

**Posicionamento dos visitantes sobre o Ecoturismo de
Prudentópolis**

Positioning of visitors on the Ecotourism of Prudentópolis

***Posicionamiento de visitantes acerca del Ecoturismo de
Prudentópolis***

Janaina Sakowicz¹
Ronaldo Ferreira Maganhotto²

¹ Mestre em Desenvolvimento Comunitário pela Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO). Vendedora e empresária autônoma. E-mail: janadsak@hotmail.com, ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9943-6397>

² Doutor em Geografia pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Professor da Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO). E-mail: rmaganhotto@unicentro.br, ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0659-1481>

Resumo: Para esta pesquisa, foram selecionados os principais atrativos naturais do município de Prudentópolis, PR, conhecido pela oferta de atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura. Foram selecionados: Pousada Salto Sete, Recanto Pehouski, Reserva Particular do Patrimônio Natural Ninho do Corvo, Salto São Sebastião, Monumento Natural Salto São João e Parque Estadual Serra da Esperança. O objetivo foi investigar, por meio das avaliações e dos depoimentos disponíveis no site TripAdvisor, a posição do turista ante os serviços ofertados e sua percepção sobre a sustentabilidade nos atrativos, bem como a avaliação deixada para cada atrativo. Para metodologia, utilizou-se de pesquisa bibliográfica, análise dos depoimentos e avaliações de cada atrativo, estudo de caso e entrevistas. Dos resultados obtidos, apresentam-se os principais aspectos positivos e negativos citados nos depoimentos, sugestões de melhorias, envolvimento da comunidade com o Ecoturismo e como a divulgação e avaliações na Internet podem ser fatores de influência na escolha de um destino.

Palavras-chave: turismo em áreas naturais; sustentabilidade; desenvolvimento.

Abstract: For this research, we selected the main natural attractions of Prudentópolis, PR, known for offering Ecotourism and Adventure Tourism activities. We selected: Pousada Salto Sete, Recanto Pehouski, Reserva Particular do Patrimônio Natural Ninho do Corvo, Salto São Sebastião, Monumento Natural Salto São João, and the Parque Estadual Serra da Esperança. The aim was to investigate through the evaluations and testimonials available on the TripAdvisor site, the tourist's position on the services offered, and their perception about sustainability in the attractions, as well as the evaluation that they made for each attraction. For methodology, we used bibliographic research, analysis of testimonials and evaluations of each attraction, case study, and interviews. The results obtained show the main positive and negative aspects mentioned in the testimonies, suggestions for improvements, community involvement with Ecotourism, and how the dissemination and evaluations on the Internet can be factors of influence in the choice of a destination.

Keywords: tourism in natural areas, sustainability, development.

Resumen: Para esta investigación, fueron seleccionados los principales atractivos naturales del municipio de Prudentópolis, PR, conocido por la oferta de actividades de Ecoturismo y Turismo de Aventura. Se seleccionaron: Pousada Salto Sete, Recanto Pehouski, Reserva Particular do Patrimônio Natural Ninho do Corvo, Salto São Sebastião, Monumento Natural Salto São João y Parque Estadual Serra da Esperança. El objetivo fue investigar, por medio de las evaluaciones y testimonios disponibles en el sitio web TripAdvisor, la posición del turista ante los servicios ofrecidos y su percepción sobre la sostenibilidad en los atractivos, así como la evaluación dejada para cada atrativo. Para metodología, se utilizó de investigación bibliográfica, análisis de los testimonios y evaluaciones de cada atrativo, estudio de caso y entrevistas. De los resultados obtenidos, se presentan los principales aspectos positivos y negativos citados en los testimonios, sugerencias de mejoras, participación de la comunidad con el Ecoturismo y cómo la divulgación y evaluaciones en Internet pueden ser factores de influencia en la elección de un destino.

Palabras clave: turismo en áreas naturales; sostenibilidad; desarrollo.

1 INTRODUÇÃO

O turismo configura-se como uma atividade geradora de renda e desenvolvimento para as comunidades; além disso, deve ser entendido como uma alternativa para o crescimento local. Neste contexto, a demanda por áreas naturais contribui para o fortalecimento de segmentos turísticos como o Ecoturismo e o Turismo de Aventura.

Estes têm a natureza como elo, sendo comum empreendimentos e destinações turísticas comercializarem as atividades de Ecoturismo e Turismo de Aventura. Além da conotação ambiental, ambos prezam pela educação ambiental e valorização cultural.

Proprietários de áreas rurais e gestores de unidades de conservação têm demonstrado interesse nestes segmentos, pois se apresentam também como alternativa de renda para eles. É comum nestas áreas a possibilidade de realizar caminhada por trilhas, observação da fauna e flora, contemplação da paisagem, campismo, arborismo, ciclismo, balonismo, rapel, tirolesa, entre outras variadas atividades passíveis de serem realizadas na terra, ar ou água.

Diante disso, identificou-se como problema de pesquisa a seguinte questão: como o Ecoturismo de Prudentópolis é avaliado pelos turistas?

Assim, a presente pesquisa tem por objetivo geral investigar a opinião dos visitantes quanto aos bens e serviços ofertados nos atrativos naturais de Prudentópolis. Logo, o cumprimento deste estudo orientou-se pelos seguintes objetivos: identificar os atrativos ecoturísticos e de aventura; investigar a percepção dos visitantes quanto aos serviços prestados nos atrativos; averiguar se os visitantes reconhecem a sustentabilidade nos atrativos.

O município, de colonização ucraniana, tem a atividade turística presente desde 1990 e, além da oferta histórica, cultural e gastronômica, é reconhecido por suas belezas naturais. Com mais de cem cachoeiras já catalogadas, variando entre 50 metros e 196 metros de altura, seus atrativos são procurados por visitantes de diversos lugares do país para práticas de Ecoturismo e de Turismo de Aventura; mesmo a atividade ainda se desenvolvendo, para alguns moradores do município, o turismo se caracteriza como principal fonte de renda.

Contudo, evidencia-se a necessidade da realização de pesquisas contemplando os atrativos ecoturísticos e de aventura, bem como o reflexo do turismo nos aspectos econômico, ambiental e sociocultural. De caráter qualitativo, tendo como método o estudo de caso, o trabalho apresentou como procedimentos técnicos a pesquisa bibliográfica e documental, assim como visitas de campo com observação simples e entrevistas com os proprietários e gestores dos atrativos. Também, fez uso das avaliações dos depoimentos deixados no site *TripAdvisor*, a fim de saber a opinião dos visitantes sobre os atrativos selecionados e seus serviços.

A estrutura do trabalho apresenta-se com a pesquisa bibliográfica, a qual abordou temas importantes para conhecimento dos aspectos relevantes relacionados ao estudo. Para isto, foi percorrido sobre “Turismo em áreas naturais: Ecoturismo e Turismo de Aventura”, “Posicionamento do turista: um indicativo relevante para o fortalecimento da atividade turística”, seguindo com a apresentação da análise dos depoimentos e das avaliações sobre os atrativos e os resultados obtidos.

Sobre os atrativos naturais abordados, foram selecionadas propriedades particulares e de domínio público. Entre os empreendimentos privados, foram contemplados a Pousada Salto Sete, Recanto Perekouski, Reserva Particular do Patrimônio Natural Ninho do Corvo e Salto São Sebastião; e, entre os atrativos de domínio público, as unidades de conservação Monumento Natural Salto São João e Parque Estadual Serra da Esperança. Os atrativos encontram-se delineados em uma rota intitulada de Rota das Cachoeiras e configuram-se como os principais atrativos naturais do município, apresentando, assim, uma considerável demanda turística.

Considerando a atividade turística um fenômeno complexo que contempla esferas socioeconômicas e ambientais, entende-se que a realização da presente pesquisa abordando questões relacionadas a planejamento, implantação e gestão dos atrativos, identificação de possibilidades e limitações ao fortalecimento da atividade, envolvimento da comunidade, sustentabilidade e opinião dos turistas, que, diante da experiência vivenciada, tendem a contribuir para o fortalecimento da atividade turística e o fomento ao desenvolvimento do município de Prudentópolis.

2 TURISMO EM ÁREAS NATURAIS: ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA

Pode-se definir turismo em áreas naturais como:

Todas as atividades praticadas no meio não urbano, que consiste de atividades de lazer no meio rural em várias modalidades definidas com base na oferta: Turismo Rural, Turismo Ecológico ou Ecoturismo, Turismo de aventura, Turismo de negócios, Turismo de Saúde, Turismo Cultural, Turismo Esportivo, atividades estas que se complementam ou não (BRASIL, 2010, p. 17).

Entre os principais segmentos em áreas naturais, destacam-se o Turismo de Aventura e o Ecoturismo, os quais apresentam um considerável crescimento nas últimas décadas (BRASIL, 2010).

Pode ser compreendido como uma atividade capaz de unir a busca pelo turismo em áreas naturais à sustentabilidade. Visando não apenas atender os desejos dos visitantes, é também um meio de respeitar os limites da natureza (NÓBREGA, DANTAS, 2014).

No Brasil, os primeiros estudos voltados ao Ecoturismo são da década de 1980, quando a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur) iniciou, em 1985, o projeto Turismo Ecológico, que foi a primeira iniciativa ordenada para o segmento, já que o Ecoturismo era considerado uma atividade pouco organizada e praticada em grupos esparsos. Na mesma década, foram autorizados os primeiros cursos de guia especializados (BRASIL, 2010).

Arruda e Lobo (2016) defendem que o Ecoturismo não deve apenas se desenvolver voltado à sustentabilidade, mas como um incentivo de promoção à conservação dos patrimônios, sendo que envolve educação, interpretação ambiental, interação com a natureza, costumes e tradições locais.

Percebe-se em destinos ecoturísticos a presença de atividades de aventura, a fim do melhor aproveitamento dos recursos locais e diversificação da oferta, contemplando, assim, as diferentes motivações da demanda.

Logo, o Turismo de Aventura teve seus indícios na década de 1980, quando surgiram os primeiros estudos voltados à atividade. No final dos anos 1990, no Brasil, foram fabricados os primeiros instrumentos de proteção para práticas deste segmento, como capacetes, cordas e botes infláveis; a atividade passou a ser valorizada e ganhou valor comercial (BRASIL, 2010).

De acordo com o Ministério do Turismo, o Turismo de Aventura originou-se com “Um pequeno grupo de pessoas dispersas geograficamente, de diferentes classes sociais e idades, que começaram a desenvolver atividades junto à natureza, passando a visualizar a possibilidade de fazer daquilo seu meio de vida” (BRASIL, 2010, p. 15).

Este segmento “compreende os movimentos turísticos decorrentes da prática de atividades de aventura de caráter recreativo e não competitivo” (BRASIL, 2010, p. 14). Fundamentado no lazer e na aventura, envolve desafios praticados no ambiente natural e apresenta um caráter de recreação, pois não envolve competições.

A palavra aventura – do latim *ad venture* – o que há por vir, remete a algo diferente. Neste conceito, consideram-se atividades de aventura as experiências físicas e sensoriais recreativas que envolvem desafio, riscos avaliados, controláveis e assumidos que podem proporcionar sensações diversas como liberdade, prazer; superação, a depender da expectativa e experiência de cada pessoa e do nível de dificuldade de cada atividade (BRASIL, 2010, p. 15).

O Turismo de Aventura é capaz de se diferenciar dos outros tipos de viagem, pois promove experiências sensoriais únicas para cada turista, traz o intangível. É um segmento que vem crescendo e é caracterizado pela promoção de experiências variadas durante suas práticas.

Nóbrega e Dantas (2014) afirmam que, no Brasil, o Turismo de Aventura é uma atividade promissora, devido à diversidade natural do país. Há diferentes tipos de relevos, rios, cachoeiras, formações rochosas, cânions, que propiciam a prática de atividades como escalada, trilhas, rapel, mergulho e arvorismo, por exemplo.

Alguns exemplos de destinos que exploram o Turismo de Aventura no Brasil são: a Chapada Diamantina, com a prática do *trekking*³; a Floresta Amazônica, na Amazônia, onde se tem a escalada em árvores; Boituva, no estado de São Paulo, é caracterizada pelos saltos de paraquedas; o *kitesurf*⁴

³ Realização de percurso a pé em ambientes naturais com pouca infraestrutura e diferentes graus de dificuldade (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA [ABETA], 2019).

⁴ Utilizando uma prancha fixada nos pés e uma pipa inflável, é possível deslizar sobre a

caracteriza-se como principal prática na praia de Jericoacoara no estado do Ceará, entre outros diversos destinos que têm o turismo de aventura como um forte potencial.

Frisando o que foi referido sobre o desenvolvimento do turismo em áreas naturais, Abreu e Freitas (2016) afirmam que querer estar próximo da natureza é uma das motivações para os turistas buscarem estes locais, além de ser um meio de fugir da monotonia e da rotina dos grandes centros urbanos. O ser humano anseia por conhecer novos lugares, diferentes do seu habitual, como os atrativos naturais.

Para os segmentos turísticos que se utilizam diretamente da natureza, como o Ecoturismo e o Turismo de Aventura, há necessidade de serem tomadas algumas precauções, com o objetivo de proteger a fauna e flora local, preparar os condutores responsáveis por guiar os visitantes e obter o respeito do visitante ao local, pois ele deve perceber a especialidade do ambiente em que se encontra (KUNDLATSCH, MOREIRA, 2015).

Sobre a atividade turística em ambientes naturais, pode-se destacar que decisões planejadas, o uso de materiais educativos e inclusive a tomada de consciência da sociedade e a participação das comunidades locais são fatos importantes para que os ecoturistas e outros usuários dos recursos naturais e culturais possam utilizá-los e mantê-los conservados, considerando sua finitude.

Neste contexto, não há dúvidas de que o Ecoturismo e o Turismo de Aventura podem tornar-se uma opção viável para fortalecer a demanda turística em áreas naturais e, também, uma alternativa capaz de contribuir com os aspectos socioeconômicos e ambientais de uma localidade, de forma a fomentar, conseqüentemente, seu desenvolvimento, frisando que se deve pensar nas necessidades sociais, econômicas e ambientais; ou seja, o destino deve ser planejado por inteiro e baseado em princípios sustentáveis.

Para fortalecer o turismo em uma localidade, não bastam apenas atrativos, sejam estes materiais ou imateriais; um conjunto de ações, atividades e serviços devem ser presentes. Primeiramente, deve haver o interesse da

superfície da água e o vento funciona como motor. A atividade pode ser praticada em rios, lagos, represas e oceanos (ABETA, 2019).

comunidade em desenvolver a atividade turística, ações de planejamento, infraestrutura adequada, serviços de apoio, bem como hospitalidade e qualidade dos serviços prestados. Tais elementos impactam diretamente no direcionamento da atividade.

Paralelamente a estes fatores, a promoção das atrações e demais produtos de um destino é fundamental, configurando-se como uma estratégia para sua solidez. Uma divulgação adequada tem o poder de impactar na decisão do turista, existindo, assim, entre o turismo e a divulgação, uma relação estreita que deve ser explorada visando beneficiar as características e peculiaridades do destino.

Com o avanço da Internet, de aplicativos e variados *sites* de busca e avaliação de destinos turísticos, a divulgação e as avaliações dos produtos se mostram em duas vias. Uma é a partir de propagandas de divulgação e promoção por parte dos gestores; e a outra tem sido apresentada com a manifestação dos turistas avaliando o destino e relatando sua experiência no local. Neste contexto, observa-se a influência direta destes posicionamentos junto à imagem do local e na tomada de decisões sobre a escolha de um destino.

3 POSICIONAMENTO DO TURISTA: UM INDICATIVO RELEVANTE AO FORTALECIMENTO DA ATIVIDADE

A imagem de um destino afeta a percepção do turista, refletindo diretamente em sua escolha e na avaliação sobre o local, de forma a influenciar na reputação dessas localidades. Desta feita, com a facilidade da publicação de opiniões em ambiente digital, bem como o acesso a estas informações por parte da população, entende-se que a (in) satisfação do turista para com o local visitado pode afetar sua imagem. Ora positivamente, incentivando a visita ao local, ora de forma negativa, como um meio de repulsa ao referido destino.

Além disso, a avaliação é fundamental para planejamento de um destino, uma vez que este conteúdo se reporta a um *feedback* do cliente diante dos produtos consumidos. Nas publicações, é possível identificar as limitações, potencialidades, peculiaridades e qualidades apontadas pelos

turistas, de forma a favorecer o entendimento da dinâmica local e orientar seu planejamento, as tomadas de decisão e a gestão.

Desta forma, além da avaliação dos planejadores e gestores do fenômeno turístico, faz-se necessário o entendimento do posicionamento dos turistas diante dos bens e serviços ofertados, variável esta que aponta para diferentes aspectos factíveis e passíveis de análise em prol do fortalecimento da atividade e, conseqüentemente, do desenvolvimento local.

A Internet, além de uma ferramenta de comunicação, a qual possibilita uma troca rápida de conhecimentos, influencia também na escolha dos destinos, atrativos e serviços, uma vez que se encontra na rede uma série de *sites* destinados à avaliação e classificação a partir das diversas opiniões e experiências dos usuários.

Sobre a afirmativa de a experiência prévia ser um fator influente, Carvalho e Chaves (2018, p. 65) frisam que

Quando ruim, é capaz de fazer com que o visitante nunca mais volte ao local, além de promover depoimentos negativos sobre ele. Se, ao contrário, trazer boas experiências, pode despertar no turista uma sensação de estar em casa, contribuindo para uma boa divulgação.

Assim, a Internet permite um conhecimento antecipado do destino e faz com que o usuário reflita sobre as informações apresentadas antes de efetivar a compra; isto tende a deixar o destinatário das mensagens da *web* mais crítico e atento às informações (LAGE, 2000).

Lage (2000) coloca que tais informações e estímulos obtidos com este novo método de divulgação auxiliam no despertar do interesse e na curiosidade de conhecer um destino, é um meio que pode e deve ser explorado a fim de se obter benefícios para o segmento turístico.

O acesso a informação precisas, confiáveis e relevantes é essencial para ajudar os viajantes a fazer uma escolha apropriada, uma vez que eles não podem pré-testar o produto e receber facilmente seu dinheiro de volta se a sua viagem não corresponder às suas expectativas (O'CONNOR, 2001, p. 9).

Um exemplo de *site* de avaliação é o *TripAdvisor*, conhecido mundialmente, que permite aos usuários fazerem avaliações sobre acomodações,

áreas de restauração, voos e destinos. Fornece e recolhe informações sobre conteúdos relacionados ao turismo; sua plataforma permite que os proprietários cadastrem seu empreendimento ou serviço e divulguem no *site*. Consequentemente, os visitantes podem avaliar e escrever comentários sobre a experiência de viagem realizada, fornecendo, assim, subsídios para uma demanda potencial.

No *site*, é possível também avaliar os atrativos, classificando-os como: excelente, muito bom, razoável, ruim e horrível (TRIPADVISOR, 2018). Funciona como uma forte ferramenta de divulgação e promoção, pois as avaliações, bem como as informações disponíveis e as taxas de respostas deixadas, são um instrumento importante que deve ser explorado.

Além do *TripAdvisor*, existem outros *sites* de divulgação e avaliação de serviços turísticos, tais como o *Booking* e as redes sociais como o *Facebook*, *Instagram* e *Twitter*, e, ainda, serviços de localização como *Google Maps* e *Google Earth*, que são também utilizados no turismo.

É perceptível que ferramentas de *marketing* têm influência sobre o interesse e a curiosidade dos turistas em conhecer ou não um destino. Devem ser utilizadas pelos setores de interesse a fim de melhor promover os produtos e as destinações. As informações disponíveis nestes meios ajudam, ainda, na percepção de sustentabilidade do local. Da preservação do ambiente natural e da valorização dos aspectos culturais.

O município de Prudentópolis, objeto de estudo desta pesquisa, utiliza de tais ferramentas para promover sua divulgação. Entre as utilizadas, está o *TripAdvisor*, do qual se pode obter informações e avaliações sobre os principais atrativos do município, além de se conhecer a percepção dos visitantes quanto aos aspectos voltados à sustentabilidade e preservação.

4 OPINIÃO DOS VISITANTES QUANTO AOS BENS E SERVIÇOS OFERTADOS NOS ATRATIVOS

Com observações em campo para conhecimento dos locais selecionados, entrevistas com os gestores e proprietários dos atrativos e em posse das informações presentes no *site TripAdvisor*, pode-se verificar alguns aspectos relevantes à atividade de Turismo em Áreas Naturais em Prudentópolis.

Quanto às avaliações do *TripAdvisor*, foi utilizado o período entre 2016 e 2018, para os seis atrativos, averiguando a posição dos visitantes e seus respectivos depoimentos.

Com os depoimentos, foi possível verificar os posicionamentos quanto aos elementos tangíveis e de segurança, baseando-se nas cinco dimensões para avaliação dos serviços, de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), conforme o Quadro 1, além dos aspectos recorrentes à sustentabilidade.

Quadro 1 – Dimensões das avaliações dos serviços

Aspectos tangíveis	Inclui as facilidades físicas, sentidas pelos cinco sentidos humanos, como instalações, equipamentos e aparência dos funcionários;
Segurança	Envolvendo a competência da empresa, cortesia e capacidade;

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), adaptado.

Para a Pousada Salto Sete (P. S. S.), observou-se o total de 83 avaliações publicadas no *site* no período de 2016 a 2018. Verificou-se que 98% dos registros avaliaram o empreendimento como Excelente e Muito Bom, enquanto duas pessoas avaliaram como sendo Ruim. A Tabela 1 apresenta informações referentes às avaliações e aos conteúdos presentes nos comentários, categorizados pelos elementos.

Tabela 1 – Dados do *TripAdvisor* sobre a Pousada Salto Sete

Pousada Salto Sete				
Avaliação	N./Vis.	% aprox.		
Excelente	68	82%		
Muito bom	13	16%		
Razoável	0	0%		
Ruim	2	2%		
Horrível	0	0%		
Total	83	100%		
Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Aspectos tangíveis	Sinalização e acesso	4	3	1
	Infraestrutura	12	12	0
	Atendimento das necessidades individuais	0	0	0

Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Segurança	Equipamentos, atendimento especializado	6	6	0
Sustentabilidade	Conservação da natureza	3	3	0
	Envolvimento da comunidade	1	1	0
	Alimentação/comidas típicas	44	42	2
	Cultura	1	1	0
	Produtos locais e regionais	1	1	0

Fonte: Os próprios autores.

Os comentários que se sobressaíram positivamente foram sobre a infraestrutura do local, segurança e alimentação. A seguir, um depoimento favorável sobre a infraestrutura:

Final de semana com ótima recepção e lugar muito limpo. Natureza preservada e quase intocada. Ambiente aconchegante com ótimos produtos. Com certeza retornaremos! Adoramos absolutamente tudo. O contato com a natureza é incrível! (TRIPADVISOR, 2018).

Outro depoimento positivo sobre a pousada menciona:

O bangalô é superconfortável, a comida maravilhosa e a recepção muito especial! Limpeza ótima, bolos fresquinhos no lanche da tarde e café da manhã. O lugar lindo, que oferece momentos com a natureza e para quem gosta também a aventura! (TRIPADVISOR, 2018).

Sobre a segurança, nos depoimentos foi mencionado a respeito das atividades de aventura que podem ser praticadas no local e do sentimento de segurança passado pelos monitores durante as atividades. Pode-se confirmar isso com um dos relatos:

Excelente lugar para se descansar e se aventurar, paisagens maravilhosas e estrutura da pousada com muito conforto e qualidade, com atendimento 100% de toda equipe. Cozinha muito saborosa. Atividades sempre acompanhadas pelos profissionais com muita segurança (TRIPADVISOR, 2018).

Dois comentários deram classificação Ruim e reportam-se: um sobre o visitante não ter gostado do atrativo e outro comentário menciona as condições ruins da estrada de chão, a falta de almoço, devido ao não agendamento prévio, e sobre um dos mirantes, o qual se tem uma visão distante da queda d'água. Sobre a alimentação, um dos comentários negativos

menciona que a comida servida é simples. A seguir, um dos comentários que avaliam o atrativo como Ruim:

Fui até a Pousada Salto Sete para ver o salto. Encarei cerca de 7 km em uma estrada de terra com pedras em péssimas condições para lá chegar, acreditando que iria almoçar por lá, puro engano, era uma sexta feira e não funcionava para almoço. Uma trilha cimentada e com degraus te leva a um mirante, com uma visão distante e ruim da queda de água. E aí é dirigir de volta pelo mesmo péssimo caminho e com fome até voltar para a cidade (TRIPADVISOR, 2018).

Sobre a cultura no atrativo Pousada Salto Sete, os depoimentos envolvem as informações dadas pelos proprietários aos turistas e conhecimentos repassados sobre a cultura ucraniana predominante no município. Em relação ao uso de produtos locais e regionais, um comentário ressalta que, nas refeições, são utilizados produtos da horta e de pomares do local.

O Monumento Natural Salto São João (M. N.) dispõe de um total de 31 avaliações. Destas, todas se classificam como Excelente, Muito Bom e Razoável. A Tabela 2 apresenta informações referentes às avaliações e aos conteúdos presentes nos comentários, categorizados pelos elementos.

Tabela 2 – Dados do *TripAdvisor* sobre o Monumento Natural Salto São João

Monumento Natural Salto São João				
Avaliação	N./Vis.	% aprox.		
Excelente	22	71%		
Muito bom	7	23%		
Razoável	2	6%		
Ruim	0	0%		
Horrível	0	0%		
Total	31	100%		
Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Aspectos tangíveis	Sinalização e acesso	1	1	0
	Infraestrutura	3	3	0
	Atendimento das necessidades individuais	2	2	0
Segurança	Equipamentos, atendimento especializado	1	1	0

Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Sustentabilidade	Conservação da natureza	0	0	0
	Envolvimento da comunidade	0	0	0
	Alimentação/comidas típicas	0	0	0
	Cultura	0	0	0
	Produtos locais e regionais	0	0	0

Fonte: Os próprios autores.

Nos comentários sobre este atrativo, o aspecto positivo mais citado foi sobre a infraestrutura. Em um deles, o visitante relata:

Vale a pena conferir este espetáculo da natureza em Prudentópolis. As trilhas são acessíveis para crianças e idosos, limpas e conservadas. Uma ótima infraestrutura para o turista na rota das cachoeiras de Prudentópolis (TRIPADVISOR, 2018).

Nas duas avaliações que classificam o local como Razoável, citou-se que o local é apenas para contemplação, e outro comentário foi publicado antes da construção da infraestrutura para o Monumento Natural, quando se podia observar a cachoeira da beira da estrada, sem nenhuma infraestrutura, tornando o atrativo não tão interessante para o visitante.

Segue uma das avaliações classificadas como Razoável: “As cachoeiras de Prudentópolis são muito bonitas, mas o problema que a maioria delas não é para banho, as estradas não são esburacadas, mas possui muitas pedras e judia bastante do carro” (TRIPADVISOR, 2018).

O atrativo Recanto Perehouski (R. P.) apresenta 72 avaliações, as quais são classificadas como Excelente, Muito Bom e Razoável. A Tabela 3 apresenta informações referentes às avaliações e aos conteúdos presentes nos comentários, categorizados pelos elementos.

Tabela 3 – Dados do *TripAdvisor* sobre o Recanto Perehouski

Recanto Perehouski		
Avaliação	N./Vis	% aprox.
Excelente	46	64%
Muito bom	24	33%
Razoável	2	3%

Recanto Pehouski				
Avaliação	N./Vis	% aprox.		
Ruim	0	0%		
Horrível	0	0%		
Total	72	100%		
Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Aspectos tangíveis	Sinalização e acesso	4	3	1
	Infraestrutura	6	6	0
	Atendimento das necessidades individuais	0	0	0
Segurança	Equipamentos, atendimento especializado	0	0	0
Sustentabilidade	Conservação da natureza	0	0	0
	Envolvimento da comunidade	0	0	0
	Alimentação/comidas típicas	29	29	0
	Cultura	1	1	0
	Produtos locais e regionais	1	1	0

Fonte: Os próprios autores.

Em relação aos aspectos positivos mais citados neste atrativo, estão o acesso e a sinalização, infraestrutura e a alimentação. Isso pode ser observado no depoimento a seguir: *“Lindo local, extremamente bem cuidado e limpo. Fácil de chegar e de fazer as trilhas. Lindas cachoeiras. Não deixe de almoçar no local. Comida feita no capricho e muito gostosa. Garanta o almoço, chegue cedo. Recomendo”* (TRIPADVISOR, 2018).

A infraestrutura do local é descrita no comentário a seguir:

Começa bem avaliado pela recepção que já nos faz sentir em casa logo de cara! O atendimento atencioso e com cuidado com todos é surpreendente. A infraestrutura também não deixa a desejar, com quiosques e gramados amplos pra barracas e um som de cachoeira ao fundo pra descansar depois de passear pelas trilhas e cachoeiras da região. Sem esquecer do ambiente familiar em pleno carnaval. Excelente! (TRIPADVISOR, 2018).

Para a Reserva Particular do Patrimônio Natural Ninho do Corvo (RPPN), verificou-se 39 avaliações, sendo 98% delas positivas, classificadas como Excelente, Muito Bom e Razoável. A Tabela 4 apresenta informações

referentes às avaliações e aos conteúdos presentes nos comentários, categorizados pelos elementos.

Tabela 4 – Dados do *TripAdvisor* para a RPPN Ninho do Corvo

RPPN Ninho do Corvo				
Avaliação	N./Vis	% aprox.		
Excelente	33	85%		
Muito bom	5	13%		
Razoável	0	0%		
Ruim	0	0%		
Horrível	1	2%		
Total	39	100%		
Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Aspectos tangíveis	Sinalização e acesso	2	2	0
	Infraestrutura	9	9	0
	Atendimento das necessidades individuais	1	1	0
Segurança	Equipamentos, atendimento especializado	11	11	0
Sustentabilidade	Conservação da natureza	0	0	0
	Envolvimento da comunidade	1	1	0
	Alimentação/comidas típicas	7	7	0
	Cultura	0	0	0
	Produtos locais e regionais	0	0	0

Fonte: Os próprios autores.

Dos itens mais citados como positivos nos comentários, estão a infraestrutura, segurança e alimentação. Comenta-se sobre a infraestrutura da R. P. P. N. na avaliação a seguir, feita no site *TripAdvisor*: “A estrutura é muito boa, equipe simpática e profissional. E o lugar é lindo!!! Vale muito a pena. Super recomendo a corvolesa” (TRIPADVISOR, 2018).

A segurança em relação à prática das atividades de aventura ofertadas no local foi outro item pontuado positivamente nas avaliações. Destaca-se, aqui, um depoimento sobre isso:

Um lugar que te oferece uma excelente infraestrutura para prática de esporte de aventura como o rapel, tirolesa, trilha. Com profissionais capacitados. Oferecendo qualidade e segurança ao seu cliente. Um

lugar dentro de uma reserva particular, preservado e bonito. Vale a pena conhecer este lugar (TRIPADVISOR, 2018).

Uma avaliação classificou como Razoável, afirmando que o trajeto de 170 metros da tirolesa é curto para este esporte, e uma pessoa avaliou como Horrível. Esta avaliação reportou-se à impossibilidade de realizar as atividades de aventura, as quais não foram agendadas; entretanto, no local, as atividades só podem ser realizadas mediante agendamento. A seguir, um dos depoimentos: *“Fomos no final de semana das férias para lá para poder fazer tirolesa, rapel ou outras coisas, porém deveria agendar, além de uma falta de comprometimento dos funcionários com viajantes”* (TRIPADVISOR, 2018).

Ainda sobre a infraestrutura do local, um comentário mencionou sobre a necessidade de investimentos e melhorias no *camping*, como estruturas de apoio para os usuários.

A propriedade que abriga o Salto São Sebastião (S. S. S.) apresenta 43 avaliações. Todas as avaliações são classificadas como Excelente, Muito Bom e Razoável. A Tabela 5 apresenta informações referentes às avaliações e aos conteúdos presentes nos comentários, categorizados pelos elementos.

Tabela 5 – Dados do *TripAdvisor* sobre o Salto São Sebastião

Salto São Sebastião				
Avaliação	N./Vis	% aprox.		
Excelente	29	67%		
Muito bom	11	26%		
Razoável	3	7%		
Ruim	0	0%		
Horrível	0	0%		
Total	43	100%		
Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Aspectos tangíveis	Sinalização e acesso	2	2	0
	Infraestrutura	9	2	7
	Atendimento das necessidades individuais	0	0	0
Segurança	Equipamentos, atendimento especializado	2	0	2

Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Sustentabilidade	Conservação da natureza	0	0	0
	Envolvimento da comunidade	0	0	0
	Alimentação/comidas típicas	3	3	0
	Cultura	0	0	0
	Produtos locais e regionais	0	0	0

Fonte: Os próprios autores.

Os aspectos mais mencionados como positivos nos comentários foram alimentação e acesso e sinalização para se chegar até a propriedade. A seguir, uma avaliação do *TripAdvisor* sobre o São Sebastião:

As trilhas para o topo e a parte de baixo são acessíveis, e os banhos são bons, mas não melhores que a família ucraniana muito simpático que nos recebe no local, com ótima e farta comida para depois do passeio – mas tem que reservar antes, porque senão pode acabar (TRIPADVISOR, 2018).

As avaliações que classificaram o local como razoável, compreendendo 7%, mencionaram a falta de sinalização dentro da propriedade, algo que auxiliaria os turistas no passeio pelo local; a trilha é considerada difícil e com pouca infraestrutura, como falta de cordas, degraus e corrimões, principalmente no trajeto que dá acesso até a base do Salto São Sebastião. Tais itens se referem aos dois comentários negativos referente à segurança.

Já os demais comentários negativos se reportam à infraestrutura de receptivo, que é mencionada como precária – frisa-se que este é o item mais pontuado. Embora se observem comentários positivos sobre acesso e sinalização, há também relatos que sugerem a necessidade de melhorias na estrada. Um depoimento que se refere à infraestrutura do local pode ser lido a seguir:

Uma das principais cachoeiras de Prudentópolis, o Salto São Sebastião é uma bela cachoeira que fica de frente a outra queda. O Lugar possui infraestrutura precária, mas fomos muito bem atendidos pelo Sr. (proprietário). O salto é de grande beleza, mas nós tínhamos traçado um roteiro que não nos deu tempo para descer até a base, (motivo pra voltar). Infelizmente não

posso dar mais opinião, porque o ponto alto do salto é a descida pelas 'trilhas escorregadias' e nós não descemos desta vez (TRIPADVISOR, 2018).

Por fim, o Parque Estadual Serra da Esperança (P. E. S. E.), que recebeu 100 avaliações, sendo 100% delas positivas, classificadas como Excelente, Muito Bom e Razoável. A Tabela 6 apresenta informações referentes às avaliações e aos conteúdos presentes nos comentários, categorizados pelos elementos.

Tabela 6 – Dados do *TripAdvisor* ao Parque Estadual Serra da Esperança

Parque Estadual Serra da Esperança				
Avaliação	N./Vis	% aprox.		
Excelente	75	75%		
Muito bom	22	22%		
Razoável	3	3%		
Ruim	0	0%		
Horrível	0	0%		
Total	100	100%		
Elementos	Variáveis	N. Total	N.+	N.-
Aspectos tangíveis	Sinalização e acesso	14	7	7
	Infraestrutura	3	1	2
	Atendimento das necessidades individuais	0	0	0
Segurança	Equipamentos, atendimento especializado	0	0	0
Sustentabilidade	Conservação da natureza	1	1	0
	Envolvimento da comunidade	1	1	0
	Alimentação/comidas típicas	0	0	0
	Cultura	0	0	0
	Produtos locais e regionais	0	0	0

Fonte: Autores (2019).

Dos comentários recebidos, os que se destacaram de modo positivo foram sobre conservação da natureza e o envolvimento da comunidade. A seguir, um depoimento sobre o parque:

Lugar maravilhoso, a vista do cânion é algo indescritível. É uma pena ser bastante distante de Guarapuava e a estrada de acesso

por Prudentópolis ser muito ruim. Mas, com certeza é compensador demais. Bem limpo, organizado, uma imersão na natureza sem igual. Recomendo fazer a caminhada ao pé da cachoeira, é cansativo porem lindo demais (TRIPADVISOR, 2018).

Sobre o acesso, existem comentários positivos, negativos e que sugerem melhorias. Entre as principais reclamações, estão as condições da estrada de acesso pelo interior, partindo de Prudentópolis, por estrada de chão, havendo necessidade de manutenção. Partindo de Guarapuava, existem comentários sobre falta de sinalização na estrada de acesso, por causa de ser estreita (passa um carro de cada vez). Frisa-se, ainda, que alguns turistas têm receio de trafegar por estradas rurais, outros já consideram um privilégio deslumbrar a paisagem durante o trajeto.

A infraestrutura do Parque é um item com a maioria de comentários negativos, os turistas que visitam o local reclamam de carência neste item. Banheiros e lanchonete precária, falta de sinalização e orientação nas trilhas são alguns dos itens mencionados. Entretanto, existe um projeto de revitalização para este atrativo que envolverá sua infraestrutura, o que trará mais conforto e melhor atendimento das necessidades dos visitantes.

Sobre as necessidades individuais, no Monumento Natural foram mencionadas a acessibilidade e a possibilidade de cadeirantes e crianças de colo realizarem a trilha, o que vem ao encontro dos comentários positivos sobre a infraestrutura do local, além de ser um fator de encorajamento para alguns visitantes realizarem o passeio. Na R. P. P. N. Ninho do Corvo, foram mencionadas restrições alimentares, as quais foram atenciosamente atendidas. Quem tem algum tipo de restrição alimentar, como intolerância à lactose ou estilo de vida vegano, pode enfrentar dificuldades ao comer fora de casa. Atender às diferentes necessidades e preferências dos visitantes é algo que traz uma imagem positiva aos atrativos.

Em relação aos aspectos negativos citados nos seis atrativos, mencionaram-se o acesso e a falta de sinalização para se chegar até os locais, tendo em vista que todos se encontram em área rural, a estrada de acesso normalmente é de terra e, por isso, apresenta buracos e barro em períodos de chuva.

Para a infraestrutura, houve comentários positivos e alguns sugerindo melhorias, principalmente no Parque Estadual Serra da Esperança e no Salto São Sebastião.

Acerca da segurança nos atrativos, os que se sobressaíram com depoimentos positivos foram a P. S. S., com seis, e a R. P. P. N., com 11 comentários positivos, especificamente por ofertarem atividades de Turismo de Aventura. O M. N. apresenta um comentário, que é positivo, e os atrativos R. P. e P. E. S. E. não apresentam avaliações sobre segurança.

Nos aspectos relacionados à sustentabilidade, a natureza conservada foi mencionada no Parque Estadual Serra da Esperança. Já o envolvimento da comunidade presente nos comentários é todo referente às informações dadas pelos moradores aos turistas para se chegar aos atrativos.

Os produtos locais e regionais foram percebidos no R. P. e na P. S. S. Não foi mencionado, mas no M. N. há venda de artesanatos, algo que poderia ser disponível nos demais atrativos e vendido por moradores locais. Produtos como geleias, compotas, queijo, vinho, pães e embutidos, por exemplo. É um meio de promover os produtos locais, com geração de renda e envolvimento da comunidade com o Ecoturismo.

Contudo, mesmo com alguns comentários negativos, a minoria, os visitantes têm uma percepção positiva dos atrativos. Frisando-se que, em Prudentópolis, o turismo ainda está se desenvolvendo, mas é uma atividade que está presente e tem atraído visitantes locais e regionais, considera-se, a partir disso, a possibilidade de angariar melhorias para atender à demanda.

4.1 SÍNTESE DOS RESULTADOS

Em todos os atrativos estudados, observa-se nos depoimentos menções positivas sobre a beleza da paisagem, gastronomia e sobre a receptividade. Isto é algo positivo e reflete na escolha de quem está pesquisando informações sobre os atrativos, sendo um fator de influência.

A gastronomia típica da culinária ucraniana, parte da cultura de Prudentópolis, é ofertada nos atrativos particulares (mediante agendamento prévio), sendo demandada e bem avaliada pelos visitantes. Percebe-se ainda a procura por produtos típicos, como o pierogi (tipo de pastel cozido) e a krakóvia (embutido feito com carne de porco), nos supermercados do município.

Alguns atrativos se destacam em determinados elementos, como a Pousada Salto Sete e a R. P. N. Ninho do Corvo, que apresentam a maioria de avaliações positivas em segurança, especialmente por serem atrativos que oferecem práticas de aventura. A gastronomia com a presença de pratos típicos é outro item mencionado nos atrativos citados nestes locais e também no Recanto Perehouski, local onde são realizadas práticas de Ecoturismo com observação da fauna e flora, trilhas e banho de rio. A Tabela 7 apresenta o comparativo dos atrativos.

Tabela 7 – Comparativo dos atrativos

Variáveis	Atrativos		
	P. S. S.	R. P. P. N.	R. P.
Segurança	6	11	0
Gastronomia	42	7	29

Fonte: Autores (2019).

Sobre os números de visitantes, percebe-se a diferença comparando o número de avaliações do *TripAdvisor* com o livro de registros dos locais. Por exemplo, o Monumento Natural Salto São João tem apenas 31 avaliações no *site* e é considerado uma estrutura recém-inaugurada; mas, em um ano, recebeu aproximadamente 15 mil turistas contabilizados no controle de entradas do local. Sabe-se que não são todos os visitantes que assinam o livro de registros e deixam avaliações em *sites* como o *TripAdvisor*, entretanto a presença destas informações são relevantes e agregam valor a um destino, bem como a comprovação de haver uma demanda efetiva.

Outro fator de importância que se pode verificar nas entrevistas com os proprietários, gestores e nos depoimentos dos visitantes é sobre as melhorias citadas. Em todos os atrativos, foi confirmada a intenção de melhorias e benfeitorias tanto no acesso e na sinalização como dentro das propriedades, que são também apontadas pelos visitantes. Portanto, estas informações se sobrepõem, verificando-se, assim, a percepção da necessidade delas e o interesse em melhorar. Ações conjuntas entre os proprietários, a comunidade e o poder público são necessárias para concretizar as prioridades e melhorar o turismo no município.

Em relação às melhorias citadas pela Secretaria de Turismo do município, está em andamento o processo de pavimentação da Rota das Cachoeiras; encascalhamento da estrada de acesso até o Parque Serra da Esperança, partindo por Prudentópolis; atualização da sinalização turística, partindo de dentro da cidade; sinalização indicando as saídas do município e os atrativos urbanos.

Para o Parque Serra da Esperança, a Secretaria de Turismo de Guarapuava (município que administra o Parque) afirmou que melhorias em toda a estrutura do local serão feitas, como aplainamento e alargamento das trilhas, melhora no restaurante, no acesso partindo de Guarapuava e o Plano de Manejo, que já está em fase de planejamento, a fim de desenvolver atividades sustentáveis.

Pode-se concluir que existe correlação entre as observações em campo com os depoimentos. Observa-se que, mesmo com alguns pontos fracos, como necessidade de investimentos e melhorias no acesso, na infraestrutura, na sinalização e escassez de água em determinados períodos, o turista procura os atrativos selecionados e faz uma avaliação positiva sobre sua visita, algo que repercute na imagem que o local terá, sendo este um importante instrumento de *marketing* para garantir visitação de outros turistas, pois a vivência de quem já visitou o lugar é um forte incentivo para o desenvolvimento do turismo no município e também para quem já trabalha no mercado turístico melhorar sua oferta.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo se faz presente desde a década de 1990 no município de Prudentópolis, e o reconhecimento das oportunidades foi fundamental para iniciar as atividades ecoturísticas e de aventura. Neste contexto, potencialidades estão sendo valorizadas e empreendimentos estão sendo inaugurados com a pretensão de aprimorar a oferta turística e estimar os bens naturais, podendo, ainda, favorecer o desenvolvimento do local.

Quanto às dificuldades e possibilidades recorrentes da atividade turística, foram citados o acesso e a sinalização como itens que carecem de atenção, investimentos e apoio. Aliando tais melhorias à capacitação e ou

orientação de quem já trabalha no setor, a fim de frisar sobre a importância de preservar o meio natural, possibilidades e oportunidades de uso do local, bem como seus limites e fragilidades além do manejo e da capacidade de carga, há probabilidade de melhorar a qualidade dos serviços ofertados. Estes elementos são capazes de fortalecer a atividade turística para que se desenvolva apoiada em bases sustentáveis, a fim de que no turismo haja desenvolvimento, mas também cuidado e respeito com o ambiente natural.

Algumas ações de promoção dos produtos turísticos podem ser adotadas a fim de beneficiar todos os atrativos e promover sua imagem turística. Poderia se pensar em uma divulgação coletiva dos atrativos que compõem a Rota das Cachoeiras, evidenciando cada componente e incentivando o visitante para que, mesmo hospedado em um dos atrativos, ele se sinta convidado a conhecer os demais. A divulgação pode ser boca a boca ou por panfletos e *flyers* com o descritivo de todos os locais.

Outra sugestão, de algo que só tem no M. N. e foi recém-implantado, é a venda de artesanatos; sugere-se para todos os atrativos a venda de suvenires personalizados. Esta ação pode ser também conjunta, em que todos os atrativos da Rota venderiam os produtos temáticos de todos os atrativos, ou cada um venderia apenas sua própria imagem nos itens, com destaque, ainda, para a valorização da identidade local, pois não só os aspectos naturais que são atrativos, existe uma herança cultural folclórica, museus, igrejas, gastronomia e o artesanato diversificado herdado dos poloneses e ucranianos, como as *pêssankas* e os bordados típicos que caracterizam Prudentópolis, valorizando, assim, a participação da comunidade e os artefatos locais e característicos no município.

Dos itens a serem comercializados, poderiam ser algumas opções: chaveiros; copos para cachaça; camisetas; batedores de erva para chimarrão; livreto de fotos; ímãs de geladeira; abridores de garrafa; e artesanato local, entre outros itens que podem auxiliar na divulgação e geração de lucros.

Pode-se afirmar que o turismo praticado em Prudentópolis contribui para o desenvolvimento do município e apoia-se em bases sustentáveis, mesmo havendo carência em alguns itens. Entretanto, o turista procura os atrativos do município e deixa uma avaliação positiva, sendo um fator de impacto. Sabendo que a atividade turística está se desenvolvendo, aliar

este desenvolvimento aos princípios da sustentabilidade é um passo importante para manter a atividade em áreas naturais com qualidade e um meio ambiente saudável, com valorização da comunidade e de seus costumes e saberes.

Para concluir, percebe-se que a divulgação on-line é fundamental para o desenvolvimento do turismo, da mesma forma que a presença de *sites* de avaliação de serviços e atrativos turísticos. É algo que faz parte da atividade turística e um meio capaz de efetivar a escolha por um destino. A imagem de um local turístico e as opiniões de quem já vivenciou uma experiência são importantes para o conhecimento da demanda, das carências, oportunidades, singularidades e melhorias que podem ser reconhecidas por meio dessas avaliações.

REFERÊNCIAS

ABREU, D. B. C; FREITAS, L. L. Sistema integrado de gestão e destinos ecoturísticos: possibilidade de aplicação do voucher digital no Parque Estadual do Jalapão. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v. 9, n. 6, p. 591-611, nov. 2016/jan. 2017. Disponível em: <https://periodicos.unifesp.br/index.php/ecoturismo/article/view/6556>. Acesso em: 4 jul. 2018.

ARRUDA, P. H. C. G.; LOBO, S. M. S. Ecoturismo e desenvolvimento sustentável. *Revista do TCU*, Brasília, v. 136, n. 48, p. 38-47, maio/ago. 2016. Disponível em: <http://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/1357>. Acesso em: 7 jul. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE ECOTURISMO E TURISMO DE AVENTURA [ABETA]. Kitesurfe. *Abeta*, São Paulo, 2019. Disponível em: <http://www.abeta.tur.br>. Acesso em: 11 jun. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo de Aventura: orientações básicas*. Brasília-DF, 2010. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_de_Aventura_Versxo_Final_IMPRESSXO_.pdf. Acesso em: 21 jun. 2018.

CARVALHO, A. N.; CHAVES, E. S. Turismo e hospitalidade no espaço rural: Brasil e Cuba. *Revista Rosa dos Ventos*, Caxias do Sul, v. 10, n. 1, 2018. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/viewFile/4964/pdf>. Acesso em: 22 ago. 2018.

KUNDLATSCH, C.; MOREIRA, J. C. Turismo em áreas naturais: uma perspectiva para a educação ambiental. In: FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUAÇU, 9., Foz do Iguaçu, 2015. *Anais* [...]. Foz do Iguaçu, 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/301345643_TURISMO_EM_AREAS_NATURAIS_UMA_PERSPECTIVA_PARA_A_EDUCACAO_AMBIENTAL. Acesso em: 4 jul. 2018.

LAGE, B. H. G. *Comunicação de massa e turismo*. Turismo: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

NÓBREGA, W. R. M.; DANTAS, I. V. S. Proposição de roteiros ecoturísticos e de turismo de aventura como alternativa de desenvolvimento no município de Acari (RN). *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v. 7, p. 576-601, n. 3, ago./out. 2014. Disponível em: <http://www.sbecotur.org.br/rbecotur/seer/index.php/ecoturismo/article/viewFile/818/704>. Acesso em: 27 jun. 2018.

O'CONNOR, P. *Distribuição da informação eletrônica em turismo e hotelaria*. São Paulo: Bookman, 2001. 171 p.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 46, n. 4, 1985.

TRIPADVISOR. *Sobre o TripAdvisor*. Massachusetts, 2018. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/>. Acesso em: 30 maio 2018.