

A PERCEPÇÃO E O PERFIL DO VISITANTE DO PARQUE ESTADUAL DE VILA VELHA – PR

Jasmine Cardozo Moreira

Robert Clyde Burns

RESUMO: Este artigo tem como objetivo demonstrar os resultados de uma pesquisa do perfil e da percepção dos visitantes do Parque Estadual de Vila Velha (PEVV), localizado no Paraná. A metodologia para a realização englobou visitas in loco, consulta à bibliografia pertinente e a coleta de dados propriamente dita. Para tanto, foram utilizados *tablets* equipados com questionários que foram aplicados com 380 visitantes. Os dados foram tratados com o auxílio do software SPSS. Ao fazer uso de técnicas de coleta de dados, a intenção foi auxiliar os gestores do PEVV a desenvolverem, no futuro, melhores ações relativas ao uso público, com base nos dados obtidos. Por fim, observou-se que o PEVV tem atendido às expectativas da maioria dos visitantes.

Palavras-chave: Unidade de Conservação; Parque Estadual de Vila Velha; Uso Público.

ABSTRACT: This article aims to demonstrate the results of a visitor profile and perceptions about the Vila Velha State Park (PEVV), located in Parana. The methodology comprised field trips, consultation with the relevant literature and the data collection itself. Tablets were used, equipped with questionnaires that were applied with 380 visitors. The data was analyzed with the SPSS software. By making use of data collection techniques, the intention was to assist managers to develop in the future, best actions about the public use, based on the data obtained. Finally, it was observed that the PEVV has met the expectations of most visitors.

Keywords: Protected Área; Vila Velha State Park; Public Use.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta os resultados do projeto denominado “Turismo, manejo de uso público e a percepção dos visitantes: coleta de dados e pesquisa em áreas protegidas” realizado entre março de 2015 e fevereiro de 2016, que buscava coletar dados para auxiliar os gestores do Parque Estadual de Vila Velha (PEVV) a desenvolverem melhores programas de uso público e manejo de visitação.

A metodologia aqui utilizada foi a pesquisa bibliográfica e de campo, através de entrevistas, que foram realizadas diretamente com 380 visitantes do PEVV.

O foco principal da pesquisa consistiu em compreender melhor o visitante dentro do parque. Os dados coletados oferecem aos gestores importantes *insights* sobre o uso e a recreação atual no Parque Estadual de Vila Velha.

Os resultados esperados eram o desenvolvimento de uma linha de base de dados de manejo de visitantes, possibilitando a criação de um processo de dados sistemático similar em áreas protegidas do Paraná, o que resultaria em uma metodologia precisa e mais confiável. O primeiro passo foi dado e os dados foram coletados, cabe agora aos órgãos públicos o interesse na continuidade do projeto em outras UCs.

Deste modo, o artigo apresenta dados básicos sobre o uso público no PEVV, a metodologia utilizada, os resultados baseando-se nas pesquisas respondidas, bem como o questionário utilizado, em anexo.

2. PARQUE ESTADUAL DE VILA VELHA: INFORMAÇÕES BÁSICAS DO USO PÚBLICO

O Parque Estadual de Vila Velha foi o primeiro Parque Estadual a ser criado no Paraná, em 1953, e foi tombado pelo Patrimônio Histórico e Artístico do Estado do Paraná, em 1966. Trata-se de um lugar com expressivo valor cênico, científico e ambiental (IAP, 2004).

Os atrativos que podem ser visitados no Parque são os Arenitos, as Furnas e a Lagoa Dourada, sendo a “taça”, o principal símbolo do Parque. O local possui formações rochosas, relevo ruiforme e diferentes ecossistemas – campos, mata de araucária e relictos de cerrado.

Nas trilhas, existem painéis interpretativos e mirantes, além de infraestrutura como estacionamento com 320 vagas, centro de visitantes, onde há a recepção, sanitários, espaço para exposições temáticas, bilheteria, sala para exibição de audiovisual, lanchonete e a loja de artesanato.

O Parque funciona das 08h30min às 17h30min (visitantes entram até às 15h30) de quarta à segunda e há um ônibus do parque que realiza o transporte interno entre os atrativos, com horários pré-estabelecidos. O valor do ingresso para adultos brasileiros é de R\$ 10,00 por pessoa, para visita somente dos Arenitos e mais R\$ 8,00 por pessoa para visitar também Furnas e Lagoa Dourada. Crianças até seis anos, deficientes, e idosos a partir de 60 anos não pagam, e estrangeiros

pagam R\$ 25,00. Moradores de Ponta Grossa pagam meia entrada, desde que comprovem residência na cidade.

Durante muitos anos a área do PEVV foi explorada turisticamente de forma desordenada. Os visitantes realizavam churrascos, havia pichação e depredação dos arenitos, construções irregulares, entre outros. Entre 2002 e 2004 o Parque foi fechado para revitalização. Para Letenski *et al* (2011), foram desenvolvidas estratégias de conservação, como a delimitação do percurso e implementação de trilhas calçadas e monitoradas, o que possibilitou uma notável recuperação da vegetação e proteção dos arenitos.

A capacidade de carga nos Arenitos é de 815 visitantes por dia e nas Furnas de 348 visitantes. Em 2014 a visitação nos Arenitos totalizou 65.322 visitantes, desse total 96% visitou os arenitos e 55% visitaram Furnas e Lagoa Dourada. Os meses de maior visitação foram janeiro e dezembro. O Parque conta agora com novos produtos, a Trilha da Fortaleza (que contou com 145 visitantes em 2014) e a Caminhada Noturna (com 445 visitantes em 2014) (PARANA PROJETOS, 2015).

Além disso, a partir de 2012, a gestão do uso público passou a ser responsabilidade do Serviço Social Autônomo Paraná Projetos, por meio do contrato de gestão com IAP/ SEMA.

O Plano de Manejo do PEVV, elaborado em 2004, possui o Programa de Uso Público, composto por subprogramas de Recreação e Interpretação Ambiental, de Educação Ambiental e de Divulgação. As áreas destinadas ao Uso Público abrangem as trilhas disponíveis, centro de visitantes e estradas de acesso e integram a Zona de Uso Intensivo, totalizando 1,15% da superfície de toda a UC. Os objetivos indicados para esta Zona compreendem (IAP, 2004, p. 6) “propiciar ao visitante atividades educativas e recreativas em ambiente natural, compatíveis com a preservação ambiental; e receber, orientar e propiciar informações e interpretação ambiental ao visitante”.

Um dos projetos propostos no Plano de Manejo é o Monitoramento do Uso Público. Deste modo, a pesquisa realizada teve como objetivo coletar informações para preencher essa lacuna neste tema, com a intenção de evitar possíveis impactos e incrementar a qualidade da satisfação nas visitas, utilizando técnicas de coleta de dados, manejo e planejamento de áreas protegidas.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia do trabalho englobou pesquisas bibliográfica e de campo, baseadas nas atividades do Projeto que foram realizadas:

- Preparação de um plano de trabalho, detalhando a coleta de dados em campo em cooperação com o PEVV;
- Desenvolvimento dos instrumentos de coleta de dados que foram utilizados (questionários);
- Coleta de dados através de questionários, aplicados diretamente na UC com os visitantes;
- Incorporação dos dados em um banco de dados, análise e interpretação dos mesmos;
- Produção de relatório final.

Para a elaboração dos questionários a equipe contou com um especialista em manejo de uso de visitante, que vem conduzido pesquisas nesse tema em áreas protegidas nos Estados Unidos, através do Programa Nacional de Monitoramento de Uso Público (NVUM – *National Visitor Use Monitoring Program*).

O Programa NVUM é o método que o Serviço Florestal Americano utiliza para compreender o uso pelos visitantes que ocorre nas Florestas Nacionais do Sistema Norte-americano de Florestas Nacionais. O NVUM já é realizado há mais de 15 anos e o sistema possui 400 unidades em todo o país. Os visitantes são entrevistados para conhecer quais atividades realizam, os níveis de satisfação, motivações e as características da viagem.

Deste modo, esta pesquisa contou com duas fases, ambas em parceria com a Universidade de West Virginia e utilizando a mesma metodologia, mas cada uma utilizando um questionário diferente.

A primeira fase integrou um projeto que vem sendo realizado em Unidades de Conservação da região Amazônica - na Floresta Nacional do Tapajós (Pará), nas comunidades de Jamaraquá, São Domingos e Maguary, e no Parque Nacional de Anavilhanas (Amazonas), com recursos do Serviço Florestal Americano (Moreira &

Burns, 2015). Neste questionário, as perguntas são baseadas nas questões do Programa NVUM e podem ser realizadas em qualquer UC da categoria Parque ou Floresta (Moreira *et al*, 2015). Entre 2014 e 2015 foram coletados 793 questionários no PEVV.

Na segunda fase da pesquisa, foi elaborado um questionário específico para o Parque Estadual de Vila Velha, contendo perguntas relativas à satisfação geral, percepções sobre a lanchonete e loja de artesanatos, a forma como é realizada a visita atualmente, e perguntas sobre as atividades da Trilha da Fortaleza e da Caminhada Noturna, novos produtos que vem sendo oferecidos (Anexo 01).

Os dias de coleta de dados foram definidos como sextas, sábados, domingos e feriados, em locais como o centro de visitantes (Figura 01), final da trilha do bosque e ponto de ônibus, todos na área dos Arenitos.

Os questionários foram aplicados com *tablets* utilizando o programa *Droid Survey - software* em forma de aplicativo que opera com o *website* www.harvestyourdata.com. Tal tecnologia possibilita o envio via *wireless* dos dados coletados, para um serviço de armazenamento na nuvem, que pode ser acessada em formato *SPSS Statistic* ou *Excel*.

FIGURA 01: Pesquisadora do projeto realizando entrevista no parque com o *tablet*



Fonte: Os autores.

O tratamento dos dados foi feito nos Estados Unidos, na Universidade de West Virginia, que possui a licença do programa SPSS e equipe treinada nesta área.

Assim, neste artigo, serão apresentados os dados coletados somente na segunda fase, resultado da aplicação de 380 questionários, entre setembro de 2015 à fevereiro de 2016.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio das entrevistas feitas pelos pesquisadores bolsistas e voluntários desse projeto, foi possível compreender algumas informações importantes sobre esta Unidade de Conservação, apresentadas resumidamente à seguir.

Verificou-se que a principal motivação para visita foi conhecer a paisagem (60,4%), seguida por passar momentos de lazer com a família e amigos (26,5%) e entrar em contato com a natureza e respirar ar puro (23,9%).

Quase a totalidade (98,2%) dos visitantes respondeu Brasil como país de origem. Nos dias em que foi feita a coleta de dados, a demanda internacional foi praticamente inexistente (menos de 2%) e os países citados foram Argentina (0,3%), Estados Unidos (0,3%), Chile (0,3%), entre outros.

Dentre os entrevistados brasileiros 74,3% vieram do Estado do Paraná, enquanto que a segunda maior incidência de respostas foi do Estado de São Paulo (11,3%). Alguns visitantes viajaram para o PEVV de Santa Catarina (6,2%), Rio de Janeiro (2,7%) e Rio Grande do Sul (1,6%).

Interessante ver que aproximadamente 33% dos entrevistados residem na cidade de Curitiba, e somente um total de 20,6% são da cidade de Ponta Grossa. Já 34,6% dos visitantes selecionaram a opção outra cidade.

A maioria das visitas (80,5%) ocorreu sem condutor (trilha autoguiada), e 19,5% com condutor (trilha guiada). Independente disso, a maioria (95%) aprovou a visita da forma como foi feita.

Como meio interpretativo, grande parte (67,1%) dos entrevistados prefere que haja painéis interpretativos no parque. O item menos citado foi o equipamento de áudio (ou mp3) para cada visitante usar durante a trilha, com somente 1,6%.

Quem utilizou a lanchonete gostou do serviço (78,3%), porém, apenas 55,8% utilizou este serviço e mais de 44% não chegou a utilizar. Aqueles que não gostaram, relataram que foi principalmente por não haver muita variedade de alimentos (73,9%), e as sugestões foram: mais alimentos naturais, mais sanduíches (como x-salada e sanduíches naturais), lanches vegetarianos, sucos naturais, frutas, saladas, entre outros.

Mais de 55% dos entrevistados não visitou a loja de artesanato, e dentre os que visitaram, a maioria (41,1%) encontrou o que esperava. As sugestões para outros itens à venda na loja foram de livros, imãs temáticos do parque, entre outros, que retratem melhor os aspectos do Parque.

A maioria (93,2%) dos visitantes não viu pessoas com comportamentos inadequados no parque, porém dos que viram (6,8%), a principal infração foi a de pessoas andando fora da trilha, e a menos significativa foi de pessoas se alimentando na trilha (0,3%).

Alguns visitantes avistaram pássaros (67,1%), lagarto teiú (30,8%), serelepe (17,9%), cobras (3,2%) entre outros. Somente 13,4% disse não ter avistado nenhum animal.

Quase 90% dos entrevistados (87,9%) concorda em utilizar um mínimo de embalagens descartáveis. Além disso, a maioria dos visitantes (92,4%) concorda em levar embora todo o lixo que produziu. De acordo com a maioria também, (85,3%), o PEVV é visto como um local que equilibra proteção ambiental e turismo.

Quando perguntados sobre o que mais o visitante gostaria que tivesse no Parque, para 20,8% dos entrevistados, deveria haver um restaurante no PEVV, e para 16,6% um maior contato com a natureza seria importante. Já 10,5 % dos visitantes prefere um camping no parque, e 8,4% gostaria que houvesse atividades de ciclismo. Outras respostas citadas foram a sugestão de mais horários de ônibus no parque (2,6%), maior divulgação (0,8%), e mais pontos de água para beber (0,8%).

Para 53,9% dos entrevistados seria interessante realizar outras atividades no entorno do parque, e 46,1% não tem esse interesse. Dos que gostariam de outras atividades, a maioria (41,6%) prefere conhecer outras áreas naturais, e 23,9%

gostaria de realizar atividades de aventura. Até o momento, não há nenhum tipo de atividade sendo oferecida no entorno.

A maioria dos entrevistados (88,3%) está disposta a ter o acompanhamento de um condutor para conhecer atrativos próximos ao parque, e desses, 34,8% pagaria entre R\$11,00 e R\$20,00, e 20,4% pagaria entre R\$21,00 e R\$30,00.

A maioria dos entrevistados (50,5%) mora em municípios próximos, portanto não fica hospedado na cidade. Somente 16,8% relatou que ficaria hospedado em Ponta Grossa.

Quase a totalidade dos entrevistados (90,8%) declarou que visitar o parque foi a maior motivação da viagem. Somente 9,2% respondeu outros motivos, tais como estar de passagem, estudos, trabalho na região, visitar a família na cidade, entre outros.

A maioria das pessoas classifica a satisfação em relação ao parque, de uma forma geral, como muito boa (52,9%). Para 22,1 % o parque está bom, e para 21,8%, excelente. Somente 3,2% escolheu a opção “razoável”.

Dos entrevistados 6,1% têm até 18 anos de idade, 27,3% têm entre 19 e 29 anos; 36% têm entre 30 e 42 anos; 32,6% têm entre 43 e 60 anos e 5% tem mais de 60 anos, sendo no total, 45,5% homens, e 54,5%, mulheres.

A maioria dos entrevistados (47,9%) possui curso superior completo, e boa parte dos visitantes (24,2%) tem ensino médio, sendo que 11,6% possui pós-graduação.

Grande parte dos visitantes (74,5%) afirmou que não tinha críticas ou sugestões, porém, entre várias sugestões algumas respostas se repetiram, como melhorar a lanchonete (2,4%); ter mais placas e mais informações (1,9%); aumentar os horários de ônibus (0,9%) mais informações sobre a história do parque (0,9%); e ampliar a quantidade de trilhas (0,6%).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto, ao fazer uso de técnicas de coleta de dados, manejo e planejamento de áreas protegidas, teve como objetivo geral auxiliar gestores de Unidades de Conservação a desenvolverem melhores programas de uso público e

manejo de visitação, baseando-se na análise dos dados que foram coletados diretamente com os visitantes.

Tal projeto pode se tornar um modelo, que permitirá que demais órgãos repliquem os instrumentos de coleta de dados e as metodologias de pesquisa em outras UCs de outras regiões. Este estudo pode servir como base para a criação de uma base de dados de monitoramento da percepção de uso pelo visitante – um banco de dados inicial que tem como objetivo permitir que os gestores, pesquisadores e instituições envolvidas possam compreender melhor as UCs pesquisadas.

Assim o projeto traz benefícios indiretos para a conservação da natureza pois a aplicação dessas pesquisas possibilitou um maior entendimento sobre o visitante desta UC, propiciando aos gestores a possibilidade de tomarem decisões baseadas nessas respostas.

6. REFERÊNCIAS

IAP. 2004. **Plano de Manejo do Parque Estadual de Vila Velha**. Curitiba.

LETENSKI, R., MELO, M. S., GUIMARÃES, G. B., PIEKARZ, G. F. 2011. Geoturismo no Parque Estadual de Vila Velha: Nas Trilhas da Dissolução. **In:** Coletânea de Pesquisas Parques Estaduais: Vila Velha, Cerrado e Guartelá. Curitiba: IAP.

MOREIRA, J.C., BURNS, R., 2015. Turismo, Manejo de Uso Público e a Percepção dos Visitantes: Coleta de Dados na Floresta Nacional do Tapajós (Pará) **In:** Anais do VIII Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação, V. 1, 1-14 Curitiba: Editora da Fundação Grupo Boticário. 14p.

MOREIRA, J. C., COUTINHO, G. C. T. P., BURNS, R., HAURA, F., FOLMANN, A. C. 2015. A Percepção do Visitante no Parque Estadual de Vila Velha: Coleta de dados Baseada no Método *National Visitor Use Monitoring* (NVUM-EUA). **In:** Anais do VIII Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação, V. 1, Curitiba: Editora da Fundação Grupo Boticário. 15p.

PARANÁ PROJETOS. 2015. **Relatório de Pesquisa de Satisfação Anual 2014**. Ponta Grossa.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Serviço Florestal Americano, aos pesquisadores da Universidade de West Virginia e do LABTAN-UEPG, aos bolsistas que coletaram os dados, aos voluntários, a equipe do Parque Estadual de Vila Velha e principalmente aos patrocinadores deste projeto. Fundação Araucária e Fundação Grupo Boticário de Proteção à Natureza.



ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

1. Qual a sua idade? _____
2. () Masculino () Feminino
3. Qual o seu nível de escolaridade?
() Ensino Fundamental
() Ensino Médio
() Superior Incompleto
() Superior Completo
() Pós-graduação
4. Selecione data e hora da realização da pesquisa: _____
5. Qual sua principal motivação para visitar o Parque?
() Momento de lazer com a família e amigos
() Entrar em contato, contemplar a natureza e respirar ar puro
() Fazer caminhada como exercício físico
() Ampliar conhecimentos sobre a geologia, fauna e flora dos Campos Gerais
() Estava de passagem, vi a sinalização na rodovia e resolvi conhecer
() Razões profissionais
6. Como acontecer a sua visita aos Arenitos?
() Com condutor (trilha guiada)
() Sem condutor (trilha autoguiada)
- COM CONDUTOR**
- 6.1 Você aprovou?
() Sim (pula para a 7)
() Não
- 6.1.1 Se não, o que você sugere para que seu passeio seja satisfatório? _____
- SEM CONDUTOR**
- 6.2 Você aprovou?
() Sim (pula para 7)
() Não
- 6.2.1 Se não, o que você sugere para que seu passeio seja satisfatório? _____
7. Você é a favor de painéis informativos nos Arenitos?
() Sim
() Não
8. Que tipo de meio interpretativo você prefere no PEVV?
() Folder / Mapa
() Condutores / Guias
() Vídeo
() Painéis / Placas
() Palestras
() Equipamento de Áudio / MP3
() Aplicativo para celular
() Outro. Qual? _____
9. Você usou o serviço da lanchonete?
() Sim
() Não (pula para a 15)
- 9.1 Se sim, gostou?
() Sim (pula para a 15)
() Não
- 9.1.1 Se não, porquê?
() Precisa de mais variedade
() Qualidade da limpeza
() Atendimento
() Muita fila
() Tempo de espera
() Preços elevados
() Outros. Explique: _____
- 9.1.2 O que gostaria de encontrar na lanchonete?
() Outras opções de alimentos
() Instalações em lugares diferentes
() Outros. Qual? _____
10. Você encontrou o que esperava na Loja de Artesanato?
() Sim
() Não
() Não visitei
- 10.1 Se não, o que gostaria de encontrar?
() Ímãs temáticos do PEVV
() Camisetas
() Livros
() Jogos
() Brinquedos de pelúcia
() Outro. Qual? _____
11. Você viu alguém com comportamento Inadequado no PEVV?
() Não



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

- Sim. Qual? _____
- Pessoas subindo nas rochas
- Pessoas alimentando os animais
- Pessoas riscando rochas
- Pessoas andando fora da trilha
- Pessoas jogando lixo no chão
- Outro: _____

12. Você viu algum animal no Parque?

- Sim Não

Qual?

- Pássaro Cobra
- Lobo guará Quati
- Cateto Veado
- Serelepe Peixe
- Outro: _____

13. Você concordaria em consumir produtos sem embalagens descartáveis no Parque?

- Sim Não

14. Você concordaria em levar embora todo o lixo que produziu?

- Sim Não

15. Como você vê o Parque hoje?

- Um espaço com excesso de proteção Ambiental
- Um espaço ambiental muito adaptado para o turismo
- Um espaço que equilibra proteção ambiental e turismo

16. O que mais você gostaria que tivesse no PEVV? (Não ler as opções)

- Restaurante
- Camping
- Maior contato com a natureza
- Mais bancos e espaço de descanso
- Espaço para pic nic
- Descer de elevador em Furnas
- Canil
- Ciclismo
- Fazer uma trilha mais longa
- Sinalização
- Outros: _____

17. Você teria interesse em realizar outras atividades no entorno do parque, se fosse oferecido?

- Sim Não

17.1 Se sim, qual? (múltipla escolha)

- Conhecer outras áreas naturais

- Atividades de aventura
- Restaurantes
- Hospedagem / Camping
- Atrativos culturais
- Outro. Qual? _____

17.2 Você estaria disposto a pagar para ter o acompanhamento de um condutor para conhecer atrativos da região próxima ao Parque?

- Sim. Até quanto pagaria? _____
 Não

18. Você realizou a caminhada noturna?

- Sim
 Não (pula para a 21)

18.1 Se sim, teve medo ou insegurança em algum momento da trilha?

- Sim. Explique: _____
 Não

18.2 A atitude dos outros visitantes atrapalhou sua experiência durante a caminhada?

- Não
- Sim. Por que? _____
- Uso inadequado da lanterna
- Barulho
- Muita gente
- Outro. Qual? _____

18.3 O que foi mais significativo para você na caminhada? (múltipla escolha)

- Visão diferenciada dos arenitos
- Realizar atividade fora do comum dentro do parque
- Céu noturno e contemplação dos astros
- Contemplar os arenitos à noite
- Estimular outros sentidos
- Percepção da fauna noturna
- Outro. Qual? _____

18.4 Você voltará ao seu destino hoje ou pretende se hospedar na região?

- Retornará (mora longe)
- Se hospedará
- Mora na região

18.5 Como ficou sabendo do passeio?

- Internet Televisão
- Jornal Rádio
- Amigos ou parentes
- Outros: _____



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

19. Você realizou a Trilha da Fortaleza?

- Sim
 Não (pula para a 20)

19.1 Se sim, como avalia o grau de dificuldade da trilha?

- Fácil
 Médio
 Difícil
 Muito difícil

19.2 Qual foi o maior obstáculo na trilha?

- Nenhum
 Sol
 Chuva
 Distância
 Falta de banheiro
 Relevo
 Condicionamento físico
 Calçado/roupa inadequado
 Comportamento do grupo
 Outro. Explique: _____

19.3 Qual a sua maior motivação para fazer a trilha?

- Contato com a natureza
 Realizar atividade física
 Observação da fauna e da flora
 Fotografia
 Lazer com amigos
 Conhecer novas paisagens
 Outro. Explique: _____

19.4 Faria esta atividade novamente?

- Sim Não

19.5 Como ficou sabendo do passeio?

- Internet Televisão
 Jornal Rádio
 Amigos ou parentes
 Outros: _____

20. No geral, como classificaria sua satisfação em relação ao PEVV?

- Excelente
 Muito Bom
 Bom
 Razoável
 Ruim

21. Sugestões/críticas: _____