

A reputação *online* em áreas protegidas: análise do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha (Pernambuco, Brasil)

The online reputation of protect areas: the analysis of the Marine National Park of Fernando de Noronha (Pernambuco, Brazil)

La reputación online en áreas protegidas: análisis del Parque Nacional Marino de Fernando de Noronha (Pernambuco, Brasil)

Tatiane Ferrari do Vale¹

Kemelly Guedes de Carvalho²

Jasmine Cardozo Moreira³

Este artigo foi recebido em 19 de MARÇO de 2019 e aprovado em 12 de NOVEMBRO de 2019

Resumo: A utilização de mídias sociais como ferramenta para o planejamento de viagens tem sido cada vez mais frequente, visto que consiste nas experiências de outros viajantes, que recomendam ou não, determinados atrativos, hotéis, restaurantes, etc. Nos últimos anos, um *website* tem se destacado como a maior comunidade de viagens do mundo, com cerca de 490 milhões de usuários mensais. Como muitos destes usuários utilizam a plataforma para avaliar parques nacionais, este trabalho se propõe a realizar uma análise dos comentários atribuídos ao Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha. A metodologia adotada neste estudo foi a pesquisa quali-quantitativa, netnográfica, bibliográfica e documental. Foram analisadas 59 revisões, que correspondem aos meses de janeiro a dezembro de 2018. Com isso, foi possível verificar que a maior parte (76%) dos usuários avaliou o parque como excelente, mencionando a beleza cênica (46%), conservação da natureza (36%) e marcos na paisagem (25%). Dos aspectos negativos apontados, destaca-se a dificuldade no agendamento das trilhas (5%). Conclui-se que a Unidade de Conservação é bem avaliada pelos usuários da plataforma, no entanto, é importante que os gestores atentem para os comentários negativos, buscando mitigar os problemas evidenciados. Foram apresentados alguns benefícios da análise da reputação *online* para a gestão de áreas protegidas.

Palavras-chave: Mídias sociais; Netnografia; Reputação *online*; Unidades de Conservação.

Abstract: The use of social media as a tool for travel planning has been increasingly frequent, since it consists of the experiences of other travelers, who recommend or not, certain attractions, hotels, restaurants, etc. In recent years, a website has stood out as the largest travel community in the world, with around 490 million monthly users. As many of these users use the platform to evaluate national parks, this paper intends to carry out an analysis of the comments attributed to the Fernando de Noronha National Marine Park. The methodology used

¹Informações do autor:

Formação/curso: Mestre em Gestão do Território e Graduada em Turismo. **Instituição:** Universidade Estadual De Ponta Grossa – UEPG, Ponta Grossa – PR **E-mail:** tatianefdovale@gmail.com

²Informações do autor:

Formação/curso: Graduada em Turismo. **Instituição:** Universidade Estadual De Ponta Grossa – UEPG, Ponta Grossa – PR **E-mail:** kemellyguedes97@gmail.com

³Informações do autor:

Formação/curso: Pós-doutora e Doutora em Geografia. **Instituição:** Universidade Estadual De Ponta Grossa – UEPG, Ponta Grossa – PR, Brasil. **E-mail:** jasminecardozo@gmail.com

were quali-quantitative, netnographic, and bibliographical researches. There were 59 comments analyzed, which correspond to the months of January to December of 2018. Thereby, it was possible to verify that the majority (76%) of the users evaluated the park as excellent, mentioning the scenic beauty (46%), nature conservation (36%) and landmarks in the landscape (25%). Of the negative aspects pointed out, it stands out the difficulty to book the trails (5%). To conclude, it was observed that the Conservation Unit received good evaluations from the users of the platform, however, it is important that the managers be attentive to the negative comments, and try to mitigate the problems evidenced. Some benefits of the online reputation analysis were presented for the management of protected areas.

Key words: Social medias; Netnography; Online reputation; Conservation Units.

Resumen: La utilización de medios sociales como herramienta para la planificación de viajes ha sido cada vez más frecuente, ya que consiste en las experiencias de otros viajeros, que recomiendan o no, determinados atractivos, hoteles, restaurantes, etc. En los últimos años, un sitio web se ha destacado como la mayor comunidad de viajes del mundo, con cerca de 490 millones de usuarios mensuales. Como muchos de estos usuarios utilizan la plataforma para evaluar parques nacionales, este trabajo se propone a realizar un análisis de los comentarios atribuidos al Parque Nacional Marino de Fernando de Noronha. La metodología adoptada en este estudio fue la investigación cuali-cuantitativa, netnográfica, bibliográfica y documental. Se analizaron 59 revisiones, que corresponden a los meses de enero a diciembre de 2018. Con eso, fue posible verificar que la mayor parte (76%) de los usuarios evaluó el parque como excelente, mencionando la belleza escénica (46%), conservación de la naturaleza (36%) y marcos en el paisaje (25%). De los aspectos negativos señalados, se destaca la dificultad en la reserva para los senderos (5%). Se concluye que la Unidad de Conservación es bien evaluada por los usuarios de la plataforma, sin embargo, es importante que los gestores se atenten para los comentarios negativos, buscando mitigar los problemas resaltados. Se han presentado algunos beneficios del análisis de la reputación online para la gestión de áreas protegidas.

Palabras Clave: Medios sociales; Netnografía; Reputación online; Unidades de Conservación.

1. Introdução

Áreas protegidas são locais importantes para a manutenção da biodiversidade e da geodiversidade. De acordo com a União Internacional para Conservação da Natureza (IUCN, 2019), são definidas como “[...] um espaço geográfico claramente definido, reconhecido, dedicado e gerenciado, através de meios legais ou outros meios efetivos, para alcançar a conservação a longo prazo da natureza com seus serviços ecossistêmicos e seus valores culturais associados”.

No Brasil, estas áreas são denominadas Unidades de Conservação (UCs), e são geridas, em esfera federal, pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio). Em 2000, foi criado o Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC) que divide estas áreas em dois grupos: proteção integral e uso sustentável. As UCs de proteção integral são mais restritivas e permitem apenas o uso indireto dos recursos naturais, enquanto as de uso sustentável possibilitam o desenvolvimento de atividades econômicas.

Atualmente, no Brasil, há 2100 UCs, das quais 665 são de proteção integral e 1435 são de uso sustentável (CNUC; MMA, 2018). Cada um destes grupos possui categorias, sendo uma delas os Parques Nacionais. Os Parques Nacionais têm como objetivo a preservação de ecossistemas naturais e

de grande beleza cênica, possibilitando a pesquisa científica, o desenvolvimento de atividades de educação e interpretação ambiental, de recreação e turismo (BRASIL, 2000).

O turismo de natureza tem atraído cada vez mais visitantes, o que possibilita, com a geração de recursos, a manutenção e a promoção destes destinos turísticos que têm como principal atrativo, os recursos naturais. O ecoturismo se destacou nas últimas décadas, como uma atividade capaz de sensibilizar os visitantes de áreas naturais quanto à importância da conservação ambiental.

De acordo com Souza et al., (2017), o número de visitantes em UCs quadruplicou em 15 anos, passando a marca de 8 milhões em 2015. A demanda de visitantes em áreas naturais está cada vez mais exigente e integrada com os novos adventos tecnológicos, que possibilitam o acesso às informações mais detalhadas sobre os destinos turísticos.

Neste sentido, com os recursos tecnológicos e as mídias sociais, os visitantes interagem e opinam, visando informar outros turistas sobre os aspectos positivos e negativos de um local. Uma ferramenta utilizada para este fim é a plataforma *TripAdvisor*. O *TripAdvisor* é um *website* de viagens que permite que os usuários compartilhem suas experiências e auxiliem outros viajantes, com dicas de restaurantes, hotéis e atividades. Conta com mais de 490 milhões de visitantes mensais que formam a maior comunidade de viagens do mundo (TRIPADVISOR, 2019). Esta plataforma de avaliação, além de atribuir valor e prestar informações, pode ser utilizada como uma ferramenta para auxiliar a gestão de áreas protegidas, por meio da análise da opinião dos usuários.

Assim, o objetivo deste artigo foi analisar a reputação *online* do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha em 2018, visando propor com base na opinião dos usuários, ações que possam aprimorar a gestão desta UC.

2. Aspectos metodológicos

A pesquisa netnográfica resulta do estudo das culturas e das comunidades, que emergem das comunicações baseadas na *internet*, onde o trabalho de campo e a interpretação textual se baseiam nas tradições e técnicas da antropologia cultural (KOZINETS, 1998).

De acordo com Kozinets (1998), a netnografia é uma adaptação dos métodos qualitativos utilizados na pesquisa de consumo, na antropologia cultural e nos estudos culturais. O autor redefiniu este conceito como “[...] metodologia de pesquisa qualitativa que se adapta às novas técnicas de pesquisa etnográfica para o estudo das culturas e comunidades que estão surgindo através da comunicação mediada por computador”. (KOZINETS, 2014, p. 62 apud MESQUITA, et al, 2018, p. 137).

Para Kozinets (2010, p. 61), o estudo netnográfico pode ser estruturado por meio de 5 etapas:

1. Definição das questões de pesquisas, sites sociais ou tópicos de investigação;
2. Identificação e seleção das comunidades;
1. Observação participante da comunidade (engajamento, imersão) e coleta de dados (garantia de procedimentos éticos)
2. Análise de dados e interpretação iterativa de achados e;
3. Escrita, informe e relato dos resultados de pesquisa e/ou implicações teóricas e/ou implicações políticas.

Desta forma, este estudo tem caráter netnográfico, pois analisa os comentários dos usuários da plataforma *TripAdvisor*. Os dados codificados nesta pesquisa são representações puramente textuais, e a forma de análise pode ser considerada secreta, pois os pesquisadores não se revelaram aos pesquisados durante o estudo.

De acordo com Mkono e Markwell (2014), não é necessário obter consentimento individual quando os dados coletados são de acesso público; o formato secreto garante que os participantes não tenham conhecimento das atividades do pesquisador e interajam relativamente desinibidos, características das comunidades virtuais e; isso é importante quando o pesquisador analisa tópicos sensíveis.

O método de análise dos dados coletados é decorrente do estudo apresentado por Albach, Moreira e Burns (2018) que propõem uma metodologia de avaliação da reputação *online* de áreas protegidas (Quadro 01). As principais categorias de análise sugerida pelos autores são: paisagem, serviços da UC e atividades.

Quadro 1: Metodologia de avaliação da reputação *online* de áreas protegidas.

Categoria	Aspectos	Positivas	Negativas	Palavras-chave
PAISAGEM	Beleza cênica			É lindo, deslumbrante, maravilhoso, paisagem incrível, etc.
	Conservação da natureza			Bem conservado, natureza preservada, presença de floresta (etc.)
	Presença de animais			Avistamentos, contato com fauna (etc.)
	Marcos na paisagem			Elementos geomorfológicos e hidrográficos (montanhas, chapada, rios, etc.)
	Localização			Lugar intocado, longe, perto, etc.
	Pessoas			Cheio, vazio, etc.
	Entorno			Região, pessoas da região, etc.

SERVIÇOS na UC	Infraestrutura e edificações			Infraestrutura básica urbana, portaria, centro de visitantes.
	Limpeza			Limpo, sujo, lixo, etc.
	Acesso			Bom, ruim, fácil, difícil
	Sinalização			Placas
	Facilidades			Estacionamento, <i>wi-fi</i> , transporte gratuito, agendamento, etc.
	Interpretação ambiental			Painéis interpretativos, áudio, vídeo, folhetos, palestras, condução, etc.
	Informações			Orientações sobre atividades, comportamento, atrativos da região, etc.
	Atendimento			Bom, ruim
	Serviço de condução			Guias, monitores, condutores.
	Alimentação			Restaurantes, lanchonetes, lanches, qualidade da comida
	Preço			Gratuito, pago, caro, barato.
	Transporte			Bom, ruim
	Horários			Tempo para atividades, horário de abertura e fechamento.
	Compras (<i>souvenirs</i>)			Compra, falta de itens para compra, destaque de algum produto
Segurança			Emergências, riscos, acidentes, segurança, etc.	
ATIVIDADES	Atividades			Trilhas, banhos, vivências, etc. (podem ser desmembradas com os nomes das atividades da UC)
	Atratividade turística			Muito visitado, pouco visitado, único.

Fonte: Albach, Moreira e Burns (2018)

Foram considerados apenas os comentários referentes ao Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha no período de 01 de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018, totalizando 59 comentários.

3. Comunidades virtuais

As comunidades virtuais emergiram do processo de globalização, conectando bilhões de pessoas em um espaço virtual conhecido como *internet*. Um dos primeiros e mais importantes estudiosos a tratar desta temática foi Rheingold (1993), que conceituou as comunidades virtuais como “[...] agregações sociais que emergem da internet quando pessoas suficientes desenvolvem discussões públicas por tempo suficiente, com suficiente sentimento humano, para formar redes de relações sociais no ciberespaço”.

Kozinets (2010) analisou o conceito deste autor, discorrendo sobre os vários aspectos desta definição que podem ser desenvolvidos para melhor compreender a netnografia, sendo eles:

agregações sociais que emergem da rede, discussões ou comunicações, pessoas suficientes, discussões públicas, por tempo suficiente, sentimento humano suficiente e formar redes de relacionamentos pessoais com o ciberespaço. Para o autor, tais comunidades “[...] formam ou manifestam culturas, crenças, valores e costumes aprendidos, que servem para ordenar, orientar e direcionar o comportamento de uma sociedade ou grupo específico”. (KOZINETS, 2010, p. 12).

As comunidades virtuais se caracterizam pela troca de informações entre os usuários, que se agrupam em um ambiente virtual, com interesse comum, construindo relações de diferentes naturezas. O advento da internet possibilitou que os usuários interajam com pessoas de diferentes países e culturas.

Para Baltezarevic et al. (2019, p. 7) “O desenvolvimento de relacionamentos virtuais e novas identidades oferecem maiores oportunidades para intercâmbios culturais, sociais e políticos em nível global, independentemente da localização geográfica e fusos horários”. Segundo estes autores, em uma comunidade virtual, os usuários podem interagir, trocar ideias, compartilhar informações, dar apoio social, fazer negócios, atividades diretas, criar arte, jogar, participar de um debate político, etc., fatores que se configuram como indicadores de uma cultura.

Etzioni e Etzioni (1997) tecem considerações a respeito das diferenças entre as comunidades virtuais e reais. Um dos apontamentos realizado pelos autores é que as comunidades têm suas próprias vantagens e fraquezas. Evidenciam ainda que as combinações entre essas comunidades são capazes de superar os pontos fracos de cada uma.

Com o surgimento destas comunidades, as pessoas começaram a avaliar vários tipos de produtos, serviços e atrativos turísticos, passando a influenciar a tomada de decisão de viajantes, com base na reputação *online*.

4. A reputação *online*

Com o crescimento exponencial no número de viagens e com o aumento de *smartphones*, as pessoas estão cada vez mais fazendo uso das ferramentas tecnológicas. De acordo com dados divulgados pela Newzoo (2018), havia 3,9 bilhões de pessoas *online* e 3 bilhões de usuários de *smartphone* em 2018, o que corresponde a quase metade da população global. O processo de globalização, aliado aos baixos custos e ao aumento das viagens internacionais, se combinam na forma digitalizada de *website* de avaliação de viajantes (JEACLE; CARTER, 2011).

Um dos *websites* mais conhecidos sobre avaliação de viajantes é o *TripAdvisor*, fundado em 2000. Passou a ser o maior site de viagens do mundo com 730 milhões de avaliações e opiniões

(TRIPADVISOR, 2019), que pode ser considerado um sistema de classificação e revisão de hotéis, restaurantes e atrativos turísticos.

Este sistema de classificação e revisão se caracteriza como um *eWOM* (*eletronic world-of-the-mouth - marketing* de boca-a-boca), que pode ser definido, segundo Ismagilova et al., (2017, p. 18), como: “[...] o processo dinâmico e contínuo de troca de informações entre consumidores potenciais, atuais ou antigos em relação a um produto, serviço, marca ou empresa, que está disponível para uma infinidade de pessoas e instituições através da Internet”. Para Gretzel e Yoo (2008, p. 35), o *eWOM* “[...] pode até ter uma influência significativa nas decisões relacionadas a viagens depois de elas terem sido tomadas”.

O *site* utiliza, como método de avaliação, a Escala de *Likert*, que calcula a pontuação média que determinado atrativo turístico, hotel e restaurante possui, com base na opinião de diversos avaliadores. Para Jamieson (2004), estas escalas são usadas comumente para medir a atitude, fornecendo uma gama de respostas para determinada pergunta ou afirmação e, normalmente, variam de 1 a 5.

Tal mensuração dos dados avaliados consiste, ainda, na técnica de filtragem colaborativa. Segundo Nilashi et al., (2016, p.24), os sistemas de filtragem colaborativa “[...] apresentam informações sobre a qualidade do item, justamente com a preferência do usuário que compartilhou a classificação”. Ainda de acordo com os autores, o objetivo deste algoritmo é “[...] recomendar novos produtos ou estimar a utilidade de um determinado produto para um usuário específico, dependendo dos gostos anteriores do cliente, e de outros usuários que tenham a mesma opinião”.

Está baseado no sistema de revisões (*reviews*), que consiste na possibilidade de os usuários deixarem comentários, fotos e vídeos sobre as experiências que tiveram.

Dellarocas (2000) evidencia ainda os problemas que pode haver, devido a alguns indivíduos realizarem falsas avaliações para melhorar ou piorar a reputação de determinado empreendimento. Ott et al., (2011, p. 309) denominam comentários falsos como “*spam* de opinião enganosa”, que são entendidos como: “[...] opiniões fictícias que foram deliberadamente escritas para parecerem autênticas, a fim de enganar o leitor”

O *site* classifica os colaboradores, que variam de níveis de 1 a 6. Os usuários podem avançar para o próximo nível aumentando sua quantidade de pontos, o que pode ser feito com mais avaliações de suas viagens e experiências. Conforme contribuem, enviam fotos, vídeos, ou quando a avaliação e votos forem úteis, os usuários recebem selos.

As avaliações de mídias sociais podem influenciar na tomada de decisão de uma viagem, pois, as pessoas confiam na reputação *online* retratadas nas experiências de outros visitantes. Estas opiniões podem também auxiliar na gestão de empreendimentos e, até mesmo, de áreas protegidas, como Parques Nacionais, que são frequentemente avaliados no *site*.

5. A Reputação *online* como ferramenta de gestão em áreas protegidas

A reputação *online* é “[...] uma forma de relacionamento, ou seja, a confiança que ocorre para uma pessoa individual em relação a um *site* transacional ou informativo específico”. (CORRITORE; KRACHER; WIEDENBECK, 2003, p.740). Os níveis de confiança *online* são, frequentemente, atribuídos por outros usuários que já consumiram um produto ou serviço turístico.

No turismo, os estudos sobre reputação *online* ocorrem, em maior frequência, nos meios de hospedagem, na rede gastronômica e nos aspectos ligados à hospitalidade, no entanto, em áreas protegidas são incipientes, evidenciando a necessidade de novas pesquisas neste campo.

Pesquisadores do Laboratório de Turismo em Áreas Naturais da Universidade Estadual de Ponta Grossa desenvolveram estudos com enfoque na análise da reputação *online* de áreas protegidas, sobre o Parque Nacional de Anavilhanas e a Floresta Nacional de Tapajós (TEIXEIRA et al. 2017) e o Parque Nacional do Iguaçu (CARVALHO, 2018). Albach, Moreira e Burns (2018) apresentaram a técnica de coleta de dados adotada nestes estudos.

Há, também, o trabalho de Lora (2015) que realizou uma análise comparativa dos Parques Naturais de Andaluzia (Espanha) com os Parques da Califórnia (Estados Unidos). Castro, Souza e Thapa (2015) avaliaram a importância de características internas e externas (incluindo a reputação) de parques nacionais brasileiros. Os resultados deste estudo indicam que a atratividade destes locais está correlacionada à reputação, instalações recreativas, atrações da região e a densidade populacional. Os autores destacam que, nas áreas protegidas, pode-se considerar que há dois tipos de atributos, os primários (LAWS, 1995) e secundários. Os atributos primários são inatos de um destino e estão relacionados à beleza e a herança cultura, enquanto os atributos secundários estão relacionados à infraestrutura turística.

Alguns visitantes de áreas protegidas não sabem que o local está sob proteção legal e, com frequência, também desconhecem os próprios órgãos reguladores e a atuação na gestão das UCs. Um visitante devidamente informado poderá sensibilizar-se quanto à importância da conservação da natureza, criando assim, um sentimento afetivo e se tornando um agente de transformação socioambiental. Assim, usuários da plataforma indicam informações úteis para visitantes de UCs,

como proibições, horários de visita, atividades, entre outros aspectos que podem facilitar e, muitas vezes, evitar problemas durante a visita.

As áreas protegidas, muitas vezes, evocam uma imagem de natureza intocada, o que pode fortalecer o sentimento da conservação da natureza, ou, em contrapartida, pode causar frustrações após uma visita, pois, em alguns casos, degradações e descaracterização ocorreram nestas áreas.

Neste sentido, concorda-se que a qualidade dos recursos naturais deve ser mantida para sustentar a demanda turística, e a manutenção de padrões de qualidade é absolutamente necessária para a satisfação contínua dos visitantes (MCINTOCH; GOELDNER, 1986).

O *TripAdvisor* é um exemplo de ferramenta que pode auxiliar os gestores no manejo das UCs, visto que são apontados problemas e diferentes pontos de vista, principalmente no que se refere ao uso público. Alguns benefícios da utilização do *TripAdvisor* para uma UC são:

1. Conhecer diferentes pontos de vista com relação ao uso público na UC;
2. Identificar problemas referentes aos serviços prestados na UC (atividades, atendimento, hospitalidade);
3. Verificar o estado de conservação da infraestrutura turística sob a perspectiva dos visitantes;
4. Entender o comportamento dos visitantes;
5. Conhecer a satisfação dos visitantes;

Com os dados, podem-se traçar ações de mitigação dos impactos negativos com base na avaliação dos visitantes. Destaca-se a necessidade dos gestores das UCs solicitarem o reconhecimento como proprietários das suas páginas na plataforma do *TripAdvisor*. É importante que haja um retorno aos usuários das eventuais dúvidas ou críticas que possam surgir, pois, tais respostas podem sanar questões, o que pode contribuir com a mudança de uma percepção negativa.

6. Arquipélago de Fernando de Noronha

O arquipélago de Fernando de Noronha é integralmente protegido por duas UCs federais, o Parque Nacional Marinho (PARNAMAR) de Fernando de Noronha e a Área de Proteção Ambiental – Rocas – São Pedro e São Paulo. A área do parque cobre cerca de 70% do arquipélago, enquanto a APA compreende os outros 30%.

O Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha é uma Unidade de Conservação Federal administrada pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), instituída pelo decreto nº 96.693 de 14 de setembro de 1988. A UC possui uma área de 11.270 hectares

(BRASIL, 1988) e, de acordo com o artigo 1º do decreto de criação, o parque foi criado com o objetivo de:

Proteger amostra representativa dos ecossistemas marinhos e terrestres do arquipélago, assegurando a preservação de sua fauna, flora e demais recursos naturais, proporcionando oportunidades controladas para visitação, educação e pesquisa científica e contribuindo para a proteção de sítios e estruturas de interesse histórico-cultural porventura existentes na área (BRASIL, 1988).

Já a Área de Proteção Ambiental Fernando de Noronha – Rocas – São Pedro e São Paulo foi criada em 1986 pelo Decreto 92.755 de 05 de junho de 1986, e de acordo com o artigo 2º tem como objetivos: proteger e conservar a qualidade ambiental e as condições de vida da fauna e da flora; compatibilizar o turismo organizado com a preservação dos recursos naturais; conciliar, no Território Federal de Fernando de Noronha, a ocupação humana com a proteção ao meio ambiente (BRASIL, 1986).

Sua relevância foi reconhecida pela Organização das Nações Unidas para Educação, Ciências e Cultura (UNESCO) que lhe atribuiu três títulos: Patrimônio Natural da Humanidade, Reserva da Biosfera e Sítio Ramsar. Alguns dos aspectos que lhe confere estes títulos são: área de alimentação, reprodução e alimentação de diversas espécies de animais, é um Centro Global de Endemismo de Pássaros, que possui os últimos remanescentes de manguezal branco (*Laguncularia racemosa*), e diversidade biológica, incluindo peixes, tubarões, tartarugas marinhas e golfinhos-rotadores (CORRÊA, 1995; RIS, 2018; UNESCO, 2018).

No arquipélago, há projetos de conservação que se preocupam com a conservação e a sustentabilidade insular, designadamente os Projetos Tamar/Fundação Pró-Tamar e Golfinho-Rotador. A base do Projeto Tamar instalou-se em Fernando de Noronha em 1986, e, desde então, tem alcançado significativos avanços na pesquisa e conservação das tartarugas marinhas. Este projeto possui programas educativos e de ecoturismo, como o Ciclo de Palestras Ambientais que ocorre todas as noites no auditório do Projeto há mais de 20 anos. Já o projeto Golfinho-rotador está presente na ilha desde 1990, e organiza ativamente programas de educação ambiental, como as Férias Ecológicas, além de oferecer cursos gratuitos para a comunidade.

Ambos os projetos possibilitam que os visitantes tenham contato, de modo indireto, com tartarugas e os golfinhos-rotadores, por meio do acompanhamento de atividades de pesquisa, o que se tornou, nos últimos anos, um grande atrativo para os visitantes e uma forma de sensibilização ambiental. O Projeto Tamar realiza cerca de duas vezes por semana uma atividade conhecida como

“Captura Científica”. Já o Projeto Golfinho Rotador, faz a contagem de golfinhos-rotadores todas as manhãs na Baía dos Golfinhos e no Forte Nossa Senhora dos Remédios, fornecendo informações aos visitantes.

Outra atividade de ecoturismo realizada são as trilhas, a maior parte localizada na área do Parque Nacional, sendo elas: Golfinho-Sancho, Atalaia, Abreus, São José, Capim-Açu, Forte São João do Sueste, Leão, Farol, Viração, Pontinha, Viração, Baía dos Porcos, Sancho-Mirante Dois Irmãos e Sancho. Estas trilhas possuem diferentes níveis de dificuldade, e algumas precisam de agendamento e só podem ser realizadas com a presença de um guia. Já as trilhas na área da APA são: Costa Azul, Costa Esmeralda e Jardim Elizabeth.

As trilhas do PARNAMAR, como a Trilha do Sancho-Golfinho e Sancho-Mirante Dois Irmãos, possuem passarelas acessíveis para portadores de necessidades especiais, sinalização, lanchonete e chuveiros. Nessa área, há um PIC, Posto de Informação e Controle.

Algumas atividades, tais como caminhadas, rapel, mergulho, *snorkeling*, passeios de barco, *planasub* e *surf*, fazem parte do roteiro dos visitantes. O mergulho e o *snorkeling* são procurados, principalmente pela boa visibilidade da água. O mergulho autônomo é realizado nos seguintes locais: Pontal Norte, Buraco do Inferno, Cagarras Rasa e Cagarras Funda, Laje Dois Irmãos, Caverna da Sapata, Cabeço da Sapata, Iuias, Cordilheiras, Cabeço das Cordas, Ponta da Macaxeira, Caieiras, Cabeço Submarino, Ilha do Frade, Trinta Réis, Ilha do Meio, Ressureta e Pedras Secas. Estes locais foram propostos como geossítios marinhos do arquipélago (MOREIRA, SILVA JR., 2016).

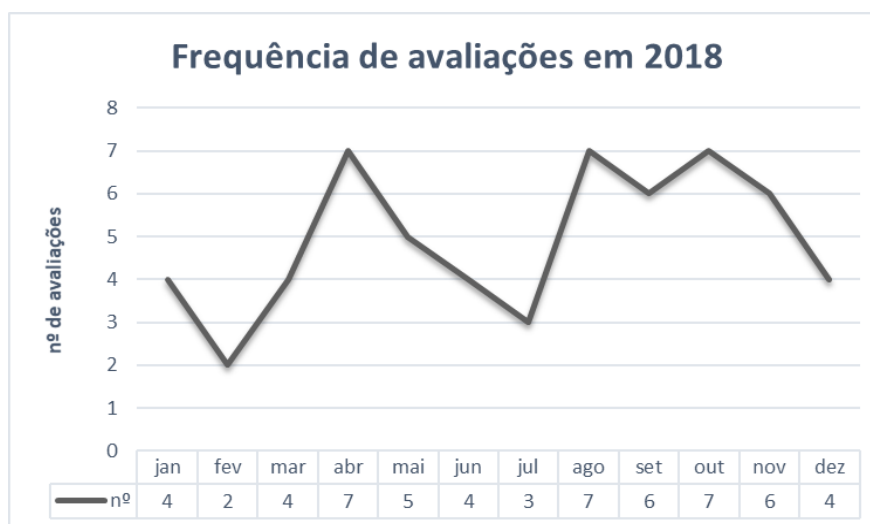
Outro elemento importante, mas que, muitas vezes, não é valorizado, é a interpretação dos aspectos geológicos e geomorfológicos do arquipélago. Durante os passeios, estes elementos passam despercebidos pelos visitantes, que não são devidamente informados sobre a importância geológica do arquipélago. Desde 2006, estudos estão sendo realizados no arquipélago visando seu reconhecimento como um *geopark*, dada as características singulares do patrimônio geológico e sua relevância internacional. (MOREIRA, 2008; WILDNER, FERREIRA, 2012). No estudo realizado por Wildner e Ferreira (2012), foram identificados oito geossítios de relevância internacional.

A principal atividade econômica é o turismo de natureza e a principal motivação é o turismo de sol e praia, seguido do turismo ecológico, turismo de aventura, e lua de mel, e a maioria viaja na presença de família e amigos. (COMTUR, 2017). Os atributos da geodiversidade e da biodiversidade tornaram o arquipélago um dos destinos turísticos de natureza mais desejados dos brasileiros, evidenciando a necessidade e a urgência de conciliar o desenvolvimento econômico com medidas de turismo sustentável.

7. Resultados

Os resultados da pesquisa netnográfica indicam que, entre os meses de janeiro e dezembro de 2018, foram feitas 59 revisões de usuários da plataforma *TripAdvisor* sobre o Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha. O gráfico 1 apresenta o número de revisões durante o período.

Gráfico 1: Frequência de revisões por mês



Fonte: *TripAdvisor* (2018)

Dos usuários da plataforma, 76% consideram o PARNAMAR de Fernando de Noronha excelente, 19% muito bom, 3% bom e 2% horrível. Foi possível verificar que a distribuição por sexo é praticamente homogênea. A tabela 1 apresenta os dados referentes ao perfil dos usuários que realizaram os comentários.

Tabela 1: Perfil dos usuários que avaliaram o Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha

Sexo	n=55	Estado	n=43
Feminino	51%	São Paulo	49%
Masculino	49%	Minas Gerais	12%
		Rio de Janeiro	10%
Idade	n=33	Rio Grande do Sul	7%
25-34 anos	30%	Paraná	5%
35-49 anos	44%	Outros	18%
50-64 anos	22%		

Mais de 64 anos	4%		
-----------------	----	--	--

Fonte: *TripAdvisor* (2018)

Ainda com relação ao perfil, a maioria corresponde a colaboradores mestres (41%), seguido colaboradores intermediários (20%), colaboradores avançados (13%), colaboradores juniores (12%), colaboradores (7%) e novos colaboradores (7%).

Neste estudo, foi possível averiguar que mais da metade dos usuários da plataforma (59%) comentou sobre a **beleza cênica** do arquipélago, considerando o parque: lindo, maravilhoso, indescritível, incrível, espetacular e perfeito.

De acordo com avaliação sobre a **conservação da natureza** (36%), 95% dos comentários foram positivos, sendo apenas 5% negativos. Quanto aos comentários positivos, os visitantes consideram que o lugar é muito conservado/preservado e intocado, com um destaque para atuação do ICMBio neste aspecto. Dos comentários negativos, houve uma menção ao lixo no mar, atribuída a falta de respeito de alguns visitantes da UC. Houve ainda uma revisão que considera que o modelo do turismo predatório levará a ilha ao esgotamento e outro comentário sobre a deterioração de praias do Atalaia, Sueste e Cachorro.

Dos avaliadores, 25% indicaram os **marcos na paisagem**, sendo que, 93% positivas e 7% negativas. Das positivas, ressaltaram-se as praias e a cor do mar, e as negativas referiram-se à degradação das praias. Um dos aspectos relacionados a este item, é a “beleza” do Morro Dois Irmãos, localizado na Baía dos Porcos (Figura 1).

Figura 1: Mirante da Baía dos Porcos, vista da trilha Sancho-Mirante do Morro Dois Irmãos



Fonte: Os autores

Sobre a **presença de animais**, 11% indicaram algum aspecto positivo ou negativo. Destas avaliações, 91% foram positivas, destacando a diversidade e o avistamento de animais, enquanto 9% consideraram que acreditavam que a vida marinha seria mais abundante.

Quanto ao item **pessoas**, houve 2% de revisões negativas que fizeram referência ao número excessivo de pessoas e turistas, indagando sobre o manejo e a capacidade de carga da ilha. Sobre o **entorno**, houve 5% de revisões, 67% positivas e 33% negativas. Os comentários positivos se referem à hospitalidade, enquanto os negativos, às vilas estarem malcuidadas.

O item **infraestrutura** recebeu 10% das avaliações, sendo 67% positivas e 33% negativas. As avaliações positivas destacaram a melhora da estrutura, passarelas bem estruturadas e existência de uma infraestrutura mínima para turistas, e as negativas a falta de calçadas, falta de conforto/estrutura para o agendamento.

Com relação à **limpeza**, houve 2% de comentários positivos. Para o critério **acesso**, houve 10% dos comentários, 17% positivos e 83% negativos. O comentário positivo ressaltou as boas condições das estradas. Os negativos destacaram as dificuldades de acesso, tanto no que se refere ao transporte e aos custos, quanto às condições de acesso às praias e estradas, e à ineficiência das ciclovias. Quanto às **facilidades**, houve apenas um comentário sobre a existência de apenas um caixa eletrônico, e dos locais onde há bancos, alertando os turistas da necessidade de levarem dinheiro em espécie.

Sobre a **interpretação** foram contabilizados dois comentários positivos, sobre informações de como a ilha foi formada e quais cuidados são necessários para a sua preservação. Quanto às **informações**, houve apenas um comentário positivo sobre a UC possuir muita informação. Quanto aos **serviços de condução**, houve dois elogios aos guias, e uma recomendação destes profissionais, ressaltando o benefício da contratação.

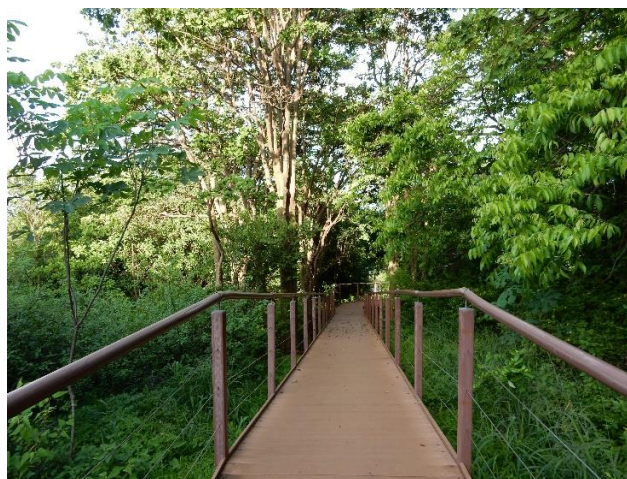
O critério **alimentação** recebeu 12% das avaliações, sendo 57% positivas, 29% negativas, e 14% indicaram simultaneamente um aspecto positivo e negativo. As avaliações positivas consideram que a comida/culinária e as bebidas são ótimas. Os comentários negativos destacaram que a culinária além de cara, não é o ponto forte. O comentário que indicou um aspecto positivo e negativo ressaltou que a ilha tem bons restaurantes, mas que os preços são abusivos.

Já 13,5% dos usuários avaliaram os **preços** cobrados na ilha. Para 87,8%, estes preços são inapropriados para os produtos e serviços oferecidos, bem como a taxa de permanência, que possui valor elevado. Apenas 12,5% consideraram os valores adequados.

Quanto aos **horários**, 5% dos revisores criticaram a fila de agendamento para as trilhas, o que dificulta ou impossibilita os passeios. O item **segurança** também recebeu 5% das avaliações, duas positivas e uma negativa. As avaliações positivas foram sobre o local ser seguro e a presença de fiscais possibilitarem tal aspecto. O negativo foi sobre a falta de cuidado dos motoristas com os pedestres.

Quanto às **atividades** realizadas na UC, 20% dos visitantes comentaram sobre este aspecto, sendo 84% positivos, fazendo referência às trilhas, mergulho, ilha *tour* e ao *planasub*. O comentário negativo, referiu-se a falta de “mato”, silêncio e isolamento das trilhas, considerando Noronha muito urbanizada. Houve um comentário que, ao mesmo tempo, avaliou um aspecto positivo e negativo das atividades, considerando a passarela de madeira da Praia do Sancho confortável (Figura 2), mas os degraus de acesso difíceis.

Figura 2: Trilha que possui elementos de madeira plástica e que dá acesso a Trilha do Sancho



Fonte: Os autores

Por fim, 32% dos usuários da plataforma fizeram uma revisão sobre a **atratividade turística** da UC, sendo todos positivos, ressaltando a singularidade do local e o quanto vale à pena a visita. Não houve avaliação das categorias **localização** e **compras**.

8. Discussões

O turismo em Fernando de Noronha é a principal fonte de recursos, o que evidencia a necessidade de conhecer a opinião dos visitantes, visando à melhoria na prestação de serviços, e ações de manejo para as UCs. Uma análise dos comentários em mídias sociais é uma das alternativas que podem auxiliar neste processo.

Um fato importante a ser considerado em uma análise netnográfica de áreas protegidas é o tempo de permanência no local. De acordo com dados do Conselho Municipal de Turismo (COMTUR, 2017), a permanência média em Fernando de Noronha é de 5,1 noites. Considerando a própria opinião de usuários da plataforma, o tempo é insuficiente para a realização de todas as atividades.

Seria interessante que a plataforma do *TripAdvisor* disponibilizasse um espaço para que os usuários indicassem quantos dias permaneceram nos atrativos, pois análises relacionando o tempo de permanência e as experiências dos visitantes possibilitariam diferentes constatações. Muitos visitantes passam poucos dias na Ilha e muitas vezes não têm contato com a realidade local. Em épocas de poucas chuvas, por exemplo, a água do arquipélago é escassa, havendo racionamento, e afetando principalmente os moradores.

Com relação aos principais problemas apontados, o agendamento das trilhas merece atenção, pois dificulta e até mesmo impossibilita a realização de determinados passeios. Além de cansativo aguardar na fila por um longo período, este aspecto deve ser levado em consideração quando se pensa em melhoria dos serviços prestados, podendo influenciar na qualidade da experiência dos visitantes. É fundamental que o acesso a alguns atrativos seja restrito e até mesmo proibido em algumas situações, no entanto, o visitante deve ser alertado no momento da sua chegada sobre essa limitação de acesso.

Apesar de não ter sido destacado pelos usuários, o acesso à Ilha ocorre apenas por meio de voos diários, o que dificulta a prestação de socorro caso haja acidentes graves. Este ponto em questão é abordado nas palestras realizadas pela equipe do PARNAMAR/APA, mas deve ser frisado sempre que possível.

Com relação à segurança, foi feita uma menção quanto ao número de carros na ilha e a falta de respeito com os pedestres. Em contrapartida, foi destacada a importância da atuação dos fiscais e biólogos, para a segurança dos turistas e da conservação da vida marinha. Informações sobre a importância da atuação e os objetivos do ICMBio devem ser divulgados para os visitantes e para a comunidade local, o que pode contribuir com o próprio trabalho do Órgão.

Poucas foram as menções relativas aos aspectos interpretativos do arquipélago, que é um ambiente ideal para a sensibilização ambiental. Destaca-se a atuação do Projeto Tamar na realização do Ciclo de Palestras Ambientais, que ocorre todas as noites no Centro de Visitantes do Projeto. Apesar de a maioria dos usuários terem destacado as trilhas positivamente, faltam meios interpretativos que sejam capazes de sensibilizar os visitantes durante a estadia na Ilha. Tais meios interpretativos poderiam incluir painéis sobre a geodiversidade e a biodiversidade insular, auxiliando

os guias durante os passeios. Ainda, com relação à interpretação ambiental, estes profissionais devem utilizar uma abordagem multidisciplinar sobre as relações entre os aspectos bióticos e abióticos, a singularidade insular e a importância de conservar o patrimônio.

Os aspectos geológicos do arquipélago praticamente não foram mencionados, o que evidencia a carência e a falta de divulgação desta temática. O patrimônio geológico é singular e o reconhecimento de Fernando de Noronha como um *geopark* pode ajudar no ensino e na divulgação das geociências, no entanto, critérios e diretrizes ainda necessitam ser seguidos.

Alguns itens, tais como beleza cênica, conservação do arquipélago, marcos na paisagem, presença de animais, atividades e atratividade turística, receberam várias revisões positivas dos usuários da plataforma. Quanto à presença de animais, a variedade da fauna do local é um dos principais atrativos turísticos, principalmente em atividades como mergulho autônomo e *snorkeling*.

As praias, trilhas e o mergulho são alguns dos principais atrativos da UC. A beleza cênica é inquestionável pelos visitantes, no entanto, a dificuldade de acesso a algumas trilhas foram mencionadas. Um aspecto que não foi citado, mas que é comum na alta temporada, são as filas nos atrativos, o que pode ser considerado como um aspecto negativo na experiência dos visitantes.

A conservação do arquipélago é um ponto contraditório apresentado em alguns comentários. Considerando que a capacidade de carga do arquipélago se extrapolou, observa-se que se não forem tomadas medidas mitigadoras para seguir o Plano de Manejo das UCs pode haver danos ambientais, e insatisfação do turista. É importante buscar um modelo de desenvolvimento que concilie a conservação da natureza com o turismo, minimizando os impactos negativos, sem que a qualidade dos serviços prestados seja afetada negativamente.

Apesar de a análise ter considerado o PARNAMAR de Fernando de Noronha, geralmente os usuários da plataforma não diferenciam claramente as UCs, indicando apenas que para ter acesso a algumas praias é necessária a carteirinha do Parque. Outro aspecto analisado foi a falta de revisões sobre a APA (apenas uma menção), o que evidencia a necessidade de tal divulgação.

Neste sentido, é possível conhecer os diferentes pontos de vistas, e constatar que a UC foi bem avaliada, identificando problemas pontuais. Uma análise mais aprofundada do comportamento dos visitantes é necessária, e a criação de novas escalas que complementem a metodologia adotada pode evidenciar características específicas desta demanda.

9. Considerações finais

Estudos netnográficos, com enfoque em áreas protegidas, ainda não são comuns, o que demonstra o potencial para explorar esta temática em suas mais diversas vertentes. Este estudo apresentou dados de análise da reputação *online* em Unidades de Conservação, uma área que ainda carece de pesquisas. Neste sentido, consideram-se relevantes estudos teóricos com esta abordagem e replicação da metodologia adotada, para verificar a consistência metodológica, visando avanços nas pesquisas da área.

As mídias sociais, além de serem meios dos usuários trocarem informações sobre um destino turístico, podem ser também uma ferramenta para auxiliar na gestão de UCs, pois, entre outros aspectos, apresentam diferentes visões sobre o uso público nestas áreas.

Foi possível constatar em um estudo de caso do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha, que a maior parte dos usuários que avaliou esta UC indicou algum aspecto positivo da beleza cênica, conservação da natureza, presença de animais, atividades e atratividade turística. Dos aspectos negativos, destacam-se o acesso e as facilidades, principalmente quanto à precariedade do agendamento das trilhas. Medidas mitigadoras devem ser levadas em consideração visando à melhoria dos serviços prestados, sem desconsiderar a conservação do ambiente natural.

Assim, sugere-se que os gestores monitorem frequentemente as mídias sociais e criem estratégias de gestão que levam em consideração, principalmente, os itens “infraestrutura da UC” e “atividades”, do quadro apresentado no item 2 “Metodologia de avaliação da reputação *online* de áreas protegidas”, visto que em termos operacionais, na maior parte dos itens, cabe à gestão da UC e à empresa que tem a concessão de uso público, a melhoria dos serviços prestados.

10. Referências

ALBACH, V. M.; MOREIRA, J. C.; BURNS, R. Methodological proposal for the analysis of the ‘online reputation’ of protected áreas. In: **International Conference on Monitoring and Management of Visitors in Recreational and Protected Areas (MMV9)**, 9., 2018, Bourdeax. Abstract Book... Bourdeax: DEHEZ, J. 2018. Disponível em: <https://mmv9.sciencesconf.org/data/pages/last_version_abstract_book_7.pdf>. Acesso em 10 jan. 2019.

BALTEZAREVIC, R.; BALTEZAREVIC, B.; KWIATEK, P.; BALTEZAREVIC, V. The impact of virtual communities on cultural identity. **Symposion**, v. 6, n. 1, p. 7-22, 2019.

BRASIL. **Lei n. 9.985, de 18 de julho de 2000**. Regulamenta o art. 225, § 1o, incisos I, II, III e VII da Constituição Federal, institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9985.htm>. Acesso em: 03 mar. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 96.693**, de 14 de setembro de 1988. Cria o Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha e dá outras providências. Disponível em: <http://www.icmbio.gov.br/cma/images/stories/Legislacao/Decretos/PNMFernando_de_Noronha_DECRETO_N_96.693_DE_14_DE_SETEMBRO_DE_1988.pdf> Acesso em: 20 fev. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 92.755**, de 5 de junho de 1986. Declara Área de Proteção Ambiental o Território Federal de Fernando de Noronha, o Atol das Rocas e os Penedos de São Pedro e São Paulo, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/imgsunidadescoservacao/fernando%20de%20noronha.pdf>> Acesso em 20 fev. 2019.

CADASTRO NACIONAL DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO; MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Tabela consolidada das Unidades de Conservação**. Disponível em: <http://www.mma.gov.br/images/arquivo/80229/CNUC_JUL18%20-%20B_Cat.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2018.

CASTRO, E. V. de; SOUZA, T. B.; THAPA, B. Determinants of tourism attractiveness in the national parks of Brazil. **Parks**, v. 21, n. 2, p. 51-62, 2015.

CORRÊA, F. A **Reserva da Biosfera da Mata Atlântica** – Roteiro para o entendimento de seus objetivos e seu sistema de gestão. São Paulo, 1995. caderno 2.

CONSELHO MUNICIPAL DE TURISMO. **Reunião COMTUR** – Fev 2017. COMTUR: Fernando de Noronha, 2017.

CORRITORE, C. L.; KRACHER, B.; WIEDENBECK, S. On-line trust: concepts, evolving themes, a model. **International journal of human-computer studies**, v. 58, n. 6, p. 737-758, 2003.

ETZIONI, A.; ETZIONI, O. Communities: Virtual vs. real. **Science**, v. 277, n. 5324, p. 295, 1997. Disponível em: <<https://science.sciencemag.org/content/277/5324/295>>. Acesso em: 26 out. 2019.

DELLAROCAS, C. Immunizing online reputation reporting systems against unfair ratings and discriminatory behavior. In: **Acm Conference on Electronic Commerce**, 2., 2000, Minneapolis. Proceedings... ACM, Nova Iorque. 2000. p. 150-157. Disponível em:

<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.63.6968&rep=rep1&type=pdf>>.
Acesso em: 03 mar. 2019.

GRETZEL, U.; YOO, K. H. Use and impact of online travel reviews. **Information and communication technologies in tourism 2008**, p. 35-46, 2008.

INTERNATIONAL UNION CONSERVATION NATURE. About. Disponível em:
<<https://www.iucn.org/theme/protected-areas/about>>. Acesso em: 03 mar. 2019.

ISMAGILOVA, E.; DWIVEDI, Y. K.; SLADE, E.; WILLIAMS, M. D. Electronic word-of-mouth (eWOM). _____. **Electronic word of mouth (eWOM) in the marketing context: a state of the art analysis and future directions**. cap. 3. p. 17-25, 2017.

JAMIESON, S. Likert scales: how to (ab) use them. **Medical education**, v. 38, n. 12, p. 1217-1218, 2004.

JEACLE, I.; CARTER, C. In TripAdvisor we trust: Rankings, calculative regimes and abstract systems. **Accounting, Organizations and Society**, v. 36, n. 4-5, p. 293-309, 2011.

KOZINETS, R. V. On netnography: Initial reflections on consumer research investigations of cyberculture. **ACR North American Advances**, 1998.

KOZINETS, R. V. **Netnography: doing ethnographic research online**. Los Angeles: Sage, 2010.

LORA, A. V. **Análisis de la reputación on-line de los parques naturales de California vs Andalucía**. 49 f. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Universidade de Málaga, Málaga, 2015. Disponível em:
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/10332/TFG_AlbaVianaLora.pdf?sequence=1>. Acesso em: 20 jan. 2019.

MCINTOCH, R. W.; GOELDNER, C. R. **Tourism: Principles, Practices, Philosophies**. John Wiley & Sons, Inc, 1986.

MESQUITA, R. F de.; MATOS, F. R. N.; MACHADO, D. Q., SENA, A. M. C. de.; BAPTISTA, M. M. R. T. Do espaço ao ciberespaço: sobre etnografia e netnografia. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p. 134-153, jun.2018. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362018000200134&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18 mar. 2019.

MKONO, M.; MARKWELL, K. The application of netnography in tourism studies. **Annals of tourism research**, v. 48, p. 289-291, 2014.

MOREIRA, J. C. **Patrimônio Geológico em Unidades de Conservação: atividades interpretativas, educativas e geoturísticas**. 428 f. 2008. Tese (Doutorado em Geografia) – Programa de Pós-Graduação em Geografia, Florianópolis, 2008.

MOREIRA, J. C.; SILVA-JR, J. M. Underwater trails at Fernando de Noronha aspiring geopark

- project (Brazil): Marine geosites and the importance of the environmental interpretation related with the geodiversity. In: **International Conference on Unesco Global Geoparks, 7.**, Torquay... Abstract book... Torquay, 2016. p. 73. Disponível em: <http://www.globalgeopark.org/UploadFiles/2016_11_2/Abstract_Book%20of%20the%207th%20international%20conference%20on%20UNESCO%20Global%20Geoparks.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2019.
- NEWZOO. Global Mobile Market Report. **Newzoo**, 2018. Disponível em: <<https://newzoo.com/insights/trend-reports/newzoo-global-mobile-market-report-2018-light-version/>>. Acesso em: 01 mar. 2019.
- NILASHI, M., ESFAHANI, M. D.; ROUDBARAKI, M. Z.; RAMAYAH, T.; IBRAHIM, O. A multi-criteria collaborative filtering recommender system using clustering and regression techniques. **Journal of Soft Computing and Decision Support Systems**, v. 3, n. 5, p. 24-30, 2016. Disponível em: <http://jscdss.com/index.php/files/article/view/105/pdf_140>. Acesso em: 03 mar. 2018.
- OTT, M.; CHOI, Y.; CARDIE, C.; Hancock, J. T. Finding deceptive opinion spam by any stretch of the imagination. In: Proceedings of the 49th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics: Human Language Technologies-Volume 1. **Association for Computational Linguistics**, 2011. p. 309-319. Disponível em: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=2002512>>. Acesso em 01 fev. 2019.
- RAMSAR INFORMATION SHEET. **Brazil Fernando de Noronha Archipelago**. Disponível em: <https://rsis Ramsar.org/RISapp/files/RISrep/BR2333RIS_1806_en.pdf>. Acesso em: 23 set. 2018.
- RHEINGOLD, H. The virtual community: homesteading on the electronic frontier. **Addison-Wesley** 1993. Disponível em: <<http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html>>. Acesso em: 30 out. 2019.
- SOUZA, T. V. S. B.; THAPA, B.; RODRIGUES, C. G. O.; IMORI, D. **Contribuições do Turismo em Unidades de Conservação Federais para a Economia Brasileira** - Efeitos dos Gastos dos Visitantes em 2015: Sumário Executivo. ICMBio: Brasília, 2017. Disponível em: <http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/comunicacao/publicacoes/publicacoes-diversas/contribuicao_do_turismo_em_uc_federais_para_a_economia_brasileira.pdf.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2019.
- TEIXEIRA, A. C. C.; CARVALHO, K. G. D.; ALBACH, V. M.; MOREIRA, J. C. A reputação online em unidades de conservação da Amazônia: Parque Nacional de Anavilhanas e Floresta Nacional do Tapajós. In: **Congresso de Turismo dos Campos Gerais, 5**; Semana de Estudos Turísticos, 17., 2017, Ponta Grossa. Anais... Ponta Grossa: GOMES, R.; DROPA, M. M, 2018. p. 279-290.
- UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. Brazilian Atlantic Islands: Fernando de Noronha and Atol das Rocas Reserves. Disponível em: <<https://whc.unesco.org/en/list/1000>>. Acesso em 26 set. 2018.

**A REPUTAÇÃO ONLINE EM ÁREAS PROTEGIDAS:
ANÁLISE DO PARQUE NACIONAL MARINHO DE
FERNANDO DE NORONHA (PERNAMBUCO,
BRASIL)**

Tatiane Ferrari do Vale
Kemelly Guedes de Carvalho
Jasmine Cardozo Moreira

WILDNER, W.; FERREIRA, R. V. Geoparque Fernando de Noronha (PE): Proposta. In: SHOBHENHAUS, C.; SILVA, C. R. da (Ed.) **Geoparques do Brasil: Propostas**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Serviço Geológico do Brasil: 2012. p. 318. 369.