHONETE
2016
Base: 338
12,43%
46,45%
24,56%
5,62%
2,07%
8,88%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não conheço


Atendimento Lojas de Souvenir
2015
24%
41%
8%
1%
0%
26%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece


ATENDIMENTO NAS LOJAS DE SOUVENIR
2016
Base: 338
18,64%
50,89%
17,75%
2,96%
0,59%
9,17%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não conheço

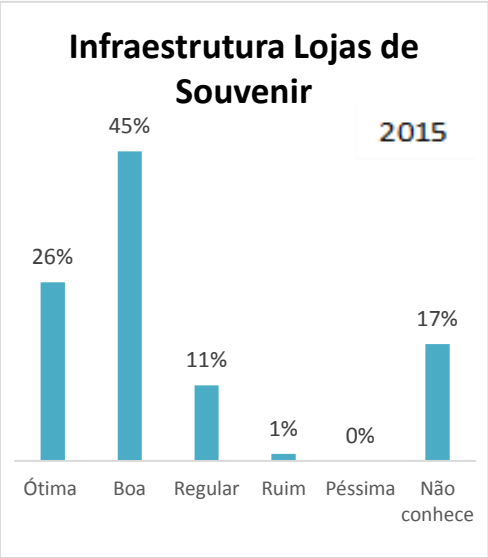

Atendimento PICs
2015
33%
43%
7%
3%
0%
13%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece

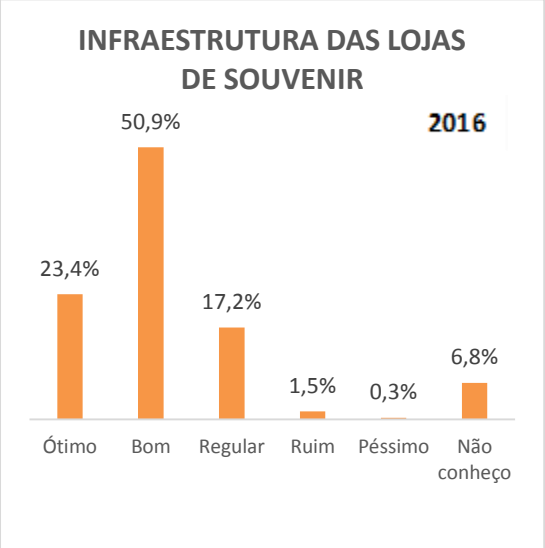

ATENDIMENTO NOS PONTOS DE INFORMAÇÃO E CONTROLE
2016
Base: 338
17,75%
48,82%
13,91%
2,66%
0,30%
16,57%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não conheço

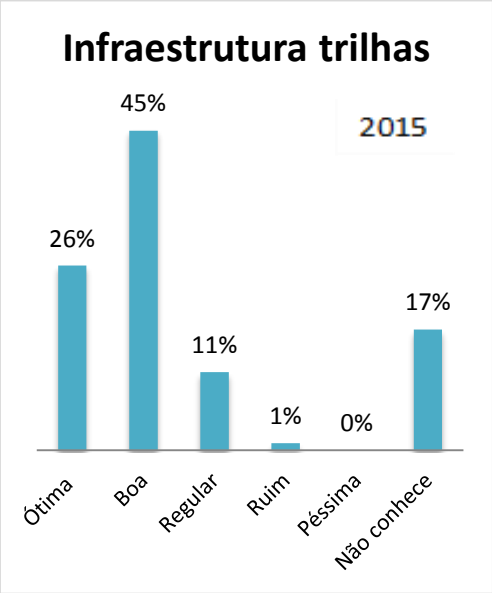
O Atendimento dos monitores de trilhas e a Avaliação do serviço de agendamento obtiveram avaliações melhores em “ótimo”, “bom” e “regular”, além de haver uma diminuição no número de pessoas que alegaram não conhecer esses locais, quando comparados entre outubro/2015 e maio/2016.

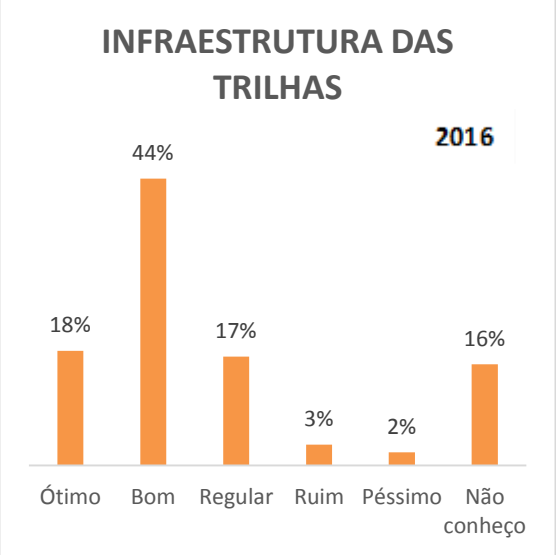
O atendimento das bilheterias, das lanchonetes e das lojas de souvenir, obteve decaimento na percepção de “ótimo” e “não conheço” pelos visitantes, enquanto que as percepções de “bom” e “regular” aumentaram. O atendimento aos PIC’s obteve alterações semelhantes, com exceção da variável “não conheço”, em que mais pessoas alegaram não conhecer esse ponto.

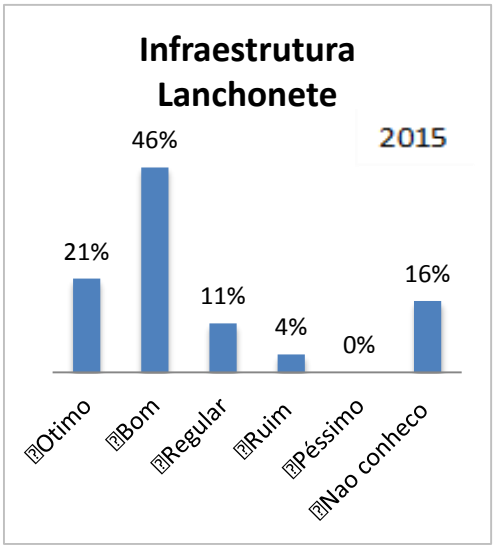
6.7. Infraestrutura

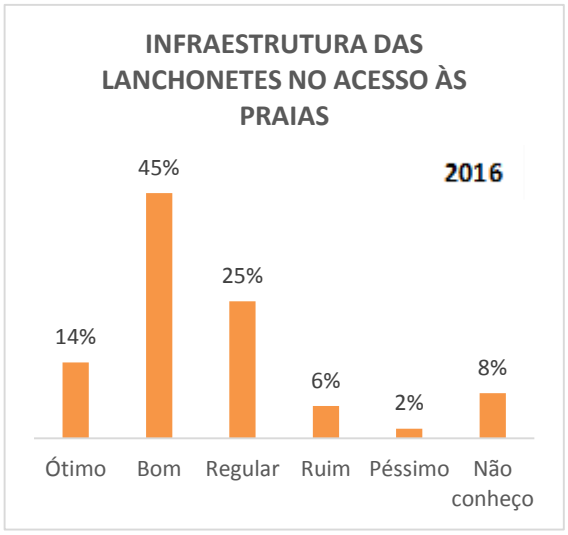


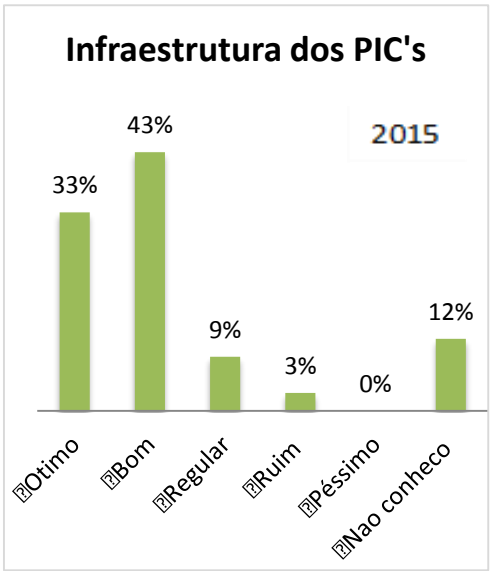

INFRAESTRUTURA DAS LOJAS DE SOUVENIR
2016
50,9%
23,4%
17,2%
1,5%
0,3%
6,8%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não conheço

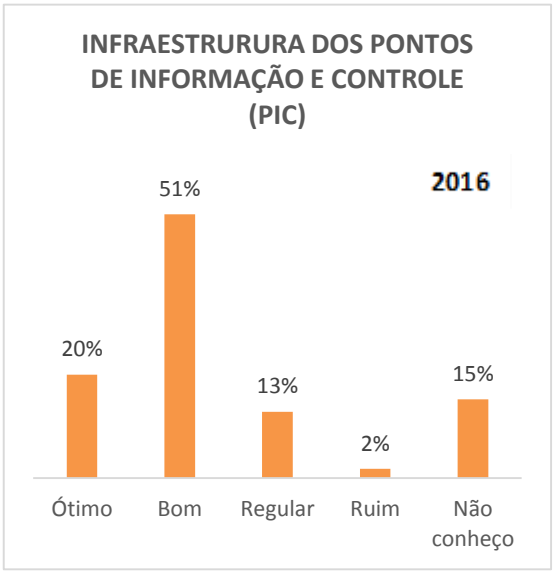

Infraestrutura trilhas
2015
45%
26%
11%
1%
0%
17%
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
Não conhece


INFRAESTRUTURA DAS TRILHAS
2016
44%
18%
17%
3%
2%
16%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não conheço


Infraestrutura Lanchonete
2015
46%
21%
11%
4%
0%
16%
Otimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Nao conheco


INFRAESTRUTURA DAS LANCHONETES NO ACESSO ÀS PRAIAS
2016
45%
14%
25%
6%
2%
8%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não conheço


Infraestrutura dos PIC's
2015
43%
33%
9%
3%
0%
12%
Otimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Nao conheco


INFRAESTRURURA DOS PONTOS DE INFORMAÇÃO E CONTROLE (PIC)
2016
51%
20%
13%
2%
15%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Não conheço

A infraestrutura das lojas de souvenir obteve decaimento do conceito de “ótimo” e “não conheço”, porém, essas duas opções devem ser analisadas separadamente, visto que o decaimento do percentual de “ótimo” é considerado ruim, uma vez que essa opção é uma avaliação positiva, e o decaimento de “não conheço” é um indicador bom, o que infere que mais pessoas tem conhecimento das lojas de souvenir. Por outra via, as opções “bom” e “regular” aumentaram aproximadamente 6% cada uma. Esse aumento deve ser analisado com maior atenção, pois tem como ser um indicador positivo e negativo ao mesmo tempo. Pode-se dizer que das pessoas que passaram a conhecer as lojas de souvenir, atribuíram essas opções à infraestrutura das lojas, porém também tem como observar a migração dos 6% do “ótimo” da pesquisa de outubro/2015 para algumas dessas opções da pesquisa de maio/2016.

O mesmo ocorre para as infraestruturas das trilhas e lanchonetes, de “ótimo”, “bom” e “não conheço” obtiveram um decaimento, porem suas considerações são diferentes, visto que uma redução no percentual das opções “ótimo” e “bom” não tem o mesmo significado do que a redução na opção “não conheço”.

Já a infraestrutura dos PIC’s também obteve redução de pessoas que optaram por “ótimo”, entretanto mais pessoas optaram por “bom”, “regular” e “não conheço”, o que evidencia considerações positivas quanto ao aumento das opções “bom”, “regular”, e considerações negativas quanto ao aumento da opção “não conheço” quando se compara as pesquisas de outubro/2015 e maio/2016.

6.8. Nota de recomendação e experiência do Parque e da Ilha

OUTUBRO 2015	
O QUANTO RECOMENDARIA	EXPERIÊNCIA
PARQUE	ILHA
4,79	4,57

MAIO 2016			
O QUANTO RECOMENDARIA		EXPERIÊNCIA	
PARQUE	ILHA	PARQUE	ILHA
4,55	4,73	4,38	4,62

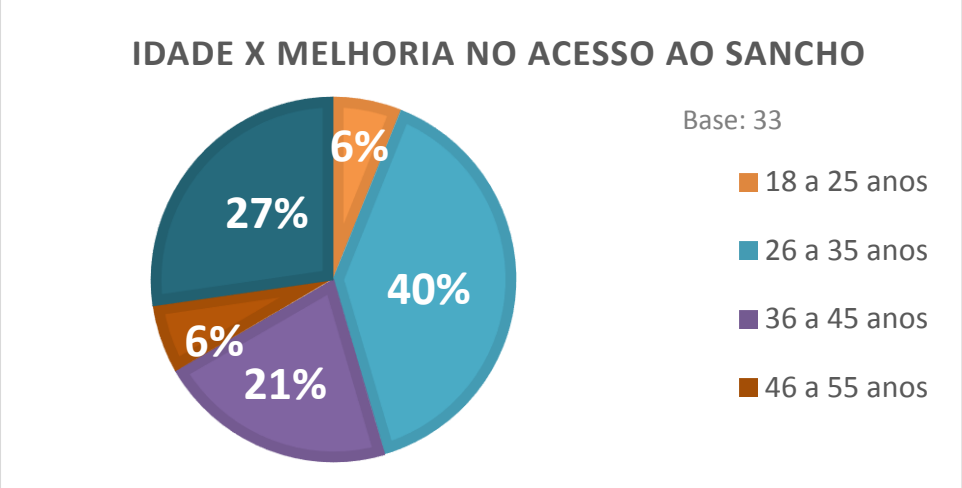
O questionário de outubro/2015 havia apenas perguntas em relação à nota de recomendação dos visitantes ao Parque e à nota de experiência dos visitantes na Ilha. Já no questionário de maio/2016, os consultores acrescentaram mais duas perguntas a essas: qual nota os visitantes dariam de recomendação para Ilha e qual nota eles dariam para experiência vivenciada no Parque. Logo, só poderá haver comparação entre as informações que existem nas duas pesquisas. Ou seja, o quanto recomendaria o parque, e como avaliou a experiência na ilha.

Foi elaborada uma escala de notas de 1 a 5 quanto ao quesito que o respondente iria responder. Dessa maneira, 1 representava a pior nota e 5 representava a nota máxima. A partir disso, foi possível fazer a média das notas dadas a cada um desses aspectos, tanto no ano de 2015, quanto no ano de 2016.

Sendo assim, a nota de recomendação do Parque alterou-se, foi de 4,79 (outubro/2015) para 4,55 (maio/2016), apresentando um indicador negativo quanto a percepção do turista ao parque. Já a nota de experiência na Ilha, aumentou, que foi de 4,57 (outubro/2015) para 4,62 (maio/2016), apresentando um indicador positivo quanto a experiência do turista.

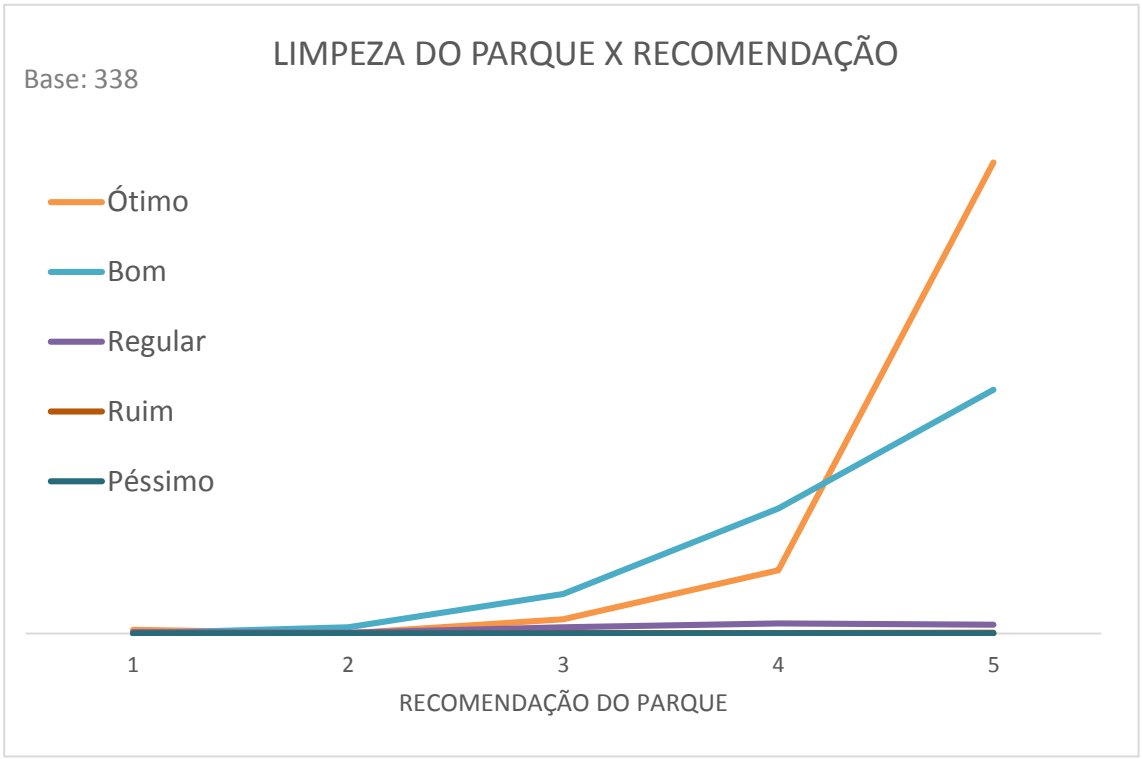
A partir das informações obtidas, pode-se constatar que as notas de experiência em relação a Ilha aumentaram de um ano para o outro, enquanto que as notas de recomendação em relação a ao ParNaMar diminuíram no mesmo período de tempo. Dessa maneira, pode-se inferir que os turistas se encontram um pouco insatisfeitos com alguns aspectos do Parque, enquanto ao avaliar a Ilha no geral esses aspectos passam despercebidos.

7. Análise dos dados cruzados

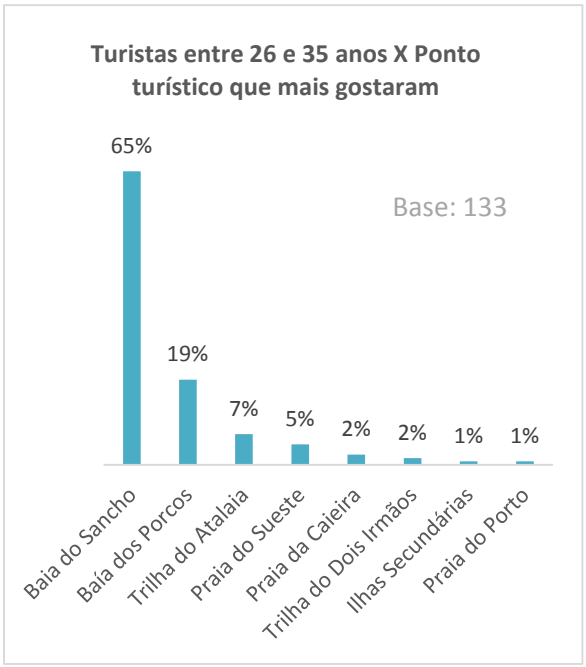


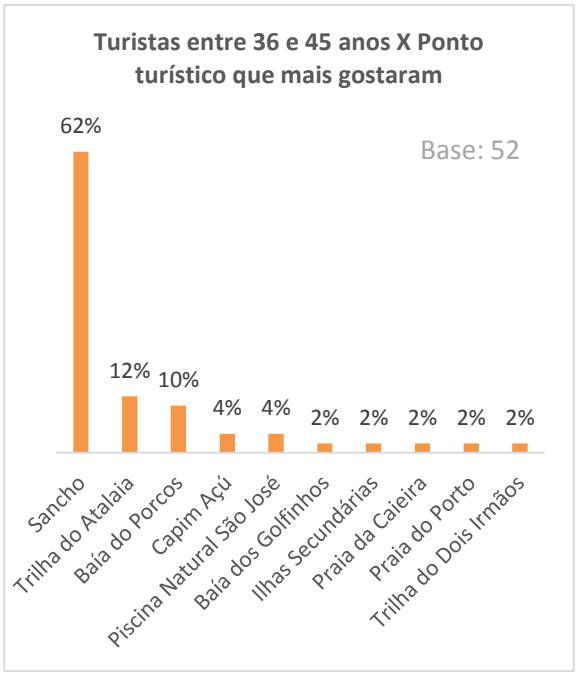
Cruzando os dados de faixa etária com as sugestões dadas de melhoria no acesso ao Sancho, pode-se perceber que as duas maiores porcentagens se encontram com 40%, 26 a 35 anos, e 27%, acima de 56 anos. Acreditamos que isso se dá por dois fatores: o primeiro de 26 a 35 anos, pode ser associado ao

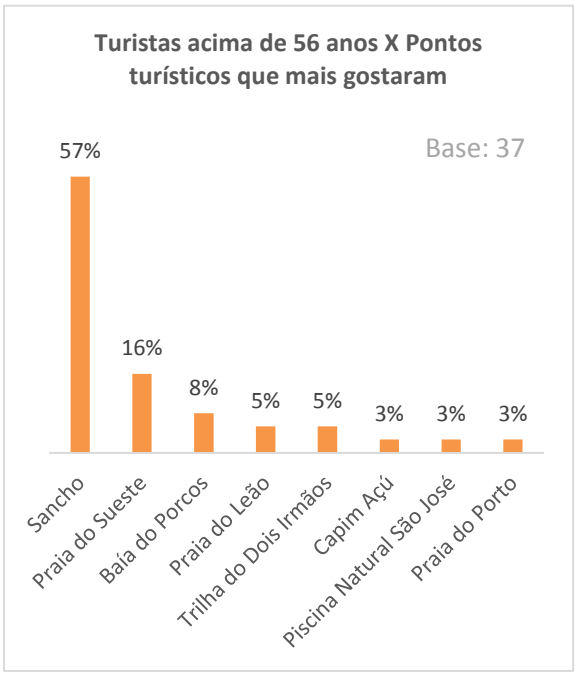
número de casais com filhos pequenos, que se sentem impossibilitados em descer a escada. Já no público acima de 56 anos se faz necessário um esforço físico maior, limitando o acesso dos mesmos.



O eixo recomendação do parque varia de 1 a 5, sendo 1 não recomendaria e 5 recomendaria muito. Ao cruzar esta informação com a avaliação da limpeza do parque, representada no gráfico acima pelas linhas coloridas, nota-se que a satisfação com a limpeza está diretamente relacionada a recomendação do Parque. Conforme a avalição da limpeza chega próximo ao “ótimo” a escala da recomendação varia entre 4 e 5. O oposto também acontece, conforme a avaliação da limpeza é considerada precária a nota de recomendação é reduzida.


Turistas entre 26 e 35 anos X Ponto turístico que mais gostaram
Base: 133
65%
19%
7%
5%
2%
2%
1%
1%
Baia do Sancho
Baía dos Porcos
Trilha do Atalaia
Praia do Sueste
Praia da Caieira
Trilha do Dois Irmãos
Ilhas Secundárias
Praia do Porto

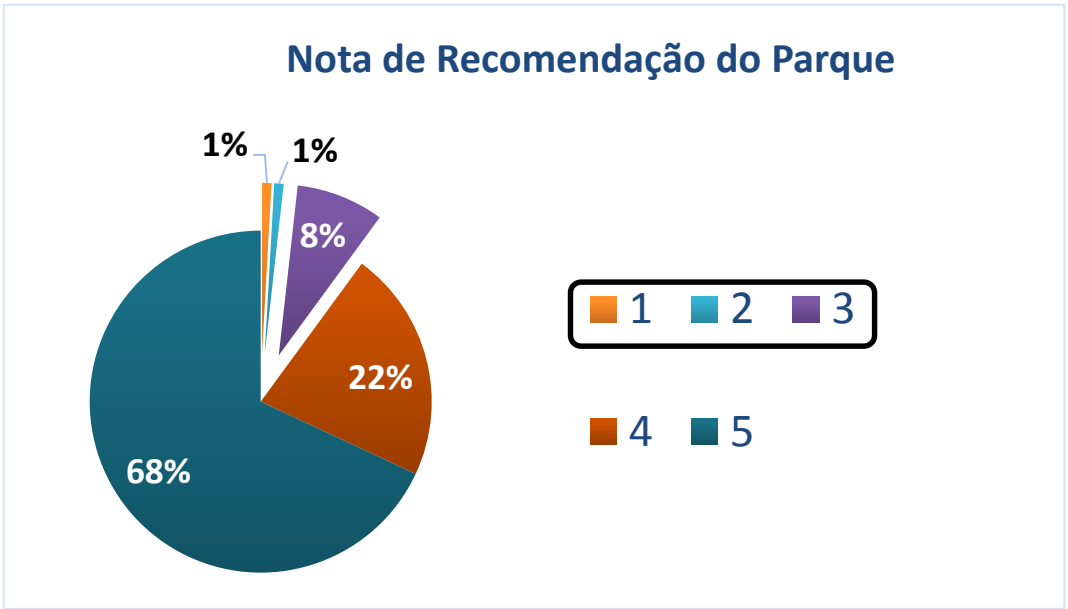

Turistas entre 36 e 45 anos X Ponto turístico que mais gostaram
Base: 52
62%
12%
10%
4%
4%
2%
2%
2%
2%
2%
Sancho
Trilha do Atalaia
Baía do Porcos
Capim Açú
Piscina Natural São José
Baía dos Golfinhos
Ilhas Secundárias
Praia da Caieira
Praia do Porto
Trilha do Dois Irmãos


Turistas acima de 56 anos X Pontos turísticos que mais gostaram
Base: 37
57%
16%
8%
5%
5%
3%
3%
3%
Sancho
Praia do Sueste
Baía do Porcos
Praia do Leão
Trilha do Dois Irmãos
Capim Açú
Piscina Natural São José
Praia do Porto

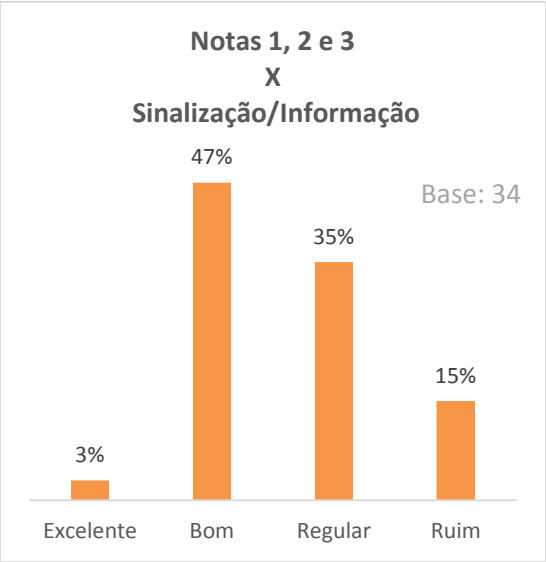
Nos gráficos acima, foi analisado quais são os pontos turísticos que as faixas etárias de 26 a 35 anos, 36 a 45 anos e acima de 56 anos mais gostaram do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha. Foram utilizados esses intervalos de idade específicos, pois estas foram as idades de maior incidência na pesquisa realizada.

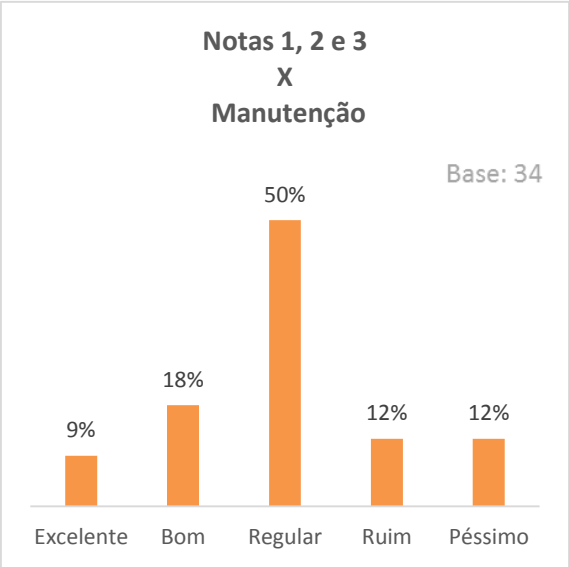
Assim, pode-se perceber que há quatro pontos turísticos que mais predominaram em relação ao lugar que eles mais gostaram, sendo eles: Baía do Sancho, Baía do Sueste, Trilha do Atalaia e Baía dos Porcos.

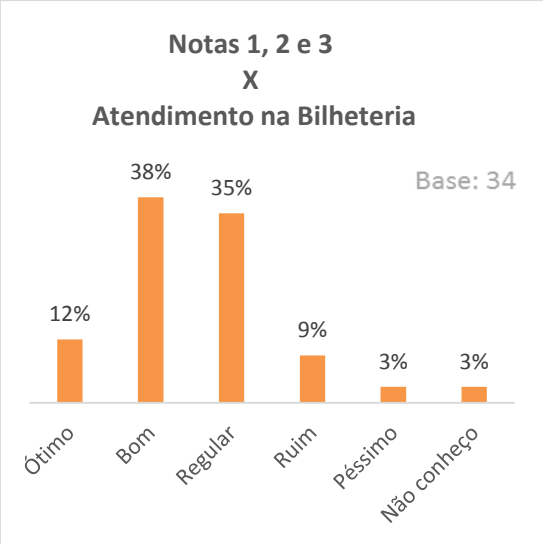
Dessa forma, foi percebido que os pontos citados precisam receber grande atenção, visto que são os mais visitados e queridos pelo público majoritário. Nesse sentido, é importante atender às expectativas deles, para que fiquem satisfeitos e sintam-se motivados a voltar ao Parque.

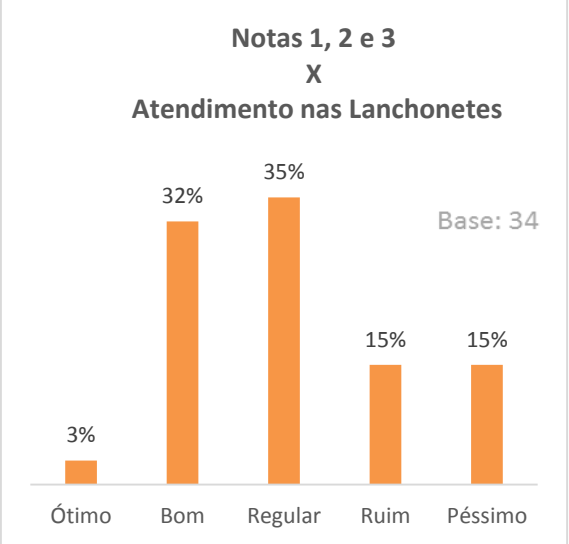


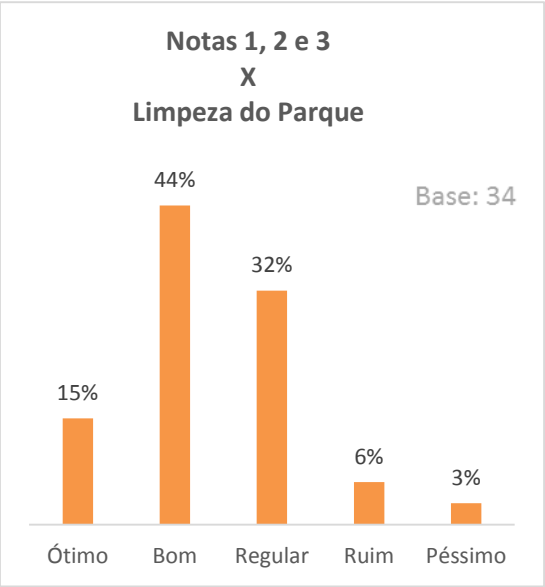
Para entender o motivo de alguns respondentes terem dado notas baixas (1, 2 e 3) para a recomendação da visita ao ParNarMar, realizou-se o cruzamento de dados entre Nota de recomendação do Parque X Avaliação de aspectos do Parque (sinalização/informação, manutenção, atendimentos, limpeza e cuidado com o meio ambiente). Dessa maneira, obteve-se as seguintes análises:

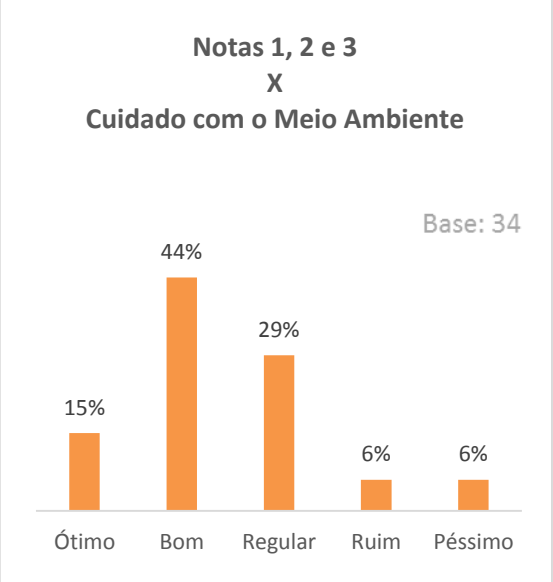

Notas 1, 2 e 3
X
Sinalização/Informação
Base: 34
47%
35%
15%
3%
Excelente
Bom
Regular
Ruim


Notas 1, 2 e 3
X
Manutenção
Base: 34
50%
18%
12%
12%
9%
Excelente
Bom
Regular
Ruim
Péssimo


Notas 1, 2 e 3
X
Atendimento na Bilheteria
Base: 34
38%
35%
12%
9%
3%
3%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não conheço


Notas 1, 2 e 3
X
Atendimento nas Lanchonetes
Base: 34
35%
32%
15%
15%
3%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo


Notas 1, 2 e 3
X
Limpeza do Parque
Base: 34
44%
32%
15%
6%
3%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo


Notas 1, 2 e 3
X
Cuidado com o Meio Ambiente
Base: 34
44%
29%
15%
6%
6%
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo

Pode-se considerar que os aspectos sinalização/informação, manutenção do Parque e atendimento nas lanchonetes representam maior impacto nas notas baixas (1, 2 e 3). Sinalização/informação obteve 50% de marcação dos respondentes nas opções “regular” e “ruim”. Já manutenção, apresenta “regular”, “ruim” e “péssimo” somando 74% das opções dos turistas entrevistas na Ilha, que deram notas 1, 2 e 3 sobre o quanto recomendaria o Parque, indicando um número muito representativo. O atendimento nas lanchonetes, por sua vez, teve como percepção de 65% dos turistas como sendo “regular, “ruim” e “péssimo”.

Em geral, os respondentes não atribuíram notas 1, 2 ou 3 para o Parque devido ao atendimento na bilheteria, a limpeza do Parque e ao cuidado com o meio ambiente, uma vez que as opções “ruim” e “péssimo” não foram muito marcadas (máximo 6%). Entretanto, é importante atentar para a opção “regular”, escolhida por cerca de 30% dos respondentes.

8. Considerações Finais e Recomendações

Através da percepção dos consultores nas aplicações dos questionários e das experiências vividas durante a estadia na Ilha, pode-se ressaltar alguns pontos relevantes para diagnóstico e possíveis melhorias no Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha.

Dentre os fatores analisados, foi percebido que muitos turistas tiveram dificuldade em saber quais pontos turísticos faziam parte do Parque ou até mesmo que havia um Parque que zelava pelo cuidado de algumas atrações em Fernando de Noronha. Isso, inclusive, pode ser observado nas questões 7 e 14 da pesquisa, uma vez que foram feitas perguntas sobre o conhecimento do Parque e os pontos turísticos que faziam parte do mesmo. Com isso, sugerimos uma sinalização que chame mais atenção nas entradas dos locais que fazem parte do ParNaMar, além de uma padronização das placas em todos os pontos turísticos.

Outro questionamento que escutamos com bastante frequência, foi sobre os monitores de trilha. Muitos dos respondentes alegaram não ter o conhecimento sobre tal, e nos pediram explicação sobre o assunto. Uma alternativa interessante para sanar esse dilema é a utilização de camisas com a indicação de que o indivíduo é um monitor da trilha e o uso de um crachá indicando seu nome. Assim, fica mais fácil o reconhecimento por parte dos turistas, que saberão a quem recorrer em caso de dúvida.

Observamos também que houve ocorrências de frequentadores do parque que se privaram de tirar fotos e observar a paisagem da praia do Sancho, em uma das paradas durante a trilha do Forte São Joaquim. Isso ocorre devido à grande quantidade de pássaros nas árvores ao redor, que acabam sujando o local. Com isso, uma possibilidade viável é a instalação de um pequeno telhado no local, para que se mantenha sempre limpo e os visitantes possam utilizar o espaço sem preocupação.

Ainda em relação às trilhas, em geral, os consultores recomendam um aviso prévio sobre a escada do Sancho, para que idosos, crianças e deficientes possam realizar a trilha tendo noção das limitações que ela oferece para que se consiga chegar até à praia.

Os consultores também constataram reclamações sobre a retirada dos ingressos vendidos online. Os turistas realizam a compra online com o objetivo de otimizarem tempo, e não terem que ficar na fila de espera ao chegarem na ilha. Entretanto, na prática, não é isso que ocorre, pois não existe uma fila exclusiva para retirada de ingressos dos visitantes que compram ingressos online. Assim, a implementação da mesma se mostra importante, proporcionando maior facilidade e praticidade ao consumidor.

Outro aspecto notado foi sobre o preço do ingresso do ParNaMar. Em geral, os turistas que permaneceram pouco tempo na Ilha consideraram o valor da entrada do parque alto. Já aqueles que ficaram na Ilha por um período maior, não indicaram o valor como alto. Isso se deve ao fato do preço do ingresso ser o mesmo para quem usufrui do Parque por um dia ou por dez dias. Logo, quem fica por mais tempo possui um melhor custo benefício.

Dentre os turistas entrevistados, também houve sugestões para que a tabela de marés sempre esteja disponível no site do ParNaMar para que os visitantes da Ilha também possam estar informados. Assim, eles podem acompanhá-la e programar passeios de acordo com o nível das marés, uma vez que algumas atratividades dependem que elas estejam baixas.

Assim como foi visto anteriormente, obtivemos 20 (vinte) sugestões para melhoria da limpeza do Parque. Ainda relacionado a isso, alguns dos respondentes propuseram que seja proibida a entrada com garrafas pet no Parque para que as trilhas e praias não sejam danificadas com o lixo. Uma alternativa é ter a existência de fiscalização prévia na entrada dos Parques, para que possa ser verificado nas mochilas e bolsas, se existem garrafas pets, ou outros objetos que possam prejudicar o meio ambiente. Além disso, houve turistas que se queixaram da ausência de pontos de água ao longo do Parque, como no destino final das trilhas e na praia do Sancho.

Ao comparar os dados desta pesquisa com a aplicada anteriormente, em outubro/2015, é possível observar que algumas sugestões/reclamações dos turistas se mantiveram: sugestões em relação à segurança no Parque (salva-vidas e acesso ao Sancho), agendamento de passeios (agendamento online e mau atendimento), sinalização (mais placas informativas), limpeza (implementação de lixeira e maior quantidade de banheiros), atendimento aos estrangeiros (funcionários não aptos e ausência de informações em inglês), conscientização (elaboração de métodos de conscientização ambiental), altos preços de souvenir e lanches e pouca variedade nos cardápios. Em geral, os dados obtidos em ambas pesquisas foram similares.

O ponto que não foi encontrado na pesquisa em maio/2016 e que estava presente na pesquisa de outubro/2015, é a respeito da ausência de material higiênico nos banheiros.

Já os pontos que foram encontrados apenas na pesquisa realizada em maio/2016, foram: reclamação por parte dos argentinos quanto a presença de gatos pelo Parque, mais pontos de venda de água, ausência de fraldário e maior quantidade de PICS.

Nesse sentido, acreditamos que as sugestões apontadas pelos turistas e identificadas pelos consultores contribuirão para o desenvolvimento do Parque Nacional Marinho Fernando de Noronha. Além disso, a comparação das pesquisas realizadas em outubro/2015 e maio/2016 é relevante, uma vez que, em geral, os dados obtidos foram similares, sendo, portanto, de extrema importância uma maior atenção para os pontos citados, já que afetam diretamente a percepção de qualidade por parte dos turistas que frequentam o Parque. Sendo assim, as análises e levantamento de dados são importantes para diagnosticar problemas e gerar insumos para melhorias, proporcionando sempre a melhor recepção e experiência para os visitantes do Parque.