



ISSN 1988-5261

Vol 8, Nº 19 (diciembre / dezembro 2015)

TURISMO COM BASE NA NATUREZA (TBN): MODELO TEÓRICO PARA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS VISITANTES

Ana Cristina Rempel de Oliveira¹

Universidade de São Paulo

anaolive407@gmail.com

Edegar Luis Tomazzoni²

Universidade de São Paulo

eltomazzoni@usp.br

Resumo

O estudo terá como objetivo propor um modelo teórico para análise da satisfação do turista com base na natureza. Buscando justamente mais conhecimentos sobre as definições no tema, para em um próximo momento embasar a elaboração de um instrumento de coleta de dados, a ser aplicado ao turista baseado na natureza. Para isso foram revisados alguns conceitos, como: TBN, perfis de turistas com base na natureza e modelos de satisfação do turista. O TBN é um segmento significativo da indústria do turismo em rápido crescimento, aumenta entre dez e trinta por cento ao ano, mais rapidamente que o turismo em geral. Como principais resultados tem-se a análise dos conceitos e modelos.

Palavras-chave: Turismo com base na natureza - turista baseado na natureza - modelos de satisfação

Resumen

El estudio tendrá como objetivo proponer un modelo teórico para el análisis de la satisfacción del turista basado en la naturaleza. Buscando simplemente más conocimiento acerca de la configuración de la temática, la hora en la base cerca del desarrollo de un instrumento de recolección de datos que se aplica al basado en la naturaleza turística. Para los que se revisaron algunos conceptos, como TBN, perfiles turísticos basados en los modelos de satisfacción naturales y turísticos. El TBN es un segmento importante de la industria turística en rápido crecimiento, aumenta entre las diez y treinta por ciento por año, más rápido que el turismo en general. El resultado principal es el análisis de conceptos y diseños.

¹ Mestranda em Turismo pela Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da USP. Integrante da equipe de Gerenciamento de Projetos na Fundação Parque Tecnológico Itaipu – BR.

² Doutor em Ciências da Comunicação com ênfase em Turismo e Desenvolvimento Regional, pelo Programa de Pós-Graduação da Escola de Comunicações e Artes de São Paulo – USP. Professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH) da USP.

Palabras clave: turismo basado en la naturaleza - turismo basado en la naturaleza - modelos de satisfacción

Abstract

The study will study will aim to propose a theoretical model to nature-based tourist satisfaction analysis. Seeking just more knowledge about the settings on the theme, in the near time base the development of a data collection instrument to be applied to the tourist nature-based. For that they were reviewed some concepts, such as NBT, tourist profiles based on the nature and tourist satisfaction models. The NBT is a significant segment of the tourism industry in rapid growth, increases between ten and thirty percent per year, faster than tourism in general. The main result is the analysis of concepts and models.

Keywords: nature-based tourism - nature-based tourist - satisfaction models

JEL classification: Q26 and Q30

1 INTRODUÇÃO

O Turismo com Base na Natureza (TBN) é um segmento significativo da indústria do turismo em rápido crescimento, de acordo com (Nyaupane & Morais, Graefe, 2004; Wight, 1996) o TBN aumenta entre dez e trinta por cento ao ano, mais rapidamente que o turismo em geral, além disso, a Sociedade Internacional de Ecoturismo (2000) informa que cerca de sessenta por cento dos turistas internacionais realizam atividades turísticas com base na natureza.

Alguns autores como Silverberg e Backman, (1996), Mehmetoglu (2007) sugerem que o TBN concede benefícios substanciais nas economias anfitriãs, no entanto o entendimento o conceito de TBN é crucial para o gerenciamento mais bem sucedido e o equilíbrio entre as necessidades e preferências dos turistas e os recursos e do ambiente.

Por isso o estudo terá como objetivo propor um modelo teórico para análise da satisfação do turista com base na natureza. Buscando justamente mais conhecimentos sobre as definições no tema, para em um próximo momento embasar a elaboração de um instrumento de coleta de dados, a ser aplicado ao turista baseado na natureza.

Para desenvolver o estudo foi empregada a pesquisa qualitativa exploratória em fontes secundárias. A pesquisa exploratória é tradicionalmente entendida como um estudo preliminar que busca tornar mais familiar o termo investigado, para que durante o estudo se obtenha um entendimento melhor e com mais precisão, também auxilia o pesquisador na escolha de métodos de pesquisa mais adequados para uma possível coleta de dados, ressaltando o que deverá ser abordado, alerta o pesquisador sobre potenciais dificuldades, questões sensíveis, ou áreas de resistência (THEODORSON & THEODORSON, 1970; POLIT & HUNGLER, 1987; BABBIE,1986).

Há ainda uma necessidade de se realizarem estudos sobre a satisfação do turista com base na natureza melhor fundamentados, contemplando as variáveis que podem influenciar o seu comportamento, contribuindo com novos conhecimentos para a academia, e proporcionar a evolução no campo de investigação.

Para o mercado, no caso dos institutos que realizam consultoria e pesquisas comercialmente, e que não possuem uma etapa de revisão teórica e conceitual aprofundada, este estudo pode contribuir com a informação sobre quais itens podem influenciar o comportamento do visitante e por isso devem ser elencados no instrumento de coleta de dados para aprimorar os resultados e análises obtidas.

Além disso, obter-se conhecimento sobre as possíveis contribuições dos fatores de influência da satisfação do turista com base na natureza é essencial para aprimorar a análise crítica sobre os estudos realizados, a fim de avaliar se o material agrega ou não valor à evolução na investigação, considerando o que pode influenciar a satisfação do indivíduo.

O referencial teórico é apresentado através de três seções com temas correlatos ao objetivo do estudo, necessários para uma melhor compreensão, como: turismo com base na natureza, perfis de turistas com base na natureza, satisfação do turista e posteriormente são apresentados os modelos teóricos de análises e as considerações finais.

2 TURISMO COM BASE NA NATUREZA

A seguir será comentado sobre a importância econômica do TBS, além da apresentação de alguns conceitos e análise, além de uma sintética justificativa de por que este conceito foi adotado para este estudo ao invés de outros como ecoturismo.

Percebe-se que no conceito de Healy (1988) o turismo orientado para a natureza ou TBN as formas de visitas variam desde propostas de pesquisa científica ou de educação formal até o turismo meramente recreativo que utiliza os valores estéticos dos recursos naturais, que podem estar combinados com elementos de aventura real ou sintética, em paisagens, topografia, hidrografia, vegetação e vida selvagem.

Em relação a este conceito percebe-se que está relacionado ao visitante e não ao atrativo, ou seja, turistas com diferentes motivações e perfis podem compartilhar do mesmo espaço, no entanto sob a perspectiva do atrativo será possível atender a expectativa de todos ofertando o mesmo tipo de serviço? Para responder a esta questão seria necessário uma pesquisa que poderá ser aplicada em outro momento.

O TBN é definido como a viagem que está primeiramente preocupada com o desfrute direto de alguns fenômenos da natureza relativamente pouco alterados (WEILER & DAVIS, 1993). Logo seria outra discussão verificar o que seria uma relativa pouca alteração da natureza, e se estariam considerando apenas as realizadas pelo homem, ou não, mas para isso caberia outro estudo.

Já os autores Groom, Podolsky e Munn (1991) definem o TBN sob uma perspectiva de uso, afirmando que o TBN é uma maneira não destrutiva de utilizar a vida selvagem para o benefício das populações humanas, e neste caso em relação aos parques nacionais abertos à visitação caberia perguntar se exploramos com finalidade de conservar, ou se estamos conservando ao passo que os exploramos por meio da visitação.

Logo existem diversos conceitos sobre turismo realizado em áreas naturais, e autores que integram, e num outro momento separam os conceitos de ecoturismo, TBN, turismo ecológico, turismo verde, entre outras definições, no entanto é válido ressaltar que esta discussão cabe à outra pesquisa que não esta, por isto será adotado o conceito de TBN conforme Ceballos-Lascuráin (1996) que considera que o ecoturismo está contido no turismo baseado na natureza (*nature-based tourism*), na medida em que este termo significa todo tipo de turismo diretamente dependente do uso dos recursos naturais em seu estado relativamente não alterado. A figura abaixo representa a relação entre TBN e ecoturismo:

Figura 1. Representação TBN e ecoturismo conforme Ceballos-Lascuráin (1996)



Fonte: Os autores, 2015.

Então para o TBN, ou simplesmente turismo na natureza, se adicionado a outros condicionantes, como, educação ambiental, participação das comunidades locais, mínimo impacto, sustentabilidade, então, além de turismo na natureza, tornar-se-á ecoturismo, ressaltando que todo e qualquer ecoturismo supõe, antes de tudo, o turismo na natureza, a natureza elevada à condição de motivadora primordial da iniciativa turística, em seu estado natural sem alterações humanas significativas.

No caso da imagem acima ainda se poderiam considerar as demais definições citadas, turismo verde ou turismo ecológico dentro da área de TBN também, no entanto optou-se por representar apenas os conceitos referidos neste estudo.

A seguir será apresentado o resumo dos conceitos estudados:

Quadro 1. Resumo dos conceitos de TBN.

Autor	Descrição
Healy (1988)	Variam desde propostas de pesquisa científica ou de educação formal até o turismo meramente recreativo que utiliza os valores estéticos dos recursos naturais, que podem estar combinados com elementos de aventura real ou sintética, em paisagens, topografia, hidrografia, vegetação e vida selvagem
Groom, Podolsky e Munn (1991)	É uma maneira não destrutiva de utilizar a vida selvagem para o benefício das populações humanas
Ceballos-Lascuráin (1996)	Que considera que o ecoturismo está contido no turismo baseado na natureza (<i>nature-based tourism</i>), na medida em que este termo significa todo tipo de turismo diretamente dependente do uso dos recursos naturais em seu estado relativamente não alterado.

Fonte: Os autores, 2015.

De acordo com os conceitos estudados foi possível verificar que o principal fator determinante do TBN é justamente ter como base o ambiente natural, com atividades que podem ser educacionais, formais ou não, ou atividades turísticas, preferencialmente não destrutivas do meio ambiente.

3 PERFIS DE TURISTAS COM BASE NA NATUREZA

Muitas vezes o turista com base na natureza é tido com um único grupo homogêneo, definição que pode, no entanto, ser enganoso de acordo com Mehmetoglu (2007). Logo, algumas tipologias têm sido propostas, que se referem a diferentes tipos de experiências baseadas na natureza, atividades e turistas, e neste estudo são demonstrados três modelos, e comentados a seguir, que podem ser úteis para compreender e segmentar os grupos de turistas baseados na natureza.

Laarman e Durst (1987) utilizam nível de interesse e grau de rigor físico, a fim de distinguir entre turistas baseados na natureza com as definições *Hard* e *Soft*³, considerando que os *Soft* representam aqueles que têm uma ideia geral sobre as atividades na natureza em que se envolveram, e o *Hard* é constituído por aqueles que podem expressar informações específicas sobre tais atividades.

Esta conceituação se dá a partir da percepção do turista pelo meio e as atividades que está realizando, o que pode sugerir que uma atividade é percebida de várias formas, que o meio pode ser percebido de várias formas dependendo do perfil e interesses que o visitante deseje satisfazer.

Fennel (2002) define dois grupos, o faça você mesmo, e o que viaja em Excursões. O grupo faça você mesmo compreende o maior percentual dos turistas com base na natureza, esses indivíduos hospedam-se em uma enorme variedade de hotéis, pousadas etc. e têm a mobilidade suficiente para visitar qualquer quantidade de localidades, por isso sua experiência é marcada por um alto grau de flexibilidade. O grupo que viaja em Excursões tem a expectativa de um elevado grau de organização na viagem, e consome destinos exóticos, geralmente são grupos de escolas ou científicos, e frequentemente estão envolvidos em pesquisas científicas de uma organização ou de um indivíduo, muitas vezes permanece na mesma região por longos períodos e enfrenta condições locais mais duras de que o grupo anterior.

³ Os termos em inglês significam respectivamente: Duro e Macio, utilizados para definir o perfil o turista com base na natureza.

A classificação acima define os grupos de indivíduos de acordo com as suas características da viagem, e não menciona o local onde devem ocorrer as atividades, ou que estes turistas têm como objetivo comum desfrutar de TBN.

Já Lindberg (1991) sugere que existem até quatro tipos de turistas baseados na natureza:

- a) Os *hard-core*⁴, que representam pesquisadores científicos ou membros de passeios concebidos para a educação, remoção de lixo, e assim por diante;
- b) Os *dedicated nature based tourists*⁵ que são as pessoas que tomam viagens especificamente para as áreas protegidas, a fim de compreender a história local, natural e cultural;
- c) Os *mainstream nature based tourists*⁶ destinos como a Amazônia ou o Parque Gorila Ruandês, principalmente para ter uma viagem incomum;
- d) Os *casual nature based tourists*⁷, que participam da natureza como parte de um itinerário mais amplo.

Este último autor contribui com uma tipologia mais variada, hora de acordo com seu grau de envolvimento com atividades realizadas no local, e hora relacionando a motivação da viagem, portanto acredita-se que estes grupos sejam uma boa alternativa para segmentar os turistas, no entanto seria interessante delimitá-los com mais precisão, pois, por exemplo, pesquisadores científicos podem viajar para áreas protegidas, ou para destinos exóticos, bem como os turistas casuais podem participar de passeios concebidos para a educação, entre outras combinações que dificultam a separação dos indivíduos.

A seguir é apresentado o quadro resumo com os as tipologias de turistas com base na natureza que foram estudados:

Quadro 2. Resumo das Tipologias de Turistas.

Autor	Tipologias Definidas	Descrição
Larman e Durst (1987)	<i>Hard</i>	Constituído por aqueles que podem expressar informações específicas sobre tais atividades.
	<i>Soft</i>	Representam aqueles que têm uma ideia geral sobre as atividades na natureza em que se envolveram.
Fennel (2002)	Faça você mesmo	Compreende o maior percentual dos turistas com base na natureza, esses indivíduos hospedam-se em uma enorme variedade de hotéis, pousadas etc. e têm a mobilidade suficiente para visitar qualquer quantidade de localidades, por isso sua experiência é marcada por um alto grau de flexibilidade.
	O que viaja em Excursões	Tem a expectativa de um elevado grau de organização na viagem, e consome destinos exóticos, geralmente são grupos de escolas ou científicos, e frequentemente estão envolvidos em pesquisas científicas de uma organização ou de um indivíduo, muitas vezes permanece na mesma região por longos períodos e enfrenta condições locais mais duras de que o grupo anterior.
Lindberg (1991)	<i>Hard-core</i>	Representam pesquisadores científicos ou membros de passeios concebidos

⁴ Termo em inglês para: totalmente comprometido; intransigente.

⁵ Termo em inglês para: dedicados turistas baseados na natureza.

⁶ Termo em inglês para: turistas convencionais baseados na natureza.

⁷ Termo em inglês para: casuais turistas baseados na natureza.

		para a educação, remoção de lixo, e assim por diante.
	<i>Dedicated nature based tourists</i>	Que são as pessoas que tomam viagens especificamente para as áreas protegidas, a fim de compreender a história local, natural e cultural.
	<i>Mainstream nature based tourists</i>	Destinos como a Amazônia ou o Parque Gorila Ruandês, principalmente para ter uma viagem incomum.
	<i>Casual nature based tourists</i>	Participam da natureza como parte de um itinerário mais amplo.

Fonte: Os autores, 2015.

Vale ressaltar novamente que o estudo não será analisado sob a perspectiva do ecocentrismo, conforme Acott, La Trobe, e Howard (1998), pois sua suposição é de que um determinado indivíduo pode ser um ecoturista ideologicamente independentemente da localização, ao passo que alguém que é ambientalmente responsável, apesar de uma visita a um destino não ecoturístico, como uma cidade, ainda pode ser um ecoturista, ao passo que uma pessoa que está em uma localização ecoturística pode igualmente não ser um ecoturista.

4 SATISFAÇÃO DO VISITANTE

Nesta seção serão apresentados e analisados três modelos conceituais sobre a satisfação do consumidor aplicado ao turista, que são o paradigma da desconfirmação, o modelo da equidade e o modelo da performance global percebida, estudados a fim de melhor compreender como funciona o processo de satisfação do visitante. Destaca-se que existem outras metodologias e que estas foram selecionadas para compreender o processo de satisfação sob diferentes perspectivas.

Assim como pode ser aplicado para qualquer consumidor de um produto ou serviço, o conceito de satisfação aplicado aos turistas enquanto consumidores pode ser um fator chave para a gestão dos destinos turísticos, na medida em que influencia o processo de decisão acerca da escolha do destino, o consumo de determinados produtos/serviços e as suas intenções comportamentais futuras, como, por exemplo, a sua intenção de regressar (Kozak; Rimmington, 2000).

O conceito de satisfação do consumidor foi definido por Hunt (1977) como a avaliação, por parte do consumidor, numa fase pós-compra, do serviço prestado e a comparação entre as expectativas do consumidor e a experiência atual do serviço. A definição foi difundida e esse estudo influenciou o trabalho de muitos outros investigadores na área da satisfação.

Já por meio da investigação realizada por Oliver (1980) resultou a conceituação do paradigma da desconfirmação, o qual considera quatro elementos:

1. expectativas pré-compra;
2. performance percebida;
3. desconfirmação;
4. satisfação.

A percepção, por parte do consumidor, de uma elevada performance em relação às suas expectativas tem, normalmente, como resultado a sua satisfação e vice-versa. Assim, de acordo com o paradigma da desconfirmação, a satisfação ou insatisfação do consumidor é aferida através da função de desconfirmação resultante das discrepâncias verificadas entre as expectativas prévias e a performance atual.

Aplicado ao turismo, através deste modelo é possível dizer que a propaganda do destino seria um fator de influência na satisfação do visitante, ou seja, se no material constar um produto muito melhor que o esperado o turista vai ficar insatisfeito, no entanto se fosse ao revés não se sabe sobre o nível de satisfação do turista ao encontrar algo melhor que o esperado.

Além do modelo de desconfirmação das expectativas, existe também o modelo da equidade (Fisk & Young, 1985, Oliver & Swan, 1989), onde a satisfação do consumidor resulta da relação entre os custos realizados e os benefícios antecipados pelo consumidor, sendo considerados, para efeitos da determinação da satisfação do consumidor, os fatores preço, benefícios, tempo e esforço (Heskett, Sasser & Schlesinger, 1997). Logo, considera-se que o

turista obteve uma experiência satisfatória caso, em função do tempo, esforço e dinheiro gasto na viagem, obteve benefícios e valor percebidos considerados compensatórios.

Neste caso seria essencial observar a possibilidade de utilizar o modelo por meio de uma metodologia quantitativa, e se utilizam de alguma forma para valorar os benefícios percebidos (tempo, custo, esforço), e posteriormente verificar se o turista está satisfeito ou não.

Outro modelo que pode ser destacado é o da performance global percebida, desenvolvido por Tse e Wilton (1988), que diferentemente do modelo de desconfirmação considera que a avaliação da satisfação do consumidor deve ser observada em função da performance real, onde o peso e importância das expectativas prévias por parte dos turistas está relativizado, e que estas dimensões devem ser estudadas de forma independente, não se procedendo a uma leitura estrita, em termos comparativos, entre as expectativas e a performance observada, ou seja, este modelo defende que a satisfação resulta da análise de, até que ponto, a performance foi boa ou ruim.

Em seguida é apresentado o quadro resumo com os modelos de satisfação estudados:

Quadro 3. Resumo dos Modelos de Satisfação.

Autor	Tipologias Definidas	Descrição
Oliver (1980)	Paradigma da desconfirmação	A percepção, por parte do consumidor, de uma elevada performance em relação às suas expectativas tem, normalmente, como resultado a sua satisfação e vice-versa.
Fisk e Young (1985), Oliver e Swan (1989)	Modelo da Equidade	Onde a satisfação do consumidor resulta da relação entre os custos realizados e os benefícios antecipados pelo consumidor, sendo considerados, para efeitos da determinação da satisfação do consumidor, os fatores preço, benefícios, tempo e esforço
Tse e Wilton (1988),	Performance global percebida	Considera que a avaliação da satisfação do consumidor deve ser observada em função da performance real, onde o peso e importância das expectativas prévias por parte dos turistas está relativizado, e que estas dimensões devem ser estudadas de forma independente, não se procedendo a uma leitura estrita

Fonte: Os autores, 2015.

Contudo verifica-se que os três modelos estudados contribuem com a compreensão do processo de satisfação, e que apesar de serem distintos acredita-se que sejam aplicáveis, e passíveis de verificação, pois como existem diferentes perfis de turistas, neste caso, é possível que seus processos de satisfação ocorram de forma divergente entre si, ou não.

5. ANÁLISE HIPOTÉTICA EM ÁREA DE TBN: MODELO DE SATISFAÇÃO X TIPOLOGIA DE TURISTAS

Para uma análise hipotética simulando como funcionariam os modelos de satisfação aplicados aos turistas de uma área de TBN será utilizada a definição das tipologias/perfis de turistas de Lindberg (1991), que traz quatro tipologias de turistas baseados na natureza: *Hard-core*, *Dedicated nature based tourists*, *Mainstream nature based tourists*, e *Casual nature based tourists* conforme estudado anteriormente, que serão analisados através dos três modelos de satisfação também mencionados acima: Paradigma da desconfirmação Oliver (1980), Modelo da Equidade Fisk e Young (1985), Oliver e Swan (1989), Performance global percebida Tse e Wilton (1988). O conteúdo é apresentado de acordo com os perfis informados acima, onde é analisado como se comportariam sob a perspectiva de cada um dos três modelos de satisfação, resultando doze análises conforme o quadro abaixo:

Quadro 4. Representação do Modelo Teórico

Tipologia/perfil	Modelos de Satisfação
<i>Hard Core</i>	Paradigma da desconfirmação
	Modelo da Equidade
	Performance Global Percebida
<i>Dedicated nature based tourists</i>	Paradigma da desconfirmação
	Modelo da Equidade
	Performance Global Percebida
<i>Mainstream nature based tourists</i>	Paradigma da desconfirmação
	Modelo da Equidade
	Performance Global Percebida
<i>Casual nature based tourists</i>	Paradigma da desconfirmação
	Modelo da Equidade
	Performance Global Percebida

Fonte: Os autores, 2015.

a) *Hard Core*

Em relação ao modelo do paradigma da desconfirmação, onde a percepção, é resultado da relação entre expectativa e consumo Oliver (1980), os *Hard-core*, perfil que remete a indivíduos que participam mais ativamente em visitas a uma área de TBN Lindberg (1991), que ao criar expectativas em relação a esta visita, e caso encontre um situação diferente da imaginada pode ter o grau de satisfação mais influenciado que indivíduos de outro perfil, ou seja, pode ser que tenha uma reação, positiva ou negativa que se destaque em relação aos outros perfis, como sair imediatamente do local, caso insatisfeito.

Considerando o modelo da equidade, onde a satisfação é resultado da relação entre custo benefício Fisk e Young (1985), Oliver e Swan (1989), pessoas do perfil *Hard-core* que percebam a satisfação através deste modelo possivelmente não teriam reações tão agudas, em relação ao modelo de satisfação acima, pelo fato de que a probabilidade de se pagar caro e consumir algo de qualidade satisfatória, e também ao pagar um preço baixo pode significar que o indivíduo está disposto a receber um serviço de menor qualidade é previsto, exceto para casos onde o indivíduo paga caro e percebe pouco valor no serviço ou produto adquirido.

Analisar o grau de satisfação de indivíduos *Hard Core* através do modelo de Performance Global Percebida, que diz que expectativa e a performance real devem ser avaliadas de forma separada Tse e Wilton (1988) torna difícil avaliar de forma hipotética em que nível o indivíduo ficaria satisfeito, pelo fato de que provavelmente poderá estar relacionado com características da área de TBN visitada, como infraestrutura e serviços por exemplo.

b) *Dedicated nature based tourist*

Este perfil geralmente engloba os indivíduos que fazem viagens especificamente para as áreas protegidas, a fim de compreender a história local, natural e cultural. Em relação ao modelo do paradigma da desconfirmação, ao encontrar uma situação abaixo da sua expectativa ele ficará insatisfeito, no entanto talvez ele tenha uma postura compreensiva em relação ao contexto da realidade local, mesmo assim acredita-se que o indivíduo não retornaria ao local, ou recomendaria a visita, talvez exponha a sua opinião negativa na internet ou deixe uma sugestão na área de TBN.

Caso o *Dedicated nature based tourist* seja analisado através do modelo de equidade, é possível que ele seja mais realista com relação ao benefício esperado de um custo alto ou baixo em relação ao perfil *Hard Core*, por exemplo, e caso a percepção de valor seja baixa provavelmente estaria mais conformado que indivíduos do último perfil comentado, pelo fato de que ele está observando o contexto local.

E em relação ao modelo de performance global percebida o grau de satisfação do *Dedicated nature based tourist* irá depender das condições encontradas não só na área de TBN, mas também poderá depender das condições do entorno e da comunidade, visto que seu comportamento indica estas preocupações.

c) *Mainstream nature based tourists*

A característica marcante deste perfil é a busca pelo incomum. Se analisado através do modelo do paradigma da desconirmação é possível indicar que este indivíduo pode ser o mais subjetivo durante a construção da sua expectativa, e a percepção em relação ao grau de satisfação poderá depender não só do atendimento dos padrões de qualidade esperados, mas também dos fatores pessoais que fazem com que ele sinta que está tendo uma experiência incomum.

Em relação ao modelo da equidade, acredita-se que Mainstream nature based tourists possuem maior propensão a insatisfação a outros perfis, devido ao fato de que há dificuldade em se valorar a sensação do incomum, e de atender o conceito de incomum, que difere de um indivíduo a outro, logo também fica mais difícil analisar o custo benefício para este caso.

O modelo da performance global percebida talvez possa ser o mais adequado para verificar o nível de satisfação do indivíduo deste perfil, uma vez que considera a performance real, atribuindo mais objetividade para a análise, e portanto os resultados podem estar mais aderentes a realidade.

d) Casual nature based tourists

Este perfil é demarcado pelos turistas que participam da natureza como parte de um itinerário mais amplo, ou seja, este indivíduo não está tão focado em TBN, assim como os outros perfis, logo por meio da análise com o modelo do paradigma da desconirmação, é válido dizer que certamente este indivíduo pode não criar expectativas elevadas em relação a área visitada, então neste caso, o seu grau de satisfação, e se poderia dizer ainda, em qualquer um dos modelos adotados, poderá parecer apático, em comparação aos outros perfis.

Se utilizado o modelo da equidade, talvez o indivíduo demonstre maior ou menor grau de satisfação em relação ao valor pago para acessar a área de TBN, que seja mais identificável, que em qualquer outro modelo utilizado.

Utilizando o modelo da performance global percebida haveria a necessidade de aclarar muito que a avaliação do grau de satisfação é com relação a área de TBN, e novamente, o indivíduo poderá parecer apático, em comparação aos outros perfis, visto que as atividades em áreas naturais estão inclusas dentro de um contexto maior desta viagem.

Contudo foi possível verificar que os diferentes perfis podem apresentar graus diferentes de percepção da satisfação dependendo do modelo adotado, além disso, é possível verificar que um modelo pode ser mais aderente para analisar o grau de satisfação de um perfil a outro, devido ao fato de suprir a falta, amenizar o excesso, ou ainda organizar as informações sobre a satisfação que o turista de determinado perfil está trazendo. Por exemplo, no caso do perfil Mainstream nature based tourists, que buscam o incomum, talvez fosse adequado dizer que para melhor obter a informação sobre o seu grau de satisfação em relação à área de TBN seria o modelo da performance global percebida, visto que esta separa a informação entre expectativa e realidade, e em algum momento esta avaliação pode ser a mais coerente, dependendo do objetivo do estudo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como objetivo propor um modelo teórico para análise da satisfação do turista com base na natureza, que foi contemplado conforme foi descrito nas seções anteriores, necessária para verificar os conceitos de TBN, tipologias de turistas com base na natureza e modelos de satisfação.

Entre as principais limitações para se realizar o estudo inicialmente foi buscar qual era o conceito mais adequado à uma área de TBN a fim de nortear o estudo, pois muitos autores defendem que ecoturismo é sinônimo de outras definições como turismo verde, turismo ecológico, e TBN, entre outras definições, enquanto outros autores definem que estas são diferentes conceituações entre si, e momentaneamente isso causou uma dificuldade que levou a escolha pela definição de TBN, que é o turismo realizado em áreas naturais como explicado anteriormente.

Além disso, as tipologias de turistas baseados na natureza são pouco precisas, de forma que um turista pode se enquadrar em mais de uma classificação dependendo das atividades que realizou, o que seria uma dificuldade caso empregada para analisar os dados de uma pesquisa primária.

Para os próximos estudos seria válido aplicar uma pesquisa quantitativa com os turistas do PNI, a fim de verificar quais fatores influenciam a sua satisfação, empregando alguns dos conhecimentos obtidos através desta revisão teórica.

Para demais pesquisadores recomenda-se que estes observem todo o contexto do objeto que se quer analisar, se no caso um parque nacional, ou outra área natural para verificar previamente qual conceito, como, TBN, ecoturismo, ou turismo ecológico, melhor se aplica sob a perspectiva do visitante, ou do destino, dependendo do que se quer verificar, para não correr o risco de iniciar o estudo utilizando uma definição que não reflita a realidade, e, distorça os resultados obtidos.

Contudo esta etapa de revisão teórica foi indispensável para esclarecer quais aspectos devem ser considerados em uma pesquisa futura, contribuindo com as reflexões para estabelecer hipóteses que poderão ser verificadas através de uma pesquisa com os turistas de uma área de TBN.

REFERÊNCIAS

ACOTT, T. G; LA TROBE, H. L; HOWARD, S. H (1998). *An evaluation of deep ecotourism and shallow ecotourism. Journal of Sustainable Tourism*, 6(3), 238–253.

BABBIE, E. (1986) **The practice of social research**. 4 ed. Belmont, Wadsworth Publ..

CEBALLOS-LASCURÁIN, H. (1996) **Tourism, ecotourism and protected areas: The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development**. Gland, Suíça: IUCN.

FENNELL, D. A (2002). **Ecoturismo: Uma introdução**. São Paulo: Contexto.

FISK, R. P. e Young, C (1985). E. *Disconfirmation of equity expectations: Effects on consumer satisfaction with services*. In E. Hirschman e H. Holbrook (Eds.), **Advances in Consumer Research**. Provo, UT: Association for Consumer Research.

GROOM, M. J; PODOLSKY, R. D; MUNN, C. A. (1991). *Tourism as a sustained use of wildlife: a case study of Madre de Dios, southeastern Peru*. In J. G. Robinson, & K. H. Redford (Eds.), **Neotropical wildlife use and conservation**. Chicago: University of Chicago Press p. 393-412.

HEALY, R. G (1988). **Economic considerations in nature-oriented tourism: the case of tropical forest tourism**. North Carolina State University, USA.

HESKETT, J. L; SASSER, W. E; SCHLESINGER, L. A (1997). **The service profit chain**. The Free Press NovaYork.

HUNT, H. K. (1977). *CS/D-Overview and future research directions*. In H. K. Hunt (Ed.), **Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction**. Cambridge, MA: Marketing Science Institute p. 455-488.

INTERNATIONAL ECOTOURISM SOCIETY (2000). **Ecotourism statistical fact sheet**. Washington, DC: International Ecotourism Society.

KOZAK, M; RIMMINGTON, M (2000). *Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination*. **Journal of Travel Research**, 38(3), 260-269.

LAARMAN, J. G; DURST, P. B (1987). *Nature travel in the tropics*. **Journal of Forestry**, 85(5), 43–46.

LINDBERG, K (1991). *Policies for maximizing nature tourism's ecological and economic benefits*. **International conservation financing project working paper**, Washington, DC: World Resources Institute, p. 1–37.

MEHMETOGLU, M. (2007). *Typologising nature-based tourists by activity—Theoretical and practical implications*. **Tourism Management**. Volume 28, Issue 3, p. 651–660, jun.

NYAUPANE, G. P; MORAIS, D. B; GRAEFE, A. R (2004). *Nature-based tourism constraints: A cross-activity comparison*. **Annals of Tourism Research**, 31(3), 540–555.

OLIVER, R. L. A (1980) cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, 17, 46-49.

POLIT, D. F.;HUNGLER, B. P (1987). **Nursing research: principles and methods**. 3 ed. Philadelphia, J. B. Lippincott.

SILVERBERG, K. E; BACKMAN, S. J; BACKMAN, K. F. (1996) *A preliminary investigation into the psychographics of nature-based travelers to the Southeastern United States*. **Journal of Travel Research**, 35, 19–28.

THEODORSON, G. A. (1970);THEODORSON, A. G. **A modern dictionary of sociology**. London, Methuen.

TSE, D. K; WILTON, P. C. (1988) *Models of consumer satisfaction: an extension*. **Journal of Marketing Research**, 25, 204-212.

WEILER, B.; DAVIS, D (1993). *An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leader*. **Tourism Management**. v.14, n. 2, p. 91-96.

WIGHT, P. A (1996). *North American ecotourists: Market profile and trip characteristics*. **Journal of Travel Research**, 34(2), 2–10.