

# Atributos de qualidade essenciais em locais de estadias para ecoturistas

**Mariana Alves de Lacerda**  
**mariana\_lacerda**  
**FEA-RP/USP**

**Márcia Mazzeo Grande**  
**mgrande@usp.br**  
**FEA-RP/USP**

**Resumo:** Tendo em vista o crescente aumento na busca por ecoturismo entre o público brasileiro, este estudo de caráter exploratório teve como objetivo identificar atributos de qualidade de serviço relevantes para os ecoturistas em um estabelecimento hoteleiro no Brasil. Os dados foram coletados por meio de entrevistas em profundidade com 22 ecoturistas de uma cidade do interior do Estado de São Paulo. Foi possível identificar, a dimensão “ecoatividades”. Assim, este trabalho contribuiu para encontrar atributos de qualidade específicos para o setor de serviço de ecoturismo, que possam complementar medidas tradicionais como o instrumento SERVPERF, já aplicado no setor de serviços. Para os profissionais da área de gestão atuantes no setor de ecoturismo, este trabalho pode contribuir no direcionamento de esforços para melhorias e investimentos.

**Palavras Chave:** Qualidade de serviço - Ecoturismo - Ecoturismo no Brasil - Dimensões qualidade

-

## 1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o setor de turismo tem ganhando importância e reconhecimento mundialmente, tanto que, em 2017, a Organização Mundial do Turismo (OMT) apresentou dados indicando que o setor cresceu 6% (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2018). O mesmo estudo aponta que há espaço para inovações e investimentos no sentido de aumentar a oferta de serviços de turismo nos próximos anos. A importância econômica das atividades de turismo é tanta que, também em 2017, os países da União Europeia informaram, através do Parlamento Europeu, que o turismo local representa, direta ou indiretamente, cerca de 10% do PIB e dos empregos na Europa (AGÊNCIA BRASIL, 2017).

No cenário brasileiro há necessidade de uma discussão mais profunda sobre o assunto. Desde 2013 o país foi eleito o número um em atrativos naturais pelo ranking de competitividade em turismo do Fórum Econômico Mundial (GOVERNO DO BRASIL, 2013) e, mesmo assim, em 2014 estava em nono lugar entre as economias do turismo no mundo, de acordo com informações do Ministério do Turismo (MTur) (AGÊNCIA BRASIL, 2017). Embora a classificação no ranking seja significativa, o potencial dos destinos turísticos brasileiros tem capacidade para elevar esse nível significativamente

Contando que os principais atrativos do Brasil são os naturais, é esperado que um tipo de atividade a ser explorada nesse setor seja o ecoturismo, por utilizar o patrimônio natural e cultural de maneira sustentável, além de incentivar a proteção ambiental. Em níveis mundiais, o ecoturismo já vem ganhando um considerável destaque sobre às demais práticas de turismo, tanto que a OMT apontou que enquanto o turismo cresce 7,5% ao ano, o ecoturismo cresce mais de 20% (AGÊNCIA SEBRAE, 2008).

Conforme o setor vai ganhando relevância, torna-se necessário entender qual a melhor maneira de oferecer este tipo de serviço ao consumidor, bem como caracterizar os atributos da qualidade que seriam por eles buscados ao escolher seus locais de estadia. Têm sido um grande desafio para pesquisadores e gestores desenvolver ferramentas para medir a qualidade no setor, já que a maioria desses estudos têm utilizado as dimensões da qualidade de serviço da SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman, et al (1988), e SERVPERF, desenvolvida por Cronin e Taylor (1992). O problema é que nestas ferramentas não há dimensões específicas que avaliem a qualidade de serviço no setor de ecoturismo, e tal fato deixa lacunas no entendimento do que os ecoturistas buscam no momento de escolher em qual local irão se hospedar.

Nesse contexto, foi elaborada uma pesquisa qualitativa por Ban e Ramsaran (2017) com ecoturistas de um estabelecimento hoteleiro de caráter ecológico na Austrália, para descobrir quais eram os atributos chave de qualidade por eles considerados e compará-los com as dimensões da escala SERVPERF. Os autores conseguiram determinar, para aquela situação específica, uma série de atributos de qualidade. O estudo de Ban e Ramsaran (2017) motivou a seguinte questão de pesquisa: Quais são os aspectos considerados relevantes na escolha dos locais de estadia para os ecoturistas no Brasil?

Uma busca na plataforma SciELO, com os descritores “ecoturismo” e “qualidade”, identificou que vários estudos estão sendo feitos para o cenário de ecoturismo brasileiro, porém há uma lacuna na aplicação da gestão da qualidade para estes estudos. Sendo assim, a replicação da pesquisa de Ban e Ramsaran (2017) poderia trazer resultados de alto valor para gestores e profissionais do setor de hotelaria brasileiro.

Assim, no sentido de preencher essa lacuna, realizou-se um estudo exploratório, com o objetivo de identificar os aspectos de qualidade relevantes envolvidos no processo de decisão da escolha de locais de hospedagem para os consumidores de uma cidade do interior paulista, que estão utilizando de serviços de hotelaria com fins ecológicos.

## **2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

### **2.1 ECOTURISMO**

Conforme Embratur/Ibama (1994, p.19),

Ecoturismo é um segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações envolvidas.

Pode ser considerado ecoturista aquele que gosta e quer se sentir parte do meio ambiente e da comunidade visitada, preocupa-se com a qualidade do ambiente e opta por conhecer e usufruir de produtos típicos da região (MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE, 2002). Dessa forma, para agradar este tipo de turista, é necessário fazer o uso de técnicas que não agridam o meio ambiente e evitar ao máximo os prejuízos gerados ao ambiente natural e cultural da região. É preciso também atentar-se à qualidade do serviço oferecida; observar se há o diferencial de incluir guias turísticos, por exemplo (MMA, 2002).

Para a visão administrativa, é importante ressaltar que a oferta de destinos ecoturísticos não depende apenas da existência de locais de alto valor ecológico e cultural, pois a forma com que esses lugares são geridos, a existência de recursos humanos bem instruídos e a existência de infraestrutura apta a dar suporte ao destino em questão são igualmente importantes para tornar uma região capaz de ser um destino ecoturístico ofertado no mercado (EMBRATUR/IBAMA, 1994).

### **2.2. ECOTURISMO NO BRASIL**

Os territórios brasileiros são habitados por um número entre 10% e 20% de todas as espécies existentes no planeta, e abriga diferentes ecossistemas, como floresta amazônica, mata atlântica, cerrado, pantanal, caatinga, floresta de araucária, campos do sul, manguezal e zonas costeiras (EMBRATUR/IBAMA, 1994). Dessa forma, fica evidente o quão grande é o potencial do país em desenvolver o seu setor ecoturístico, fazendo com que sejam ampliados tanto a oferta quanto a demanda por regiões que ainda são pouco ou nada exploradas.

O processo de distribuição e comercialização no ecoturismo pode realizar-se diretamente aos consumidores, quando as unidades de conservação oferecem atrativos diretamente ao turista, ou feita por meio de intermediários, se o serviço for oferecido por agências e/ou por associações de profissionais autônomos, por exemplo, de um guia (MTur, 2010).

Um estudo feito pelo MTur em parceria com a Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (Abeta) mostrou que o faturamento das empresas de turismo de aventura e ecoturismo aumentou em 21% entre os anos de 2008 e 2009 (GOVERNO DO BRASIL, 2011). Sendo assim, conclui-se que a busca pelo ecoturismo no cenário brasileiro tem tendência crescente há mais de 10 anos, fazendo com que novos investimentos nesse setor não sejam desperdiçados.

### 2.3. QUALIDADE DE SERVIÇO

Segundo Carpinetti (2012, p. 11) “Qualidade é o grau com que o produto atende satisfatoriamente às necessidades do usuário durante o uso”. No entanto, esse grau deve-se referir também a um serviço, que devido às suas características de intangibilidade, tem o seu processo de mensuração dificultado com relação à um produto.

A qualidade de um serviço é considerada inaceitável quando às expectativas do cliente são maiores que as suas percepções do serviço prestado. E satisfatória quando as duas estão em equidade. Porém, a qualidade só é considerada ideal quando as percepções superam as expectativas dos clientes (TOLEDO et al., 2013). Dessa forma, torna-se evidente a importância de mensurar adequadamente a qualidade de um serviço, principalmente para saber quais os pontos em que o serviço deve ser melhorado.

Para que o processo de caracterização da qualidade de um serviço seja facilitado, pode-se contar com as dimensões da qualidade em serviços, que segundo Toledo et al. (2013, p. 187) é “o conjunto de características do serviço que compõem um determinado aspecto da qualidade”. Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) estabeleceram as seguintes variáveis a serem consideradas para a gestão da qualidade em serviços: aspectos tangíveis, confiabilidade, presteza, segurança e empatia. A partir delas e do Modelo Conceitual de Qualidade em Serviços (Modelo “GAP”), elaboraram a ferramenta SERVQUAL, para medir expectativa e percepção da qualidade em operações de serviços. Posteriormente, Cronin e Taylor (1992), mantendo as mesmas variáveis estabelecidas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), desenvolveram um modelo denominado SERVPERF, baseado somente na percepção de desempenho dos serviços.

### 2.4. ATRIBUTOS DE QUALIDADE NO SETOR DE ECOTURISMO.

Considerando o potencial brasileiro de ampliar sua atividade acerca do ecoturismo, e a crescente busca por esta atividade como forma de lazer, é importante contar com uma forma precisa de mensuração da qualidade percebida pelo cliente quando este serviço é oferecido. É neste aspecto que as escalas SERVQUAL e sua derivada, a SERVPERF, apresentam limitações quando aplicadas para este setor especificamente, já que ambas são genéricas para que sirvam como base da avaliação da qualidade de um setor de serviço tão peculiar quanto o ecoturismo.

A escala SERVQUAL foi primeiramente adaptada por Khan (2003), que desenvolveu a escala ECOSERV para avaliar a qualidade de serviço na indústria do ecoturismo. Entretanto, para Ban e Ramsaran (2017) ela apresenta algumas deficiências em termos da metodologia da pesquisa e das dimensões da qualidade do serviço. A primeira desvantagem do ECOSERV é que ela apenas mediu as expectativas de qualidade dos serviços dos ecoturistas, sem considerar as percepções. A outra desvantagem da escala ECOSERV é que variáveis como aspectos de educação e aprendizagem não foram incluídas e, no entanto, são importantes e compõem as expectativas de qualidade de serviço dos ecoturistas.

A partir disso, Ban e Ramsaran (2017) desenvolveram um roteiro de entrevista em profundidade de caráter qualitativo para determinar os constructos e subconstructos subjacentes das dimensões de qualidade de serviço no contexto da pousada escolhida em Queensland, na Austrália. Os autores se basearam na SERVPERF e identificaram, além das dimensões aspecto tangíveis, segurança, confiabilidade, empatia e presteza, outras três dimensões:

- **Práticas ecoamigáveis:** programas para reduzir uso de água e energia, reciclagem, uso de energia renovável, certificações ecológicas, uso eficiente de energia, reutilização de toalhas etc;
- **Ecoatividades:** *camping* , observação de pássaros, alpinismo, trilhas etc;
- **Ecoaprendizado:** difusão de conhecimento ambiental e ecológico, aprendizado sobre a cultura local, aticidades educacionais e de aprendizado etc.

A partir desses resultados, Ban e Ramsaran (2017), desenvolveram a ECOPERF, que engloba as dimensões aspectos tangíveis, empatia, segurança, presteza, confiabilidade, práticas ecoamigáveis, ecoatividades e ecoaprendizado.

### 3. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo exploratório. A estratégia de pesquisa utilizada foi o estudo de caso, pois o fenômeno investigado é contemporâneo e o pesquisador tem pouco controle sobre as variáveis envolvidas Yin (2001). O estudo baseou-se no trabalho de Ban e Ramsaran (2017). Portanto trata-se de uma pesquisa qualitativa realizada através de entrevistas em profundidade, com o intuito de investigar os atributos de qualidade de serviço relevantes aos ecoturistas.

O instrumento de pesquisa, roteiro de entrevista, foi adaptado do desenvolvido por Ban e Ramsaran (2017) e abrangeu os seguintes aspectos:

- Seção A: aspectos considerados para a escolha do local e sua importância, tanto para o estabelecimento quanto para os profissionais; a importância da realização de práticas ambientais por parte do local de estadia; fatores motivadores para ter visitado este local; experiências positivas ou negativas.
- Seção B – motivação para o envolvimento com o ecoturismo, percepção sobre a qualidade de serviço, atributos de qualidade de serviço, nível de satisfação com as instalações.
- Seção C- importância das certificações e rótulos ecológicos para a atividade.
- Seção D- atividades de interesse, comparação com outras experiências e intenção de repetir futuramente a experiência no menos.
- Seção E- perfil do entrevistado.

#### 3.1 AMOSTRA E COLETA DE DADOS

A amostra, intencionalmente constituída, foi composta de 22 indivíduos e englobou diversas idades, gêneros e ocupações. A amostra foi obtida da seguinte forma: utilizando-se da mídia social Instagram de uma operadora de ecoturismo de uma cidade do interior de São Paulo, divulgou-se um convite solicitando para que pessoas ativamente envolvidas com ecoturismo, com idade mínima de dezoito anos, participassem da pesquisa. Quarenta pessoas responderam ao convite. Estabeleceu-se contato com todos os que responderam. Por questão de disponibilidade de tempo e de facilidade de acesso, foram selecionados somente aqueles que residiam na cidade. Realizou-se, em seguida entrevistas em profundidade com os 22 indivíduos selecionados. As entrevistas foram gravadas para uma melhor análise final e duraram cerca de uma hora. A tabela 1 mostra o perfil da amostra, apresentando as variáveis de gênero, idade, educação, situação de emprego, tamanho do grupo da viagem e número de estadias.



Tabela 1 – Perfil da amostra  
Tamanho da amostra: 22

Variável	Perfil do entrevistado (%)	
	Gênero	Feminino
	Masculino	41
Idade	18 - 29	64
	30 - 49	14
	50+	23
Educação	Ensino médio completo	9
	Ensino superior completo	27
	Ensino superior cursando	55
	Mestrado	9
Situação de emprego	Desempregado	9
	Estagiário	18
	Estudante	45
	Empregado em tempo integral	18
	Trabalhador autônomo	9
Tamanho do grupo	Sozinho	9
	Até 3 pessoas	5
	4 a 6 pessoas	41
	Mais de 6 pessoas	45
Número de estadias	1 a 2 noites	14
	3 a 4 noites	32
	5 a 7 noites	45
	Mais de 7	9

#### 4. RESULTADOS

As entrevistas realizadas demonstraram que muitos dos aspectos importantes para qualidade do serviço para os ecoturistas estão enquadradas nas cinco dimensões inicialmente apresentadas pela escala ECOPERF: confiabilidade, presteza, garantia, empatia e aspectos tangíveis.

A relevância da confiabilidade pode ser confirmada, por exemplo, quando mais de 80% da amostra cita como um dos principais aspectos que classificam uma equipe como boa o fato dela ter a capacidade de orientar bem sobre o local. Outro aspecto muito exigido para

considerar uma equipe de funcionários como boa é o pessoal ser prestativo e sempre apresentar disposição em servir, confirmando assim a dimensão da presteza.

A maioria das entrevistas sugeriu também que o local deve ser preparado para a resolução de problemas em qualquer momento que o hóspede necessite, provando que a garantia é uma dimensão cobrada pelos ecoturistas. Além disso, os comentários que mais se repetiram a respeito de experiências positivas no estabelecimento dizem respeito à empatia: dão grande importância à atenção, carinho e cordialidade com que são recebidos no local de estadia.

Por fim, confirmando a importância da dimensão dos aspectos tangíveis, os resultados mostram o quanto relevante são as instalações estarem limpas e terem uma aparência agradável. As maiores críticas aos locais as relativas aos quartos que não oferecem conforto básico e banheiros que não contam com boa aparência.

No entanto, quando consideradas as variáveis ecoamigáveis”, “eco-aprendizagem” e “ecoatividades”, identificadas por Ban e Ramsaran (2017), os resultados mostraram que

- a maioria não considera práticas ambientais no momento de escolher seu local de estadia. Tem uma postura de admiração por elas estarem presentes no local, mas não as tem como um requisito para a escolha do destino de viagem. Ou seja, o resultado sugere que o atributo “práticas ecoamigáveis” não é relevante para a mensuração da qualidade;
- uma parcela muito pequena da amostra se preocupou em estudar precisamente a cultura do local, isso pode ser confirmado quando menos de 10% da amostra considera a necessidade de um guia ou responsável por ensinar sobre o assunto. Sendo assim, as dimensões da “eco-aprendizagem” não foram confirmadas no presente estudo
- a dimensão “ecoatividades” pode contribuir muito na mensuração da qualidade oferecida pelo local de estadia. Quando perguntados a respeito de experiências positivas que tiveram com o estabelecimento, mais da metade dos respondentes comentaram sobre o diferencial do próprio estabelecimento na oferta de atividades ecoturísticas. Dentro desta nova dimensão pode-se alocar aspectos como atividades radicais, incluindo rapel, arborismo e rafting; atividades recreativas ou de relaxamento ligadas à natureza, como locais de descanso em meio à paisagens naturais e o próprio planejamento ou direcionamento do estabelecimento hoteleiro à atividades de ecoturismo, como organizar os passeios e direcionar os hóspedes nos casos em que o alojamento não se encontra diretamente dentro dos locais a serem visitados.

Assim, diante dos resultados, uma possível adaptação do modelo proposto por Ban e Ramsaran (2017) para avaliar a qualidade da indústria de ecoturismo na realidade brasileira (o ECOPERF-B) está explicitado na figura 2.

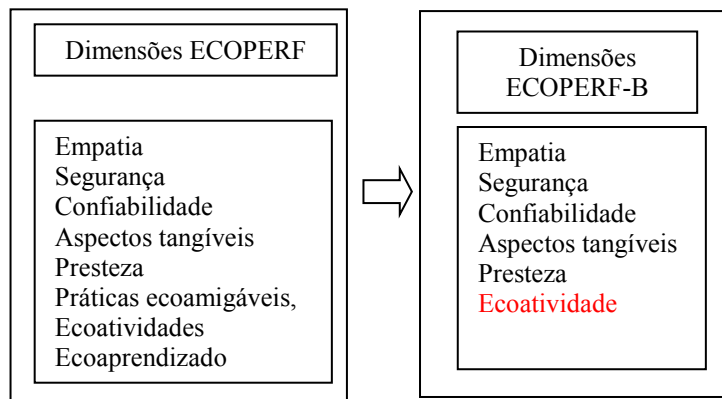


Figura 2-Modelo ECOPERF adaptado.

## 5. CONCLUSÕES

Os resultados mostraram que as dimensões tradicionalmente na avaliação da qualidade do serviço - confiabilidade, presteza, garantia, empatia e aspectos tangíveis-, estão presentes, mas, ao mesmo tempo, não são suficientes para o setor de ecoturismo. No entanto, duas das dimensões identificadas por Ban e Ramsaran (2017), “práticas ecoamigáveis” e a “ecoaprendizagem”, não foram detectadas para os ecoturistas entrevistados nesta pesquisa.

Por outro lado, a dimensão, a de “ecoatividades”, definida por Ban e Ramsaran (2017), foi identificada na amostra estudada. Ela aparece em vários momentos da experiência ecoturística da amostra, desde o momento da reserva do estabelecimento até o momento pós viagem, quando podem recomendar o estabelecimento terceiros. No momento de escolher o alojamento, o cliente já a considera como critério de escolha para os destinos ecoturísticos, com o objetivo de se envolver com as atividades sem a necessidade de muito deslocamento ou de perder muito do tempo reservado ao lazer. Caso o local de estadia não esteja diretamente dentro do local dos passeios, são utilizados como critério de desempate o fato do local facilitar a realização dos passeios, com serviços de apoio para que o turista consiga conhecer e desfrutar o máximo de atividades ecoturísticas que possam ser realizadas naquela região.

Este estudo, de caráter exploratório, evidenciou a ocorrência da variável “ecoatividade” para avaliação da qualidade do serviço na indústria de ecoturismo. Este resultado se alinha parcialmente aos de Ban e Ramsaran (2017). No entanto, dado ao caráter intencional da amostra, os resultados aqui apresentados não podem ser generalizados. Eles, no entanto, permitiram uma reflexão sobre o tema e indicam a necessidade de realização de estudos sistemáticos sobre o assunto, no sentido de confirmar os resultados aqui apresentados, bem como de identificar outras variáveis intervenientes presentes no setor. Isto permitirá construir ferramentas mais adequadas para medir a qualidade dos serviços em um setor econômico que está se tornando importante para a economia do país.

## 6. REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Internacional. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2017-09/turismo-gera-5-do-pib-na-uniao-europeia-e-e-tema-de-debate>>. Acesso em: 02 mai. 2018.

AGÊNCIA SEBRAE. Sites. Agência Sebrae de notícias. Disponível em: <<http://www.sp.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/SP/ecoturismo-cresce-mais-de-20-ao-ano.c7ef639267036410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 02 mai. 2018.





- BAN, J.; RAMSARAN, R. R. An Exploratory Examination of Service Quality Attributes in the Ecotourism Industry, **Journal of Travel & Tourism Marketing**, v.34, n.1, p.132-148, 2017.
- CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **The Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, 55–68, 1992
- EMBRATUR/IBAMA. Diretrizes para uma política nacional do ecoturismo. Brasília: 1994.
- GOVERNO DO BRASIL. Turismo. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2013/08/cresce-a-procura-por-albergues-no-brasil>>. Acesso em: 27 abr. 2018.
- GOVERNO DO BRASIL. Turismo. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2013/12/brasil-e-considerado-o-numero-1-em-atrativos-naturais>>. Acesso em: 26 abr. 2018.
- KHAN, M. M. ECOSERV: Ecotourists' quality expectations. **Annals of Tourism Research**, 2003. 30(1), 109–124.
- MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. Ecoturismo: Visitar para conservar e desenvolver a Amazônia. Brasília: 2012. ISBN: 85-87166-39-5
- MINISTÉRIO DO TURISMO. Ecoturismo: orientações básicas. 2ª ed. Brasília: 2010.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. Últimas notícias. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/10610-turismo-internacional-cresce-6-em-2017.html-em-2017.html>>. Acesso em: 26 abr. 2018.
- MINISTÉRIO DO TURISMO. Últimas notícias. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/4217-turismo-de-aventura-cresce-no-pais.html>>. Acesso em: 13 jun. 2018.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item sales for measuring customer perception of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY L. L. A conceptual model of services quality and its implication for future research, **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- TOLEDO, J. C.; BORRÁS, M. A.; MERGULHÃO, R.C.; MENDES, G.H.S. **Qualidade: Gestão e Métodos**. São Paulo: LTC, 2013.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e Métodos**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.