



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS**  
**CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PALMAS**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**LUAN RODRIGUES ROCHA XAVIER**

**SATISFAÇÃO DOS CLIENTES QUANTO A ORGANIZAÇÃO DO**  
**ATRATIVO TURÍSTICO FERVEDOURO BELA VISTA DO JALAPÃO**

Palmas – TO  
2021

LUAN RODRIGUES ROCHA XAVIER

**SATISFAÇÃO DOS CLIENTES QUANTO A ORGANIZAÇÃO DO  
ATRATIVO TURÍSTICO FERVEDOURO BELA VISTA DO JALAPÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada à  
UFT – Universidade Federal do Tocantins –  
Campus Universitário de Palmas para a  
obtenção de título de Bacharel em  
Administração.

Orientador: Professor Dr. Kleber Abreu Sousa

Palmas – TO  
2021

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

X3s    Xavier, Luan Rodrigues Rocha.

Satisfação dos clientes quanto a organização do atrativo turístico  
Fervedouro Bela Vista do Jalapão. / Luan Rodrigues Rocha Xavier. – Palmas,  
TO, 2021.

53 f.

Monografia Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus  
Universitário de Palmas - Curso de Administração, 2021.

Orientador: Kleber Abreu Sousa

1. Turismo. 2. Jalapão. 3. São Félix-TO. 4. Fervedouro. I. Título

**CDD 658**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

LUAN RODRIGUES ROCHA XAVIER

**SATISFAÇÃO DOS CLIENTES QUANTO A ORGANIZAÇÃO DO  
ATRATIVO TURÍSTICO FERVEDOURO BELA VISTA DO JALAPÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada à  
UFT – Universidade Federal do Tocantins –  
Campus Universitário de Palmas para a  
obtenção de título de Bacharel em  
Administração.

Data da aprovação: \_\_/\_\_/\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. (a) Dr.(a) Kleber Abreu Sousa, UFT

---

Prof. Dr. Flávio Augustus da Mota Pacheco, Examinador, UFT

---

Prof. Me. André Pugliese da Silva, Examinador, UFT

## RESUMO

O estado do Tocantins dispõe de vastos ambientes naturais de imensa relevância ambiental e social, como por exemplo: a maior ilha fluvial do mundo, chamada de Ilha do Bananal; o local de transição entre Cerrado e Amazônia, conhecido como o Cantão; e não menos importante, a região do Jalapão, no qual é formado por 10 municípios. Este trabalho teve como objetivo apurar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atrativo turístico Fervedouro Bela Vista, localizado no município de São Félix-TO, cidade que faz parte da região do Jalapão. A metodologia adotada fundamentou-se numa avaliação qualitativa, a partir de pesquisas realizadas aos turistas que visitaram o Fervedouro Bela Vista entre os meses de janeiro e março de 2020. Foi possível perceber através do estudo que, os turistas estão satisfeitos quanto a organização do Fervedouro Bela Vista

**Palavras-Chave:** turismo, Jalapão, São Félix-TO, fervedouro.

## **ABSTRACT**

The state of Tocantins has vast natural environments of immense environmental and social relevance, for example: the largest river island in the world, called Bananal Island; the transition place between Cerrado and Amazon, known as Cantão; and not least, the Jalapão region, which is formed by 10 municipalities. This work aimed to ascertain the users' level of satisfaction with the Fervedouro Bela Vista tourist attraction, located in the municipality of São Felix-TO, a city that is part of the Jalapão region. The methodology adopted was based on a qualitative evaluation, from interviews conducted with tourists who visited the Fervedouro Bela Vista between the months of January and March 2020. It was possible to notice through this study that tourists are satisfied with the organization of Fervedouro Bela Vista.

**Keywords:** tourism, Jalapão, São Félix-TO, fervedouro.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.1 Justificativa e Relevância.....	8
1.2 Situação Problema .....	8
1.3 Delimitação do estudo .....	9
1.4 Objetivo Geral.....	9
1.5 Objetivos Específicos .....	9
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 Jalapão .....	10
2.2 Parque Estadual do Jalapão.....	12
2.3 Polo Turístico do Jalapão.....	15
2.4 A história do turismo no Brasil .....	19
2.4.1 Turismo e Ecoturismo: desfechos e perspectivas.....	19
2.4.2 Turismo e Sustentabilidade .....	26
2.4.3 Desafios do turismo no Brasil .....	29
2.5 São Félix .....	30
2.6 Fervedouro Bela Vista .....	32
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>36</b>
3.1 Abordagem da pesquisa .....	36
3.2 Tipo de pesquisa .....	36
3.3 Local e população do estudo.....	36
3.4 Período e procedimento para coleta de dados.....	36
3.5 Critérios de inclusão e exclusão.....	37
3.6 Análise dos dados .....	37
3.7 Aspectos éticos .....	38
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>46</b>
<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>50</b>
<b>APÊNDICE B.....</b>	<b>503</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O estado Tocantins, situado na região norte do Brasil, é considerado o mais novo a federação brasileira. O mesmo é marcado por mais de 300 anos de ocupação, da exploração do ouro ao capim dourado. O Tocantins tem seus pontos turísticos do qual revelam uma outra riqueza na região norte que é marcada pela história e aventura (BRASIL, 2017).

A suntuosa natureza do estado que faz margem com as regiões nordeste e o centro-oeste, no coração do Brasil. Contornado pelos rios Araguaia e Tocantins, em sua inteira extensão, o estado do Tocantins dispõe de vastos ambientes naturais de imensa relevância ambiental e social, como por exemplo a maior ilha fluvial do mundo, chamada de Ilha do Bananal; o local de transição entre Cerrado e Amazônia, conhecido como o Cantão; e não menos importante, a região do Jalapão, no qual é formado por 10 municípios (TOCANTINS, 2019).

Assim, conhecido também como o “deserto das águas” em virtude do ecossistema característico de savana, porém com vastos recursos hídricos e atrativos naturais que encantam os turistas (BRASIL, 2018; SEPLAN, 2000). O arcabouço paisagístico do Jalapão é o que o diferencia dos outros atrativos turísticos que integram os roteiros turísticos do Tocantins. Uns dos principais atrativos são as Dunas localizada na Serra do Espírito Santo, a Cachoeira da Velha no qual pertence ao Estado do Tocantins, a Cachoeira da Formiga (TOCANTINS, 2019).

Outro atrativo é o Fervedouro, no qual é uma nascente afluyente do córrego Formiga, um poço formado por águas cristalinas com cerca de seis metros de diâmetro, no qual a partir de gases imersos que surgem das águas e impossibilita que as pessoas afundem, este fenômeno é conhecido como ressurgência das águas, o que torna tão atrativo as águas cristalinas do Fervedouro Bela Vista. (TOCANTINS, 2019).

O presente trabalho forneceu subsídios para auxiliar e formatar um novo estilo de gestão nesse território, fazendo com que os donos de atrativos, nesse caso, o Fervedouro Bela Vista, compreendessem que o cliente insatisfeito divulga informações negativas, dessa maneira a imagem do Jalapão é prejudicada.

Nesse sentido, a satisfação dos clientes é um importante instrumento de marketing, que pode ser usado pelos administradores de forma a tornar os atrativos mais competitivos no mercado e organizados. Desse modo, incluindo maneiras de capacitar empresários e seus colaboradores no atendimento ao público dentre outros cursos.

A estruturação deste trabalho se inicia com a introdução, onde são apresentados a justificativa, a situação problema, a delimitação e os objetivos do estudo. Em seguida o referencial aborda temas como: turismo, Jalapão, São Félix do Tocantins, fervedouro.



Em seguida, tem-se a proposta metodológica usada no estudo, explicando a abordagem e o tipo de pesquisa, os instrumentos de coleta de dados e os procedimentos para a verificação dos dados. Após, é feita a análise dos dados obtidos baseando-se nos objetivos propostos nesta pesquisa. Por fim, as considerações finais.

### **1.1 Justificativa e Relevância**

O impacto social e econômico do turismo sustentável abrange vários municípios da região do Jalapão, sendo que os principais atrativos turísticos estão localizados nas proximidades dos municípios de Mateiros, Novo Acordo, Ponte Alta do Tocantins e São Félix do Tocantins.

Os admiradores do turismo de aventura encontram na região do Jalapão a ambiência perfeita para a prática de turismo radical, entre elas, *rafting*, *bóia cross*, *trekking* e *mountain bike*. Os atrativos mais procurados estão em Mateiros, no qual tem-se a Cachoeira da Velha com uma queda d'água com cerca de 100 metros de largura e 15 de altura e a Cachoeira do Formiga de águas verde-esmeralda que fascinam os banhistas.

Outro extasiante, são os diversos “fervedouros” do qual um dos mais famosos e de notoriedade nacional, é o Fervedouro Bela Vista, no qual as águas brotam do interior da terra, fazendo com que o turista flutue sem risco de afundar.

Para a pesquisa científica, a satisfação dos atrativos turísticos no Jalapão é um tema relevante, visto que, a referência de pesquisa justifica-se pela a necessidade de contar com dados reais sobre a satisfação dos clientes no tange aos serviços oferecidos. Sugere-se ainda como base para a estrutura de políticas pública a abordagem na região, pois ainda está em processo de adequação, em busca do desenvolvimento e melhores oportunidades.

Para a sociedade em geral é relevante para saberem quais pontos negativos e positivos dos atrativos turísticos, colocando em prática sugestões aos donos, afim de ter melhores recomendações através da satisfação que foi relatado ao atrativo.

### **1.2 Situação Problema**

O Jalapão cada vez mais está conhecido mundialmente e com isso tem aumentado a visitação de turistas e de acordo com os dados da Secretária de Desenvolvimento Econômico, o número aumentou de 6.464 turistas em 2012 para 14.495 em 2017, entre janeiro e outubro do ano corrente.

Um dos principais destinos turísticos do Tocantins que tiveram recorde de visitação em 2018 foram as Dunas. De acordo com as informações do Instituto Natureza do Tocantins (Naturatins), mais de 32,2 mil pessoas visitaram o local ao longo do ano.

A presente pesquisa buscou responder a seguinte questão: quais são os possíveis públicos que visitam o Jalapão e quais os níveis de satisfação ou insatisfação do atrativo Fervedouro Bela Vista.

### **1.3 Delimitação do estudo**

Este projeto de pesquisa delimitou-se em apurar qual o nível de satisfação dos usuários quanto ao atrativo turístico Fervedouro Bela Vista. A pesquisa ocorreu na região do Jalapão, especificamente no Fervedouro Bela Vista, situado no município de São Félix – TO, no período de março a julho de 2020.

### **1.4 Objetivo Geral**

O objetivo deste estudo é analisar a satisfação dos usuários do Fervedouro Bela Vista quanto a satisfação dos serviços oferecidos no local.

### **1.5 Objetivos Específicos**

Os objetivos específicos são:

- a) Identificar os fatores que impactam de forma significativa na satisfação dos usuários que frequentam o fervedouro Bela Vista.
- b) Propor estratégias de melhorias no atrativo Fervedouro Bela Vista, a partir dos resultados levantados nessa pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Jalapão

A Região do Jalapão está localizado na parte leste do estado do Tocantins, próximo aos estados da Bahia, Piauí e Maranhão. O Estado do Tocantins está localizado na região norte do Brasil, em uma zona de transição entre grandes ecossistemas: a Amazônia, o Cerrado, a Caatinga e o Pantanal (SEPLAN, 2008).

Precipuaente, a região do Jalapão possui área de 43.881,14 km<sup>2</sup>, englobando 10 municípios agregados no bioma cerrado. Para a finalidade do Projeto Corredor Ecológico da Região do Jalapão ficou determinada uma Área Alvo, no qual serão realizados pesquisas para conceber o potencial socioeconômico e ambiental da região (SEPLAN, 2008).

A Área Alvo abrange 19 municípios entre os Estados da Bahia, Maranhão, Piauí e Tocantins, perfazendo uma área total de 81.546,93km<sup>2</sup>, conforme a lista a seguir:

- 3 município na Bahia: Formosa do Rio Preto, Santa Rita de Cássia e Mansidão;
- 1 município no Maranhão: Alto Parnaíba;
- 5 municípios no Piauí: Barreiras do Piauí, Corrente, Gilbués, Santa Filomena e São Gonçalo da Gurguéia;
- 10 municípios no Tocantins: Almas, Lagoa do Tocantins, Lizarda, Mateiros, Novo Acordo, Ponte Alta do Tocantins, Rio da Conceição, Rio Sono, Santa Tereza do Tocantins e São Félix do Tocantins.

No Estado existem onze Unidades de Conservação (UC) federais, nos quais são administradas pelo Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais (IBAMA), que são a Área de Proteção Ambiental (APA) Meandros do Rio Araguaia, APA Serra da Tabatinga, Reserva Extrativista (RESEX) do Extremo Norte Estado do Tocantins, Parque Nacional (PARNA) do Araguaia, Parque Nacional das Nascentes do Rio Parnaíba, Estação Ecológica (ESEC) Serra Geral do Tocantins e cinco Reservas Particulares de Patrimônio Natural (RPPN) (SEPLAN, 2008).

O Tocantins possui, ainda, mais treze Unidades de Conservação administradas pelo Instituto Natureza do Tocantins (NATURATINS), que são a APA das Nascentes de Araguaína, APA Foz do Rio Santa Tereza, APA Ilha do Bananal/Cantão, APA Jalapão, APA Lago de Peixe/Angical, APA Serra do Lajeado, APA Lago de Palmas, APA Lago de Santa Isabel, APA Lago de São Salvador do Tocantins, Paranã e Palmeirópolis,

Monumento Natural das Árvores Fossilizadas do Estado do Tocantins, Parque Estadual do Cantão, Parque Estadual do Lajeado e Parque Estadual do Jalapão (SEPLAN, 2000).

Toda a região do Jalapão dispõe de quatro tipos de paisagens, os quais são o platô, que são observadas as serras tipo mesa, e a fauna de grande porte é mais bem visualizada devido à vegetação tipo campo sujo e campo limpo; as encostas, os declives das vertentes são maiores e os solos mais rasos, apresentando afloramentos rochosos e com muitas nascentes como as dos rios Parnaíba, dos afluentes do Rio São Francisco e do Tocantins (SEPLAN, 2000).

A nudação ininterrupta, acrescido de um processo geológico de anos, pertinente ao neossolo quartarzenico, provoca a modelagem do Jalapão. Tem-se ainda as paisagens de planícies, que são áreas planas e baixas, a vegetação é moderadamente aberta e as veredas são áreas úmidas e propensas a inundações, geralmente com a existência da palmeira buriti (*Mauritia flexuosa*), sendo nas veredas que a população local faz o extrativismo do capim dourado, tradicional matéria prima do artesanato local (VON-BEHR, 2004).

O clima da região é caracterizado por dois períodos contrastantes. O primeiro, chuvoso, vai de outubro a abril e o segundo, seco, compreende os demais meses. O Jalapão se localiza em uma faixa de transição das áreas menos chuvosas do nordeste semi-árido para as mais chuvosas do centro-oeste do Brasil (BRASIL, 2018).

Sobre os recursos hídricos, a região é atravessada por diversas sub-bacias. A bacia do rio do Sono, incluindo as sub-bacias dos rios Perdida, das Balsas e do rio Manuel Alves da Natividade, distribuem-se territorialmente pela porção leste do Estado do Tocantins e a região do Jalapão. A área comporta boa parte das nascentes dos principais tributários do rio Tocantins, que aumentam o caudal do mesmo, alimentando o sistema hídrico do médio e baixo Tocantins (SEPLAN, 2000).

Segundo Carmignotto (2007), que tomou os mamíferos para servir de exemplo, a região representa um importante patrimônio ecológico, pois, além de manter populações daquela classe de médio e grande porte, também possui populações de mamíferos de pequeno porte com padrões distintos e distribuição geográfica restrita. Ainda apresenta rica biodiversidade, uma vez que possui espécies raras, endêmicas e algumas em extinção, como, por exemplo, o lobo-guará (*Chrysocyon brachyurus*), onça-pintada (*Panthera onça*) e o Tamanduá-Bandeira (*Myrmecophaga tridactyla*).

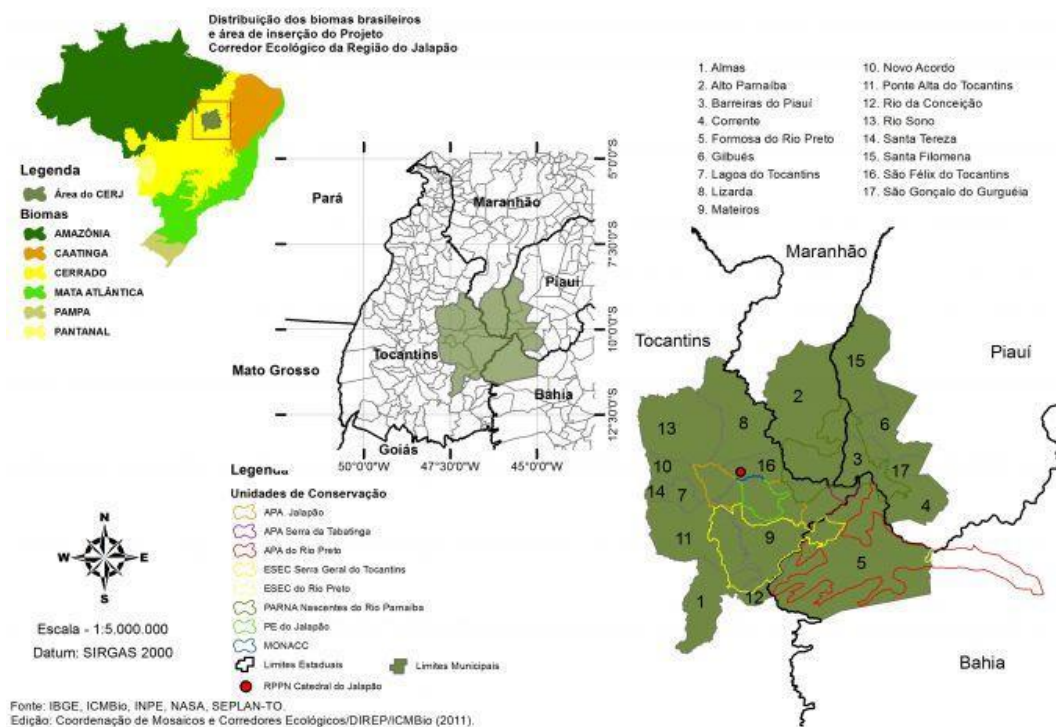
Segundo dados do Plano de Manejo do PEJ (2003), a região do Jalapão possui baixa densidade demográfica (0,7 habitantes/km<sup>2</sup>), sendo que 57% dos habitantes residem na zona rural da região (BRASIL, 2018). Von Behr (2004) destaca que o povoamento da região iniciou-se pelos migrantes nordestinos e por vaqueiros que transportavam gado do Rio São Francisco para o Rio Tocantins.

## 2.2 Parque Estadual do Jalapão

Segundo o Plano de Manejo, o Parque Estadual do Jalapão (PEJ) contempla a cidade de Mateiros com 158.885,47 hectares, criado pela lei 1.203 de 12 de janeiro de 2001. A Unidade de Conservação (UC) tem como limites ao Norte o Rio Soninho; a Oeste, Sudoeste e Sul, o Rio Novo, a rodovia TO-255 e APA Jalapão; e a Leste e Nordeste o Ribeirão Brejão, Córrego Carrapato e Córrego Formiga (BRASIL, 2018).

O PEJ faz parte do bioma Cerrado, a unidade fica ao leste do Estado, é limítrofe com os estados do Maranhão, Piauí e Bahia. Englobado no grupo de Unidade de Conservação de Proteção Integral do Estado do Tocantins, que coincide com outras UC's a Área de Proteção Ambiental Estadual do Jalapão, de Proteção Ambiental Federal da Serra da Tabatinga e a Estação Ecológica da Serra Geral do Tocantins (BRASIL, 2018)

**Figura 1 - Mapa do Parque Estadual do Jalapão**



Fonte: BRASIL (2018)

O parque é banhado por diversos rios como o rio Sono, rio Manoel Alves, rio Novo Soninho, dentro outros. Possui como principais atrativos turísticos, a Cachoeira da Velha, Prainha da Cachoeira da Velha, Fervedouro, corredeiras do Rio Novo, diversas cachoeiras como a Cachoeira da Formiga as Dunas, e muito outros atrativos (TOCANTINS,2020).

### Quadro 1 – Principais Atrativos

<p><b><i>Cachoeira da Velha:</i></b> Em formato de ferradura e com cerca de 100 metros de largura, a Cachoeira da Velha tem 25 metros, de queda livre. O atrativo impressiona pelo volume de águas que despencam formando espumas, e parecem subir aos céus como gotas de fumaça. O local é magnífico cercado por veredas, chapadões e savanas.</p>
<p><b><i>Prainha da Cachoeira da Velha:</i></b> Um atrativo que merece estar na galeria de cartões postais do Jalapão. Envolvida por matas intocadas, trilhas e com visual das últimas corredeiras da velha, a praia é encantadora pela singeleza do cenário, onde a paz da paisagem faz o espírito cantar. Tem estrutura sanitária e banheiros com chuveiros frios.</p>
<p><b><i>Fervedouro:</i></b> Piscina de água clara com fundo de areias brancas é recompensa para os olhos e apelo para mergulho, com a surpresa de não conseguir afundar. A sensação de estar flutuando em meio a bananeiras que ladeiam o local, é causada pelo refluxo das águas que cobrem sobre nascentes subterrâneas.</p>
<p><b><i>Cachoeira do Formiga:</i></b> Fonte inesgotável de beleza, a Cachoeira do Formiga desce como bálsamo aos olhos de quem visita o local. As águas verde esmeralda são convite ao mergulho e a sensação é de plenitude total. Você pode tomar um banho ou acampar.</p>
<p><b><i>Corredeiras do Rio Novo:</i></b> Esse atrativo tem encantos como a Ilhota e a Lagoa Delicada, passagens obrigatórias, dos praticantes de rafting. A emoção corre solta entre o estreitamento das margens e os obstáculos de pedras, reforçados pela paisagem natural.</p>
<p><b><i>Dunas:</i></b> Localizadas ao sopé da Serra do Espírito Santo, as dunas com suas areias acobreadas, são verdadeiro oásis de tranqüilidade e cenário perfeito para a contemplação do belo pôr-do-sol. Formadas pela fortíssima ação de ventos que acentuam o processo erosivo das encostas são paradoxalmente, ambiente de paz e reflexão.</p>
<p><b><i>Serras Gerais:</i></b> Região histórica, foi povoada durante o segundo ciclo do ouro, período colonial do país. Por esse mesmo motivo guarda grandes manifestações, culturais que registram fortes acontecimentos do Estado. Fica aos pés do Espigão Serra Geral, que forma</p>

a maior cadeia de serras do Brasil, sendo ponto de referência para a divisão de fronteiras entre os Estados do Tocantins, Bahia e Goiás. Além disso; guardam cachoeiras, grutas e cavernas que mostram grande potencial para a espeleologia. Os rios também sofrem influência do relevo e formam corredeiras que divertem os praticantes de rafting.

Fonte: TOCANTINS (2020)

O ecossistema único do Jalapão tem um solo arenoso úmido e uma vegetação rala de campo de cerrado. Estima-se que a região, tem uma altitude que varia de 200 a 400 metros acima do nível do mar, que tenha sido fundo de oceano há 60 milhões de anos (BRASIL,2018). As serras que ficaram de material arenoso vieram sendo erodidas naturalmente pela ação do tempo e deram origem à enorme quantidade de areia que cobre toda aquela parte sudoeste do estado do Tocantins.

De todos os municípios do Jalapão, Mateiros é o que concentra hoje a maior parte dos atrativos consagrados e, portanto é relativamente quem mais está vinculado ao turismo. Contudo, essa dependência não chega a ser significativa devido à escassez de opções de serviços aos turistas e da maneira como vem sendo explorado o turismo na região (MARTINS, 2017). Nesse sentido nota-se a ampliação de investimento dos demais municípios, quando a estruturação do pontos turísticos, com objetivo de garantir aos turistas maior comodidade

As paisagens configuradas pelo somatório das características físicas e biológicas formam um conjunto exuberante de belezas naturais, com rochas e solos arenosos, e a vegetação de cerrado contrastando com dunas avermelhadas oriundas dos processos erosivos, que naturalmente vêm transformando o relevo da região. Vales, serras, veredas, cachoeiras de águas azuis, rios de águas transparentes e fervedouros que intrigam o imaginário dos visitantes permitem imprimir um caráter de singularidade ao polo turístico (MARTINS, 2017). Para proteger todo esse patrimônio natural, os poderes públicos estadual, federal e municipal, e a iniciativa privada criaram diversas categorias de unidades de conservação (BRASIL, 2018):

- **APA Estadual do Jalapão:** criada em 2000, a APA possui 461.730,00 ha e tem um papel de consolidar, mesmo que parcialmente, o Corredor Ecológico Jalapão/Mangabeiras, conectando o Parque Estadual do Jalapão ao Parque Nacional das Nascentes do Rio Parnaíba e a Estação Ecológica Serra Geral do Tocantins. A APA abrange parte dos municípios de Mateiros, Novo Acordo e Ponte Alta do Tocantins. Ela abriga um dos principais atrativos turísticos da região, a Cachoeira da Velha.

- **Parque Estadual do Jalapão:** criado em 12 de janeiro de 2001, abrange uma área de quase 160 mil hectares no município de Mateiros. É o maior parque estadual do Tocantins. A

vegetação é predominantemente de cerrado e campo limpo com veredas. Sua posição estratégica possui continuidade com a APA do Jalapão, Estação Ecológica da Serra Geral e Parque Nacional das Nascentes do Rio Parnaíba.

- **Parque Nacional das Nascentes do Rio Parnaíba:** criado em 16/07/2002, o parque tem área de cerca de 107 mil hectares. Ele contém parte do município de Mateiros, Ponte Alta do Tocantins e Rio da Conceição no estado do Tocantins, e Formosa do Rio Preto, na Bahia. Tem por objetivo assegurar a preservação dos recursos naturais e da diversidade biológica, bem como proporcionar a realização de pesquisas científicas e o desenvolvimento de atividades de educação, recreação e turismo ecológico. Não possui, ainda, plano de manejo e os imóveis particulares, constituídos de terras e benfeitorias, que se encontram dentro dos limites do parque, foram declarados de utilidade pública, para fins de desapropriação, pelo Ibama.

- **APA Serra da Tabatinga:** Foi criada pelo Decreto Federal 99.278/1990. Possui 27.182,3228 ha abrangendo os municípios de Mateiros-TO e Alto Parnaíba-MA. Tem o objetivo de proteger as nascentes do Rio Parnaíba, assegurando a qualidade das águas e as vazões de mananciais da região, freando o possível processo de desertificação, em função das condições do solo, e assim mantendo condições de sobrevivência das populações humanas ao longo do referido rio e seus afluentes.

- **Estação Ecológica Serra Geral do Tocantins:** foi criada por decreto da Presidência da República, em 27 de julho de 2001. É uma das maiores unidades do Brasil e sua área totaliza 707.078,75 hectares. Ela abrange os municípios de Almas, Ponte Alta do Tocantins, Rio da Conceição e Mateiros, no estado do Tocantins, e Formosa do Rio Preto, no estado da Bahia, em uma região com baixa densidade demográfica. Criada com os objetivos de proteger e preservar amostras dos ecossistemas de cerrado, bem como propiciar o desenvolvimento de pesquisas científicas.

- **Monumento Natural Canyons e Corredeiras do Rio Sono** - Unidade Municipal

- **RPPN Catedral do Jalapão - Reserva Particular do Patrimônio Nacional** – RPPN

A preservação ou conservação das paisagens garantem a manutenção dos principais atrativos nos municípios de Ponte Alta do Tocantins, Mateiros, São Félix do Tocantins e Novo Acordo. Todavia, tais atrativos devem ter suas visitas limitadas diariamente para sua manutenção (BRASIL, 2018).

### 2.3 Polo Turístico do Jalapão



Os municípios que integram o Polo Turístico do Jalapão são quatro, sendo estes “*Mateiros, Novo Acordo, Ponte Alta do Tocantins e São Félix do Tocantins*”, agrupando a área de abrangência possuem cerca de 20.655,2 km<sup>2</sup> e, segundo os dados do Censo 2010 realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população adscrita totalizava em 14.602 habitantes, sendo, portanto, sua densidade demográfica de 0,7 habitante por km<sup>2</sup> (IBGE, 2010).

Esse indicador aponta para a ocupação rarefeita do território, bem abaixo do indicador estadual, que é de 4,9 habitantes por km<sup>2</sup>. O município mais populoso é Ponte Alta do Tocantins (7.180 habitantes) seguido de Novo Acordo (3.762 habitantes), Mateiros (2.223 habitantes) e São Félix do Tocantins (apenas com 1.437 habitantes) (IBGE, 2010).

Situando-se a 133 km de Palmas, o município de Novo Acordo tem recursos hídricos abundantes e destaca-se por abrigar paredões e verdadeiras esculturas rochosas esculpidas pela natureza, tais como quedas d’água, serras e praias. Destaca-se nesta região o Morro do Gorgulho, envolvido por veredas, buritizais e riachos. Os praticantes de trekking e mountain bike são beneficiados, já que a região é propícia para a prática. Apesar de tudo, o município não recebe, em geral, os turistas do Jalapão. Os principais atrativos turísticos incluem: Morro do Gorgulho, Morro do Homem; Cachoeira do Antigo Aeroporto; Cachoeira da Prainha; Cachoeira da Felicíssima; Rampa (Rio Sono); Praia dos Borges; Praia da Itelvina; Encontro do Rio do Sono com o Rio Soninho (Matinha); Cachoeiras Escondidas I; Cachoeiras Escondidas II; Águas Térmicas (IBGE, 2010).

Estando a 187 km de Palmas e situando-se à margem do Rio Ponte Alta, o município de Ponte Alta do Tocantins é considerado a porta de entrada do lado sul no Jalapão. Para além de uma estrutura básica de hospedagem à disposição do turista, Ponte Alta oferece serviços de apoio ao turista, nomeadamente operadoras e monitores locais. Os principais atrativos turísticos são os seguintes: Cânion Sussuapara; Morro da Pedra Furada; Cachoeiras do Soninho, do Lajeado, da Fumaça e Brejo da Cama; Praia do Tamburi. Por ordem decrescente de maior número de visitantes, os principais pontos turísticos deste município são: Cachoeira do Formiga; Dunas; Comunidade Quilombola Mumbuca; Fervedouro do Ceixa. (BRASIL, 2018).

O município de Mateiros encontra-se a 241 km de Palmas, sendo acessado pela TO-255. É no município de Mateiros que se encontra a maior parte dos atrativos turísticos do Jalapão, tendo sido por isso considerado pelo Ministério de Turismo como um dos 65 destinos indutores do turismo do Brasil. Os principais atrativos turísticos de Mateiros incluem diversas cachoeiras, os fervedouros, as dunas, a Serra do Espiritio Santo, as praias, a Comunidade Mumbuca, a Praia

dos Crentes, e os Campings, como por exemplo o Vicente e a Pedra da Baliza (BRASIL, 2018). Os fervedouros, cujo valor cobrado pelo acesso geralmente é R\$ 10,00, são os seguintes:

- Fervedouro do Buritis;
- Fervedouro do Rio Sono;
- Fervedouro do Recanto do Salto;
- Fervedouro do Ceixa;
- Fervedouro Buritizinho;
- Fervedouro Encontro das Águas.

Já as cachoeiras, cujo valor do acesso é, geralmente, de R\$ 20,00, são as seguintes:

- Cachoeira do Formiga;
- Cachoeira Camping do Vicente;
- Cachoeira da Velha (nesta cachoeira a entrada é gratuita, já que é um atrativo gerido pelo estado, tal como é o caso das dunas e da Serra do Espírito Santo).

O município de São Félix do Tocantins encontra-se a 227 km de Palmas e o acesso a esse se dá pela TO-030. É considerado um dos mais relevantes na região do Jalapão, oferecendo atrativos de beleza natural: rios, corredeiras, riachos, cachoeiras, fervedouros, praias, montanhas e trilhas. As principais atrações turísticas em São Félix do Tocantins são:

- Praia do Alecrim;
- Praia do Arapoá;
- Fervedouro do Alecrim;
- Fervedouro Bela Vista;
- Cachoeira das Araras;
- Cachoeira da Jalapinha;
- Cachoeira do Prata;
- Comunidade Quilombola do Prata;
- Corredeiras do Rio Sono;
- Encontro dos rios Sono e Novo;
- Morro Catedral;
- Rio Soninho.

No que diz respeito à dinâmica demográfica, o estado do Tocantins apresentou uma taxa média geométrica de crescimento populacional anual de 2,0% a.a. ao longo dos anos. Os

municípios de Mateiros e Novo Acordo, respectivamente, apresentaram taxas superiores, 3,40% a.a. e 2,33% a.a, respectivamente. Os demais municípios ficaram abaixo da média estadual: 1,70% a.a. (São Félix do Tocantins) e 1,39% a.a. (Ponte Alta do Tocantins) (IBGE, 2010).

Em termos da distribuição da população residente por situação do domicílio, todos os municípios seguiram o recente padrão brasileiro e tocantinense de crescimento, das populações urbanas frente às rurais 3, enquanto o grau de urbanização atinge 67,70% na média 4 (IBGE, 2010)

O Produto Interno Bruto a preços constantes 5 (PIB) dos 4 municípios é pouco significativo na composição do PIB estadual. Ao se estabelecer um ranking dos valores dos PIB municipais, Mateiros (R\$ 70.490) é o município mais bem colocado, ocupando a 18ª posição, Ponte Alta do Tocantins encontra-se no 25º lugar (R\$ 50.322), Novo Acordo no 51º (R\$ 24.381) e São Félix do Tocantins é praticamente um dos últimos valores do estado (R\$ 8.990). Considerando as principais atividades econômicas da Região (em %), nos municípios Novo Acordo, Ponte alta do Tocantins e são Félix do Tocantins, destaca-se absolutamente o setor dos Serviços (com valores acima de 50%) (IBGE, 2010).

Por sua vez, em Mateiros, destaca-se o setor da Agropecuária (74,8%). A taxa de desocupação da população economicamente ativa situava-se, no ano de 2010, abaixo da média estadual (7,9%), destacando se São Félix do Tocantins (0,7%), sendo a exceção o município de Mateiros (9,4%) (IBGE, 2010).

A renda per capita nos municípios do polo, por sua vez, está claramente abaixo do nível estadual (R\$ 765,00), sendo que o valor mais baixo é o de São Félix do Tocantins (R\$ 244,55). Em 2000, o valor do Índice de Desenvolvimento Humano dos municípios era classificado como muito baixo (numa média de 0,408), mas em 2010 todos os municípios passam à condição de médio desenvolvimento (valor médio aproximado de 0,61). O crescimento absoluto das dimensões longevidade, seguida da educação, foi responsável por essa melhora geral do desenvolvimento humano (IBGE, 2010).

As Unidades de Conservação do Brasil são constituídas pelo Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza – SNUC. Em 19 de Julho de 2000, foi aprovado no Congresso Nacional o Sistema Nacional de Unidades de Conservação, o qual foi fundamental para a proteção real da natureza baseada em leis (COSTA, 2002). “Mediante o Projeto de Lei nº 2.892 – que regulamenta o art. 225 § 1º, incisos I, II, III e VII da Constituição Federal – Institui-se a lei nº 9.985, e por meio dela surgiu o que os políticos passaram a denominar Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza” (COSTA, 2002, p. 27).

De acordo com o SNUC, Unidades de Conservação é um espaço territorial com características naturais relevantes, incluindo as águas jurisdicionais. Tem como objetivo a sua conservação, sob uma administração especial e é instituído pelo Poder Público. O Parque Estadual do Jalapão por ser uma Unidade de Conservação de Proteção Integral, o SNUC estabelece no art. 2º inciso VI que Proteção Integral é a manutenção dos ecossistemas livres de alterações causadas pelo fator antrópico, pois só se admite o uso indireto dos seus atributos naturais. Percebe-se que um dos importantes objetivos do SNUC é impor critérios que regulam as categorias de manejo, deixando claros os objetivos e denominações a serem utilizados (COSTA, 2002).

## **2.4 A história do turismo no Brasil**

Até a década de 1990, era muito caro viajar pelo Brasil. As passagens tinham preço elevado, e a maior parte dos destinos turísticos não oferecia preços competitivos e estrutura de qualidade perante o mercado internacional. A partir do século XXI, esse cenário começou a mudar. Com o aquecimento da economia, mais brasileiros começaram a viajar, e o turismo no País começou a deslançar. Em 2003, com a criação do Ministério do Turismo, no Brasil, iniciou-se a construção de uma Política Nacional de Turismo. A partir desse período, o Instituto Brasileiro de Turismo, mais conhecido como Embratur, reorganizou sua estrutura e orientou seus esforços exclusivamente para o mercado internacional, com o desafio de cuidar da Promoção do Destino Brasil no exterior (KRIPPENDORF, 2003).

Dessa forma, o desenvolvimento do turismo interno ficou estritamente a cargo do Ministério do Turismo. Após três anos de atividade, com base no Programa de Regionalização do Turismo e com o objetivo de promover uma gestão descentralizada, o Ministério priorizou 65 Destinos brasileiros para que tivessem padrão de qualidade internacional (KRIPPENDORF, 2003).

Esses destinos foram denominados de indutores, e a escolha teve como base critérios preestabelecidos, tais como: todas as unidades da Federação e suas capitais deveriam ser contempladas e cada unidade da Federação deveria ter no mínimo um e no máximo cinco destinos indutores de desenvolvimento turístico regional (MACHADO, 2005).

### **2.4.1 Turismo e Ecoturismo: desfechos e perspectivas**

Etimologicamente, a palavra turismo deriva do latim ‘tornare’ e do grego ‘tornos’ que significa “volta ou círculo”. O sufixo ‘ismo’ é definido como “ação ou processo; comportamento ou qualidade típicos” e o sufixo ‘ista’ significa “aquele que realiza determinada ação”. Desta forma, pode-se entender que turismo seria o ato de partir para posteriormente regressar ao ponto inicial e, conseqüentemente, quem empreende essa jornada pode ser definido como turista (THEOBALD, 2002).

A partir deste contexto, se faz necessário algumas definições. Segundo dados da *World Travel and Tourism Council* (THEOBALD, 2002) pode se classificar visitante como qualquer pessoa que viaja para outro lugar que não o de seu ambiente costumeiro com finalidade da viagem o lazer, negócios, peregrinação e saúde. Esta classificação subdivide-se nas categorias turistas, como sendo aquele que permanece pelo menos uma noite no local de destino, o visitante por um dia, que podem ser os visitantes que estão a bordo de navio de cruzeiro ou comprador de cidades limítrofes, e os visitantes em trânsito ou pessoas que deslocam-se diariamente a trabalho grupo em que podem ser incluídos, por exemplo, os tripulantes de meios de transportes.

Os segmentos vinculados à atividade turística dizem respeito à demanda e ao mercado. Segundo Ignarra (1999) os motivos de uma viagem turística podem ser: negócios, eventos, religião, saúde, compras, lazer, aventura, esportes, cultura, visita a parentes e ecoturismo. O autor ainda ressalta que estes segmentos não são estanques e excludentes, visto que, um mesmo viajante pode ter mais de um motivo para viajar.

As raízes do ecoturismo encontram-se na natureza e no turismo ao ar livre, iniciando-se com os visitantes que chegaram em massa para visitar os Parque Nacionais de Yellowstone e Yosemite ou ainda com os safáris na África no início do século passado (LINDBERG; HAWKINS, 1999). Mas, ecoturismo hoje, é mais do que uma pequena elite de amantes da natureza. Seria uma amálgama de interesses que emergem de preocupações de ordem ambiental, econômica e social e não se restringe a uma pequena elite de amantes da natureza.

Os autores citam a classificação de ecoturismo pela *Ecotourism Society* como sendo “uma viagem responsável a áreas naturais, visando conservar o meio ambiente e promover o bem estar da população local” (LINDBERG; HAWKINS, 1999).

Para Lima (2003) o ecoturismo é considerado um meio de desencorajar atividades predatórias junto a ambientes naturais com ênfase na natureza conservada e pouco alterada. Ainda segundo a autora, esta modalidade identifica-se com o desejo de ruptura do cotidiano, revelando a necessidade de vivenciar o exótico, a “paisagem intocada”.

Lindberg e Hawkins (1999) identificaram quatro tipos básicos de turistas que preferem destinos com atrações naturais: grupos especiais - caracterizado por pesquisadores ou pessoas que viajam com finalidades educativas; dedicados - que são pessoas que viajam especialmente para ver áreas protegidas com o objetivo de conhecer a história natural e cultural local; comuns – pessoas que visitam em busca do inusitado; e, casuais – contatos com a natureza por acaso durante uma viagem ampliada.

Ainda sobre o perfil do ecoturista, Lima (2003) o define como alguém com espírito de aventura, curiosas, investigativas e que adoram compartilhar experiências. Gostam ainda de atividades que estabeleçam contato com a natureza e que proporcionem prazer (como, por exemplo, observar a fauna em seu habitat), de conhecer sobre hábitos locais e que possuem aptidões para trabalhos em equipe.

Para alguns autores, há uma diferença conceitual sobre ecoturismo. Machado (2005) faz uma leitura interessante sobre os tipos de turismo que envolvam atividades naturais, que denomina, modalidade de turismo sustentável, classificando-as em cinco tipos: turismo de natureza, ecocientífico, turismo ambiental, turismo de aventura e turismo rural.

O primeiro se refere ao tipo de turismo que decorre da visitação pura e simples do espaço natural, não havendo comprometimento por parte do turista, mas apenas o desejo de contato direto com o ambiente. Para o autor, esta prática é equivocadamente chamada de ecoturismo, pois para ele, não há o desenvolvimento do processo de ordenação do turismo, tais como: a participação da comunidade local, o mínimo impacto na utilização do ambiente e o envolvimento na rede de conservação (MACHADO, 2005).

A modalidade Ecocientífico, segundo Machado (2005), o objetivo do contato com a natureza é o conhecimento aprofundado do meio visando estudo de espécies. É um tipo de turismo que não necessita de grandes envolvimento de agentes de turismo ou estruturas receptoras. Sua prioridade é a utilização de unidades de conservação, pois são locais onde a biota se encontra em seu estado mais primitivo.

Machado (2005) define turismo ambiental como sendo a atividade que está sempre atenta a relação causa-efeito-solução. Desta forma, para ele, seria a prática cujo principal ingrediente é a possibilidade de educação ambiental e de relações diretas com o espaço visitado, através de cuidado e conhecimento dos processos naturais. Geralmente, os grupos de turistas são orientados por profissionais da área ou pelos que se inserem diretamente em trabalhos direcionados a área.

Seguindo a linha proposta por Machado (2005) ainda temos o turismo rural que seria o segmento turístico que alia práticas agropecuárias e contato direto do turista com a cultura local. Neste trabalho não buscar-se-á um aprofundamento deste conceito, por ser uma segmento que ainda não ocorre na região estudada.

Finalizando as divisões de Machado (2005), há o turismo de aventura, caracterizada por atividades ligadas a natureza, buscando a superação de limites pessoais com segurança e responsabilidade na utilização do meio ambiente. O advento da crise sócio-ambiental, quando começam a surgir agressões locais à natureza (destruição de florestas e bacias hidrográficas), passando por regionais (destruição da Mata Atlântica, por exemplo) e chegando a agressões em larga escala (aquecimento global e destruição da camada de ozônio), diversas discussões acerca das questões ambientais começaram a tornar-se domínio público e muitos movimentos sociais saíram em defesa destas questões (BERSSERMAM, 2005).

Com uma sociedade cada vez mais em crise, inicia-se um processo de retorno ao contato com a natureza, havendo, desta forma, um 'reencantamento' e uma 'ressignificação' do meio ambiente natural (IRVING e AZEVEDO, 2002). Dentro deste panorama, um dos segmentos que têm demonstrado maior crescimento é o turismo de natureza. Segundo Ruschmann (2002), o Brasil ocupa posição privilegiada por possuir destinações para atender à crescente demanda de turistas que buscam viagens que proporcionem o contato direto com a natureza, em função de seus inúmeros recursos.

Levando isto em consideração, faz-se necessário analisar o ambiente vivido e as práticas no ambiente percebido, pois é da experiência significativa que o sujeito obtém informação sobre o ambiente em que vive, que atribuir-lhe valores, revela comportamento, expressa julgamento e expectativa. Castello (2005) acredita que a percepção da importância desse ambiente, a percepção da finitude de seus recursos, pode educar, ensinar estratégias que ajudem a conservação de determinados valores presentes no ambiente, além de indicar caminhos que permitam fazer evoluir o desenvolvimento desse ambiente sem destruí-lo.

Ressalta-se ainda que o desenvolvimento propiciado pela Revolução Industrial, na Inglaterra no século XVIII, contribuiu para que a sociedade introduzisse um modelo econômico que tem como objetivo a geração de renda, por meio da exploração dos recursos naturais (CASTELLO, 2005).

Para a OMT (Organização Mundial do Turismo): "o turismo compreende atividades desenvolvidas por pessoas ao longo de viagens e estadas em locais situados fora do seu enquadramento habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, para fins recreativos, de negócios e outros" (BRASIL, 2017, p. 23).

É um dos setores da economia que mais cresce na atualidade, atingindo o status de uma das principais atividades econômicas no mundo. Assim desenvolve-se o turismo de massa que caracteriza-se por um grande número de pessoas que viajam para os mesmos lugares, geralmente na mesma época do ano e constitui-se como o maior agressor aos recursos naturais. Entretanto, o turismo não é mais considerado um vilão do meio ambiente, pois com o decorrer dos anos está cada vez mais exigente com a qualidade ambiental da localidade turística visitada (BRASIL, 2017).

Nos últimos anos, observa-se ainda uma tendência de aumento tanto do turismo quanto dos estudos visando à sustentabilidade da atividade ecoturística. A ênfase de muitos destes projetos de pesquisa tem sido a administração de áreas protegidas e que gerem renda para as comunidades locais (BRASIL, 2019).

O número de turistas que buscam áreas naturais vem aumentando significativamente, mas parece que esse fenômeno não está recebendo acompanhamento de planejamento e administração adequados das áreas ecológicas, principalmente aquelas culturalmente frágeis. Lindberg et al. (1995), faz três afirmações que conduzem a reflexões importantes: que os administradores de áreas protegidas estão procurando levar um maior número de visitantes a parques e reservas; que especialistas em desenvolvimento rural estão pesquisando o potencial econômico do ecoturismo e que agências de financiamento do setor privado estão avaliando a viabilidade financeira de investimentos nesta área.

O Ecoturismo, é definido pela Embratur como 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 (EMBRATUR, 2006).

O setor do Turismo Internacional se encontra em franco crescimento nos últimos anos. Segundo dados de 2014 publicados recentemente pela Organização Mundial do Turismo, o setor representou, de forma direta e indireta, um peso de 9% no Produto Interno Bruto (PIB) mundial e de um em cada 11 empregos. Movimentou cerca de US\$ 1,5 trilhões, ou 6% das exportações mundiais, um acréscimo de cerca de 3,7% em relação a 2013 (considerando flutuações cambiais e inflação), e viu aumentar pelo quinto ano consecutivo as chegadas de turistas internacionais, atingindo um total de 1,13 bilhões, mais 4.3% do que o valor de 2013 (TOCANTINS, 2015).

Segundo o estudo “*Tourism Towards 2030 – Global overview*”, a projeção central da taxa anual de crescimento das chegadas de turistas internacionais globais é de 3,3% a.a. entre



2010 e 2030, ou 43 milhões por ano, resultando num valor absoluto de 1,8 bilhões de chegadas estimadas em 2030.

A taxa de crescimento médio anual considerada engloba dois períodos: o de 2010 a 2020 e o de 2020 a 2030. Pelo que pode se perceber, em nível mundial, quer em nível regional (Américas) e sub-regional (América do Sul), verifica-se uma desaceleração do primeiro período para o segundo. Assim, nas Américas, a taxa desacelerará de 2,9% para 2,2%, o que resultará num acréscimo de 4,9 milhões de chegadas de turistas internacionais em relação ao ano anterior, perfazendo cerca de 250 milhões de chegadas em 2030. Já as taxas estimadas de crescimento médio anual para a América do Sul se distribuem entre os 5,3%, e entre os 3,9%. Isto resultará num valor total absoluto de chegadas de turistas internacionais acima dos 40 milhões em 2020, e acima dos 60 milhões em 2030 (TOCANTINS, 2015).

O relatório “*Travel & Tourism – Economic Impact 2015 Brazil*”, estima que em 2025 o número de chegadas de turistas internacionais atinja um total de 13,042 milhões em 2025. Contudo, este estudo não disponibiliza a taxa de crescimento médio anual do Brasil utilizada para efetuar o cálculo. Por sua vez, a Organização Mundial de Turismo também não apresenta projeções oficiais de chegadas de turistas internacionais ao Brasil para os períodos de 2010-2020 e 2020-2030 no estudo analisado anteriormente. Contudo, tendo em conta a inserção do Brasil dentro das regiões em análise (Mundo, Américas, América do Sul), foram aplicadas as taxas de crescimento médio anual entre 2010 e 2020 e entre 2020 e 2030 ao número de chegadas de turistas internacionais ao Brasil em 2013, permitindo assim a construção de três cenários, um convergente com a taxa mundial, um convergente com a taxa regional, e por último, um convergente com a taxa sub-regional (TOCANTINS, 2015).

Assim, com base no valor de 2014, cerca de 6,43 milhões de chegadas de turistas internacionais no Brasil, estima-se que no cenário “médio” ou convergente com a taxa de crescimento médio anual mundial o número de chegadas de turistas internacionais atingirá em 2020 cerca de 8,10 milhões e em 2030, cerca de 11,1 milhões. As chegadas de turistas internacionais ao Brasil têm apontado, identicamente, um franco crescimento nos últimos anos. A taxa de crescimento de 2013 para 2014 rondou os 10%, valor que poderá ter sido fortemente impulsionado pela projeção internacional derivada da organização da Copa do Mundo de 2014. O número total de chegadas de turistas internacionais atingiu os 6.429.852 no referido ano. Um relatório recentemente publicado pelo *World Travel & Tourism Council* (WTTC) indica que o gasto dos turistas internacionais no Brasil em 2014 atingiu um valor de R\$ 17,1 bilhões, e estima-se que este valor tenha um acréscimo de 5,3% em 2015 (TOCANTINS, 2015).

O Anuário Estatístico de Turismo do ano de 2015 (Mtur, 2015) permite ainda apresentar uma síntese das chegadas de turistas internacionais no Brasil em 2014 por principais países emissores, por mês e por unidade federativa. A Argentina é o principal país emissor de turistas internacionais ao Brasil, com 27% do total, seguido pelos Estados Unidos da América, com 10%.

Já o mês que recebe maior afluxo de turistas internacionais é junho, com 16% do total, seguido por dezembro (13%) e julho (11%). Por último, as Unidades Federativas que mais recebem turistas internacionais são: São Paulo (35%), Rio de Janeiro (25%), Rio Grande do Sul (14%) e Paraná (13%). Os outros estados receberam um total de 86.494 turistas internacionais (TOCANTINS, 2015)..

Estudos realizados, com o objetivo de realizar Diagnóstico e Estudo de Mercado pretendeu sondar o estado do conhecimento de operadoras turísticas internacionais sobre o estado do Tocantins e seus atrativos turísticos. Todas as operadoras entrevistadas responderam negativamente quando questionadas sobre se já estiveram no estado, enquanto em relação ao conhecimento sobre os atrativos turísticos do estado, a grande maioria afirma desconhecê-los, excetuando no caso de algumas operadoras na Itália e no Uruguai. Assim, na Itália, 14,3% das operadoras já ouviu falar do Parque Estadual do Jalapão, 9,5% das Tribos Indígenas e 4,8% das Comunidades Quilombolas. No Uruguai, 15,8% das operadoras já ouviu falar do Parque Estadual do Jalapão, 5,3% das Tribos Indígenas e 5,3% das Comunidades Quilombolas (TOCANTINS, 2015). Em suma, existe um desconhecimento geral dos destinos turísticos do Tocantins, quer pela parte das próprias operadoras internacionais, quer pela parte dos turistas que servem, que pode ser configurado como um forte motivo pela inexistência de demanda verificada.

O Estado do Tocantins, fundado em 1988, localizado na maior área geográfica de transição das Américas, faz parte da Amazônia legal e da região norte do país. Tocantins está conseguindo se destacar no turismo, atraindo principalmente os adeptos da aventura na natureza. Suas cidades históricas, seu folclore, suas festas religiosas, e seus recursos naturais têm modificado o perfil característico de seus visitantes (VON-BEHR, 2004).

Tocantins abriga sítios arqueológicos, pequenas serras, cerrados, chapadas, dunas, planície, montanhas, praias, lagoas de águas azuis, lagos artificiais de dois rios principais, o Tocantins e o Araguaia, e vários rios que formam pequenos oásis em ambientes naturais. Conseqüentemente, oferece várias possibilidades para o turismo ecológico, que vem recebendo incentivo dos órgãos públicos e da mídia. Dentre estas possibilidades, destacam-se; rafting, rally de motos e carros, cavalgadas, caminhadas ecológicas, dunas, a pesca

esportiva, os safaris fotográficos, pagodes, forrós e o lual no sertão. O foco principal deste artigo é a região ecológica do misterioso Jalapão das emoções e aventuras (VON-BEHR, 2004).

No Jalapão, algumas áreas turísticas encontram-se em propriedades particulares, legalmente amparadas pela legislação. As leis que regulamentam a proteção das áreas ecológicas, segundo Rodrigues (1997), estabelecem que muitas delas são passíveis de exploração turística, possibilitando um contato com a natureza através do “turismo ecológico” e se transforma em um agente importante do processo de educação ambiental.

#### 2.4.2 Turismo e Sustentabilidade

O turismo faz uso de uma grande variedade de recursos naturais e patrimoniais que, em muitos casos, podem ser o atrativo principal de um destino. É amplamente reconhecida a capacidade que o turismo tem de alterar os sítios físicos e culturais que se tornam territórios da função turística (MATHIESON; WALL, 1982; LEIPER, 1997; MIDDLETON; HAWKINS, 1998).

A experiência de muitos destinos turísticos demonstra que, se bem o turismo oferece novas possibilidades para o desenvolvimento das regiões, não se trata de uma atividade inofensiva, uma vez que, sobretudo a partir de certos níveis de visitantes e sem um planejamento adequado, pode induzir efeitos negativos. Assim, além da promoção de externalidades positivas, o turismo também pode gerar consequências sociais, econômicas e ambientais indesejáveis (KRIPPENDORF, 2003).

A necessidade de reorientar as consequências negativas do modelo de desenvolvimento do turismo convencional, de massa, motivou que na década de 1990 como consequência dos debates posteriores à publicação do Relatório Brundtland, o turismo incorporasse o paradigma da sustentabilidade. Assim, o turismo sustentável surge como um remédio para atender as necessidades das diferentes partes envolvidas, minimizando os impactos negativos do turismo, enquanto busca otimizar os benefícios para o destino (MATHIESON; WALL, 1982).

Na base da aparição do turismo sustentável como proposta alternativa de turismo mais respeitosa com o meio ambiente e mais responsável desde o ponto de vista social e econômico, escondem -se elementos de diferente natureza. Para Heras (2004, p.34) existem principalmente quatro razões que motivaram a origem do turismo sustentável, a saber: expansão da conscientização ambiental e proliferação do “sustentável” para todas as áreas e

atividades humanas; percepção por parte dos turistas dos impactos que o turismo causa ao meio ambiente; maior exigência de qualidade nos destinos para lidar com a forte competitividade do mercado turístico; e aumento da pressão de grupos ambientalistas que passaram a reconhecer e se preocupar com os potenciais impactos do turismo. A definição mais disseminada do turismo sustentável entende que é o turismo que atende as necessidades das gerações presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem suas próprias necessidades, ao mesmo tempo em que evita ameaças econômicas, sociais e ambientais (WTO, 2004).

Segundo essa definição o turismo sustentável tem como peça chave o equilíbrio de oportunidades e o uso racional dos recursos naturais, tentando manter a longo prazo a viabilidade da atividade e buscando uma relação mais produtiva e harmoniosa entre o visitante, a comunidade local e o lugar visitado. O turismo sustentável reúne as três dimensões básicas da sustentabilidade. Isto é, reconhece a necessidade de valorizar as dimensões ambientais e socioculturais enquanto instrumento propiciador da produção de mudanças com efeitos de longo prazo. Por sua vez, considera o desejo de maximizar e distribuir os benefícios econômicos entre a comunidade receptiva, assim como a necessidade de satisfação de visitantes e comunidade anfitriã (WTO, 2004).

O desenvolvimento turístico sustentável não implica apenas a conservação dos recursos naturais e culturais do destino e a minimização de possíveis impactos negativos, senão que se trata ao mesmo tempo de um mecanismo para que o destino se converta num referencial qualitativo para os visitantes. Nesse sentido, a definição de um desenvolvimento sustentável para o PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. 13 (1). 2015 ISSN 1695-7121 Andrés Burgos, Frédéric Mertens 61 turismo implica necessariamente a inclusão de princípios éticos de reciprocidade, responsabilidade, adequação e correspondência entre expectativas e realizações (RUSCHMANN, 2002).

Contudo, embora o argumento para o turismo sustentável seja aparentemente claro e bastante razoável, o binômio turismo -sustentabilidade parece não se consolidar, padecendo de grandes limitações (MOWFORTH; MUNT, 2003). Tal como acontece com o desenvolvimento sustentável, o turismo sustentável não é definido em termos precisos. Uma vez que é um conceito socialmente construído e que reflete os interesses e crenças de diferentes atores para atingir seus objetivos socioeconômicos e políticos, possui vários pontos de vista. Não há uma única definição, nem consenso sobre seus aspectos e critérios associados, o que deixa uma ampla margem para todo tipo de interpretações.

Essa circunstância estaria transformando o turismo sustentável em um conceito

maleável, incorporando muitas vezes na discussão premissas e argumentos falsos e, portanto, convertendo o debate sobre esse assunto em estéril e errado (LIU, 2003). Além disso, muitos dos problemas relacionados à ambiguidade do uso do conceito de desenvolvimento sustentável se devem a que frequentemente o termo é usado de maneira intercambiável, como sinônimo para formas específicas de turismo, tais como turismo alternativo, turismo verde, ecoturismo ou turismo brando, dentre outras (CLARKE, 1997; BUTLER, 1999). O conceito e as práticas para o desenvolvimento do turismo sustentável são geralmente interpretadas dentro de duas escolas básicas de pensamento. De um lado estão aqueles que consideram o turismo como um elemento fundamental nas políticas de desenvolvimento sustentável e fazem esforços na promoção do turismo sustentável.

De outro, situam-se aqueles que enxergam o turismo como uma atividade profundamente dependente da lógica de mercado e, portanto, defendem que o turismo é incompatível com os princípios do desenvolvimento sustentável. Para estes últimos, o desenvolvimento sustentável no turismo ignora as características de produção e consumo do turismo e, por conseguinte, trata -se de um mito, uma jogada de marketing e reivindicação antiética. Isto é, o turismo sustentável seria apenas uma estratégia de propaganda e de venda relacionada a modas de mercado para modelos inspirados no adjetivo verde ou na ecologia, mais que um compromisso real de mudança (MOWFORTH; MUNT, 2003).

O turismo sustentável, semelhante ao próprio conceito de desenvolvimento sustentável, deve ser considerado desde uma perspectiva integral, conformada pelas dimensões ambiental, sociocultural e econômica. Mesmo assim, uma das críticas mais recorrentes dá conta de que as preocupações refletidas na literatura sobre a relação entre turismo e sustentabilidade tendem ainda a focar no meio ambiente físico e no produto (SHARPLEY, 2000). Essa atenção especial concedida às questões ambientais do destino estaria motivada pela facilidade na identificação dos impactos ambientais do turismo, mas impediria prestar atenção em outros aspectos essenciais como a viabilidade social e econômica da atividade.

Críticas foram direcionadas também a percepção do turismo sustentável como um conceito definido sob a noção de equilíbrio no qual todos os elementos envolvidos funcionam de maneira coordenada e têm o mesmo valor. Isso porque a grande quantidade e diversidade de interesses existentes no setor e a imprecisão dos termos e escala do seu alcance tornam pouco realista essa ideia (MOWFORTH; MUNT, 2003).

Na discussão sobre a sustentabilidade no turismo emergem vários questionamentos, dentre eles: o que deve ser sustentável? Sustentável para quem? Sustentável por quanto tempo

e em que condições? No entanto, a pergunta chave a ser respondida é se existe um turismo realmente sustentável. Ante esse questionamento, a resposta mais óbvia seria que o “verdadeiro desenvolvimento do turismo sustentável é inatingível” (SHARPLEY, 2000, p. 14). Mesmo assim, o comum é emitir um parecer parametrizado, considerando um destino ou um empreendimento mais sustentável do que outro. Isto é, por mais que exista um amplo leque de indicadores e certificações para avaliar e incentivar a sustentabilidade no desenvolvimento turístico, a singularidade de cada caso e a rede complexa de inter-relações entre os diversos componentes no sistema turístico inviabiliza a existência de uma resposta universal (SHARPLEY, 2000).

O que parece claro é que turismo sustentável não pode ser visto como um estado ideal, senão como “um processo de mudança qualitativa que orienta e reorienta o desenvolvimento turístico para objetivos alcançáveis” (VIGNATI, 2008, p. 28). Logo, a noção de sustentabilidade no turismo implica um processo contínuo de aperfeiçoamento ao qual deveriam aspirar todas as iniciativas de turismo, inclusive o turismo de massa, em todos os tipos de destino. Em outras palavras, a sustentabilidade não é uma característica exclusiva daquelas manifestações turísticas supostamente “alternativas”, senão uma situação que se deveria alcançar para todas as formas de turismo independentemente da escala e do seu estado evolutivo. Afinal, o desafio pode ser desenvolver outro modelo de turismo ambientalmente mais benigno e que melhor se ajuste a critérios sociais e econômicos de um destino, independentemente do adjetivo usado para defini-lo (VIGNATI, 2008).

#### 2.4.3 Desafios do turismo no Brasil

O Brasil, foco de muitos estudos, encontra-se num estágio relativamente avançado na América Latina, mas ainda assim atrasado se comparado com destinos de países desenvolvidos. Evidencia-se a necessidade de investimentos em inovação em todos os destinos que pretendam ter capacidade competitiva ante esse mercado global. Investimentos em pesquisas de demanda e oferta, estatísticas de turismo, medição de impactos da atividade turística — estudos e pesquisas no destino devem ser constantes, mas essa questão ainda é bem deficiente nos destinos como um todo (LOHMANN, 2012).

Em 2003, com a criação do Ministério do Turismo, no País, iniciou-se a construção de uma Política Nacional de Turismo. Após esse período, no Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), reorganizou-se a estrutura e orientaram-se os esforços exclusivamente para o mercado internacional, com o desafio de cuidar da Promoção do Destino Brasil no exterior

(LOHMANN, 2012). Dessa forma, ficou estritamente a cargo do Ministério do Turismo o desenvolvimento do turismo interno. Ambas as instituições têm desempenhado um importante papel no desenvolvimento do turismo no Brasil, com representantes do sistema S e empresas do setor público e do privado. No entanto se observa que muitos investimentos ainda são feitos de maneira descontínua, prejudicando o desenvolvimento da capacidade tecnológica das empresas, públicas ou privadas. Ao analisarem-se as tendências do mercado e o cenário do turismo no País, verificam-se a oportunidade e a necessidade de serem criadas, no Brasil, estratégias que fomentem o desenvolvimento de estudos e pesquisas na área (LOHMANN, 2012).

A proposta de criar-se um Centro de Pesquisas Acadêmicas de referência nacional/internacional na área pode ser importante para o País, num momento em que o Brasil está na mídia e muitas empresas estrangeiras tentarão vender produtos e serviços em turismo, criando concorrência para as empresas internas, em razão da agenda de megaeventos prevista para o País até 2016 (LOHMANN, 2012).

Este centro deverá apresentar uma estrutura científico-tecnológica capaz de gerar conhecimento no âmbito do turismo, estimular a produção acadêmica, incentivar a formação de professores e o desenvolvimento de metodologias que sirvam de instrumento para os diferentes conjuntos de atores, sejam eles do governo, sejam empresas e/ou Universidades. Metodologias únicas que sejam referência para destinos e empresas que precisam de dados e informações para estruturarem-se e lançarem-se no mercado competitivo. Certamente, essa é uma das iniciativas que pode favorecer ao fomento da inovação. Importante não excluir a possibilidade de diferentes iniciativas, dentro e fora das empresas, que favoreçam ao enriquecimento das rotinas organizacionais das empresas e dos próprios destinos, seja no contato com especialistas, seja no investimento em novas tecnologias ou até mesmo em novos recursos, assim como no treinamento e na qualificação de pessoal (LOHMANN, 2012).

O turismo no Brasil apresenta um cenário positivo, e as oportunidades, que as empresas da indústria apresentam para a do turismo, em termos de amadurecimento, conceitos e estudos estratégicos, podem ser o diferencial no curto espaço de tempo.

## **2.5 São Félix**

O município de São Félix do Tocantins (Figura 1) está localizado a 263 km de Palmas, capital do Tocantins, situando-se na Área-Programa Leste do estado. Pertence ao Polo Ecoturístico do Jalapão e faz parte da Região Administrativa XII do Estado. Geograficamente

é o mais central do Jalapão, limitando-se ao Norte com o município de Lizarda, ao Sul com Mateiros, a Oeste com Novo Acordo e a leste com o Estado do Maranhão (IBGE, 2019).

São Félix foi mancipado no dia 20 de fevereiro de 1991, pela Lei Estadual 251, tendo como 1ª Prefeita a Sra. Maria Nazaré Chaves dos Santos, que administrou no período de 1993 a 1996. A cidade é claramente dividida em duas partes, separadas pelo Ribeirão São Félix (IBGE, 2019).

Segundo o censo de 2010 do IBGE, a população residente no município é 143 pessoas, ocupando o 137 lugar quando comparados a outros municípios do estado.

**Figura 2 – Mapa geográfico de São Félix do Tocantins**



Fonte: Google (2019)

O povoamento do município iniciou com migrantes nordestinos vindos principalmente do Piauí, Maranhão e Bahia, surgindo como arraial em 1736, por obra e coragem do Sr. Carlos Marinho (comerciante) e como representante das pioneiras da região; a Sra. Marcelina Neves da Cunha, falecida no dia 03 de agosto de 2007 (IBGE, 2019).

Destaca-se como área de lazer a Praia do Alecrim e a Praia Rica que ficam às margens do Rio Soninho (Sono); a Cachoeira da Jalapinha; Praia do Arapuá; Encontro do Rio Sono com o Rio Novo; o Fervedouro do Alecrim; poços de água morna e borbulhante em decorrência das nascentes que brotam da areia, localizado nas proximidades da sede municipal, conhecido como fervedouro (IBGE, 2019).



Recentemente foram mapeados mais dois fervedouros na zona rural, um deste é o Fervedouro Bela Vista situado a III km de São Félix. O município tem como Padroeira Nossa Senhora Imaculada Conceição, a qual é homenageada no dia 08 de dezembro ocasião que ocorrem os festejos na cidade, dias 29/11 a 08/12. No artesanato destaca-se o Capim Dourado, matéria prima retirada nas veredas do município, uma vez ao ano da qual fazem bolsas, chapéus, cintos, jogos americanos (sous-plat), tiaras, mandalas, caixas, etc (IBGE, 2019).

Em 2017, o salário médio mensal era de 1.5 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 13.6%. Na comparação com os outros municípios do estado, ocupava as posições 88 de 139 e 15 de 139, respectivamente. Já na comparação com cidades do país todo, ficava na posição 4770 de 5570 e 2433 de 5570, respectivamente. Considerando domicílios com rendimentos mensais de até meio salário mínimo por pessoa, tinha 51.5% da população nessas condições, o que o colocava na posição 12 de 139 dentre as cidades do estado e na posição 1095 de 5570 dentre as cidades do Brasil (IBGE, 2019)...

## **2.6 Fervedouro**

Fervedouro é o nome intitulado às nascentes de água de rios subterrâneos. No parque estadual do Jalapão, situada no estado do Tocantins, no qual encontram-se diversos desses fervedouros, tornando uma das principais e maiores atrações dessa região (DITARANTO, 2020).

O que difere o fervedouro de uma nascente de água doce comum é que nesse caso, a água proveniente do rio subterrâneo passa pelo fenômeno de ressurgência, no qual o próprio lençol freático da região exerce uma alta pressão empurrando a água e qualquer objeto (incluindo os banhistas) para cima. Esse fenômeno se dá, pois abaixo do lençol freático há uma rocha impermeável, o que faz a água ter muito mais pressão para cima, formando essas piscinas maravilhosas, por isso é impossível afundar num fervedouro (DITARANTO, 2020).

A pressão da água é tão grande que o solo e rochas da base viram uma areia finíssima, de cor clara, o que faz a cor dos fervedouros do Jalapão chamarem ainda mais atenção pela sua beleza. Por serem “áreas de escape” de lençóis freáticos, cada fervedouro tem diferentes profundidades, com alguns chegando até 75m (DITARANTO, 2020).

Salienta-se ainda, o fato curioso para se observar é que em volta de todo fervedouro do Jalapão há geralmente um Buriti, uma árvore que absorve muita água das

profundezas. Outra planta comum de encontrar ao redor dos fervedouros, são bananeiras, o que permite os fervedouros da região ficarem ainda mais bonitos.

### 2.6.1 Fervedouro Bela Vista

Situado 3 km do município de São Félix, a nascente do Fervedouro intitulado de “Bela Vista” foi descoberta no final ano 2012, às terras no qual este se encontra é propriedade particular do Senhor Gecimar da Silva Xavier e da Senhora Imelda Rodrigues Rocha Xavier, que os adquiriu com objetivo de investir em agricultura familiar, no qual após suspeitarem e constatarem que a nascente de água cristalina se tratava de um novo fervedouro na região do Jalapão, decidiram investir no turismo, e iniciaram o processo de limpeza e retirada da vegetação que recobria a nascente, que durou em média 1 ano.

Inaugurado em janeiro de 2014, o Fervedouro Bela Vista (Figura 3) dispões 16m e diâmetro e 75m de profundidade, sendo considerado o maior, mais bonito do Jalapão e bem mais visitado da região, recebendo em média dois mil e quinhentos turistas por mês.

**Figura 3 - Fervedouro Bela Vista**



Fonte: Autoria própria

O Fervedouro Bela Vista dispõe ainda de infraestrutura para alimentação, contando com um restaurante, e pousada com capacidade máxima de até 52 pessoas, organizadas por 14 chalés individuais, com capacidade de até 4 pessoas por acomodação, contendo banheiro, frigobar, ar condicionada, televisão e WiFi.

**Figura 4 - Pousada Bela Vista**



Fonte: Autoria própria

**Figura 5 - Restaurante Bela Vista**



Fonte: Autoria própria

Para o público adepto ao acampamento, no local do fervedouro possui ainda 50m<sup>2</sup> de área disponíveis para o camping, e banheiros externos atendendo assim os diferentes públicos que visitam a região.

Objetivando possibilitar maior conforto aos visitantes, desde a inauguração, os proprietários vem investindo constantemente na infraestrutura do local onde é localizado o fervedouro, o mais recente investimento para o ano de 2020, é uma área de lazer estruturada com piscina.

### **3 METODOLOGIA**

Para Gil (2005), através dos métodos que pode-se alcançar um objetivo que possua conhecimentos válidos e verdadeiros.

Diante disso, este capítulo apresenta os procedimentos e instrumentos metodológicos que foram usados de base para o desenvolvimento deste trabalho.

#### **3.1 Abordagem da pesquisa**

Há a abordagem de pesquisa qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa “o ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados”. Em contra ponto, a abordagem quantitativa é utilizada “recursos e técnicas de estatísticas, procurando traduzir em números os conhecimentos gerados pelo pesquisador” (PRODANOV; FREITAS, 2013 p. 128). Com isso, para o alcance dos objetivos do estudo, realizou-se uma pesquisa qualitativa.

#### **3.2 Tipo de pesquisa**

Para responder ao objetivo geral - analisar o nível de satisfação dos usuários do fervedouro Bela Vista em relação aos serviços prestados - e aos objetivos específicos foi realizada pesquisa descritiva e exploratória, de abordagem qualitativa, por meio de aplicação de questionário (APÊNDICE A) aos turistas que visitaram o fervedouro “Bela Vista”, localizado no município de São Félix, na região do Jalapão, no estado do Tocantins.

#### **3.3 Local e população do estudo**

O estado do TO abriga sítios arqueológicos, pequenas serras, cerrados, chapadas, dunas, fervedouros, cachoeiras, rios, entre estes, destaque-se os fervedouros, ponto turístico que integram o Parque estadual do Jalapão (VON-BEHR, 2004).

Nessa pesquisa, foram analisadas informações que constam no instrumento de coleta de dados (APÊNDICE A) por meio das pesquisas realizadas aos turistas que visitarem o FBV. Os instrumentos foram tabulados e avaliados para obtenção dos resultados.

#### **3.4 Período e procedimento para coleta de dados**

Os dados foram coletados nos meses de janeiro a março de 2020, em duas etapas, conforme se segue:

- **Etapa 01:** nos meses de janeiro a março de 2020 foram realizadas visitas à FBV para coletar os dados que constam no instrumento de coleta de dados (APÊNDICE A);
- **Etapa 02:** no mês de maio de 2020 foram realizadas visitas à FBV para propor sugestões de melhorias que possam contribuir para ampliar a satisfação dos turistas quanto aos serviços prestados no FBV.

Nessa pesquisa foram pesquisados os turistas que visitarem o FBV no município de São Félix, TO, Brasil.

A escolha do referido ponto turístico se deu pelo fato deste ser considerado o maior ferredouro do Jalapão, sendo que existem catalogados na região cerca de 11 ferredouros. A partir dos resultados encontrados nesta pesquisa, será repassado ao proprietário do ponto turístico, intervenções que possam melhorar os serviços prestados no FBV, ampliando assim satisfação dos clientes, assim como identificar no período da coleta uma média de quantos visitantes o FBV recebe.

Participaram dessa pesquisa, turistas com idade entre 18 e 65 anos, que visitarem o FBV durante o período de coleta de dados.

### **3.5 Critérios de inclusão e exclusão**

Foram critérios para inclusão nesta pesquisa: Turistas com idade entre 18 e 65 anos que visitarem o FBV durante o período de coleta de dados.

Foram critérios para exclusão nessa pesquisa: Turistas com idade menos de 18 anos.

### **3.6 Análise dos dados**

Os dados registrados no instrumento de coleta de dados (APÊNDICE A) foram digitados, codificados e armazenados em uma planilha do programa *Microsoft Excel* e analisados por meio de estatística descritiva, frequências e percentuais. Posteriormente foram elaboradas figuras que sumarizam resultados da pesquisa. A discussão foi desenvolvida a partir dos referenciais teóricos adotados.

Para compreensão dos dados coletados por meio do questionário (APÊNDICE A), foi usada a análise de conteúdo, segundo os pressupostos de Bardin (2010):

- 1- Pré-análise: exploração do material pela leitura exaustiva e compreensiva do material, buscando sistematizar as ideias iniciais;
- 2- Exploração do material: agregação das ideias já sistematizadas em unidades que permitem uma descrição do conteúdo;
- 3- Tratamento dos resultados obtidos e interpretação: elaboração de textos segundo a análise dos conteúdos, formação das categorias e contextualização dos mesmos com o referencial teórico do estudo.

### **3.7 Aspectos éticos**

Os sujeitos participantes deste estudo foram orientados em relação aos objetivos da pesquisa e, somente participarão, aqueles que aceitarem e consentirem assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

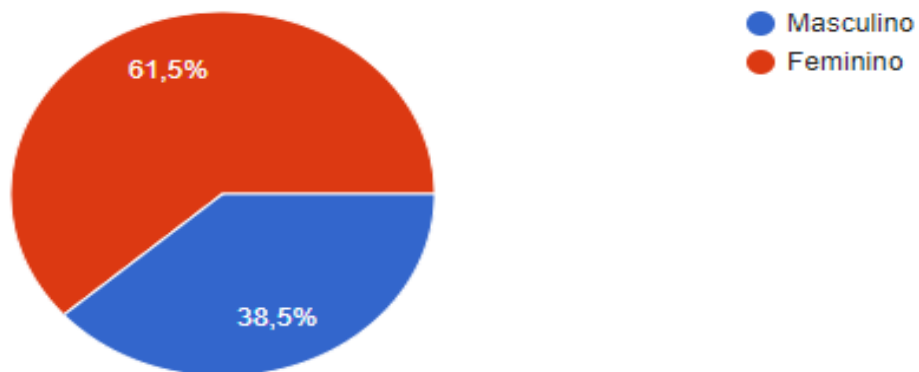
Os riscos relacionados à participação nesta pesquisa foram relacionados a desconforto ao responder aos questionários devido a incompreensão das perguntas. No entanto, a realização deste trabalho se justifica pelos benefícios que podem ser alcançados com essa pesquisa, evidenciando a importância de investigar a satisfação dos turistas quanto ao atrativo turístico, a fim de corroborar na sugestão de estratégias que possam qualificar os serviços realizadas no FBV.

Ainda, informa-se que todas as despesas decorrentes deste estudo foram custeadas pelos respondentes e que somente será iniciada coleta de dados após assinatura do TCLE.

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O universo deste estudo foi composto por 91 visitantes e turistas que visitaram o Fervedouro Bela Vista no período da coleta de dados. Quanto ao perfil socioeconômico dos respondentes, identificou-se que destes 56 (61,5) eram do sexo feminino e 35 (38,5) eram do sexo masculino (FIGURA 1) Destes, 45,1% (41) possuía faixa etária de idade entre 31 e 45 anos, 25,3% entre 31 e 30 anos, 3,3 entre 15 e 20 anos, ressalta-se se não houveram registros de visitantes maior que 65 anos. Referente ao estado civil, 44% (41) eram solteiros, 39,6 (36) casados, 6,6 (6) possuíam união estável, 5,5 (5) divorciados. Quanto à escolaridade, identificamos que mais da metade possuíam pós-graduação 51,6% (47), e que apenas 5,5 (5) só possuíam o ensino fundamental.

**Figura 6 - Sexo dos respondentes**



Fonte: Autoria própria

Quanto à escolaridade, identifica-se que mais da metade possuíam pós-graduação 51,6% (47), e que apenas 5,5 (5) só possuíam o ensino fundamental.

Dentre as unidades federativas do Brasil, notou-se que a maioria dos turistas 31,9% eram proveniente do estado de São Paulo, 14,3% do Rio de Janeiro, 9,9% Paraná e Distrito Federal. O estudo revelou ainda, que a menor porcentagem de viajantes são do estado de origem do ponto turístico, o estado do Tocantins, 1,1%, o mesmo percentual foi identificado com turistas oriundos de outros países (Alemanha).

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo em 2019, o Brasil recebe em média de 6,6 milhões de turistas por ano. Muito embora esse quantitativo seja significativo, espera-se que esse número seja maior, havendo inclusive iniciativas do Estado para que esse número dobre, ou seja, passe para 12 milhões anualmente (OMT, 2019). Ressalta-se ainda que, o



continente sul-americano teve um crescimento médio de 6,3% no ano de 2016 e 8,4% no ano de 2017. Já individualmente, o Brasil mostrou os seguintes percentuais: em 2016 o crescimento foi de 4,5%, já em 2017 esse número caiu para somente 0,6% e no ano seguinte, em 2018, ficou ainda menor, sendo de 0,5%. Já a Argentina apresentou no ano de 2018 7,5% de crescimento e o Peru, de maneira disparada, teve um crescimento de 10%.

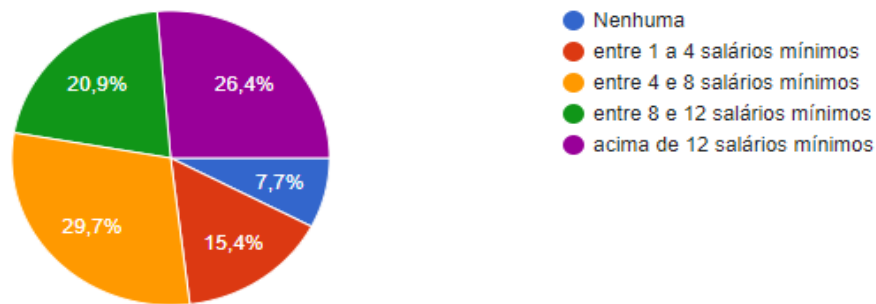
É importante destacar que segundo estudo realizado por Lohmann (2011) que investigou a inovação do turismo no Brasil, no ano de 2003 foi criada uma Política Nacional de Turismo, no qual à partir desse período, o ministério reorganizou sua estrutura e orientou seus esforços exclusivamente para o mercado internacional, desafio de cuidar da Promoção do Destino Brasil no exterior.

Algumas medidas foram tomadas nos últimos anos para aumentar o número de turistas no país, como por exemplo, no ano de 2018 quando o Estado, publicou um decreto que dispensava o visto de visita para os turistas oriundos do Japão, Austrália, Canadá e Estados Unidos. Isso fez com que o número de reservas de turistas provenientes desses países aumentasse de maneira significativa em relação às reservas feitas no mesmo período dos anos anteriores (LOHMANN, 2011). No entanto este estudo foi identificado um percentual baixo (1,1%) referente a visita de turistas no fervedouro, oriundos de outros países.

De acordo com estudo realizado por Coelho e Sakowski (2014) a dimensão do turismo no Brasil está associada ao fato de que parcela significativa da população brasileira não possui rendimento suficiente para ter acesso a este mercado, no entanto a procura pelos atrativos tem aumentando significativamente.

No que diz respeito a renda, predominantemente referiram possuíam de 4 a 8 correspondendo a 29,7% salários mínimos, 26,4 acima de 12 salários mínimos, 20,9% entre 8 e 12, 15,4% entre 1 e 4, e apenas 7,7 não referiram não tem nenhuma renda. Referente a ocupação, o estudo aponta que 35,2% são turistas vinculados a empresas privada, 18,7 empresa pública, 13,2 empresários autônomos.

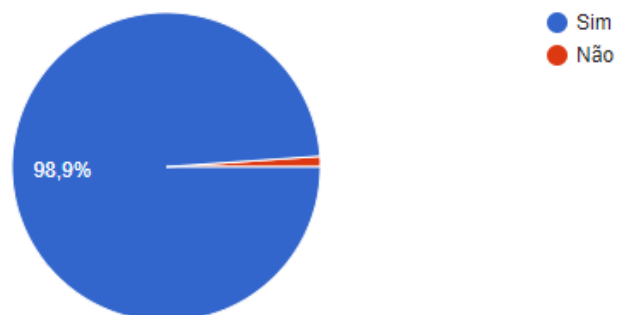
### **Figura 7 - Renda dos respondentes**



Fonte: Autoria própria

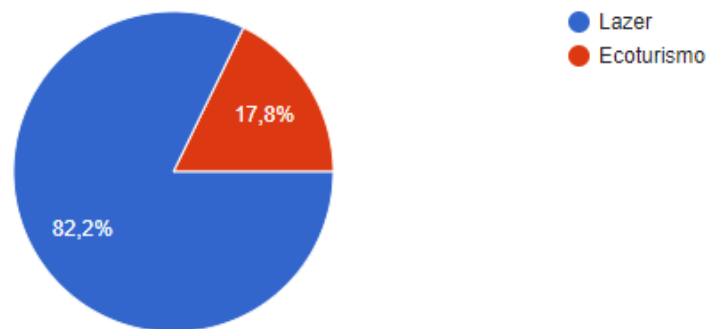
No que refere-se ao perfil da viagem, 98,9% referiram visitar pela primeira vez o Jalapão, e apenas 1,1 referiram que já estiveram no Jalapão mais de uma vez (FIGURA 8). Esses dados revelam que a região tem recebido frequentemente novos turistas. Os percentuais quanto aos meios que estes ficaram conhecendo a região, apontam ainda, que predominantemente a internet (41,8%) tem sido principal meio influenciador nas visitas a região. Em segundo lugar se encontram as indicações de amigos com 34,1%, em terceiro as redes sociais (instagram, facebook e twitter). Destaca-se que 82,2% referiram que o motivo da viagem era Lazer, e 17,2 em virtude do ecoturismo (FIGURA 9)

**Figura 8 - Primeira visita no Jalapão?**



Fonte: Autoria própria

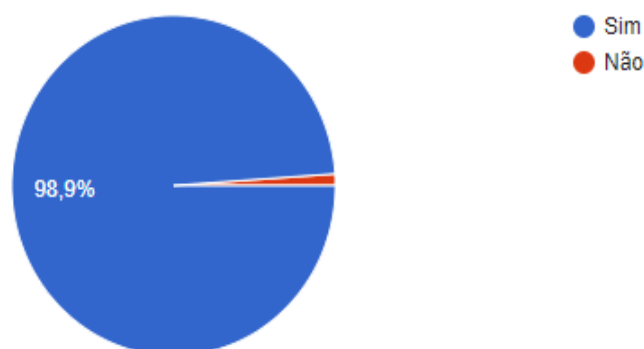
**Figura 9 - Motivo da viagem ao Jalapão**



Fonte: Autoria própria

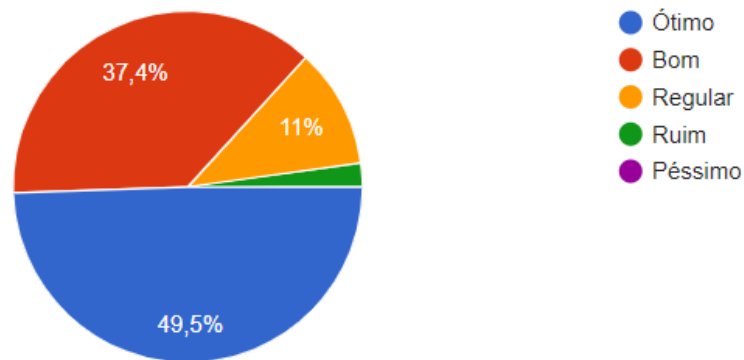
Quanto ao FV, identificou-se que 98,9% visitou pela primeira vez o FBV, e que 1,1% estava retornando a visita ao ponto turístico (FIGURA 10). Os participantes referiram ainda, que ficaram sabendo do fervedouro, por meio das agências de turismos 67%, contudo outros 20,9%, relataram que ao buscar pontos turísticos no Jalapão na internet. Segundo este estudo 5,5% foram por indicação de amigos, 1,1% agencia de turismos e/ou guia turísticos e 4,4% nas redes sociais. O número de visitantes por grupo, variaram entre grupos de 11 pessoas e 4 pessoas. Referente a avaliação do acesso ao FV, 49,5% avaliaram como ótimo, 37,4 avaliaram como bom, 11% como regular, e apenas 3,3% como ruim (FIGURA 11). No que tange a infraestrutura, mais da metade avaliaram como ótimo, o que corresponde a 54,9%, 28,6 avaliaram como regular, e 14,3 como bom, e somente 2,2 como ruim.

**Figura 10 – Primeira vez que visita o Fervedouro BV**



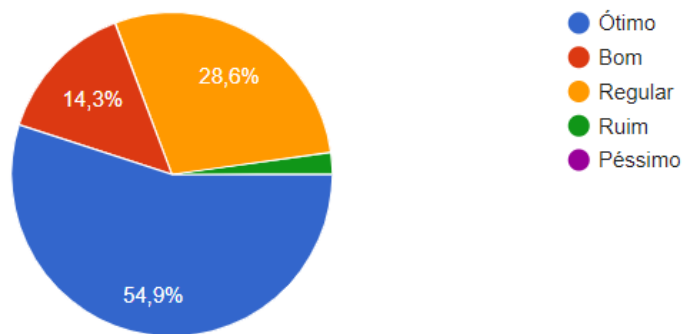
Fonte: Autoria própria

**Figura 11 – Acesso ao Fervedouro BV**



Fonte: Autoria própria

**Figura 12 - Avaliação da infraestrutura do FV**

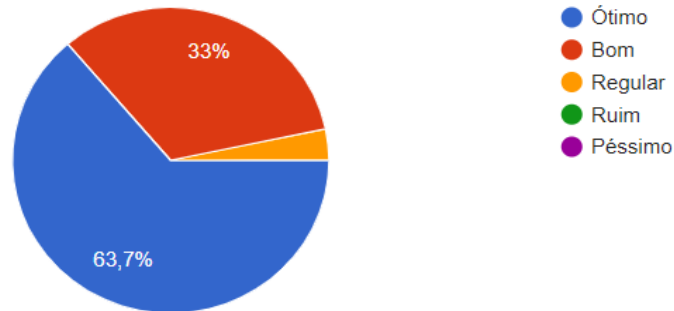


Fonte: Autoria própria

Quanto a satisfação da qualidade do atendimento no atrativo Fervedouro Bela Vista, 63,7% avaliaram como ótimo, 33,3% como bom e 3,3% como regular. Nesse item, destaca-se que não houveram avaliações de ruim ou péssimo, o que evidencia a satisfação significativa dos visitantes no que tange a qualidade do atendimento (FIGURA 13). A satisfação também foi evidenciada na avaliação da limpeza do local no qual 78% descreveram como ótimo, 14,3% como bom e 7,7% como regular. Referente ao restaurante do FV 60,4% avaliaram como ótimo

e 35,2% como bom, a avaliação como regular ficou com apenas 3,3%, sendo considerando baixa quando comparado com as avaliações que julgaram como ótima.

**Figura 13 - Avaliação da qualidade do atendimento no Fervedouro BV**



Fonte: Autoria própria

Com intuito de identificar pontos de melhoria quanto aos serviços ofertados no Fervedouro BV, foram investigados também no instrumento de coleta de dados: I. Quais são os serviços que poderiam ser oferecidos pelo atrativo nos quais os respondentes gostariam de usufruir, assim como II. Quais propostas de melhorias estes sugerem. Entre as repostas obtidas no itens I e II, foram: Redes para descanso, variedade de cardápio no restaurante, venda de artesanato, bebidas diferentes (Coquetéis), área de socialização, sobremesas, óculos de mergulhos, melhor iluminação, mais tempo no fervedouro (30 minutos), serviços de massagem e aulas coletivas para hóspedes como yoga.

Segundo estudo realizado por Gongo (2015), ainda faz-se necessário, a realização de mais pesquisas científicas que vise identificar a partir da ótica dos turistas, os pontos de melhorias dos pontos turísticos brasileiro, a autora destaca ainda que a queda da procura de viajantes aos pontos turístico no país se dá, pela baixa infraestrutura oferecidas nos diferentes pontos espalhados pelas capitais brasileiras.

## 5 CONCLUSÃO

No geral, o turista que visita a região apresenta um perfil com alta renda e alta escolaridade o que gera uma demanda por serviços e produtos diferenciados. E como a satisfação dos usuários ficou em sua maioria entre bom (49,5%) e ótimo (37,4%) conclui-se que a organização do fervedouro tem agradado ao público.

Dentre as unidades federativas do Brasil, notou-se que a maioria dos turistas respondentes eram proveniente do estado de São Paulo (31,9%), seguido do Rio de Janeiro (14,3%), e que existe uma baixa procura de tocaninenses e turistas oriundos de outros países.

No que se refere ao perfil da viagem, 98,9% referiram visitar pela primeira vez o Jalapão, e apenas 1,1% referiram que já estiveram no Jalapão mais de uma vez. Esses dados revelam que a região tem recebido frequentemente novos turistas.

Os fatos que contribuíram para uma maior satisfação dos turistas foram a organização do restaurante, o fácil acesso ao fervedouro e a limpeza do local.

Em relação aos aspectos que precisam ser melhorados, foram apontados os seguintes: redes para descanso, variedade de cardápio no restaurante, venda de artesanato, bebidas diferentes (Coquetéis), área de socialização, sobremesas, óculos de mergulhos, melhor iluminação, mais tempo no fervedouro (30 minutos), serviços de massagem e aulas coletivas para hóspedes como yoga.

A realização deste estudo configurou-se em fator indispensável para qualificar o atendimento e serviços ofertados no fervedouro, ajudando identificar as lacunas.

Tão importante quanto saber a contribuição do turismo na geração de economia, é conhecer a satisfação dos clientes quanto as mesmo. Este tipo de informação, além de enriquecer a compreensão dos aspectos que precisa de melhorias nas atividade turísticas no nível local, uma vez que contribui para diagnosticar seus limites e desafios. Este estudo revela ainda que são poucos os estudos que abordam e colocam como eixo central do turismo e mostram a satisfação quanto a organização dos atrativos turísticos no estado do Tocantins, e que se faz necessário a realização de novos estudos que evidencie a satisfação e organização dos atrativos do jalapão, assim como do estado do Tocantins.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: 2010.

BESSERMAM, S. A Lacuna das Informações Ambientais. In: TRIGUEIRO, A. **Meio ambiente no século 21: 21 especialistas falam da questão ambiental nas suas áreas de conhecimento**. 4ª. ed. Campinas-SP, 2005.

BRASIL. Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA). **Áreas de Preservação**, 2010 Disponível em: [www.ibama.gov.br/areastematicas-qa/remediadores](http://www.ibama.gov.br/areastematicas-qa/remediadores). Acesso em 14 out. 2019.

BRASIL. Ministério da Agricultura (MA). **Cartilha do Código Florestal: entenda o que está em jogo com reforma da nossa legislação ambiental**, 2011. Disponível em: [http://www.agricultura.gov.br/arq\\_editor/file/camaras\\_setoriais/Hortalicas/26RO/cartilhaCF.pdf](http://www.agricultura.gov.br/arq_editor/file/camaras_setoriais/Hortalicas/26RO/cartilhaCF.pdf). Acesso em 14 out. 2019.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente (MMA). **O Bioma Cerrado**. 2017. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/biomas/cerrado>. Acesso em 14 out. 2020.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente (MMA) Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. **Plano de Manejos de Conservação do Parque Estadual do Jalapão**. 2018. Disponível em: <http://www.icmbio.gov.br/portal/unidadesdeconservacao/planos-de-manejo>. Acesso em 14 out. 2020.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo de negócios e eventos: orientações básicas**. Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação Geral de Segmentação. Brasília: Ministério do Turismo, 2019.

BRASIL. Ministério da Agricultura (MA). **Cartilha do Código Florestal: entenda o que está em jogo com reforma da nossa legislação ambiental, 2011**. Disponível em: [http://www.agricultura.gov.br/arq\\_editor/file/camaras\\_setoriais/Hortalicas/26RO/cartilhaCF.pdf](http://www.agricultura.gov.br/arq_editor/file/camaras_setoriais/Hortalicas/26RO/cartilhaCF.pdf) Acesso em 06 de out de 2019.

CARMIGNOTTO, A. P. **Mamíferos não voadores (Mammalia) da Estação Ecológica Serra Geral do Tocantins**. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1676-06032011000100029>. Acesso em: 09 out 2020.

CASTELLO, L. Environmental psychology and environmental policy: strategies for the construction of the future. **Revista de Psicologia USP**, v.16, n.1-2, p.223-236, 2005.

CASTRO. **O lugar do turismo na Ciência Geográfica.** Contribuições teóricas metodológicas à ação educativa. 2006. Departamento de Geografia e Turismo da Universidade de São Paulo.

COSTA, P. C. **Unidades de Conservação:** Matéria-prima do Ecoturismo. São Paulo; Aleph, 2002 – (Série Turismo). DIAS, Reinaldo. Turismo sustentável e meio ambiente. 1. Ed. São Paulo; Atlas, 2007.

DITARANTO, J. **Um paraíso no Brasil que (talvez) você ainda não conheça.** National Geographic Brasil: 2020. Disponível: <https://www.nationalgeographicbrasil.com/viagem-e-aventura/2020/12/um-paraíso-no-brasil-que-talvez-voce-ainda-nao-conhece>. Acesso em 12 fev 2021.

EMBRATUR. **Ecoturismo** – uma atividade que deve implementar o desenvolvimento sustentável. 2006. Disponível em: <http://www.artigos.com/artigos/sociais/turismo/ecoturismo-%96-uma-atividade-que- deveimplementar-o-desenvolvimento-sustentavel-1005/artigo/>. Acesso em 05 out. 2019.

GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social; 5ª ed. Editora Atlas, Campos Elísios, São Paulo, 1999, 206 p. LEMOS, L. de. **O valor turístico na economia da sustentabilidade.** São Paulo; Aleph, 2005 – Série Turismo.

GOOGLE. **São Félix do Tocantins.** Disponível em: <https://www.google.com/maps/place/S%C3%A3o+F%C3%A9lix+do+Tocantins,+TO,+7760-5-000/@-10.1700707,-46.6610317,16z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x9331c5ddd8d2ed83:0xe626fc174abd7f0d!8m2!3d-10.1697094!4d-46.6595846>. Acesso em: 24 out 2020.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Brasília. **Censo 2010.** Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/>. Acesso em 06 out 2020.

IGNARRA, L. F. **Fundamentos do turismo.** Editora Pioneira: 1999.

IRVING, M.A., AZEVEDO, J. **Turismo:** o desafio da sustentabilidade. São Paulo: Futura, 2002.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo:** para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2003

LEIPER, N. The waste of tourism. **Annals of Tourism Research.** v. 24, 1997, p. 736-739 Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)82461-9](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)82461-9). Acesso em: 04 mai 2020.

LIMA, Maria Lúcia C. (Eco)turismo em unidades de conservação. In: RODRIGUES, Adyr B. (Org.) **Ecoturismo no Brasil: possibilidades e limites.** São Paulo: Contexto, 2003. p. 71-87.

LINDBERG, K. HAWKINS, D. **Ecoturismo: um guia para planejadores e gerentes.** North Bennington, VT (EUA) The Ecotourism Society: 1999.



- LOHMANN, P. A inovação do turismo no Brasil: os desafios na construção de sua trajetória. **Observatório de Inovação do Turismo** - Revista Acadêmica Vol. VII, nº2, Rio de Janeiro, ABR. 2012 Vol. VII, nº2, Rio de Janeiro, ABR. 2012.
- MACHADO, D. C. **Turismo de eventos culturais**: análise dos impactos econômicos do Evento “A república em Laguna”. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2005. 100f. (Bacharelado em Administração).
- MARTINS, R. **Jalapão: um paraíso no Tocantins**. 2017. Disponível em: <https://territorios.com.br/jalapao-paraíso-no-tocantins/>. Acesso em: 15 out 2020.
- MATHIESON, A., WALL, G. **Tourism: Economic Physical and Social Impacts**. London: Longman, 1982.
- MIDDLETON, V.; HAWKINS, R. **Sustainable Tourism: A Marketing Perspective** Routledge: 1998.
- MOURÃO, Roberto M. F. **Manual de melhores práticas para o ecoturismo**. Rio de Janeiro: Funbio; Instituto Ecobrasil, Programa MPE, 2004. OMT, (Organização Mundial do Turismo). Revista Turismo. Disponível em: <http://www.revistaturismo.com.br/artigos/valortur.html>. Acesso em: 05 out. 2009.
- MOWFORTH, M.; MUNT, I. **Turismo e Sustentabilidade**. Londres: Routledge, 2003.
- PRODANOV, C. C., FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale. 2013.
- RUSCHMANN, D. **Turismo no Brasil**. Análise e Tendências. São Paulo: Manole, 2002.
- SEPLAN. Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente do Tocantins. **Diagnóstico do sistema de licenciamento ambiental do estado do Tocantins. Secretaria do Planejamento e Meio Ambiente / Instituto de Natureza do Tocantins – NATURATINS**. Palmas: SEPLAN, 2000.
- SHARPLEY, R. **Tourism and sustainable development**: exploring the theoretical divide. Journal of sustainable tourism: 2000, p.1-19.
- VIGNATI, F. **Gestão de destinos turísticos**: como atrair pessoas para pólos, cidades e países. Rio de Janeiro: Ed. Senac Rio, 2008.
- VON-BEHR, M. **Jalapão - Sertão das Águas**. 2004. Juiz de Fora-MG: Editora Somos.
- THEOBALD, William F. (Org.). **Turismo global**. Tradução: Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino e João Ricardo Barros Penteadó. 2. Ed. São Paulo: SENAC, 2002

TOCANTINS. **Plano de Marketing Turístico Estratégico e Operacional dos Polos do Cantão, Jalapão e Palmas**: Versão final Polo Turístico do Jalapão. 2015 Disponível em: <https://central3.to.gov.br/arquivo/318580/>. Acesso em: 05 out 2019.

TOCANTINS. **Turismo Tocantins**. 2020. Disponível em: <https://turismo.to.gov.br/1-4-mateiros>. Acesso em: 06 out 2020.

WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). **Annual report 2011**. Disponível em: [http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/annual\\_report\\_2011.pdf](http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/annual_report_2011.pdf) Acesso em 09 out 2020.

WTO – World Tourism Organization. **Davos Declaration: Climate change and Tourism – Responding to global challenges**. 2004. Disponível em: <http://www.unwto.org/media/news/en/features>. Acesso em: 25 out. 2020.

## APÊNDICE A

### ROTEIRO PARA COLETA DE DADOS NO FERVEDOURO BELA VISTA

#### I. Perfil socioeconômico

1. Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

2. Estado civil: ( ) Solteiro ( ) Casado ( ) Separado ( ) Divorciado ( ) União estável

( ) Outro

3. Faixa etária: ( ) 15-20 ( ) 21-30 ( ) 31-45 ( ) 46-65 ( ) Acima de 65

4. Escolaridade: ( ) Fundamental (1ª a 8ª série) ( ) Médio (2º grau) ( ) Superior completo  
( ) Superior incompleto ( ) Pós-graduado

5. Qual o seu Estado de residência? ( ) AC ( ) AL ( ) AM ( ) AP ( ) BA ( ) DF ( ) CE ( ) ES ( ) GO ( ) MA ( ) MG ( ) MS ( ) MT ( ) PA ( ) PB ( ) PE ( ) PI ( ) PR

( ) RJ ( ) RN ( ) RO ( ) RR ( ) RS ( ) SC ( ) SE ( ) SP ( ) TO

Reside em outro país. ( ) Sim ( ) Não Qual?: \_\_\_\_\_

6. Qual sua a renda?: ( ) Nenhuma ( ) entre 1 a 4 salários mínimos ( ) entre 4 e 8 salários mínimos ( ) entre 8 e 12 salários mínimos ( ) Acima de 12 salários mínimos

7. Ocupação: ( ) Empresa privada ( ) Empresa público ( ) Profissional liberal ( )

Empresário ( ) Aposentado ( ) Outros \_\_\_\_\_

#### II. Perfil da viagem

8. É primeira vez que vem ao Jalapão?: ( ) Sim ( ) Não Se não, quantas vezes ( )

9. Como ficou conhecendo o Jalapão?: ( ) Internet ( ) Agência de Turismo ( ) Indicação de amigos ( ) Redes sociais ( ) Outros: \_\_\_\_\_

10. Motivo da viagem: ( ) Lazer ( ) Ecoturismo

11. Qual o meio de transporte que utilizou? ( ) Carro alugado ( ) Carro próprio ( ) Van

( ) Veículo institucional ( ) Outros: \_\_\_\_\_

#### III. Fervedouro Bela Vista

12. É a sua primeira visita ao Fervedouro Bela Vista?:  Sim  Não Se não, quantas vezes? \_\_\_\_\_

13. Como ficou sabendo do Fervedouro Bela Vista?:  Internet  Agência de Turismo  Indicação de amigos  Redes sociais  Outros: \_\_\_\_\_

14. Quem lhe acompanha na viagem?  filhos  cônjuge  outros familiares  colegas de trabalho  amigos  sozinho

Nº de pessoas do grupo (incluindo você) \_\_\_\_\_

#### IV. Avaliação da infra-estrutura e serviços do Fervedouro Bela Vista

15. Acesso ao atrativo:  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

16. Sinalização até o atrativo:  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

17. Qualidade da infra-estrutura do Fervedouro Bela Vista:  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

18. Qualidade da infra-estrutura de acomodação do Fervedouro Bela Vista:  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

19. Qualidade da infra-estrutura do restaurante do Fervedouro Bela Vista:  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

#### V. Avaliação da satisfação no atendimento

20. Satisfação quanto qualidade do atendimento no atrativo Fervedouro Bela Vista:

Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

21. Satisfação quanto à limpeza do atrativo e pousada Fervedouro Bela Vista:  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

22. Satisfação quanto à área de lazer do atrativo:  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

23. Satisfação quanto a qualidade do atendimento no restaurante do Fervedouro Bela Vista:

Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

#### VI. Propostas de melhorias

24. Quais são os serviços que poderiam ser oferecidos pelo atrativo que você gostaria de usufruir? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. Quais propostas de melhorias você sugere para a Pousada Fervedouro Bela Vista? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## APÊNDICE B

### SATISFAÇÃO DOS CLIENTES QUANTO A ORGANIZAÇÃO DO ATRATIVO TURÍSTICO FERVEDOURO BELA VISTA DO JALAPÃO

Luan Rodrigues Rocha Xavier

#### RESUMO

O estado do Tocantins dispõe de vastos ambientes naturais de imensa relevância ambiental e social, como por exemplo: a maior ilha fluvial do mundo, chamada de Ilha do Bananal; o local de transição entre Cerrado e Amazônia, conhecido como o Cantão; e não menos importante, a região do Jalapão, no qual é formado por 10 municípios. Este trabalho teve como objetivo apurar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atrativo turístico Fervedouro Bela Vista, localizado no município de São Félix-TO, cidade que faz parte da região do Jalapão. A metodologia adotada fundamentou-se numa avaliação qualitativa, a partir de entrevistas realizadas aos turistas que visitaram o Fervedouro Bela Vista entre os meses de janeiro e março de 2020. Foi possível perceber através do estudo que, os turistas estão satisfeitos quanto a organização do Fervedouro Bela Vista

**Palavras-Chave:** turismo, Jalapão, São Félix-TO, fervedouro.

#### ABSTRACT

The state of Tocantins has vast natural environments of immense environmental and social relevance, for example: the largest river island in the world, called Bananal Island; the transition place between Cerrado and Amazon, known as Cantão; and not least, the Jalapão region, which is formed by 10 municipalities. This work aimed to ascertain the users' level of satisfaction with the Fervedouro Bela Vista tourist attraction, located in the municipality of São Felix-TO, a city that is part of the Jalapão region. The methodology adopted was based on a qualitative evaluation, from interviews conducted with tourists who visited the Fervedouro Bela Vista between the months of January and March 2020. It was possible to notice through this study that tourists are satisfied with the organization of Fervedouro Bela Vista.

**Keywords:** tourism, Jalapão, São Félix-TO, fervedouro.

## 1 INTRODUÇÃO

O estado Tocantins, situado na região norte do Brasil, é considerado o mais novo a federação brasileira. O mesmo é marcado por mais de 300 anos de ocupação, da exploração do ouro ao capim dourado. O Tocantins tem seus pontos turísticos do qual revelam uma outra riqueza na região norte que é marcada pela história e aventura (BRASIL, 2017).

A suntuosa natureza do estado que faz margem com as regiões nordeste e o centro-oeste, no coração do Brasil. Contornado pelos rios Araguaia e Tocantins, em sua inteira extensão, o

estado do Tocantins dispõe de vastos ambientes naturais de imensa relevância ambiental e social, como por exemplo a maior ilha fluvial do mundo, chamada de Ilha do Bananal; o local de transição entre Cerrado e Amazônia, conhecido como o Cantão; e não menos importante, a região do Jalapão, no qual é formado por 10 municípios. Assim, conhecido também como o “deserto das águas” em virtude do ecossistema característico de savana, porém com vastos recursos hídricos e atrativos naturais que encantam os turistas (BRASIL, 2018; SEPLAN, 2000).

O arcabouço paisagístico do Jalapão é o que o diferencia dos outros atrativos turísticos que integram os roteiros turísticos do Tocantins. Uns dos principais atrativos são as Dunas localizada na Serra do Espírito Santo, a Cachoeira da Velha no qual pertence ao Estado do Tocantins e a Cachoeira da Formiga (TOCANTINS, 2019). Os admiradores do turismo de aventura encontram na região do Jalapão a ambiência perfeita para a prática de turismo radical, entre elas, *rafting*, *bóia cross*, *trekking* e *mountain bike*.

Outro atrativo é o Fervedouro, no qual é uma nascente afluyente do córrego Formiga, um poço formado por águas cristalinas com cerca de seis metros de diâmetro, no qual a partir de gases imersos que surgem das águas e impossibilita que as pessoas afundem, este fenômeno é conhecido como ressurgência das águas, o que torna tão atrativo as águas cristalinas do Fervedouro Bela Vista (TOCANTINS, 2019).

A satisfação dos atrativos turísticos no Jalapão é um tema relevante, dado a necessidade de contar com dados reais sobre a satisfação dos clientes no que tange aos serviços oferecidos. Poderá sugerir ainda como base para a estrutura de políticas pública a abordagem na região, pois ainda está em processo de adequação, em busca do desenvolvimento e melhores oportunidades.

Diante do exposto, a intenção desta pesquisa é analisar a satisfação dos usuários do Fervedouro Bela Vista quando a satisfação dos serviços oferecidos no local.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 JALAPÃO**

A Região do Jalapão está localizado na parte leste do estado do Tocantins, próximo aos estados da Bahia, Piauí e Maranhão. O Estado do Tocantins está localizado na região norte do Brasil, em uma zona de transição entre grandes ecossistemas: a Amazônia, o Cerrado, a Caatinga e o Pantanal (SEPLAN, 2008).

Precipuaente, a região do Jalapão possui área de 43.881,14 km<sup>2</sup>, englobando 10 municípios agregados no bioma cerrado. Para a finalidade do Projeto Corredor Ecológico da Região do Jalapão ficou determinada uma Área Alvo, no qual serão realizados pesquisas para conceber o potencial socioeconômico e ambiental da região (SEPLAN, 2008).

A Área Alvo abrange 19 municípios entre os Estados da Bahia, Maranhão, Piauí e Tocantins, perfazendo uma área total de 81.546,93km<sup>2</sup>, conforme a lista a seguir:

- 3 município na Bahia: Formosa do Rio Preto, Santa Rita de Cássia e Mansidão;
- 1 município no Maranhão: Alto Parnaíba;
- 5 municípios no Piauí: Barreiras do Piauí, Corrente, Gilbués, Santa Filomena e São Gonçalo da Gurguéia;
- 10 municípios no Tocantins: Almas, Lagoa do Tocantins, Lizarda, Mateiros, Novo Acordo, Ponte Alta do Tocantins, Rio da Conceição, Rio Sono, Santa Tereza do Tocantins e São Félix do Tocantins.

No Estado existem onze Unidades de Conservação (UC) federais, nos quais são administradas pelo Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais (IBAMA), que são a Área de Proteção Ambiental (APA) Meandros do Rio Araguaia, APA Serra da Tabatinga, Reserva Extrativista (RESEX) do Extremo Norte Estado do Tocantins, Parque Nacional (PARNA) do Araguaia, Parque Nacional das Nascentes do Rio Parnaíba, Estação Ecológica (ESEC) Serra Geral do Tocantins e cinco Reservas Particulares de Patrimônio Natural (RPPN). (NATURATINS, 2008)

O Tocantins possui, ainda, mais treze Unidades de Conservação administradas pelo Instituto Natureza do Tocantins (NATURATINS), que são a APA das Nascentes de Araguaína, APA Foz do Rio Santa Tereza, APA Ilha do Bananal/Cantão, APA Jalapão, APA Lago de Peixe/Angical, APA Serra do Lajeado, APA Lago de Palmas, APA Lago de Santa Isabel, APA Lago de São Salvador do Tocantins, Paranã e Palmeirópolis, Monumento Natural das Árvores Fossilizadas do Estado do Tocantins, Parque Estadual do Cantão, Parque Estadual do Lajeado e Parque Estadual do Jalapão (NATURATINS, 2008).

Toda a região do Jalapão dispõe de quatro tipos de paisagens, os quais são o platô, que são observadas as serras tipo mesa, e a fauna de grande porte é mais bem visualizada devido à vegetação tipo campo sujo e campo limpo; as encostas, os declives das vertentes são maiores e os solos mais rasos, apresentando afloramentos rochosos e com muitas nascentes como as dos rios Parnaíba, dos afluentes do Rio São Francisco e do Tocantins (SEPLAN, 2000).

A nudação ininterrupta, acrescido de um processo geológico de anos, pertinente ao neossolo quartzarênico, provoca a modelagem do Jalapão. Tem-se ainda as paisagens de



planícies, que são áreas planas e baixas, a vegetação é moderadamente aberta e as veredas são áreas úmidas e propensas a inundações, geralmente com a existência da palmeira buriti (*Mauritia flexuosa*), sendo nas veredas que a população local faz o extrativismo do capim dourado (VON-BEHR, 2004), tradicional matéria prima do artesanato local.

O clima da região é caracterizado por dois períodos contrastantes. O primeiro, chuvoso, vai de outubro a abril e o segundo, seco, compreende os demais meses. O Jalapão se localiza em uma faixa de transição das áreas menos chuvosas do nordeste semi-árido para as mais chuvosas do centro-oeste do Brasil (BEHR, 2002; VON-BEHR, 2004).

Sobre os recursos hídricos, a região é atravessada por diversas sub-bacias. A bacia do rio do Sono, incluindo as sub-bacias dos rios Perdida, das Balsas e do rio Manuel Alves da Natividade, distribuem-se territorialmente pela porção leste do Estado do Tocantins e a região do Jalapão. A área comporta boa parte das nascentes dos principais tributários do rio Tocantins, que aumentam o caudal do mesmo, alimentando o sistema hídrico do médio e baixo Tocantins (SEPLAN, 2003).

Segundo Carmignotto (2007), que tomou os mamíferos para servir de exemplo, a região representa um importante patrimônio ecológico, pois, além de manter populações daquela classe de médio e grande porte, também possui populações de mamíferos de pequeno porte com padrões distintos e distribuição geográfica restrita. Ainda apresenta rica biodiversidade, uma vez que possui espécies raras, endêmicas e algumas em extinção, como, por exemplo, o lobo-guará (*Chrysocyon brachyurus*), onça-pintada (*Panthera onça*) e o Tamanduá-Bandeira (*Myrmecophaga tridactyla*).

Segundo dados do Plano de Manejo do PEJ (2003), a região do Jalapão possui baixa densidade demográfica (0,7 habitantes/km<sup>2</sup>), sendo que 57% dos habitantes residem na zona rural da região. Von Behr (2004) destaca que o povoamento da região iniciou-se pelos migrantes nordestinos e por vaqueiros que transportavam gado do Rio São Francisco para o Rio Tocantins.

## 2.2 SÃO FÉLIX

O município de São Félix do Tocantins (Figura 1) está localizado a 263 km de Palmas, capital do Tocantins, situando-se na Área-Programa Leste do estado. Pertence ao Pólo Ecoturístico do Jalapão e faz parte da Região Administrativa XII do Estado. Geograficamente é o mais central do Jalapão, limitando-se ao Norte com o município de Lizarda, ao Sul com Mateiros, a Oeste com Novo Acordo e a leste com o Estado do Maranhão (IBGE, 2019).

O povoamento do município iniciou com migrantes nordestinos vindos principalmente do Piauí, Maranhão e Bahia, surgindo como arraial em 1736, por obra e coragem do Sr. Carlos Marinho (comerciante) e como representante das pioneiras da região; a Sra. Marcelina Neves da Cunha, falecida no dia 03 de agosto de 2007 (IBGE, 2019)

São Félix foi emancipado no dia 20 de fevereiro de 1991, pela Lei Estadual 251, tendo como 1ª Prefeita a Sra. Maria Nazaré Chaves dos Santos, que administrou no período de 1993 a 1996. A cidade é claramente dividida em duas partes, separadas pelo Ribeirão São Félix.

Destaca-se como área de lazer a Praia do Alecrim e a Praia Rica que ficam às margens do Rio Soninho (Sono); a Cachoeira da Jalapinha; Praia do Arapuá; Encontro do Rio Sono com o Rio Novo; o Fervedouro do Alecrim; poços de água morna e borbulhante em decorrência das nascentes que brotam da areia, localizado nas proximidades da sede municipal, conhecido como fervedouro.

Recentemente foram mapeados mais dois fervedouros na zona rural, um deste é o Fervedouro Bela Vista situado a III km de São Félix. O município tem como Padroeira Nossa Senhora Imaculada Conceição, a qual é homenageada no dia 08 de dezembro ocasião que ocorrem os festejos na cidade, dias 29/11 a 08/12.

No artesanato destaca-se o Capim Dourado, matéria prima retirada nas veredas do município, uma vez ao ano da qual fazem bolsas, chapéus, cintos, jogos americanos (sous-plat), tiaras, mandalas, caixas, etc.

Segundo o censo de 2010 do IBGE, a população residente no município é 143 pessoas, ocupando o 137 lugar quando comparados a outros municípios do estado.

## 2.3 FERVEDOURO

Fervedouro é o nome intitulado às nascentes de água de rios subterrâneos. No parque estadual do Jalapão, situada no estado do Tocantins, no qual encontram-se diversos desses

fervedouros, tornando uma das principais e maiores atrações dessa região (DITARANTO, 2020).

O que difere o fervedouro de uma nascente de água doce comum é que nesse caso, a água proveniente do rio subterrâneo passa pelo fenômeno de ressurgência, no qual o próprio lençol freático da região exerce uma alta pressão empurrando a água e qualquer objeto (incluindo os banhistas) para cima. Esse fenômeno se dá, pois abaixo do lençol freático há uma rocha impermeável, o que faz a água ter muito mais pressão para cima, formando essas piscinas maravilhosas, por isso é impossível afundar num fervedouro (DITARANTO, 2020).

A pressão da água é tão grande que o solo e rochas da base viram uma areia finíssima, de cor clara, o que faz a cor dos fervedouros do Jalapão chamarem ainda mais atenção pela sua beleza. Por serem “áreas de escape” de lençóis freáticos, cada fervedouro tem diferentes profundidades, com alguns chegando até 75m (DITARANTO, 2020).

Salienta-se ainda, o fato curioso para se observar é que em volta de todo fervedouro do Jalapão há geralmente um Buriti, uma árvore que absorve muita água das profundezas. Outra planta comum de encontrar ao redor dos fervedouros, são bananeiras, o que permite os fervedouros da região ficarem ainda mais bonitos.

### 2.3.1 Fervedouro Bela Vista

Situado 3 km do município de São Félix, a nascente do Fervedouro intitulado de “Bela Vista” foi descoberta no final ano 2012, às terras no qual este se encontra é propriedade particular do Senhor Gecimar da Silva Xavier e da Senhora Imelda Rodrigues Rocha Xavier, que os adquiriu com objetivo de investir em agricultura familiar, no qual após suspeitarem e constatarem que a nascente de água cristalina se tratava de um novo fervedouro na região do Jalapão, decidiram investir no turismo, e iniciaram o processo de limpeza e retirada da vegetação que recobria a nascente, que durou em média 1 ano.

Inaugurado em janeiro de 2014, o Fervedouro Bela Vista (Figura 1) dispões 16m de diâmetro e 75m de profundidade, sendo considerado o maior, mais bonito do Jalapão e bem mais visitado da região, recebendo em média dois mil e quinhentos turistas por mês.

O Fervedouro Bela Vista dispões ainda de infra-estrutura para alimentação, contando com um restaurante, e pousada com capacidade máxima de até 52 pessoas, organizadas por 14 chalés individuais, com capacidade de até 4 pessoas por acomodação, contendo banheiro, frigobar, ar condicionada, televisão e WiFi.

Para o público adepto ao acampamento, no local do fervedouro possui ainda 50m<sup>2</sup> de área disponíveis para o camping, e banheiros externos atendendo assim os diferentes públicos que visitam a região.

Objetivando possibilitar maior conforto aos visitantes, desde a inauguração, os proprietários vem investindo constantemente na infraestrutura do local onde é localizado o fervedouro, o mais recente investimento para o ano de 2020, é uma área de lazer estruturada com piscina.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 TIPO DA PESQUISA**

Para responder ao objetivo geral - analisar o nível de satisfação dos usuários do fervedouro Bela Vista em relação aos serviços prestados - e aos objetivos específicos foi realizada pesquisa descritiva e exploratória, de abordagem qualitativa, por meio de aplicação de questionário aos turistas que visitarem o fervedouro “Bela Vista”, localizado no município de São Félix, na região do Jalapão, no estado do Tocantins.

#### **3.2 ABORDAGEM DO ESTUDO**

Há a abordagem de pesquisa qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa “o ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados”. Em contra ponto, a abordagem quantitativa é utilizada “recursos e técnicas de estatísticas, procurando traduzir em números os conhecimentos gerados pelo pesquisador” (PRODANOV; FREITAS, 2013 p. 128). Com isso, para o alcance dos objetivos do estudo, realizou-se uma pesquisa qualitativa.

#### **3.3 AMOSTRA**

Nessa pesquisa foram pesquisados os turistas que visitarem o FBV no município de São Félix, TO, Brasil. A escolha do referido ponto turístico se deu pelo fato deste ser considerado

o maior ferredouro do Jalapão, sendo que existem catalogados na região cerca de 11 ferredouros. A partir dos resultados encontrados nesta pesquisa, poderão ser sugeridas ao proprietário do ponto turístico, intervenções que possam melhorar os serviços prestados no FBV, ampliando assim satisfação dos clientes, assim como identificar no período da coleta uma média de quantos visitantes o FBV recebe.

### 3.4 PERÍODO E PROCEDIMENTO PARA COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados nos meses de janeiro a março de 2020, em duas etapas, conforme se segue:

- **Etapa 01:** nos meses de janeiro a março de 2020 foram realizadas visitas à FBV para coletar os dados que constam no instrumento de coleta de dados (APÊNDICE A);
- **Etapa 02:** no mês de maio de 2020 foram realizadas visitas à FBV para, após a tabulação dos dados, para propor sugestões de melhorias que possam contribuir para ampliar a satisfação dos turistas quanto aos serviços prestados no FBV.

Nessa pesquisa foram pesquisados os turistas que visitarem o FBV no município de São Félix, TO, Brasil.

A escolha do referido ponto turístico se deu pelo fato deste ser considerado o maior ferredouro do Jalapão, sendo que existem catalogados na região cerca de 11 ferredouros. A partir dos resultados encontrados nesta pesquisa, poderão ser sugeridas ao proprietário do ponto turístico, intervenções que possam melhorar os serviços prestados no FBV, ampliando assim satisfação dos clientes, assim como identificar no período da coleta uma média de quantos visitantes o FBV recebe.

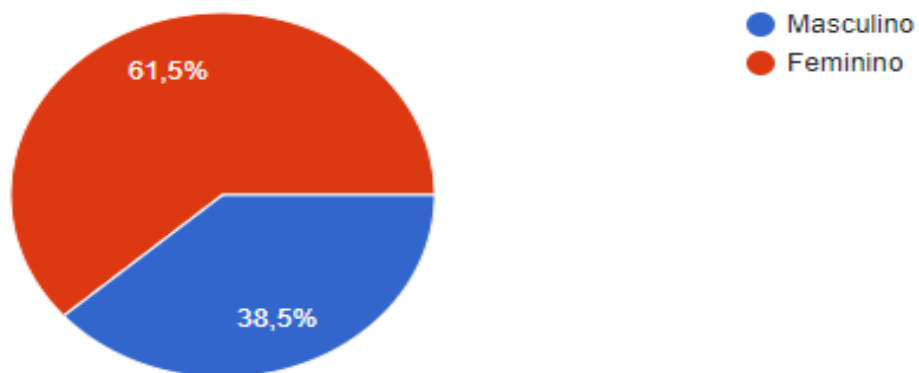
Foram convidados para participar dessa pesquisa, turistas com idade entre 18 e 65 anos, que visitarem o FBV durante o período de coleta de dados.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O universo deste estudo foi composto por 91 entrevistas realizadas aos visitantes e turistas que visitaram o Ferredouro Bela Vista no período da coleta de dados. Quanto ao perfil socioeconômico dos pesquisados, identificou-se que destes 56 (61,5) eram do sexo feminino e 35 (38,5) eram do sexo masculino (FIGURA 1) Destes, 45,1% (41) possuía faixa etária de idade

entre 31 e 45 anos, 25,3% entre 31 e 30 anos, 3,3 entre 15 e 20 anos, ressalta-se se não houveram registros de visitantes maior que 65 anos. Referente ao estado civil, 44% (41) eram solteiros, 39,6 (36) casados, 6,6 (6) possuíam união estável, 5,5 (5) divorciados. Quanto à escolaridade, identificamos que mais da metade possuíam pós-graduação 51,6% (47), e que apenas 5,5 (5) só possuíam o ensino fundamental.

**Figura 1 - Sexo dos pesquisados**



Fonte: Autoria própria

Quanto à escolaridade, identificamos que mais da metade possuíam pós-graduação 51,6% (47), e que apenas 5,5 (5) só possuíam o ensino fundamental.

Dentre as unidades federativas do Brasil, notou-se que a maioria dos turistas 31,9% eram proveniente do estado de São Paulo, 14,3% do Rio de Janeiro, 9,9% Paraná e Distrito Federal. O estudo revelou ainda, que a menor porcentagem de viajantes são do estado de origem do ponto turístico, o estado do Tocantins, 1,1%, o mesmo percentual foi identificado com turistas oriundos de outros países (Alemanha).

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo em 2019, o Brasil recebe em média de 6,6 milhões de turistas por ano. Muito embora esse quantitativo seja significativo, espera-se que esse número seja maior, havendo inclusive iniciativas do Estado para que esse número dobre, ou seja, passe para 12 milhões anualmente (OMT, 2019). Ressalta-se ainda que, o continente sul-americano teve um crescimento médio de 6,3% no ano de 2016 e 8,4% no ano de 2017. Já individualmente, o Brasil mostrou os seguintes percentuais: em 2016 o crescimento foi de 4,5%, já em 2017 esse número caiu para somente 0,6% e no ano seguinte, em 2018, ficou ainda menor, sendo de 0,5%. Já a Argentina apresentou no ano de 2018 7,5% de crescimento e o Peru, de maneira disparada, teve um crescimento de 10%.

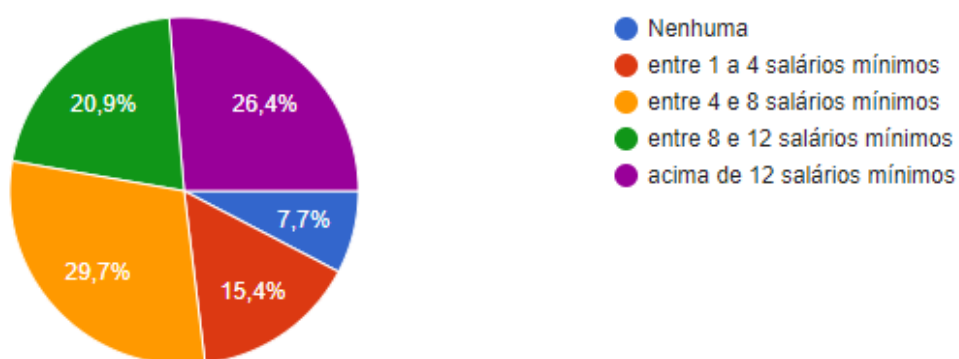
É importante destacar que segundo estudo realizado por Lohmann (2011) que investigou a inovação do turismo no Brasil, no ano de 2003 foi criada uma Política Nacional de Turismo, no qual a partir desse período, o ministério reorganizou sua estrutura e orientou seus esforços exclusivamente para o mercado internacional, desafio de cuidar da Promoção do Destino Brasil no exterior.

Algumas medidas foram tomadas nos últimos anos para aumentar o número de turistas no país, como por exemplo, no ano de 2018 quando o Estado, publicou um decreto que dispensava o visto de visita para os turistas oriundos do Japão, Austrália, Canadá e Estados Unidos. Isso fez com que o número de reservas de turistas provenientes desses países aumentasse de maneira significativa em relação às reservas feitas no mesmo período dos anos anteriores (LOHMANN, 2011). No entanto este estudo foi identificado um percentual baixo (1,1%) referente a visita de turistas no fervedouro, oriundos de outros países.

De acordo com estudo realizado por Coelho e Sakowski (2014) a dimensão do turismo no Brasil está associada ao fato de que parcela significativa da população brasileira não possui rendimento suficiente para ter acesso a este mercado, no entanto a procura pelos atrativos tem aumentando significativamente.

No que diz respeito a renda, predominantemente referiram possuíam de 4 a 8 correspondendo a 29,7% salários mínimos, 26,4 acima de 12 salários mínimos, 20,9% entre 8 e 12, 15,4% entre 1 e 4, e apenas 7,7 não referiram não tem nenhuma renda. Referente a ocupação, o estudo aponta que 35,2% são turistas vinculados a empresas privada, 18,7 empresa pública, 13,2 empresários autônomos.

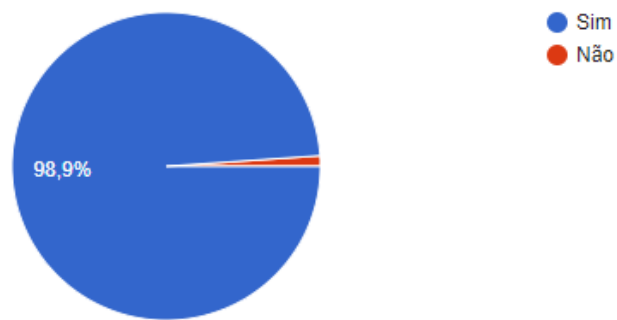
**Figura 2 - Renda dos pesquisados**



Fonte: Autoria própria

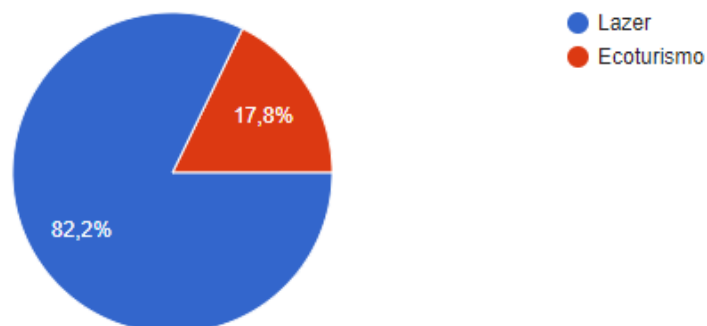
No que refere-se ao perfil da viagem, 98,9% referiram visitar pela primeira vez o Jalapão, e apenas 1,1 referiram que já estiveram no Jalapão mais de uma vez (FIGURA 3). Esses dados revelam que a região tem recebido frequentemente novos turistas. Os percentuais quanto aos meios que estes ficaram conhecendo a região, apontam ainda, que predominantemente a internet (41,8%) tem sido principal meio influenciador nas visitas a região. Em segundo lugar se encontram as indicações de amigos com 34,1%, em terceiro as redes sociais (instagram, facebook e twitter). Destaca-se que 82,2% referiram que o motivo da viagem era Lazer, e 17,2 em virtude do ecoturismo (FIGURA 4)

**Figura 3 - Primeira visita no Jalapão?**



Fonte: Autoria própria

**Figura 4 - Motivo da viagem ao Jalapão**

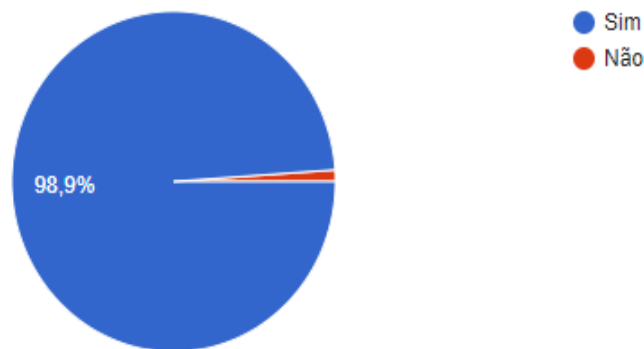


Fonte: Autoria própria



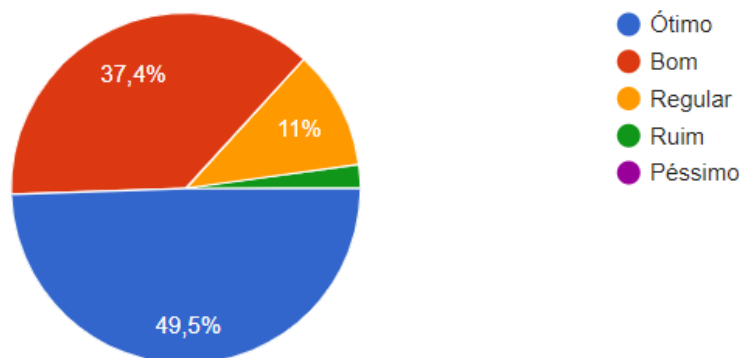
Quanto ao FV, identificou-se que 98,9% visitou pela primeira vez o FV, e que 1,1% estava retornando a visita ao ponto turístico (FIGURA 10). Os participantes referiram ainda, que ficaram sabendo do fervedouro, por meio das agências de turismos 67%, contudo outros 20,9%, relataram que ao buscar pontos turísticos no Japão na internet. Segundo este estudo 5,5% foram por indicação de amigos, 1,1% agencia de turismos e/ou guia turísticos e 4,4% nas redes sociais. O número de visitantes por grupo, variaram entre grupos de 11 pessoas e 4 pessoas. Referente a avaliação do acesso ao FV, 49,5% avaliaram como ótimo, 37,4 avaliaram como bom, 11% como regular, e apenas 3,3% como ruim (FIGURA 6). No que tange a infraestrutura, mais da metade avaliaram como ótimo, o que corresponde a 54,9%, 28,6 avaliaram como regular, e 14,3 como bom, e somente 2,2 como ruim.

**Figura 5 - Porcentagem de visitas ao Fervedouro BV**



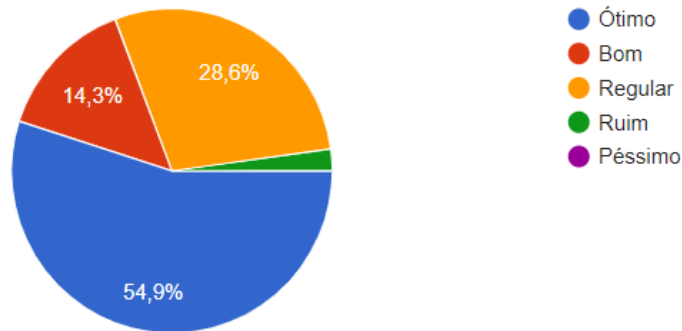
Fonte: Autoria própria

**Figura 6 - Porcentagem de visitas ao Fervedouro BV**



Fonte: Autoria própria

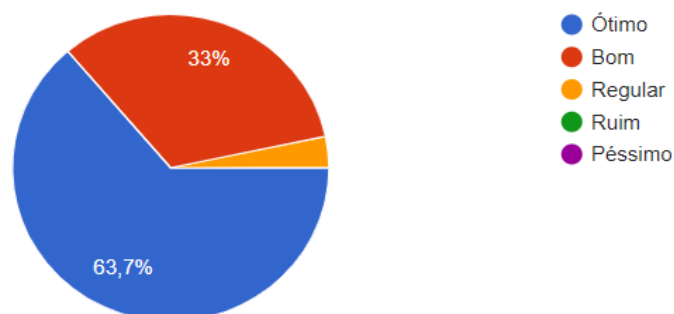
**Figura 7 - Avaliação da infraestrutura do FV**



Fonte: Autoria própria

Quanto a satisfação da qualidade do atendimento no atrativo Fervedouro Bela Vista, 63,7 avaliaram como ótimo, 33,3% como bom e 3,3 como regular. Nesse item, destaca-se que não houveram avaliações de ruim ou péssimo, o que evidencia a satisfação significativa dos visitantes no que tange a qualidade do atendimento (FIGURA 8). A satisfação também foi evidenciada na avaliação da limpeza do local no qual 78% descreveram como ótimo, 14,3 como bom e 7,7 como regular. Referente ao restaurante do FV 60,4% avaliaram como ótimo e 35,2 como bom, a avaliação como regular ficou com apenas 3,3%, sendo considerando baixa quando comparado com as avaliações que julgaram como ótima.

**Figura 8 - Avaliação da qualidade do atendimento no Fervedouro BV**



Fonte: Autoria própria

Com intuito de identificar pontos de melhoria quanto aos serviços ofertados no Fervedouro BV, foram investigados também no instrumento de coleta de dados: I. Quais são os serviços que poderiam ser oferecidos pelo atrativo nos quais os pesquisados gostariam de usufruir, assim como II. Quais propostas de melhorias estes sugerem. Entre as repostas obtidas no itens I e II, estão: Redes para descanso, variedade de cardápio no restaurante, venda de artesanato, bebidas diferentes (Coquetéis), área de socialização, sobremesas, óculos de mergulhos, melhor iluminação, mais tempo no fervedouro (30 minutos), serviços de massagem e aulas coletivas para hóspedes como yoga.

Segundo estudo realizado por Gongo (2015), ainda faz-se necessário, a realização de mais pesquisas científicas que vise identificar a partir da ótica dos turistas, os pontos de melhorias dos pontos turísticos brasileiro, a autora destaca ainda que a queda da procura de viajantes aos pontos turístico no país se dá, pela baixa infraestrutura oferecidas nos diferentes pontos espalhados pelas capitais brasileiras.

## **5 CONCLUSÃO**

Através da análise dos resultados observa-se que os frequentadores do Fervedouro Bela Vista encontram-se satisfeitos com o serviço prestado pela empresa.

Ao total 91 turistas participaram da pesquisa no fervedouro bela vista. Por meio da pesquisa foi possível identificar que predominantemente 56 (61,5) eram do sexo feminino e 35 (38,5) eram do sexo masculino, em que a faixa etária de idade variou entre 31 e 45 anos.

Dentre as unidades federativas do Brasil, notou-se que a maioria dos turistas pesquisados eram proveniente do estado de São Paulo (31,9%), seguido do Rio de Janeiro (14,3%), e que existe uma baixa procura de tocantinenses e turistas oriundos de outros países.

No que se refere ao perfil da viagem, 98,9% referiram visitar pela primeira vez o Jalapão, e apenas 1,1 referiram que já estiveram no Jalapão mais de uma vez. Esses dados revelam que a região tem recebido frequentemente novos turistas.

Conclui-se que, satisfação dos usuários quanto a organização do fervedouro variou entre bom (49,5) e ótimo 37,4). Entretanto, ainda há pontos que precisam ser melhorados, como implementação de alguns serviços avaliados como essenciais e importantes pelos turistas. A realização deste estudo configurou-se em fator indispensável para qualificar o atendimento e serviços ofertados no fervedouro, ajudando identificar as lacunas.

Tão importante quanto saber a contribuição do turismo na geração de economia, é conhecer a satisfação dos clientes quanto as mesmo. Este tipo de informação, além de

enriquecer a compreensão dos aspectos que precisa de melhorias nas atividade turísticas no nível local, uma vez que contribui para diagnosticar seus limites e desafios. Este estudo revela ainda que são poucos os estudos que abordam e colocam como eixo central do turismo e mostram a satisfação quanto a organização dos atrativos turísticos no estado do Tocantins, e que se faz necessário a realização de novos estudos que evidencie a satisfação e organização dos atrativos do Jalapão, assim como do estado do Tocantins.