ENTRELUGAR

ANÁLISE DESCRITIVA DO PERFIL E SATISFAÇÃO DOS VISITANTES DA GRUTA DO LAGO AZUL (BONITO, MS)

DESCRIPTIVE ANALYSIS OF PROFILE AND SATISFACTION OF GRUTA DO LAGO AZUL (BONITO, BRAZIL) VISITORS

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL PERFIL Y SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES DE LA GRUTA DO LAGO AZUL (BONITO, BRASIL)

Roseli Fontes Masutti
Graduanda em Turismo - Universidade Federal de São Carlos
roseli.fontes@gmail.com

Heros Augusto Santos Lobo
Prof. Dr. do Depto. de Geografia, Turismo e Humanidades da
Universidade Federal de São Carlos
heroslobo@ufscar.br

Resumo: As cavernas são recursos naturais diferenciados para o uso turístico, em função de suas características ambientais, embora sejam ambientes relativamente mais frágeis. A gruta do Lago Azul é uma das cavernas mais visitadas formalmente no Brasil, recebendo aproximadamente 50.000 visitas anuais. Neste contexto, realizou-se uma pesquisa de opinião e satisfação com visitantes de alta temporada (feriado de Páscoa de 2017) para verificar os aspectos que os motivam a visitar a gruta, sua percepção em relação aos serviços prestados e qualidade do ambiente e, por fim, sua satisfação com a atividade realizada. Os resultados demonstram que os visitantes julgam como aspectos menos positivos a interferência estética das infraestruturas de acesso no interior da gruta e os serviços de alimentação. Além destes, a avaliação geral dos visitantes foi positiva, com elevado grau de satisfação para os itens avaliados. Conclui-se que os diversos aspectos que incidem sobre o planejamento e gestão de cavernas turísticas devem considerar também o posicionamento dos visitantes sobre a experiência visitada, de modo a auxiliar na gestão do turismo.

Palavras chave: Atrativos turísticos; Cavernas turísticas; Grau de satisfação; Espeleoturismo; Serra da Bodoquena.

Abstract: Caves are differentiated natural resources for the tourist use, due to their environmental characteristics, although they are relatively more fragile environments. The gruta do Lago Azul is one of the most visited show caves in Brazil, with approximately 50.000 visits annually. In this context, a research was carried out with visitors of high season (2017 Easter holiday) to verify the aspects that motivate them to visit the cave, as well as their perception in relation to the services provided, the quality of the environment and, finally, their satisfaction with the tourist experience. The results show that the visitors evaluate to be less positive the aesthetic interference of the access infrastructures inside the cave and the food services. Besides these, the overall evaluation of the visitors was positive, with a high degree of satisfaction about the evaluated items. It is concluded that the various aspects that are involved in the planning and management of tourist caves should also to consider the position of visitors on the tourist experience, in order to assist the management of tourism.
Keywords: Tourist attraction; Show caves; Satisfaction degree; Tourism in caves; Serra da Bodoquena.

Resumen: Las cavernas son recursos naturales diferenciados para el uso turístico, en función de sus características ambientales, aunque sean ambientes relativamente más frágiles. La gruta do Lago Azul es una de las cuevas más visitadas formalmente en Brasil, recibiendo aproximadamente 50.000 visitas anuales. En este contexto, se realizó una investigacion de opinión y satisfacción con visitantes de alta temporada (festivo de Pascua de 2017) para verificar los aspectos que los motivan a visitar la cueva, su percepción en relación a los servicios prestados y la calidad del ambiente y, el fin, su satisfacción con la actividad realizada. Los resultados demuestran que los visitantes consideran como aspectos menos positivos la interferencia estética de las infraestructuras de acceso en el interior de la cueva y los servicios de alimentación. Además de éstos, la evaluación general de los visitantes fue positiva, con alto grado de satisfacción para los ítems evaluados. Se concluye que los diversos aspectos que inciden en la planificación y gestión de cuevas turísticas deben considerar también el posicionamiento de los visitantes sobre la experiencia visitada, para auxiliar en la gestión del turismo.

Palabras clave: Atractivos turísticos; Cuevas turísticas; Grado de satisfacción; Turismo Subterráneo; Serra da Bodoquena.

INTRODUÇÃO

As cavernas possuem uma diversidade de características naturais, históricas e culturais que despertam curiosidade por suas belezas, o que as torna atrativos fundamentais para o turismo (LOBO; BOGGIANI, 2013). Mesmo com sua fragilidade intrínseca, são amplamente utilizadas no turismo, fazendo com que aproximadamente 2 milhões de pessoas anuais visitem as cavernas turísticas formalmente instituídas (CIGNA; FORTI, 2013). No Brasil, existem mais de 170 cavernas turísticas catalogadas (LOBO et al., 2008), das quais se destaca a gruta do Lago Azul, em Bonito, Mato Grosso do Sul.

A gruta do Lago Azul é de grande importância para o turismo no estado de Mato Grosso do Sul, carrega consigo uma beleza paisagística que se destaca e uma relevância evidenciada por meio de fósseis de mamíferos pleistocênicos, conjunto de minerais raros e crustáceo endêmicos. A facilidade de acesso e sua grande abertura contribuem para a implantação e gestão do turismo, pois sua iluminação natural dispensa maiores intervenções podendo gerar baixo impacto na visitação (BOGGIANI at al., 2008). Localizada no município de Bonito, a caverna é um dos principais atrativos turísticos da região da Serra da Bodoquena – uma das mais relevantes áreas cársticas brasileiras. Além de cavernas, outras feições de relevo marcam o carste da região, como os rios de águas límpidas e as tufas carbonáticas (BOGGIANI, 2001; LOBO; MORETTI, 2009).

Neste contexto, o presente artigo apresenta os resultados de uma pesquisa que objetivou realizar uma análise descritiva sobre o perfil atual (feriado de Páscoa de 2017, como parte da alta temporada turística do destino) do visitante da gruta do Lago Azul e sua satisfação com a visitação, buscando identificar suas motivações e impressões sobre a visita na gruta. Os resultados de pesquisas de satisfação contribuem para uma melhoria da oferta tanto nos destinos turísticos (ALEGRE; GARAU, 2010; CAMPO-MARTINEZ; GARAU-VADELL, 2010) quanto nos atrativos turísticos (MONDO; FIATES, 2015), por permitir aos gestores a adequação de seus produtos e serviços aos anseios da demanda.

CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE PESQUISA

A gruta do Lago Azul está localizada no Monumento Natural Estadual Gruta do Lago Azul, Unidade de Conservação situada na porção centro-sul do Planalto da Bodoquena, a oeste de Bonito (BOGGIANI, at. al., 2007).

A gruta do Lago Azul é utilizada como um dos principais cartões postais do Estado, sendo um dos focos de interesse dos turistas que viajam para Bonito. De acordo com o Observatório de Turismo e Eventos de Bonito (OTEB), em 2017 Bonito recebeu 201.220 visitantes. Destes, 67% são referentes à visitação na gruta do Lago Azul, sendo o atrativo mais visitado no município (OTEB, 2018). Este interesse exacerbado gera uma pressão maior pelo uso de seus recursos naturais relativamente frágeis. O ambiente cavernícola diferenciado da gruta do Lago Azul requer cuidados específicos tendo em vista sua fragilidade e complexidade, bem como o fato de ser um Patrimônio tombado (LOBO; MORETTI, 2009). A visitação é controlada e possui uma autorização para exploração concedida pelo IMASUL que determina uma quantidade de visitantes máxima de 305 pessoas/dia, sendo estes divididos em grupos de 15 pessoas por guia. No interior da gruta é permitido um limite total de quatro grupos simultâneos. Os fatores que influenciam no planejamento de atividades turísticas no local estão relacionados ao alto grau de solubilidade da rocha, a fragilidade de suas formações e a extensa rede de drenagem subterrânea (GRECHI et al., 2010). Com isso, amplia-se a necessidade do controle da visitação, incluindo aspectos de volume, intensidade e comportamento dos visitantes.

MÉTODOS E ETAPAS DA PESQUISA

Para a realização da pesquisa foi elaborado um questionário com 35 questões que abordavam aspectos da caracterização socioeconômica dos respondentes, suas motivações de visitar a gruta e aspectos relativos à sua satisfação em relação à experiência vivenciada. Para as questões com classificação dos itens avaliados, utilizou-se uma escala de 1 a 5, onde 1 corresponde ao menor grau para o item avaliados e 5 ao maior grau.

A aplicação do questionário foi realizada durante a semana de Páscoa entre os dias 12 e 16 de abril de 2017, quando a gruta estava com lotação máxima. Isso permitiu traçar um perfil e aspectos relativos à experiência de visitação em condição de

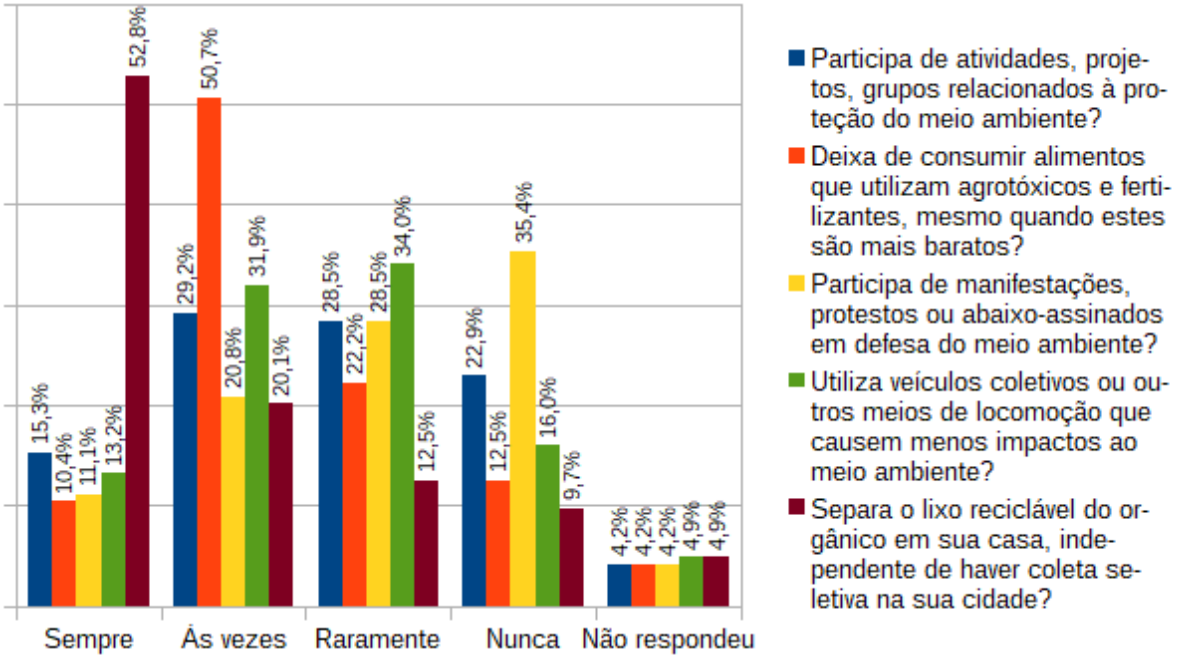
alta temporada em dia de lotação do atrativo. Foram aplicados 144 questionários com o uso de 3 tablets com software livre *Survey on Tablet* (disponível no endereço <https://www.surveyontablet.com/en>), o qual permite a construção de um leiaute acessível para os respondentes e, ao final da pesquisa, faz uma consolidação dos resultados obtidos. A abordagem dos entrevistados se deu logo após a visita na gruta do Lago Azul a fim de conquistar maior exatidão e clareza em suas respostas. O local onde as pesquisas foram aplicadas foi na área de espera e descanso próxima a recepção, onde os visitantes aguardam a visita a gruta e utilizam este local para lanchar.

A análise dos dados foi feita de forma descritiva, com os resultados sendo, eventualmente, comparados e contrastados com o referencial teórico utilizado.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicia-se a apresentação dos resultados com o perfil dos visitantes entrevistados. Houve um relativo equilíbrio entre os sexos (45,1% masculino; 50,7% feminino; 4,% não responderam) e um predomínio de respondentes com nível superior completo (74,3%), dos quais 46,5% possuem pós-graduação. Considerando-se o fato de que Bonito é um destino ecoturístico, tentou-se traçar um perfil indireto dos visitantes em relação aos seus hábitos diários relativos à sustentabilidade e as preocupações com questões relativas ao meio ambiente (Fig. 1) como parte de seu perfil.

Figura 1 - Hábitos cotidiano dos entrevistados

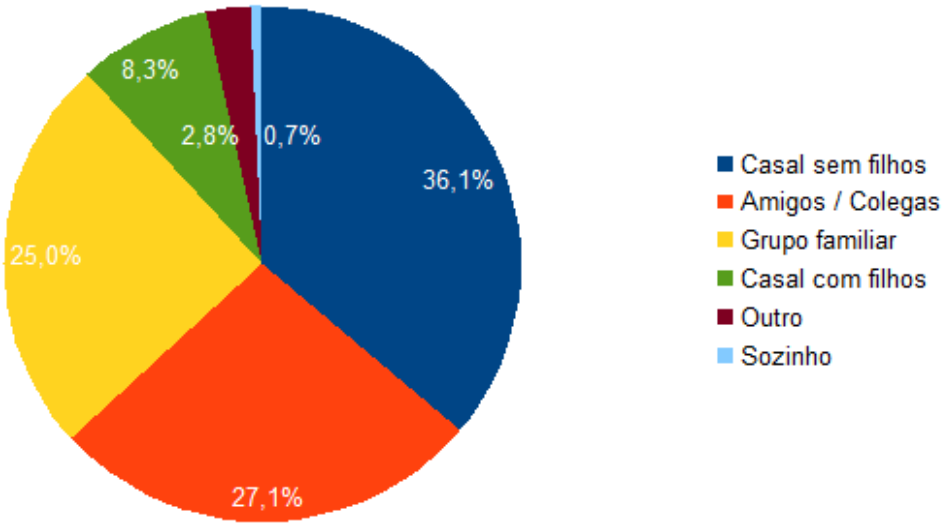


Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Sobre os hábitos cotidianos dos entrevistados, percebe-se que mais de 50% separa o lixo reciclável do orgânico, mesmo quando não há coleta seletiva em sua cidade e, neste caso, apenas 9,7% nunca realiza esta atividade. Outro destaque são as pessoas que às vezes deixam de consumir alimentos sem agrotóxicos ou fertilizantes, seu percentual representa mais da metade dos entrevistados. Quanto à participação em manifestações, protestos ou abaixo-assinados em defesa do meio ambiente a maior parte dos entrevistados nunca ou raramente (35,4% e 28,5% respectivamente) o faz. Isso demonstra que as convicções pessoais nem sempre levam ao ativismo temático pelo meio ambiente.

Em relação a principal motivação da visita a Bonito-MS, a maioria dos entrevistados (99,3%) declararam que o motivo da viagem era passeio ou lazer. Também foi perguntado sobre o tipo de grupo de viagem o visitante estava inserido. (Fig. 2) Percebe-se que o perfil dos grupos que visitam o destino Bonito é variado, sendo que a maior parte dos visitantes entrevistados é de casais sem filhos.

Figura 2 - Perfil dos grupos de viagem dos entrevistados

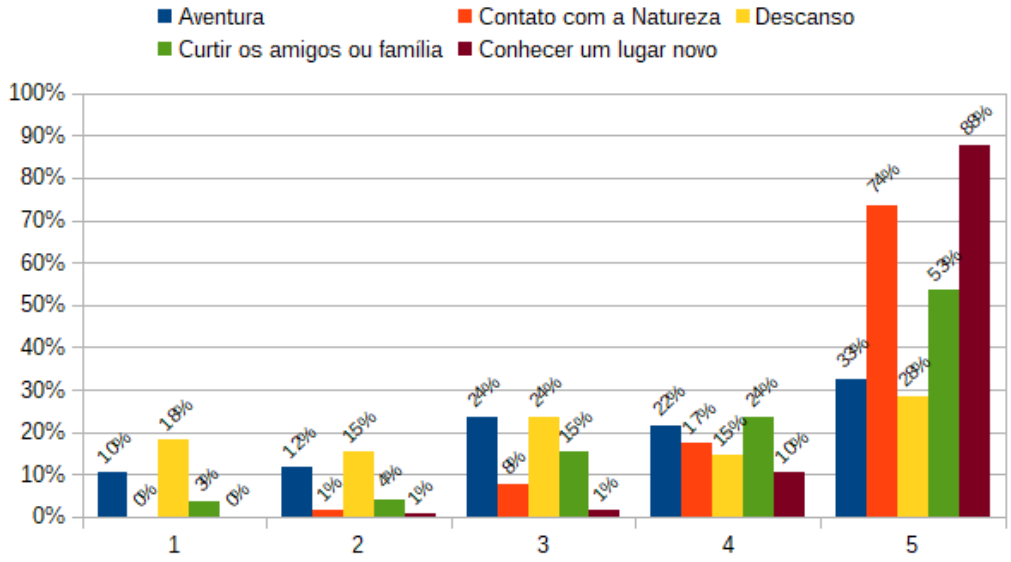


Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Sobre as motivações que pesam na decisão de visitar a gruta Lago Azul (Fig. 3), percebe-se que a maior porcentagem de pessoas (88%) coloca como mais importante conhecer um novo lugar seguido de 74% que consideram o contato com a natureza e 53% considera curtir os amigos ou família o ponto mais importante em sua decisão de visitar a gruta. Estes dados se confirmam na Fig. 4, que trata da importância dos atributos da paisagem de Bonito para os visitantes: do total de entrevistados 78% atribuíram nota máxima ao atributo vegetação/paisagem, seguido de 73% para cavernas/grutas, 68% para água/lago, 46% para cultura local/regional, 31% para cachoeiras e 22% para visualização de animais. Embora cavernas/grutas não estejam em primeiro lugar como importante para os entrevistados, vale ressaltar que a gruta do Lago Azul é "cartão postal oficial" da cidade. Com isso, os resultados corroboram aspectos já apontadas em pesquisas anteriores (e.g. VARGAS, 2001; MARIANI, 2003; ALMEIDA, 2013), as quais ressaltam a preponderância dos elementos naturais, com destaque para o meio físico, enquanto atrativos para o turismo em Bonito. Por outro lado, com base nas respostas dos entrevistados percebe-se que a vegetação/paisagem destes lugares é o que atrai o interesse dos turistas, em sua maioria. Nota-se então que, os três atrativos que mais pesam na decisão de visitar a gruta são justamente os atrativos naturais, com peso

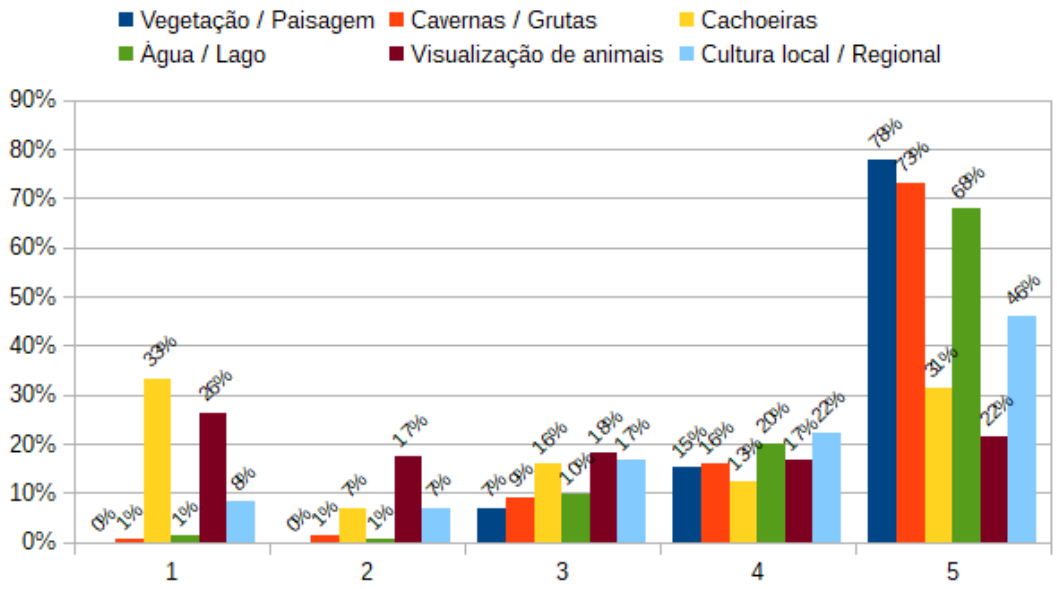
maior que cultura local/regional por exemplo. Isso corrobora os dados anteriores (MOURA, 2008; LOBO; CUNHA, 2009) que inferem que o maior fator motivador da visita a gruta do Lago Azul é entrar em contato com a natureza – embora esta seja tombada como patrimônio cultural, conforme explica seu Plano de Manejo Espeleológico (UFMS, 2002). O caráter único de suas formações naturais justifica, por sua vez, a decisão de conhecer um lugar novo.

Figura 3 - Grau de importância das atividades na decisão de visitar a gruta do Lago Azul



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

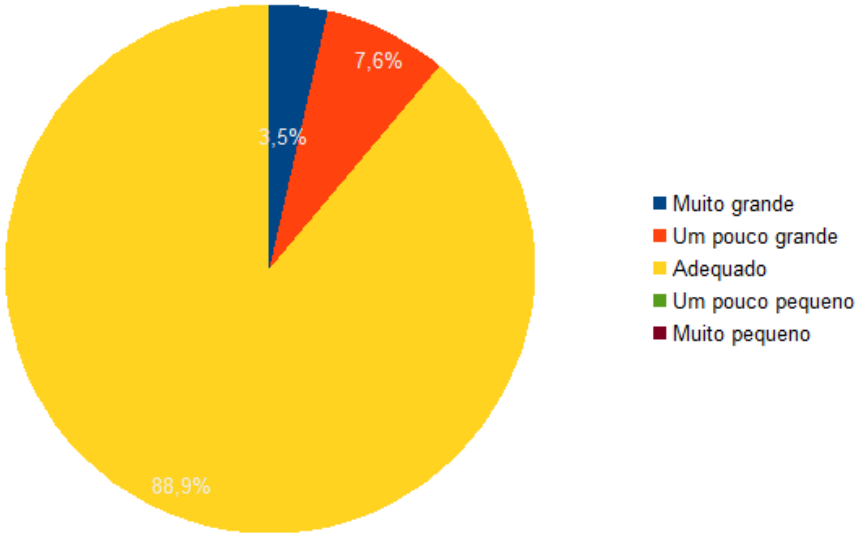
Figura 4 - Grau de importância dos tipos de atrativos de Bonito na decisão de visitar a gruta Lago Azul



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

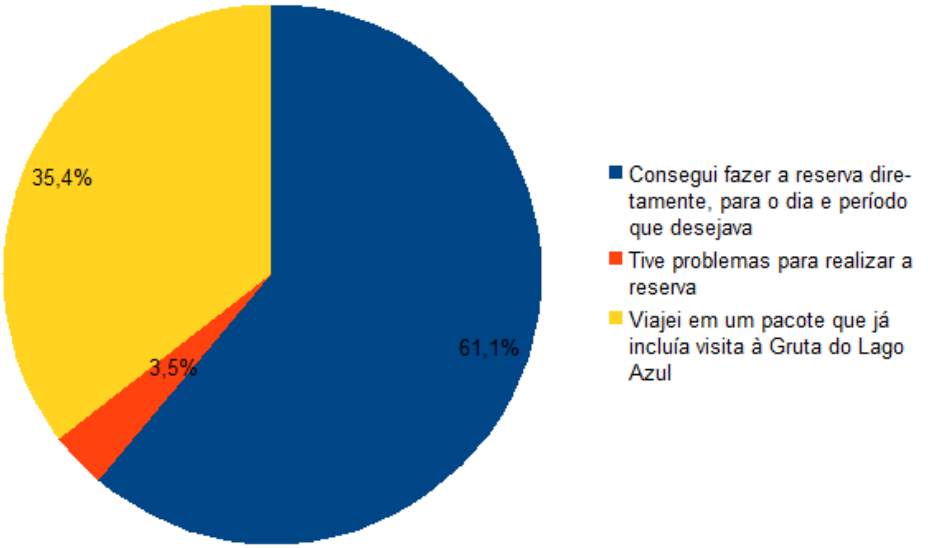
Para adentrar a gruta do Lago Azul é necessário o agendamento antecipado com as agências locais, pois há um limite de visitantes diários que, distribuídos ao longo do dia, permitem grupos de no máximo 15 pessoas por guia, proporcionando maior segurança e qualidade na visitação. Em relação à adequação do tamanho do grupo que visitou a gruta do Lago Azul (Fig. 5), do total de entrevistados, 88,9% classificaram como adequado, 7,6% consideraram um pouco grande, 3% classificaram o grupo como muito grande e nenhum dos entrevistados classificaram como um pouco pequeno e nem muito pequeno. Em seguida as questões analisadas são sobre a reserva de vagas para realizar a visita na gruta Lago Azul (Fig. 6). Do total, 61,1% conseguiram realizar a reserva para o dia e período que desejavam, 35,4% viajaram em um pacote que já incluía visita à gruta do Lago Azul e 3,5% tiveram problemas para realizar a reserva. Os problemas citados foram: falta de vagas, falta de guias no período da manhã e férias. Mas, por meio da visualização do gráfico, é possível verificar que a grande maioria conseguiu agendamento conforme solicitado, o que demonstra um sistema que vem funcionando.

Figura 5 - Classificação do tamanho do grupo pelos visitantes



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Figura 6 - Experiência vivenciada pelo entrevistado para reserva de ingresso

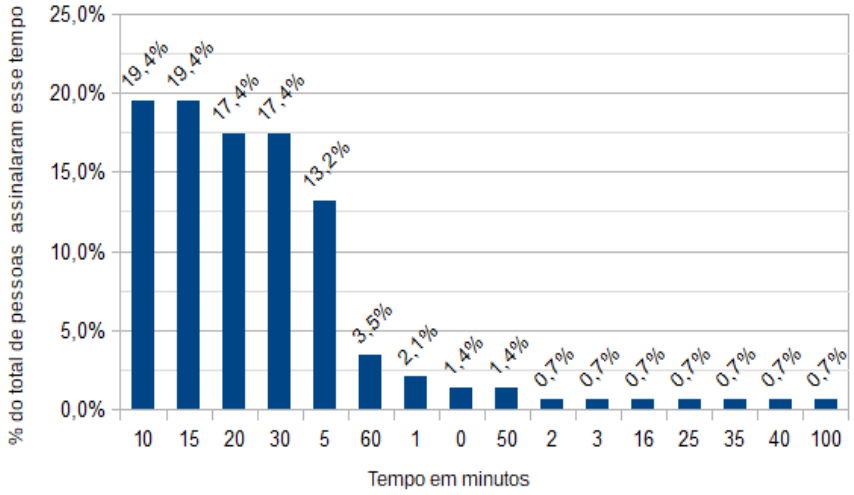


Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os entrevistados foram também questionados quanto a percepção do tempo de espera desde a chegada até o início do passeio. A maior parte dos entrevistados

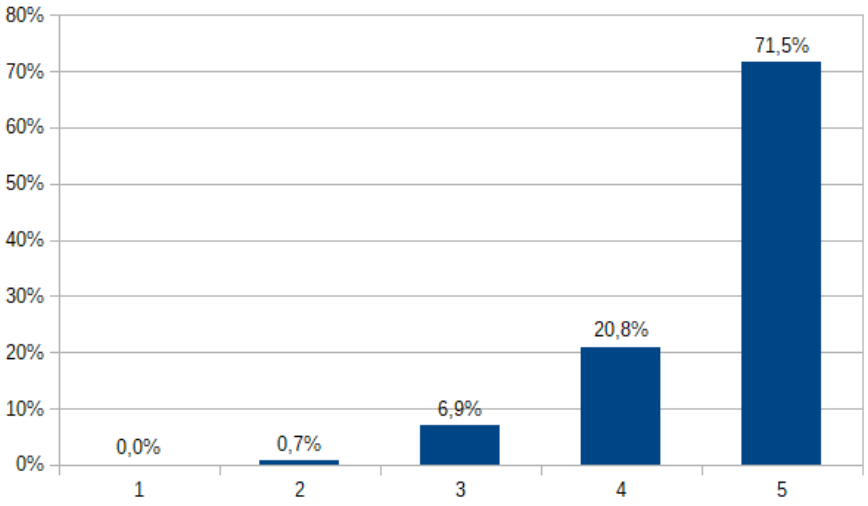
esperou até 20 minutos, conforme evidenciado na Fig. 7. Nota-se pela Fig. 8 que a maioria dos respondentes (71,5%) entendeu que o tempo de espera foi adequado, aparentemente não prejudicando a experiência de visitação. O mesmo cenário positivo foi encontrado em relação ao tempo de permanência dentro da gruta do Lago Azul, o qual foi considerado adequado para 86,1% dos entrevistados.

Figura 7 - Tempo de espera para o início do passeio



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Figura 8 - Classificação do tempo de espera para o início do passeio

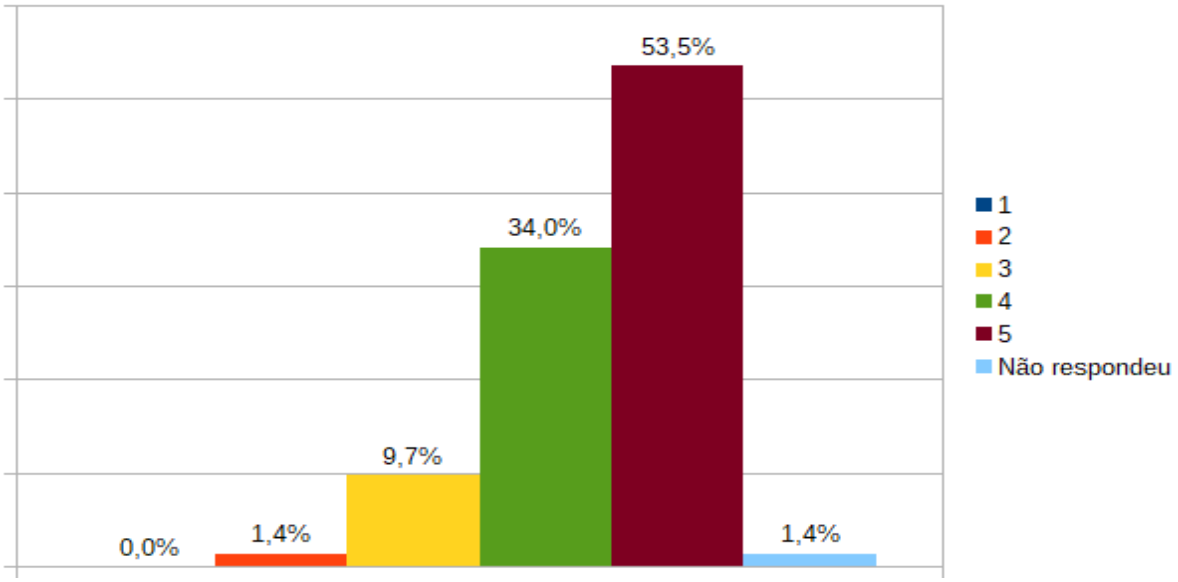


Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os próximos assuntos estão relacionados à qualidade da visitação dentro da gruta, abordando aspectos como segurança (1 totalmente inseguro; 5 totalmente seguro) e interferência estética na paisagem (1 nenhuma interferência; 5 extrema interferência).

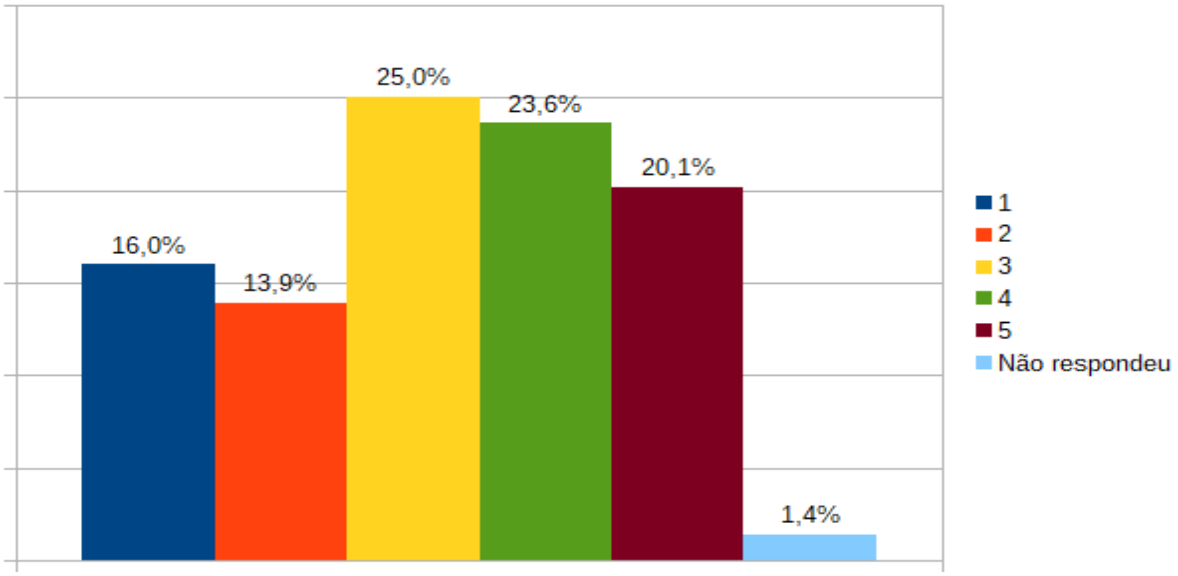
Iniciando pela segurança durante o passeio, 53,5% dos entrevistados marcaram a opção 5, considerando a infraestrutura totalmente segura, seguidos pelos 34% que assinalaram a opção 4 (Fig. 9). Com este resultado percebe-se que não houve visitante que estivesse se sentindo totalmente inseguro e que mais da metade dos entrevistados consideram entre seguro e totalmente segura a infraestrutura de visitação. Outra preocupação evidente em trabalhos anteriores, tais como Moura (2008), Boggiani et al. (2008) e Lobo e Moretti (2009), é sobre a possível interferência da infraestrutura de visitação na gruta em seus aspectos estéticos. Para este tema, os resultados foram mais equilibrados entre a neutralidade e a elevada interferência (Fig. 10: 25% para a nota 3 e 43,7% para as notas 4 e 5), evidenciando aspectos provavelmente ligados à necessidade das pessoas em ver um ambiente natural menos espetacularizado – termo usado por Moretti (2001) – e antropizado, tendendo ainda ao ideal da natureza intocada descrito por Diegues (2000) e, de certa forma, aos modelos teórico-conceituais de ecoturismo (BRASIL, 1994, 2010; PIRES, 2002). De acordo com as respostas dadas, é possível perceber que a infraestrutura de visitação interfere na estética da paisagem e está sendo percebida pelos visitantes. Este aspecto poderia, portanto, interferir negativamente na experiência de visitação.

Figura 9 - Classificação da percepção de segurança em relação à infraestrutura de visitação



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Figura 10 - Percepção da interferência da infraestrutura de visitação na estética da paisagem



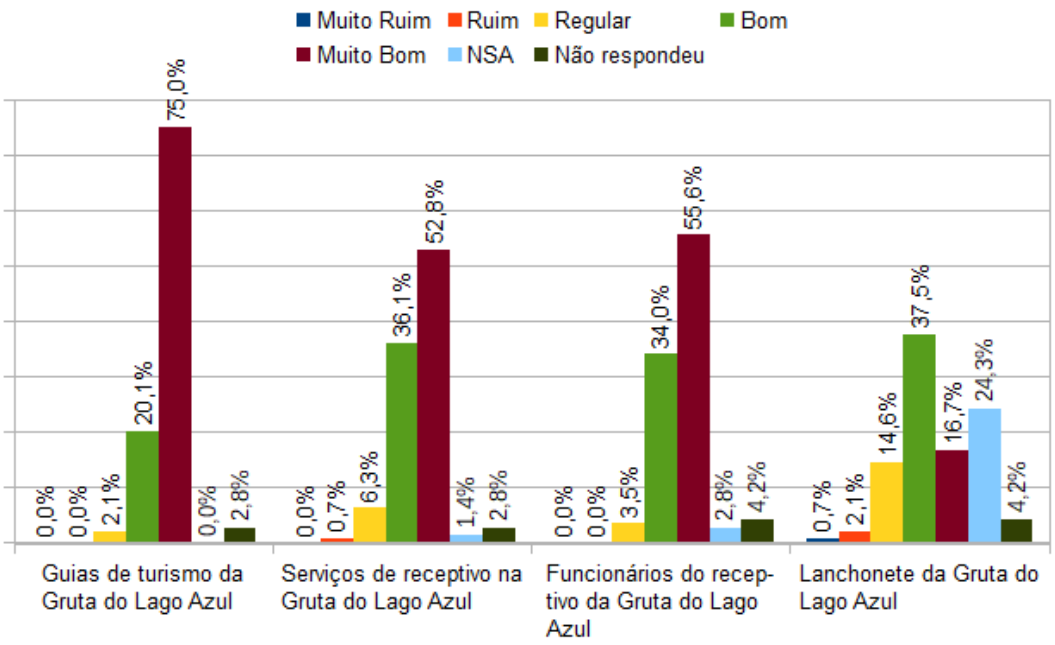
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Foi também questionado sobre os principais serviços prestados durante a permanência no atrativo, partindo do pressuposto que a qualidade dos serviços interfere

na experiência turística vivenciada (ALEGRE; GARAU, 2010). Do total de entrevistados (Fig. 11), a maioria atribuiu nota máxima (muito bom) para os guias de turismo (75%). Embora não tenha sido perguntado, em nenhum dos casos da avaliação de serviços, o motivo das notas, intui-se que aspectos como a cordialidade e as informações prestadas pelos guias estejam entre os possíveis motivadores das notas positivas. Acerca das informações que os guias passam aos turistas, é preciso considerar que estudos anteriores como o de Klein et al. (2011) apontam falhas nos processos de educação ambiental em atrativos como a gruta do Lago Azul. Além disso, a experiência dos autores da presente pesquisa também notou o uso, por vezes excessivo, de termos técnicos. Estes aspectos levantam a necessidade de aprofundamento na análise da qualidade do trabalho dos guias no que diz respeito à educação e interpretação ambiental – bem como das placas interpretativas do atrativo. Estas, muitas vezes, não apresentam conteúdos distribuídos de forma adequada e proporcional em relação às imagens, além de nem sempre serem escritas para o público em geral – sendo o contrário do recomendado pela literatura especializada, citando como exemplos, Tilden (1977) e Moreira (2014).

A avaliação geral também foi positiva para os serviços de receptivo (52,8%) e para os funcionários do receptivo (55,6%). O único serviço avaliado que não recebeu maioria de avaliações positivas foi a alimentação, embora tenha atingido uma parcela significativa (37,5%) de avaliações positivas, com o valor “bom” da escala adotada.

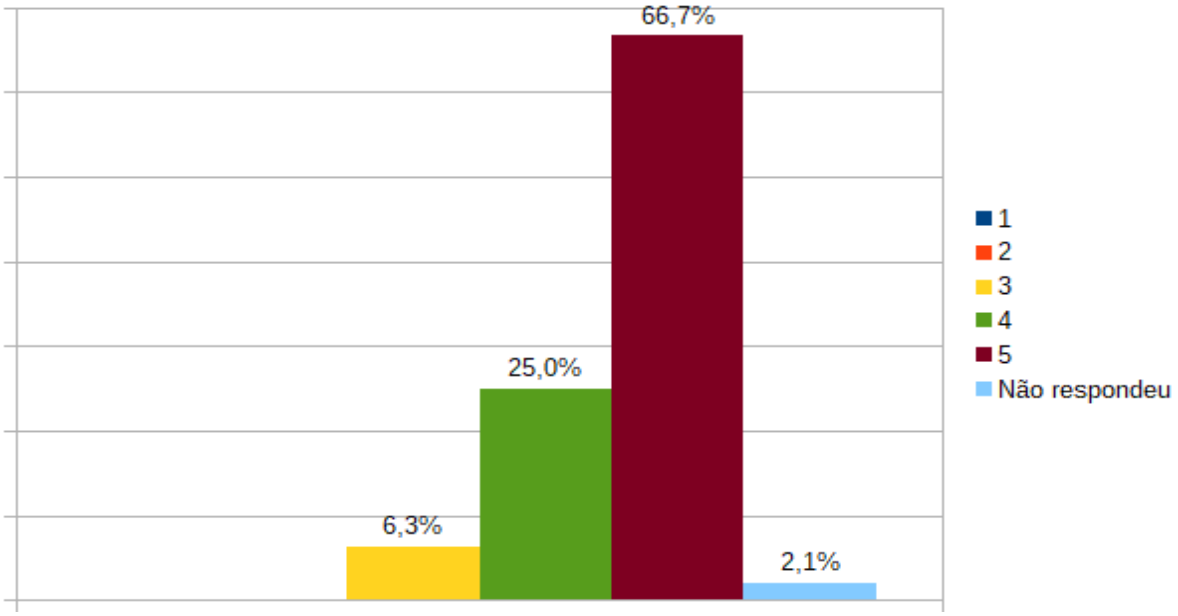
Figura 11 - Satisfação por parte dos entrevistados com os equipamentos e serviços na gruta do Lago Azul



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

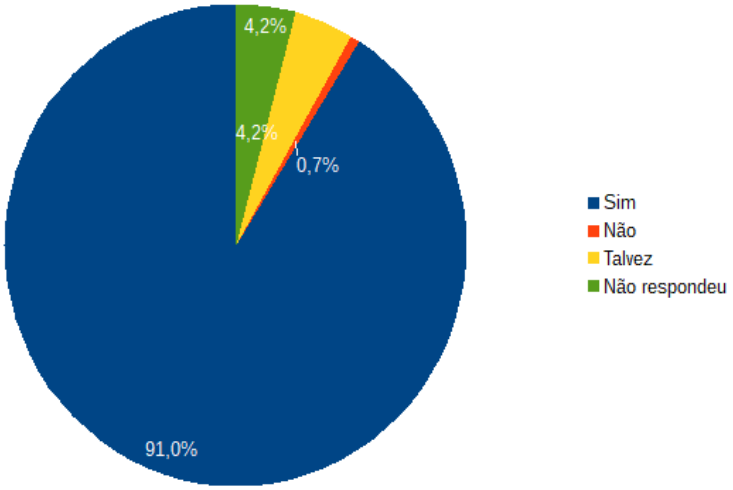
Para finalizar, buscou-se compreender a satisfação geral em relação à experiência de visitação à gruta do Lago Azul, por meio de uma questão direta, sobre a satisfação da experiência (1 totalmente insatisfatória; 5 totalmente satisfatória), e outra indireta, acerca do esforço de deslocamento. Com resultados, a satisfação de experiência de visitação (Fig.12) é bastante elevada: 66,7% se consideram totalmente satisfeitos e 25% se consideram quase totalmente satisfeitos. Adicionando este resultado às poucas anotações de baixa satisfação (6,3%) ou insatisfação (0%), nota-se que a gruta do Lago Azul é um produto que, em sua concepção atual, atende às necessidades da demanda em termos de fruição da paisagem e experiência de visitação. Este resultado é reforçado pelo alto índice positivo de autoavaliação sobre o esforço de deslocamento: 91% dos visitantes (Fig. 13) responderam que a viagem para Bonito, tendo como um – ou principal – objetivo conhecer a gruta do Lago Azul, valeu o esforço empregado.

Figura 12 - Satisfação quanto a experiência de visitação a gruta Lago Azul



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Figura 13 - Resposta sobre o esforço de deslocamento ter sido recompensado pela visita



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

CONCLUSÕES

Esta pesquisa foi proposta com o objetivo de avaliar os limites e percepção do turista sobre o dimensionamento dos grupos de visitantes por meio da percepção de lotação e dos níveis de conforto e segurança desejáveis para o ecoturismo e espeleoturismo. Quanto ao perfil de visitantes identificado, não foi observada nenhuma

anomalia em relação às pesquisas anteriores, tanto pelo equilíbrio entre os sexos quanto pelas características socioeconômicas observadas.

Em relação ao roteiro visitado, foram avaliados aspectos da qualidade de visitação e notou-se que a maioria dos visitantes saiu satisfeita com os atributos paisagísticos da gruta do Lago Azul – com exceção à menção negativa sobre a infraestrutura de visitação – e com os serviços prestados, embora os serviços de alimentação não tenham obtido avaliação tão positiva quanto os demais que foram analisados. Se por um lado, pode-se questionar tecnicamente os procedimentos operacionais, interpretativos e da gestão do atrativo, de forma a pensar em boas práticas para o turismo em cavernas – conforme sugerido por Cigna e Forti (2013) – e na sustentabilidade do atrativo (CAMARGO et al., 2011), por outro lado, para o visitante, a aparência geral e a vivência oferecida têm sido suficientes para atender suas necessidades e expectativas. Com isso, levantam-se questões para pesquisas futuras, sobre a necessidade de discussão dos diversos aspectos que envolvem o planejamento e a gestão do turismo, de modo a identificar se os rumos que vem sendo tomados são realmente os mais adequados para garantir a qualidade da visitação e a manutenção dos atributos e processos naturais existentes no atrativo.

REFERÊNCIAS

ALEGRE, J.; GARAU, J. Tourist satisfaction and dissatisfaction. **Annals of Tourism Research**, Amsterdam, v.37, n.1, p.52-73, 2010.

ALMEIDA, N.P. **O processo de turistificação de Bonito.** Campo Grande: UFMS, 2013. 193 p.

BOGGIANI, P.C. Ciência, meio ambiente e turismo em Bonito: A combinaçãoo que deu certo? In: BANDUCCI JUNIOR, A.; MORETTI, E.C. (orgs.). **Qual paraíso?** Turismo e ambiente em Bonito e no Pantanal. São Paulo: Chronos/UFMS, 2001. p. 151-168.

BOGGIANI, P.C.; SILVA, O.J.; GESICKI, A.L.D.; GALATI, E.; SALLES, L.O.; LIMA, M.M.E.R. Definição de capacidade de carga turística das cavernas do Monumento Natural Gruta do Lago Azul (Bonito, MS). **Geociências**, Rio Claro, v.26, n.4, p.333-348, 2007.

BOGGIANI, P.C; SALLUN FILHO, W.; KARMANN, I.; GESICKI, A.L.;

PHILADELPHI, N.M.; PHILADELPHI, M. Gruta do Lago Azul, Bonito, MS: Onde a luz do sol se torna azul. In: WINGE, M.; SCHOBBENHAUS, C.; SOUZA, C.R.G.; FERNANDES, A.C.S.; BERBERT-BORN, M.; QUEIROZ, E.T.; (Eds.) **Sítios Geológicos e Paleontológicos do Brasil.** Brasília: CPRM, 2008. p.24-36. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/311104625_Gruta_do_Lago_Azul_Bonito_MS_-_Onde_a_luz_do_sol_se_torna_azul>. Acesso em: 15.jul.18.

BRASIL. MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO E TURISMO. IBAMA. EMBRATUR. **Diretrizes para uma política nacional de ecoturismo**. Brasília: EMBRATUR, 1994. 48 p.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Ecoturismo: orientações básicas.** Brasília: Ministério do Turismo, 2010. 90 p.

CAMARGO, L.J.J.; CAMARGO, C.M.J.; RONDON, E.V.; QUEIROZ, H.P.B.; SANTOS, S.R.; FAVERO, S.; MERCANTE, M.A. Análise da sustentabilidade do turismo ecológico no município de Bonito, Mato Grosso do Sul na promoção do desenvolvimento regional. **Sociedade e Natureza**, Uberlândia, v.23, n.1, p.65-75, 2011.

CAMPO-MARTÍNEZ, S.; GARAU-VADELL, J. B. The generation of tourism destination satisfaction. **Tourism Economics**, Thousand Oaks, v.16, n.3, p.461-475, 2010.

CIGNA, A.A.; FORTI, P. Caves: the most important geoturistic feature in the world. **Tourism and Karst Areas**, Campinas, v.6, n.1, p.9-26, 2013.

DIEGUES, A.C.S. **O mito moderno da natureza intocada**. 3.ed. São Paulo: Hucitec, 2000. 169 p.

GRECHI, D. C.; LOBO, H. A. S.; MARTINS, P. C. S.; LUNAS, J. R. S. Autogestão e controle de visitantes: Voucher Unificado em Bonito, MS. In: PHILIPPI JR, A.; RUSCHMANN, D. V. M. (Ed). **Gestão ambiental e sustentabilidade no turismo**. Barueri: Manole, 2010. p. 913-931.

KLEIN, F.M.; ESCANDOLHERO, J.P.O.; LUCCHESE, N.R.; MERCANTE, M.A.; FÁVERO, S.; RODRIGUES, S.C. Educação ambiental e o ecoturismo na Serra da Bodoquena em Mato Grosso do Sul. **Sociedade & Natureza**, Uberlândia, v.23, n.2, p.311-321, 2011.

LOBO, HA.S.; CUNHA, F.M. Perfil dos turistas e percepção de impactos ambientais na

gruta do Lago Azul, Bonito-MS. **Hospitalidade**, São Paulo, v.6, n.1, p.34-49, 2009.

LOBO, H.A.S.; MORETTI, E.C. Tourism in caves and the conservation of the speleological heritage: the case of Serra da Bodoquena (Mato Grosso do Sul State, Brazil). **Acta Carsologica**, Ljubljana, v.38, p.265-276, 2009.

LOBO, H.A.S.; BOGGIANI, P.C. Cavernas como patrimônio geológico. **Boletim Paranaense de Geociências**, Curitiba, v.70, p.190-199, 2013.

LOBO, H.A.S.; PERINOTTO, J.A.J.; BOGGIANI, P.C. Espeleoturismo no Brasil: panorama geral e perspectivas de sustentabilidade. **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.1, n. 1, p.62-83, 2008.

MARIANI, M.A.P. **Turismo e meio ambiente no paraíso das águas.** Campo Grande: UCDB, 2003. 63 p.

MONDO, T.S.; FIATES, G.G.S. Qualidade de serviço em atrativos turísticos: um estudo da percepção de turistas em Florianópolis – SC – Brasil. **Turismo em Análise**, São Paulo, v.26, n.1, p.112-138, 2015.

MOREIRA, J.C. **Geoturismo e interpretação ambiental.** Ponta Grossa: UEPG, 2014. 157 p.

MORETTI, E.C. Atividade turística: produção e consumo do lugar Pantanal. In: BANDUCCI JUNIOR, A.; MORETTI, E.C. (orgs.). **Qual paraíso?** Turismo e ambiente em Bonito e no Pantanal. São Paulo/Campo Grande: Chronos/UFMS, 2001. p. 41-74.

MOURA. F.N. **Entre estalactites e estalagmites**: territorialidades no Monumento Natural da gruta do Lago Azul, Bonito – MS. Aquidauna: UFMS, 2008. 123 p. Dissertação (Mestrado em Geografia), Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

OTEB – Observatório do Turismo e Eventos de Bonito-MS. **Anuário Estatístico do Turismo de Bonito Ano Base - 2017.** Disponível em <https://otbonito.com.br/wp-content/uploads/2018/02/Anua%CC%81rio-Bonito-CVB-2017-web.pdf> Acesso 30 ago. 2018.

PIRES, P.S. **Dimensões do ecoturismo**. São Paulo: SENAC, 2002. 272 p.

TILDEN, F. **Interpreting our heritage**. 3.ed. Chapel Hill: The University of North Carolina Press, 1977. 119 p.

UFMS – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. **Estudo de impacto ambiental da visitação turística do Monumento Natural Gruta do Lago Azul – Bonito, MS**. Campo Grande: UFMS, 2002. 153 p.

VARGAS, I.A. A gênese do turismo em Bonito. In: BANDUCCI JUNIOR, A.; MORETTI, E.C. (orgs.). **Qual paraíso?** Turismo e ambiente em Bonito e no Pantanal. São Paulo/Campo Grande: Chronos/UFMS, 2001. p. 127-150.

Recebido para publicação em outubro de 2018

Aceito para publicação em novembro de 2018