



ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA RELATADA PELOS TURISTAS AO VISITAR O PARQUE ESTADUAL DO JALAPÃO (PEJ) – TO, BRASIL

**EXPERIENCE ANALYSIS REPORTED BY THE TOURISTS WHEN
VISITING THE JALAPÃO STATE PARK (PARQUE ESTADUAL DO
JALAPÃO, PEJ) - TO, BRAZIL**

ÉVERTON FELIPE KAIZERⁱ
MARIA DE FÁTIMA DE ALBUQUERQUE CARACRISTⁱⁱ
JOSÉ ELMAR FEGERⁱⁱⁱ
JOÃO EUGENIO MARYNOWSKI^{iv}
THALYSON MISSAEL DA SILVA^v

Palavras-chave

Resumo

Turismo;
Experiência
turística;
Ecoturismo;
Parque Estadual do
Jalapão.

O turismo constitui-se num fenômeno complexo, visto sob diferentes perspectivas, sendo que a experiência integra o que é denominado de atividade turística. Sob o prisma econômico, envolve uma relação de consumo, cujo entendimento pode ser alcançado a partir de quatro domínios, sendo eles entretenimento, educação/aprendizagem, estética/contemplação e evasão/escapismo. O objeto do presente estudo envolve o Parque Estadual do Jalapão (PEJ), localizado no Estado de Tocantins, região norte do Brasil. O objetivo desta pesquisa situa-se em identificar quais domínios de experiências, daqueles propostos por Pine e Gilmore (1999), emergem dos comentários dos turistas sobre o Parque Estadual do Jalapão. O estudo se caracteriza como de abordagem qualitativa, cujos dados foram extraídos dos comentários da plataforma *TripAdvisor*, os quais foram posteriormente analisados sob o prisma da teoria dos domínios de experiência, com uso da análise de conteúdo. Os resultados permitem concluir que os turistas que visitam o PEJ tendem a ter experiências passivas e de absorção no local. Constata-se que inúmeras narrativas do *trade* turístico apontam o PEJ como um destino de ecoturismo. Nesse caso, observou-se que o domínio da aprendizagem foi o que obteve a menor proporção de citações pelos turistas, sugerindo que a educação ambiental, um dos pilares do turismo ecológico, não foi tema muito recorrente nos comentários postados na plataforma analisada. Por fim, entende-se que a concepção metodológica da pesquisa pode se constituir numa importante ferramenta para o estudo do turismo e possibilitar aprofundamentos teóricos e melhorias da oferta de produtos do ecoturismo no PEJ.

ISSN
2594-8407

Revisado por
pares

Submetido em
20/12/2020
Aprovado em
24/03/2021



Keywords

Tourism;
Tourist experience;
Ecotourism;
Jalapão State Park.

Abstract

Tourism is a complex phenomenon and the experience integrates what is called tourist activity. From an economic point of view, it includes a consumption relationship, whose understanding can be reached from four domains, namely entertainment, education, esthetics and evasion/escapist. The object of the present study involves the Jalapão State Park (Parque Estadual do Jalapão, PEJ), located in the State of Tocantins, northern region of Brazil. The research objective was to identify which experience domains from the ones proposed by Pine and Gilmore (1999) emerge from the tourist comments regarding the PEJ. The study is characterized as a qualitative approach, whose data were extracted from the comments of the TripAdvisor platform, which were subsequently analyzed from the perspective of the theory of experience domains, using content analysis. The results allow us to conclude that the tourists who visit the PEJ tend to have experiences of passive and absorption in the place. Another finding comes from numerous narratives that point to PEJ as a tourist destination for ecotourism. In this case, was observed that education domain got the lowest tourist quotes, suggesting that environmental education, one of the ecological tourist pillar, was not a recurrent subject in the comment posted in the analysed platform. Finally, it is understood that the methodological conception of the research can contribute as an important tool in the study of tourism and enable theoretical deepening and administrative improvement in the field of ecotourism.

INTRODUÇÃO

O turismo constitui-se uma atividade de relação direta entre diversos serviços que oportunizam o seu funcionamento. Para além disso, conceitua-se a atividade como sendo um complexo processo de decisão realizado por diferentes motivações que a envolve, a título de exemplo, a hospedagem, a alimentação, o lazer, a informação turística, o entretenimento dentre outras variáveis (Beni, 2019). Os serviços turísticos não podem ser entendidos como um produto estático, pois eles necessitam de evolução para o crescimento do turismo no Brasil e no mundo (Coelho & Ribeiro, 2007).

Tal avanço também perpassa pelo consumidor, visto que ele busca, muito além de produtos e serviços turísticos, novas experiências, alterando gostos e preferências referentes à demanda anterior (Beni, 2004). Pine e Gilmore (1999) fazem uma diferenciação quanto aos serviços e as experiências: respectivamente, de um lado tem-se um conjunto de atividades intangíveis, e do outro, eventos ou experiências memoráveis. Estas experiências memoráveis são planejadas para engajar o turista ao processo, e não somente entretê-lo (Coelho & Ribeiro, 2007).

Como Beni (2004) observa, há um crescimento em viagens, tanto nacionais quanto internacionais, com objetivo de relacionar-se de forma mais próxima com o meio natural e social. O conceito de turismo,



compreendido de forma ampla, desempenha funções segmentadas em diferentes escalas e ambientes. Uma delas compreende a prática turística em ambientes naturais. Ruschmann (1995) alude que uma atividade realizada a partir de empresas especializadas, oportunizando aos turistas o convívio com o meio ambiente, a educação ambiental e o respeito ao desenvolvimento socioeconômico do destino denomina-se ecoturismo. Dessa forma, o ecoturismo pode consolidar-se como um dos segmentos que conduzem os turistas aos domínios da experiência propostos pela literatura.

Esta pesquisa tem o intuito de averiguar a importância da oferta turística sob a ótica das experiências usufruídas pelos viajantes em espaços naturais, tomando-se como abrangência espacial o Parque Estadual do Jalapão (PEJ). Este espaço compreende uma área de 158 mil hectares, dividido entre os municípios de Mateiros e São Félix do Tocantins, a qual foi demarcada a partir da Lei Estadual 1.203, em janeiro de 2001, e soma-se a outras unidades de conservação geridas pelo Estado do Tocantins. Em tais áreas permite-se o aproveitamento indireto dos recursos naturais ali presentes (Tocantins, 2020). O referido objeto de estudo encontra-se em uma região mais abrangente na qual foram constituídas quatro unidades de conservação e corredores ecológicos com o objetivo de preservar o ecossistema, que é frágil e raro. Por essa razão, constitui-se em área propícia ao desenvolvimento de pesquisas científicas e elaboração de propostas para o seu aproveitamento sustentável (Dutra, Colares, Adorno, Magalhães & Gomes, 2008). Estes fatos, justificam, do ponto de vista prático, o esforço em empreender análises que tem por objetivo identificar os níveis de experiência e de satisfação que o PEJ oferece aos turistas, visto que permitem melhorar o produto turístico do local. A evidência de que este fundamento teórico pode ser utilizado além do escopo acadêmico, advém de sua aplicação no campo das políticas públicas. Para ficar em apenas um exemplo mais recente, o Estado do Paraná utilizou as quatro categorias de Pine e Gilmore (1999) para a construção do Plano Paraná Turístico 2026.

Do ponto de vista acadêmico, em uma busca preliminar, foram encontrados estudos recentes que demonstram a atualidade e aplicabilidade desses preceitos teóricos, aos quais a presente pesquisa pretende se somar. Uma forma de aplicar esses fundamentos teóricos, envolve a relação entre os domínios da experiência com os perfis de viajantes que buscam determinados tipos de turismo proporcionados pelas regiões turísticas, a exemplo do trabalho elaborado por Santos, Alencar, Souza e Gândara (2018) que investiga a oferta de experiências turísticas de evasão no Paraná. De uma forma mais ampla, Guissoni, Alencar e Gândara (2019) apresentaram um diagnóstico das experiências turísticas no Estado do Paraná, baseando-se na plataforma *TripAdvisor*. Nessa mesma linha, os pesquisadores Fernandes, Schoab,



Lazanha e Maganhotto (2020) identificaram quais experiências são estimuladas na Reserva Particular do Patrimônio Natural (RPPN) Ninho do Corvo, em Prudentópolis, Estado do Paraná, segundo comentários do *TripAdvisor*, aproximando-se, inclusive, dos pressupostos desta pesquisa. O estudo de Rapanelli (2018) utiliza os domínios da experiência para compreender os reflexos da geodiversidade na experiência do turista no parque das Cataratas do Iguaçu combinando os domínios da experiência com o comportamento do turista durante sua visita ao referido parque, usando como meio de coleta de dados o shadowing. Outros estudos que tratam do turismo sob o prisma da economia da experiência foram conduzidos por Androkiu e Gândara (2015), Aroeira, Dantas e Gosling (2016), Pereira, Souza, Maçaneiro e Limberger (2020).

Mesmo não sendo exaustivos, esses exemplos demonstram a pertinência da utilização dos fundamentos propostos por Pine e Gilmore (1999) nos estudos sobre a experiência turística, bem como, remetem a atualidade e a apropriação da aplicação de tais conceitos para o estudo do turismo em regiões em desenvolvimento. Nesse sentido, a conveniência da utilização deste fundamento teórico se justifica, especialmente, pelo potencial que a metodologia possui no sentido de verificar o nível de engajamento do turista com o meio visitado, importante no contexto do turismo contemporâneo como evidenciado por Beni (2004), Coelho e Ribeiro (2007) e Aroeira, Dantas e Gosling (2016).

Assim, o objetivo desta pesquisa situa-se em identificar quais domínios de experiências, daqueles propostos por Pine e Gilmore (1999), emergem dos comentários dos turistas sobre o Parque Estadual do Jalapão.

A relevância desta pesquisa perpassa pela possibilidade de qualificar ainda mais a experiência do turista ao visitar o PEJ, ao passo que se torna fundamental conhecer quais experiências estão sendo despertadas atualmente no turista. A metodologia do trabalho concentra-se na forma qualitativa, com caráter descritivo, por desejar descobrir, mapear e descrever, neste caso, alguns padrões de comportamento (Veal, 2011). Também utilizou-se a pesquisa bibliográfica para “conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno” (Cajueiro, 2013, p. 28), no caso desta investigação os domínios da experiência.

Assim, na sequência, o artigo será estruturado em seções que se iniciam com a revisão de literatura, agregando conceitos teóricos fundamentais ao trabalho, seguido da metodologia, evidenciando de que forma conduziu-se o estudo e quais as ferramentas utilizadas para se alcançar os resultados, chegando-se ao capítulo seguinte, elucidando sistematizações, análises e relações sucedidas com base na literatura e,



por fim, conclui-se com o último capítulo, extraíndo-se conclusões e fechamentos dos assuntos expostos ao longo do texto.

REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo visa apresentar os conceitos fundamentais que permeiam o tema deste trabalho, turismo e economia da experiência, partindo-se da base teórica e conceitual para se adentrar a proposta deste estudo. O debate que se introduz a partir da literatura do turismo é amplo e diversos autores têm se empenhado na tentativa de captar as complexidades desta atividade, abarcando olhares subjetivos sobre o fenômeno.

Beni (2019) entende o turismo como um processo complexo que perpassa pela escolha do que visitar, como, onde e sob qual preço, e o que intervém nesse processo são os diversos fatores motivacionais, com objetivos e desejos subjetivos igualmente plurais. Barretto (2014) afirma ser uma atividade que deve ser compreendida a partir do movimento de pessoas, transcendendo as esferas das relações comerciais, e trazendo à tona a importância da atividade para o bem-estar humano. Já De La Torre (1992) considera o turismo um fenômeno social que se caracteriza pelo deslocamento temporário até outro local, gerando, com isso, relações econômicas, sociais e culturais. Haja vista a singularidade da atividade, a multiplicidade de conceitos faz-se evidente, principalmente entendendo-se o ponto de partida de cada pesquisador para alcançar o olhar sobre o turismo.

Adentrando um pouco mais no diverso espectro do turismo, encontra-se o ecoturismo, conceituado a partir da realização de viagens, muitas vezes para países em desenvolvimento, com a finalidade de usufruir o meio ambiente, respeitando a flora, fauna e geologia, assim como comunidades e culturas locais (Swanson, 1992). Esses deslocamentos incluem o objetivo de visitar áreas naturais causando baixo impacto, a fim de estabelecer conexões com o meio ambiente e relacionar-se com as culturas visitadas, por intermédio da educação ambiental (Wearing & Neil, 2014).

A *The International Ecotourism Society* (TIES) caracteriza a atividade como sendo a viagem responsável para áreas naturais que colaboram na conservação, envolvendo interpretação e educação ambiental e beneficiam a comunidade autóctone (TIES, 2015). Seguindo essa mesma lógica, o Ministério do Turismo adota a linha dos conceitos apresentados anteriormente, reafirmando ser um segmento da atividade turística que utiliza o patrimônio natural e cultural, objetivando o despertar de uma consciência ambientalista, além de promover o bem-estar local (Brasil, 2010).



Naturalmente, há diversos entendimentos a respeito dos conceitos de destino turístico. Dentre eles, o de Ivars-Baidal (2003) que, com a sua percepção geográfica, alude que o destino turístico cristaliza-se como efeito social e econômico manifestado no espaço e, além do mais, seu caráter territorial determina-se com o deslocamento de pessoas resolutas a atender suas próprias motivações turísticas. Adicionalmente, “os fluxos turísticos implicam a existência de uma série de efeitos territoriais de diversas naturezas tanto nas áreas geográficas de trânsito como nas de destino” (Ivars-Baidal, 2003, p. 17).

Para Barrado-Timón (2004) o destino turístico está intimamente vinculado ao produto turístico. Dessa forma, os destinos turísticos seriam aglomerados de produtos turísticos estabelecidos a partir de determinado local. O autor ainda menciona que o destino faz-se por meio de complexas interligações territoriais, produtivas e administrativas (Barrado-Timón, 2004).

Dessa forma, segundo Beni (2004) deve-se buscar a harmonia entre o que o destino turístico pode oferecer e as experiências turísticas que o visitante busca ao viajar. O referido autor continua seu argumento, ressaltando que há uma mudança significativa nos gostos e preferências dos turistas, que anteriormente buscavam produtos e serviços, e atualmente a procura perpassa, também, pela ambição de experiências novas (Beni, 2004).

Essas experiências, entendidas como uma avaliação que o sujeito faz de forma subjetiva quando há submissão às experimentações turísticas (afetivas, cognitivas e comportamentais) se iniciam com a preparação para a imersão, se alongam durante ela, e estendem-se até a completude da experiência, deixando bastante evidente a amplitude de significados gerados pelas experiências (Sun Tung & Ritchie, 2011).

Dessa forma, deixa-se de apenas oferecer produtos e serviços, nesse caso, turísticos, e passa-se a proporcionar experiências memoráveis através dos vários sentidos humanos, e para além do pressuposto, o resultado dessa ação torna-se extenso, passando pela fidelização do consumidor, a perpetuação do sentido experienciado em sua memória e até a recomendação para outros potenciais consumidores (Coelho, 2007; Aroeira, Dantas & Gosling, 2016; Lobo, Gosling, Gonçalves & Medeiros, 2016).

Diante dessa perspectiva, os autores Joseph Pine e James Gilmore teorizam vastos conteúdos sobre as análises propostas neste trabalho e essas bases servem de aporte teórico para a discussão dos eventos ocorridos no Parque Estadual do Jalapão. Tal como os quatro domínios de experiência que são propostos a partir de dois eixos, chamados de estágios da estruturação de uma experiência (Pine & Gilmore, 1999), é de suma importância a interpretação dos comentários pela utilização da análise de conteúdo.



O primeiro dos eixos, proposto horizontalmente, refere-se à participação do indivíduo, podendo ser classificada como passiva (*passive participation*) ou ativa (*active participation*). Já o eixo vertical representa o aspecto ambiental que interliga indivíduo e experiência: de um lado está a imersão (*immersion*) e do outro a absorção (*absorption*). O cruzamento desses dois eixos cria as quatro dimensões ou domínios de experiência: entretenimento, aprendizagem, estética e evasão/escapismo (Pine & Gilmore, 1999). A figura 1 contextualiza as representações expostas anteriormente.

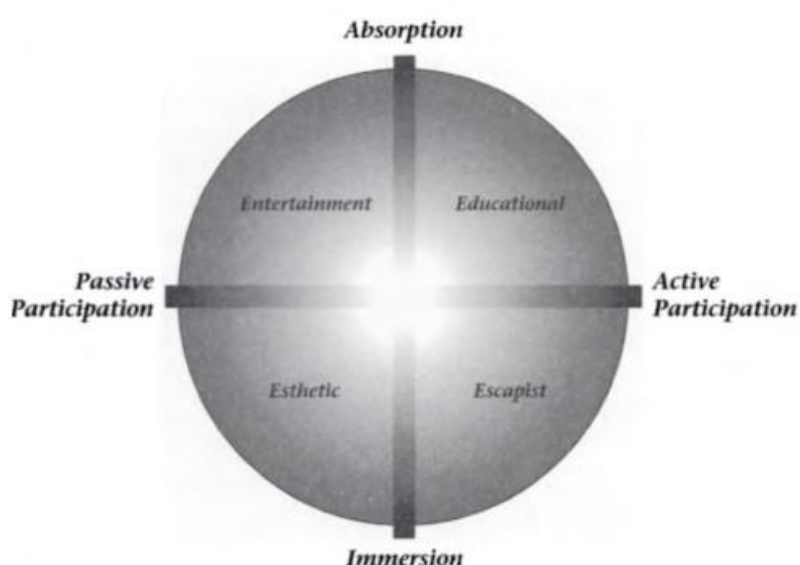


Figura 1: Categorias utilizadas para a classificação da experiência; Fonte: Pine e Gilmore (1999).

Para uma compreensão mais exata sobre os elementos que integram os domínios da experiência é importante entender que a análise foi realizada considerando-se as dimensões horizontal (participação passiva e participação ativa) e vertical (absorção e imersão).

A horizontal afere o grau de participação do indivíduo na visita do atrativo, quanto mais ele participa, mais ativa torna-se a experiência. Já a vertical afere o grau de envolvimento levando em conta o nível de relação emocional, de maneira a compreender a capacidade de o indivíduo ser absorvido pela experiência. Quanto mais ele se envolve inteiramente com a vivência, suscita uma interação física e emocional com o atrativo, ele aprofunda uma experiência mais completa e memorável.

Para a compreensão da experiência memorável, são verificadas quatro dimensões conforme explicitado na Figura 1. O primeiro quadrante envolve a dimensão caracterizada como entretenimento. Trata-se de



uma dimensão mais passiva, em que o indivíduo responde aos elementos que lhe são apresentados levando-o a expressar sinais de satisfação, riso e relaxamento (Androkiu & Gândara, 2015; Aroeira, Dantas & Gosling, 2016; Pereira *et al.*, 2020; Fernandes *et al.*, 2020). Dessa forma, a fim de desenvolver um serviço turístico que contemple esta dimensão, deve-se torná-lo mais divertido e admirado (Pine & Gilmore, 1999; Horodyski, Manosso & Gandara, 2012). Em vista disso pode-se resumir que se trata de oferecer opções pessoais de lazer no destino escolhido.

A segunda dimensão apresentada na Figura 1 consiste na aprendizagem. Envolve uma participação ativa do indivíduo com a atividade turística. O aprender demanda que o sujeito interaja e se envolva com o objeto de apreensão (Androkiu & Gândara, 2015; Aroeira, Dantas & Gosling, 2016; Pereira *et al.*, 2020; Fernandes *et al.*, 2020). Nesse sentido, ao se preparar um serviço que contemple a economia da experiência, deve-se definir que informações pretende-se que o turista absorva, como também, que habilidades pretende-se que o mesmo pratique durante o consumo, implicando em vivenciar tanto a perspectiva sensorial quanto intelectual (Pine & Gilmore, 1999; Horodyski, Manosso & Gândara, 2012). Aqui depreende-se que contemple a obtenção de contato com aspectos do ambiente, da cultura e da história dos habitantes do local/região visitado.

A terceira dimensão evidenciada na Figura 1 corresponde à estética/contemplação. Essa dimensão abrange elementos que atraem o indivíduo por razões visuais, fazendo com que tome a decisão de adentrar em um local e ali permanecer (Aroeira, Dantas & Gosling, 2016; Pereira *et al.*, 2020; Fernandes *et al.*, 2020). Cabe ressaltar que a escolha em incluir a “contemplação” no conceito original de Pine & Gilmore (1999) parte do estudo de Androkiu & Gândara (2015) que considera a dimensão da contemplação como um fator característico da “estética”. Ao se propor a oferta de um serviço, a fim de que proporcione ao turista vivenciar esta dimensão, deve-se criar um ambiente convidativo, interessante e confortável, para que ele se sinta impelido a ficar ali (Pine & Gilmore, 1999; Horodyski, Manosso & Gandara, 2012). Pode-se inferir que esta dimensão se caracteriza com a qualidade aparente dos atrativos visitados, que despertam no indivíduo a conduta de admirar o ambiente.

A quarta dimensão contida na Figura 1, refere-se a evasão/escapismo, a qual diz respeito à capacidade de fazer com que o turista fique imerso nas atividades que lhe são propostas (Androkiu & Gândara, 2015; Aroeira, Dantas & Gosling, 2016; Pereira *et al.*, 2020; Fernandes *et al.*, 2020). Ao desenvolver produtos turísticos, deve-se criar condições que possibilitem ao indivíduo vivenciar situações que lhe demandam uma participação ativa, bem como, despertem nele (o domínio dos seus sentidos), uma completa imersão,

suscitando a manifestação de sentimentos e emoções (Pine & Gilmore, 1999; Horodyski, Manosso & Gandara, 2012). Pode-se dizer que esta dimensão implica em sensações de desprendimento pessoal. Já Schmitt (2002), classifica experiências dessa natureza como equivalentes ao pensamento, à absorção e imaginação do cliente, como por exemplo, o “desligar”, “se conectar” com o lugar.

A partir desta discussão, pode-se depreender que, para que a experiência seja memorável, deve-se proporcionar ao turista vivenciar as quatro dimensões. Essa perspectiva analítica oferece ao produtor de serviço turístico, um diagnóstico que permite compreender o atendimento da expectativa do cliente, nestas quatro dimensões, exibindo opções e diretrizes que possam proporcionar uma melhor experiência ao mesmo.

METODOLOGIA

O estudo é metodologicamente qualitativo, entendido por Minayo (2001) como um conjunto de passos que busca apreender um universo mais profundo das relações, processos ou fenômenos. A sistematização dos dados obtidos, para posterior análise e apresentação, portanto, se deu qualitativamente (Veal, 2011). Na Figura 2 pode-se visualizar, resumidamente, as três principais etapas de construção da pesquisa.

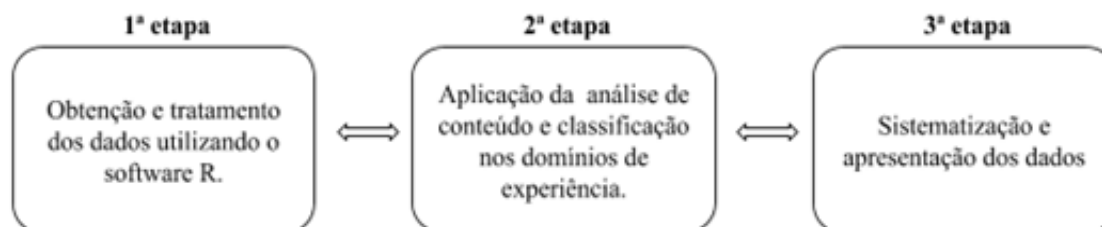


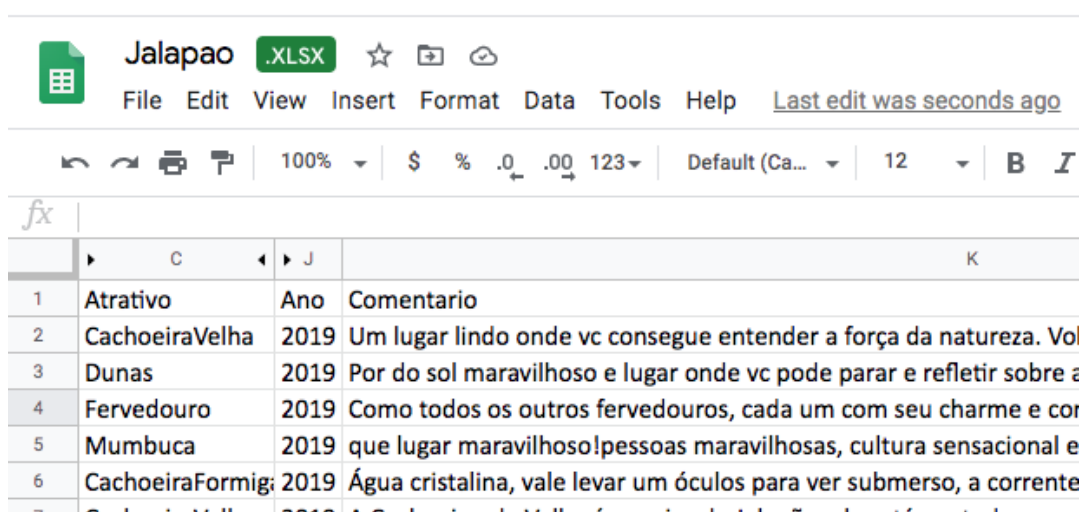
Figura 2: Procedimentos metodológicos do estudo; Fonte: Autoria própria (2020).

A primeira etapa consistiu na coleta e tratamento de dados que foi executada conforme descrito a seguir. A obtenção dos comentários da plataforma TripAdvisor foi realizada de forma automatizada por meio da técnica denominada *web scraping* (Munzert, Rubba, Meibner & Nyhuis, 2014) em que foram extraídos 2104 comentários sobre o Parque Estadual do Jalapão, formando um banco de dados apresentado na Figura 3. Alerta-se que a planilha foi composta por linhas correspondentes a cada um dos comentários, portanto,



apresenta-se na Figura 3 apenas um recorte a título de ilustração. Os comentários da plataforma foram postados entre os anos de 2012 e 2019, referentes a visitas realizadas ao parque entre 2011 e 2019.

Para o processamento dos textos foi utilizado o *software* R, o qual é um sistema de computação com ampla variedade de técnicas estatísticas para pesquisas científicas (R Project, 2020). O referido software possui pacotes com funções especializadas para mineração de textos possibilitando lidar mais facilmente com um grande volume de dados (Silge & Robinson, 2017).



	C	J	K
1	Atrativo	Ano	Comentario
2	CachoeiraVelha	2019	Um lugar lindo onde vc consegue entender a força da natureza. Vol
3	Dunas	2019	Por do sol maravilhoso e lugar onde vc pode parar e refletir sobre a
4	Fervedouro	2019	Como todos os outros fervedouros, cada um com seu charme e cor
5	Mumbuca	2019	que lugar maravilhoso!pessoas maravilhosas, cultura sensacional e
6	CachoeiraFormig	2019	Água cristalina, vale levar um óculos para ver submerso, a corrente
7	CachoeiraVelha	2019	A Cachoeira de Velha é um dos pontos turísticos do município de

Figura 3 - Exemplo de banco de dados com os comentários obtidos na 1ª etapa; Fonte: Autoria própria (2020).

A interpretação e classificação deste volume de dados obviamente se torna complexa e extenuante, razão pela qual se optou por um pré-processamento com o uso das funcionalidades de software R. Assim, os comentários foram processados eliminando pontuação e caracteres especiais (por exemplo, "!", "@", "#", "\$"), supressão de palavras não relevantes (*stopwords*), eliminação de espaços em branco, e a singularização das palavras. Também foi realizado o *stemming*, processo para obter os radicais e substituí-los pela palavra original mais frequente a fim de eliminar um grande número de termos com um mesmo sentido. Dessa forma, a variação de uma mesma palavra nos comentários foi agrupada e representada pela palavra mais frequente do agrupamento.

Após esse trabalho, visto que palavras isoladas podem não permitir uma interpretação adequada de uma dada situação, foi elaborado um procedimento no software R para contar quatro palavras que aparecem em sequência (Schmidt & Heckendorf, 2017). Nesse caso, foi verificado quantas vezes um mesmo grupo de quatro palavras (quadrigrama) aparece no texto analisado. Os quadrigramas possuem uma melhor



representatividade de sentido e sentimento para serem classificados. Com esse procedimento foi possível verificar a presença e a frequência dos quadrigramas nos documentos.

Por meio da computação dos comentários se chegou a um conjunto de duzentos quadrigramas mais representativos os quais foram utilizados para a análise. A opção de transformar o volume de texto neste formato permite agilidade e eficiência no tratamento dos dados, proporcionando melhores condições de considerar os comentários de forma ampla. Um exemplo deste aspecto do trabalho, que é parte do resultado da 1ª etapa, pode ser visto na Figura 4.

		ngrams	freq
1	erosão serra espírito santo		10
2	não dá vontade sair		9
3	forma erosão serra espírito		8
4	artesanato feito capim dourado		8
5	trilha serra espírito santo		7
6	não pode deixe conhecer		6
7	não possível entrar água		5
8	cachoeira grande volume água		5
9	duna forma erosão serra		5
10	pessoa não sabe nadar		5
11	pra não sabe nadar		4
12	não possível tomar banho		4
13	cachoeira linda água cristalina		4
14	não quer ir embora		4
15	rio água potável mundo		4
16	vale pena leve máscara		4
17	serra espírito santo fundo		4
18	ver pôr sol duna		4
19	água cristalina cor verde		4
20	cachoeira linda água transparente		4

Figura 4 - Exemplo de 15 quadrigramas e suas frequências; Fonte: Autoria própria (2020).

Na primeira coluna da Figura 4 se observa a ordem de aparição de cada quadrigrama e na segunda aparece a descrição das palavras que formam o quadrigrama, porém formadas pelas palavras mais frequentes (melhor representantes). Por essa razão pode parecer estranho, porém, evita que se coloque muitas vezes a mesma situação em função da variação da palavra, como já explicado anteriormente. A próxima coluna apresenta a frequência, na qual está a quantidade de vezes que um mesmo quadrigrama aparece no texto analisado. Assim, “erosão serra espírito santo” ocorreu 10 vezes no conjunto de comentários; “não dá vontade sair” ocorreu 9 vezes, e assim sucessivamente. Com esse procedimento chegou-se a um conjunto de 200 quadrigramas mais frequentes, visto que se considerou como ponto de corte a frequência mínima de duas vezes.

O uso dos dados obtidos em plataformas de comentários para estudos científicos, especialmente do *TripAdvisor*, são referendados pela literatura (Santos & Gândara, 2019; Androkiu & Gândara, 2015; Alves, Gândara & Mondo, 2018) visto que os viajantes tendem a fazer comentários de forma voluntária (Jeacle & Carter, 2011). Do ponto de vista prático, o *TripAdvisor* é indicado como um termômetro para medir a reputação de destinos turísticos, conforme indicado no documento Cepatur (2016). Ainda com relação ao uso de comentários da Internet, Tubenchlak, Faveri, Zanini e Goldszmidt (2015) destacam que as plataformas online são abastecidas com comentários de pessoas que já frequentam os locais, e cujo interesse é compartilhar emoções e auxiliar outros interessados, nos mesmos espaços, proporcionando assim um benefício social. Por essas razões os autores entendem que as informações passadas são fontes fidedignas. Essa mesma linha de pensamento é corroborada por Torres (2013). Diante destes argumentos, entende-se que a utilização dos comentários dos usuários corresponde à expressão de suas opiniões e sentimentos ao visitar o PEJ, portanto, podem ser utilizados como evidência para o presente trabalho.

No caso da pesquisa em tela foram estudados 200 quadrigramas, o que possibilitou identificar com mais fidedignidade a ocorrência dos domínios da experiência no PEJ. Nesse sentido, o processamento e o tratamento dos dados são coerentes com os preceitos da pesquisa qualitativa e, portanto cientificamente aceitos como tal, porque não há aferimento analítico quantitativo, visto que não se busca tratar a informação estatisticamente, apenas constatar a sua presença como já definido por Minayo (2001).

Para análise dos comentários foi utilizada a análise de conteúdo que, de acordo com Bardin (1977), consiste em um conjunto de técnicas de análise de comunicações que possui procedimentos e sistematizações próprias com o objetivo de descrever determinado conteúdo retido em mensagens. Tomando-se por base este fundamento, foi realizada a classificação dos quadrigramas nos domínios da experiência propostos por Pine e Gilmore (1999), por meio da técnica da análise temática. Segundo Bardin (2011), trabalhar com a análise temática consiste em descobrir “núcleos de sentido” que compõem a comunicação e cuja presença ou frequência de aparição pode significar algo para o objetivo analítico escolhido.

Esta forma de análise comporta um feixe de relações e pode ser graficamente apresentada através de uma palavra, uma frase, um resumo (Minayo, 2016). No contexto desse trabalho, o tema está centrado na intenção do enunciado do quadrigrama, e sua relação com os domínios da experiência. Neste aspecto, utilizando-se das bases teóricas e da interpretação dos componentes de análise que se aproximam dos



significados dos conceitos, cada um desses 200 quadrigramas foi classificado pelos pesquisadores em uma das dimensões da experiência preconizada pela teoria.

Para que cada um dos quadrigramas fosse classificado em determinada dimensão (evasão/escapismo, educação/aprendizagem, entretenimento e estética/contemplação) levou-se em conta o sentimento externalizado, obedecendo aos critérios de aproximação de sentido definidos por Bardin (1977) para a análise de conteúdo. Outro cuidado foi o consenso dos pesquisadores, para a interpretação do conteúdo determinado pelo quadrigrama e sua relação com a teoria. Por fim, a classificação nas categorias de análise permitiu visualizar o tipo de experiência frequentemente praticada pelo turista ao visitar o Parque Estadual do Jalapão. Para a apresentação dos dados, a fim de evitar grandes blocos de dados, adaptou-se o modelo já utilizado por Serra, Fonte e Ivanova (2016), os quais apresentam apenas um resumo dos achados, tornando a apresentação dos dados mais sucinta, entretanto, sem perder o conteúdo que se pretende discutir.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados do trabalho estão sistematizados nas tabelas a seguir, contendo a síntese do cruzamento dos dados a partir dos quatro domínios da experiência, dos quadrigramas, e das quantidades de vezes que se repetem nos comentários. Durante a análise, dez quadrigramas não foram classificados por ausência de sentido entre o conjunto de palavras, permanecendo um total de 190 a serem distribuídos nos domínios da experiência. Esse fato está em acordo com o que explica Kozinets (2014), pois como se utiliza dados secundários, nem sempre os textos fazem sentido à luz da teoria que fundamenta a investigação.

O primeiro item, denominado “entretenimento”, englobou 65 quadrigramas, conforme expresso na Tabela 1. Note-se que os quadrigramas que foram classificados nesta dimensão apareceram com uma frequência de 172 vezes. Na Tabela 1, foram colocados alguns quadrigramas que exemplificam a atuação do indivíduo com o ambiente, como, “trilha serra espírito santo”. Eles indicam expressões suscitadas a partir de experiências de entretenimento dentro da área natural em foco. Pode-se inferir que grande parte dos indivíduos que comentam sua visita ao Jalapão obtém uma participação mais passiva, interagindo com o ambiente a fim de obter diversão, com interesse em momentos pessoais de lazer no destino escolhido coincidindo com os conceitos explicitados por Pine & Gilmore (1999), Horodyski, Manosso & Gandara (2012) tratados no referencial teórico.

Tabela 1: Análise temática do item “Entretenimento”.

Domínio da experiência	Exemplos de quadrigramas
Entretenimento = 65 quadrigramas (172 frequências)	“trilha serra espírito santo” “artesanato feito capim dourado” “água não tão fria”

Fonte: A autoria própria (2020) adaptado de Serra, Fonte, Ivanova (2016).

Em relação ao segundo item dos domínios da experiência, “educação/aprendizado”, foram associados 39 quadrigramas, os quais apareceram 107 vezes ao longo dos comentários analisados, como pode ser visto na Tabela 2. Os quadrigramas retratam de alguma forma os processos educativos a partir da visita ao PEJ. Alguns exemplos foram selecionados, indicando o aprendizado relacionado com a geografia “duna forma erosão serra” e “forma erosão serra espírito santo” (Tabela 2). Nesse aspecto, o conjunto de comentários revela que menos de um quarto deles se refere a uma participação mais ativa com o ambiente visitado, coadunando com o explicado por Pine & Gilmore (1999), Horodyski, Manosso & Gandara (2012). Nesse caso, não se verifica claramente, a absorção de conhecimento ou aquisição de novos conteúdos, ou processos intelectuais que envolvam a aquisição de informações relacionadas com a história ou geografia do ambiente visitado. Entretanto, infere-se que ao explicitar a formação do terreno se caracteriza como evidência do aprendizado.

Tabela 2: Análise temática do item “Educação/aprendizagem”.

Domínio da experiência	Exemplos de quadrigramas
Educação/aprendizagem = 39 quadrigramas (107 frequências)	“duna forma erosão serra” “forma erosão serra espírito” “rio água potável mundo”

Fonte: A autoria própria (2020) adaptado de Serra, Fonte, Ivanova (2016).

Já o terceiro domínio da experiência refere-se ao item “estética/contemplação”, que agregou 54 quadrigramas, e foi entendido como o aspecto visual e apreciativo do que fora observado pelos turistas no parque. Esse conjunto sequencial de palavras ocorreu 141 vezes ao longo dos textos analisados, conforme apontado na Tabela 3. Essa dimensão revela que os visitantes indicam em seus comentários que são atraídos pela qualidade visual do ambiente visitado (Horodyski, Manosso & Gandara, 2012). Nesse sentido, os comentários são característicos de pessoas imbuídas de contemplar e admirar a paisagem,



conforme explicado no referencial teórico, e como fica evidenciado no exemplo apresentado na Tabela 3, p.ex. “cachoeira linda vi vida”.

Tabela 3: Análise temática do item “Estética/contemplação”.

Domínio da experiência	Exemplos de quadrigramas
Estética/contemplação = 54 quadrigramas (141 frequências)	“água transparente temperatura agradável” “cachoeira linda vi vida” “cachoeira impressionante cor água”

Fonte: Autoria própria (2020) adaptado de Serra, Fonte, Ivanova (2016).

No que diz respeito ao domínio “evasão/escapismo”, referente, neste caso, à completude de uma experiência turística memorável dentro da área de preservação, somam-se 32 quadrigramas, os quais apareceram 81 vezes ao longo do texto, conforme apresentado na Tabela 4. Verifica-se que isoladamente é a dimensão menos representativa entre as obtidas a partir dos comentários. Nesse sentido, pode-se inferir que nos relatos analisados, não se verifica com muita frequência momentos de desprendimento pessoal (Horodyski, Manosso & Gandara, 2012) dos indivíduos que compartilharam a sua experiência ao visitar o Jalapão. Alguns dizeres servem de exemplos como “não dá pra descrever” ou “não quer ir embora”, que denotam um sentimento de deslumbramento dos indivíduos.

Tabela 4: Análise temática do item “Evasão/Escapismo”.

Domínio da experiência	Exemplos de quadrigramas
Evasão/Escapismo = 32 quadrigramas (81 frequências)	“não quer ir embora” “vale a pena visita lo” “não dá pra descrever”

Fonte: Autoria própria (2020) adaptado de Serra, Fonte, Ivanova (2016).

Portanto, os dois domínios da experiência que unem os maiores números de classificações são os de entretenimento e estética/contemplação, representando, respectivamente 65 (172 frequências) e 54 (141 frequências) quadrigramas. Cabe ressaltar que grande parte das participações proporcionadas pelo território do PEJ inclina-se a experiências passivas.

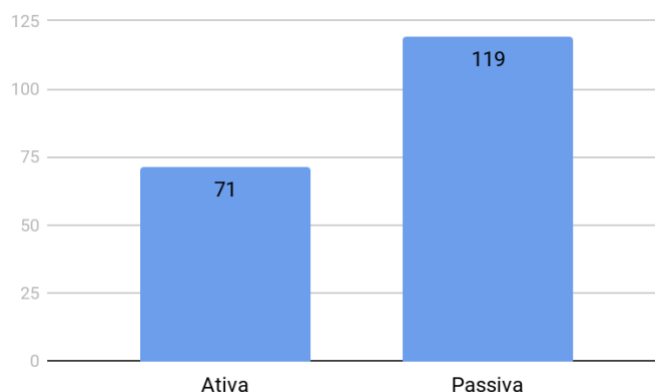


Figura 3: Total dos tipos de participações dos indivíduos; Fonte: Autoria própria (2020).

No que se refere à interação do indivíduo com o ambiente, a maioria das experiências turísticas no parque tendem à interações de absorção, no sentido de assimilar o local. O restante das experiências são de imersão, inserindo-se de forma mais ativa no território. Em suma, as Figuras 3 e 4 explicitam os tipos de experiências mais realizadas pelos turistas, e demonstram que existe uma tendência à participação passiva, somando 119 contra 71 da ativa, e no caso da interação com o ambiente tendem à absorção, com 55 contra 45 da imersão.

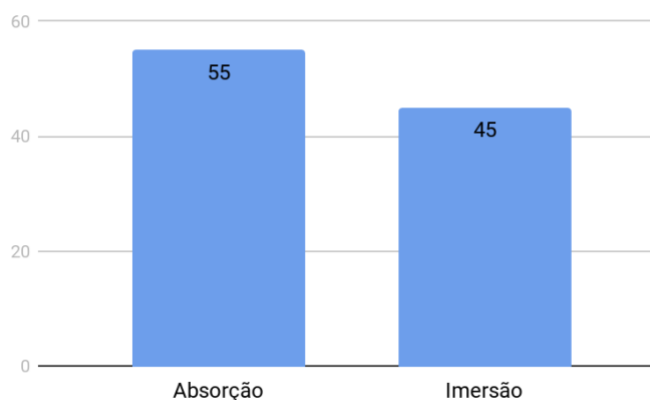


Figura 4: Total dos tipos de interações com o ambiente; Fonte: Autoria própria (2020).

Quando se flexiona o olhar ao aspecto comercial, inúmeras narrativas são criadas para mercantilizar o Jalapão. E uma delas é a de que o local tornou-se um destino turístico de ecoturismo (Korubo, 2020; Minas Ecoturismo, 2020), discurso reiterado em diversas ocasiões pelo poder público (Tocantins, 2020; Brasil, 2006). No entanto, conforme observado na revisão de literatura, o conceito de ecoturismo constrói-se baseado, majoritariamente, a partir das relações dos turistas com determinado ambiente natural, e assim,



como premissa dessas relações, os/as autores/as citam os processos de educação ambiental (Ruschmann, 1995; Wearing & Neil, 2014; *The International Ecotourism Society*, 2015).

Nesse sentido, sabendo-se dessa premissa, as experiências turísticas obtidas através da visita ao PEJ estão mais vinculadas aos domínios de entretenimento e estética/contemplação, evidenciando baixo número de experiências educativas dentro do parque. Esse fato deve ser melhor explorado, em estudos futuros, pois a razão disso pode ser que o destino não está adequadamente preparado para esta possibilidade, ou porque se trata do desinteresse do indivíduo que visita o local em aprender tais conteúdos.

Novas iniciativas e ações podem ser tomadas pelas entidades ligadas ao PEJ, para que as experiências dos turistas tornem-se ainda mais memoráveis, notadamente na questão de ambientação e de reforço à aprendizagem, oferecendo esclarecimento visual, placas explicativas nos vários atrativos, por exemplo

CONCLUSÃO

Como objetivo deste estudo, previu-se identificar quais domínios de experiências, daqueles propostos por Pine e Gilmore (1999), o Parque Estadual do Jalapão (PEJ) é capaz de oferecer aos turistas. Entende-se que o objetivo foi alcançado por conseguir esclarecer e evidenciar quais experiências o PEJ proporciona aos turistas que o visitam, conforme explicitado na seção anterior deste texto.

Através das informações e resultados apurados pela pesquisa, entende-se que a maioria dos turistas que visitam o PEJ têm experiências de entretenimento e estética/contemplação. Porém, cabe ressaltar que as experiências são momentos tênues e que o turista pode vir a estar absorto e/ou imerso em momentos adjacentes, porém não reproduz esses aspectos em seus comentários.

No campo da prática e das políticas públicas, os dados levantados por este trabalho podem ser úteis para a gestão turística do parque, tendo potencial para sustentar planejamentos futuros objetivando o aumento de experiências ativas para os turistas, ou então concretizando o fortalecimento do aspecto educativo na área de preservação, abrangendo ainda mais o conceito teórico de ecoturismo. Nesse sentido, os resultados se mostraram pertinentes para evidenciar os aspectos da experiência do turista no parque, corroborando estudos já comentados na introdução deste artigo.

Os resultados e reflexões suscitados pelos achados deste artigo, podem auxiliar os gestores no sentido de especificar melhor as atividades nos atrativos, de forma que o turista usufrua com mais profundidade o ambiente, especialmente nos domínios do aprendizado, com a inserção de conteúdos de geografia, história da formação territorial, da ecologia e das populações tradicionais que o habitam ampliando a experiência



no domínio da aprendizagem. Também, pode prever atividades que intensifiquem a imersão do indivíduo com o ambiente, especialmente situações que aumentem a sua vivência e emoção, podendo tornar a experiência inesquecível e levar o turista a compartilhar mais a sua experiência no PEJ.

Deve-se, no entanto, reconhecer que as conclusões relativas às experiências dos indivíduos que compartilharam a sua experiência de visitar o Jalapão, possuem limitações e virtudes. De um lado, os dados correspondem a explicitação espontânea do indivíduo que pode realçar, nos seus comentários, apenas parte ou aquilo que mais lhe despertou emoções e interesses no ambiente visitado, de forma que a metodologia adotada pelos pesquisadores tem a virtude de evidenciar aquilo que é mais relevante. Para além disso, há também a análise subjetiva de cada pesquisador, principalmente no que se refere à classificação dos quadrigramas às dimensões propostas. Outro ponto que deve ser considerado, é que a experiência pode ser dinâmica e envolve um espectro de sentimentos e emoções, que dada a metodologia utilizada pelos autores deste estudo, não puderam ser desvelados. Nesse caso, outros métodos que envolvem a interação do pesquisador com o pesquisado, como entrevistas e/ou observação participante poderiam proporcionar outros prismas de interpretação.

Nesse sentido, a combinação dos procedimentos adotados nesta pesquisa pode ser uma interessante ferramenta aplicada ao turismo e se constitui em oportunidade de novas incursões ao tema. Estudos como os que buscam investigar a motivação do turista que visita o PEJ, traçando um perfil sobre a demanda do atrativo turístico e discutir a origem dos visitantes são sugestões para pesquisas futuras. Recomenda-se, ainda, a ampliação do espectro do estudo para analisar os micro atrativos que compõem o destino turístico Jalapão de forma a avaliá-los baseando-se nos mesmos parâmetros utilizados no presente estudo, i.e. os domínios de experiência de Pine e Gilmore.

Enfim, ao se finalizar uma pesquisa, sempre se constata suas limitações e possibilidades. Não se caracteriza como um fim em si mesmo, mas uma oportunidade de novos olhares, visto que, como mostra Capra (1996) o conhecimento adquirido é sempre uma aproximação da realidade, pois apesar de tudo, ainda não se tem instrumentos que permitam a sua completa apreensão pelo ser humano. Ressalta-se, no entanto, que os estudos sobre experiências turísticas nos atrativos, em especial, nos brasileiros, são importantes subsídios para futuras pesquisas, enquanto também dão visibilidade ao turismo no Brasil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alencar, D. G., Santos, M. L. d., Souza, A. A. S., & Gândara, J. M. G. (2019). Produtos turísticos para demandantes de experiências da dimensão entretenimento de Pine & Gilmore: novas características e tendências para o Paraná. Recuperado de: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/14537>
- Alves, L. F. N., Gândara, J. M. G., & Mondo, T. S. (2018). A percepção da qualidade da experiência na construção da atratividade turística do destino Curitiba-Paraná. *Revista Hospitalidade*, 15(2). Recuperado de: <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/785>
- Andrúkiu, A. M. G. (2015). As emoções no destino: classificando os atrativos turísticos de Antonina, Paraná (Brasil). *Revista Hospitalidade*, 12(1). Recuperado de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/view/545/650>
- Aroeira, T., Dantas, A. C., & Gosling, M. d. S. (2016). Experiência turística memorável, percepção cognitiva, reputação e lealdade ao destino: um modelo empírico. *Turismo - Visão e Ação*, 18(3). Recuperado de: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/9194>
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barrado-Timón, D. (2004). El concepto de destino turístico: una aproximación geográfico-territorial. *Estudios Turísticos*, 160, 45-68.
- Barretto, M. (2014). *Manual de iniciação ao estudo do Turismo*. Campinas: Editora Papirus.
- Beni, M. C. (2004). Turismo: da economia de serviços à economia da experiência. *Revista Turismo - Visão e Ação*, 6(3), 296-306.
- Beni, M. C. (2019). *Análise Estrutural do Turismo*. 14 ed. São Paulo, SP: Editora Senac São Paulo.
- Brasil (2010). *Ecoturismo: orientações básicas*. 2 ed. Brasília: Ministério do Turismo. Recuperado de <https://bit.ly/3rcgRjO>
- Brasil (2006). *Jalapão é um dos principais destinos para o ecoturismo*. Recuperado de <https://bit.ly/2PpEliA>
- Capra, F. (1996). *A teia da vida*. São Paulo: Cultrix.
- Coelho, A. M. (2007). *Fatores críticos de sucesso e desenvolvimento estratégico em um destino turístico: a região turística Uva e Vinho e a economia da experiência*. (Dissertação de Mestrado). Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, Brasil.
- Coelho, A., & Ribeiro, L. (2007). A economia da experiência. *Observatório de Inovação do Turismo*. 2(1), 1-3. Recuperado de: <https://doi.org/10.12660/oit.v2n1.5661>
- Cajueiro, R. L. P. (2013). *Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos*. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes.
- Cepatur - Conselho Paranaense de Turismo. (2016). *Paraná Turístico 2026 - Pacto para um destino inteligente*. Curitiba, CEPATUR.



- De La Torre, O. (1992). *El Turismo, fenómeno social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Dutra, V., Colares, A., Adorno, L. F. M., Magalhães, K., & Gomes, K. (2008). Proposta de estradas-parque como unidade de conservação: dilemas e diálogos entre o Jalapão e a Chapada dos Veadeiros. *Sociedade & Natureza*, 20(1), 161-176. <https://doi.org/10.1590/S1982-45132008000100011>
- Fernandes, D. L., Schoab, V. A., Lazanha, D. A. & Maganhotto, R. F. (2020). O compartilhamento das experiências vivenciadas na RPPN Ninho do Corvo, Prudentópolis, no TripAdvisor e sua classificação nas esferas da Economia da Experiência. *Revista de Turismo Contemporâneo-RTC*. 8(1), 127-148. Recuperado de <https://bit.ly/2P3ip2v>
- Guissoni, R., Alencar, D. G., & Gândara, J. M. (2019). O turismo de experiência no Paraná-Brasil: uma análise sobre os turistas que procuram por experiências em negócios, meio urbano e esportes. *Turismo e Desenvolvimento*, 32, 235-253.
- Horodyski G. S., Manosso F. C., & Gândara, J. M. G. (2012). O consumo de souvenirs e a experiência turística em Curitiba (PR). *Caderno Virtual de Turismo*, 12(3), 323-342.
- Ivars-Baidal, J. A. (2003). *Planificación turística de los espacios regionales en España*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Jeacle, I., & Carter, C. (2011). In TripAdvisor we trust: rankings, calculative regimes and abstracts systems. UK: *Accounting Organizations and Society*.
- Korubo (2020). *O Jalapão*. Recuperado de: <https://www.korubo.com.br/o-jalapao/>
- Kozinets, R. V. (2014). *Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online*. São Paulo, Penso Editoras.
- Munzert, S.; Rubba, C., Meibner, P., & Nyhuis, D. (2014) *Automated data collection with R: A practical guide to web scraping and text mining*. John Wiley and Sons.
- Lobuono, R., Gosling, M. d. S., Gonçalves, C. A., & Medeiros, S. A. (2016). Relações entre dimensões da experiência, satisfação, recomendação e intenção de retornar: a percepção de participantes de evento cultural resumo. *Podium: sport, leisure and tourism review*, 5(2). Recuperado de: <https://periodicos.uninove.br/podium/article/view/9516>
- Minas Ecoturismo (2020). *Expedição Jalapão, TO*. Recuperado de <https://www.minasecoturismo.com.br/jalapao/>
- Minayo, M. C. de S. (Org.). (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 18 ed. Petrópolis: Editora Vozes.
- Minayo, M. C. S. (Org.). (2016). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.
- Pereira, T., Souza, J. d., Maçaneiro, R. T., & Limberger, P. F. (2020). A relação entre a experiência e a satisfação dos turistas da fortaleza Santa Cruz de Anhatomirim (SC) a partir do TripAdvisor. *Ateliê do Turismo*, 4(2). Recuperado de: <https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/12078>
- Pine, B. J. & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: work is a theatre & every business a stage*. Boston: Harvard Business School.

- R-project. (2020). *What Is R?*. Recuperado de: <https://www.r-project.org/about.html>
- Ruschmann, D. V. de M. (1995). Turismo ecológico no Brasil para a sua caracterização. *Revista Turismo Em Análise*, 6(1), 16-24. DOI: <https://doi.org/10.11606>
- Santos, M. L., Alencar, D. G., Andrade, A., & Gândara, J. M. G. (2018). Tendências do consumidor em turismo: a oferta no Paraná (Brasil) para demandantes de experiências. *Investigaciones Turísticas* 16, 143-164. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14198>
- Santos, S. R., & Gândara, J. M. G. (2019). Conexão inteligente: a imagem do Parque Estadual Lagoa da Jansen em São Luís (Maranhão) sob a ótica de turistas no TripAdvisor. *Reuna*, 24(2), 89-107. Recuperado de: <https://revistas.una.br/reuna/article/view/953>
- Serra, J., Fonte, X., & Ivanova, M. (2016). Creating shared value in destination management organisations: The case of Turisme de Barcelona. *Journal of Destination Marketing & Management*.
- Schmitt, B. H. (2002) *Marketing experimental* – Exame. NBL Editora.
- Schmidt, D., & Heckendorf, C. (2017). Guide to the ngram package [Computer software manual]. Recuperado de: <https://cran.r-project.org/web/packages/ngram/vignettes/ngram-guide.pdf>
- Sun Tung, V. W., & Ritchie, J. R. B. (2011). Exploring the essence of memorable tourism experiences. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 367-1386.
- Swanson M. A. (1992). Ecotourism: embracing the new environmental paradigm. IUCN: *4º Congresso de Parques Nacionais e Áreas Protegidas*, Caracas, Venezuela.
- Silge, J., & Robinson, D. (2017). *Text mining with R. A tidy approach*. O’ Reilly Media, Inc.
- Tubenclak, D. B., Faveri, D., Zanini, M. T., & Goldszmidt, R. (2015). Motivações da comunicação boca a boca eletrônica positiva entre consumidores no Facebook. *Revista de Administração Contemporânea*.
- The Society International Ecotourism (2015). *What is ecotourism*. Recuperado de <https://ecotourism.org/what-is-ecotourism/>
- Tocantins (2020). *Encantos do Jalapão*. Recuperado de: <https://turismo.to.gov.br/regioes-turisticas/encantos-do-jalapao/>
- Torres, J. X. S. (2013). Análisis cuantitativo de los hoteles en TripAdvisor: destinos costeros en España y Portugal. *TFM, Universidad de Málaga*, Facultad de Turismo.
- Veal, A. J. (2011). *Metodologia de pesquisa em Lazer e Turismo*. São Paulo: Editora Aleph.
- Wearing, S., & Neil, J. (2014). *Ecoturismo: impactos, potencialidades e possibilidades*. 2 ed. Barueri: Editora Manole.

Nota - Trabalho apresentado no Trabalho apresentado no XVII Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Turismo (ANPTUR) no ano de 2020.



INFORMAÇÕES DO (S) AUTOR (ES)

i ÉVERTON FELIPE KAIZER - Mestrando em Turismo, Universidade Federal do Paraná - UFPR.
E-mail: efkaizer@hotmail.com

ii MARIA DE FÁTIMA DE ALBUQUERQUE CARACRISTI – Doutora em Geografia.
Universidade Federal do Tocantins - UFT. E-mail: mariaf@mail.uft.edu.br

iii JOSÉ ELMAR FEGER – Doutor em Desenvolvimento Regional. Universidade Federal do
Paraná - UFPR. E-mail: elmar.josefeger@gmail.com

iv JOÃO EUGENIO MARYNOWSKI - Doutor em Ciências da Computação. Universidade
Federal do Paraná - UFPR. E-mail: jeugenio@ufpr.br

v THALYSON MISSAEL DA SILVA – Graduado em Estatística. Técnico do Centro de
Observação e Estudos Regionais (CORE), Universidade Federal do Paraná – UFPR.
E-mail: thalysonmike@yahoo.com.br