



UFOP

Universidade Federal
de Ouro Preto

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
Escola de Direito, Turismo e Museologia
DEPARTAMENTO DE TURISMO



**TURISMO PEDAGOGICO: UMA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES NO TRIPADVISOR
DO SÍTIO DO CARROÇÃO**

GABRIELA FELIPETI MOLINA

OURO PRETO – MG

2024

GABRIELA FELIPETI MOLINA

**TURISMO PEDAGÓGICO: UMA ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES NO TRIPADVISOR
DO SÍTIO DO CARROÇÃO**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial à obtenção do título Bacharel em Turismo.

Orientador: Dr. Rodrigo Burkowiski

OURO PRETO - MG

2024



FOLHA DE APROVAÇÃO

Gabriela Felipeti Molina

Turismo Pedagógico: Uma análise das avaliações no Tripadvisor do Sítio do Carroção

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Turismo

Aprovada em 14 de outubro de 2024

Membros da banca

Doutor - Rodrigo Burkowski - Orientador - Universidade Federal de Ouro Preto
Doutor - Bruno Pereira Bedim - Universidade Federal de Ouro Preto
Mestra - Graziela da Silva Suzuki - Instituto Federal de Ouro Preto

Rodrigo Burkowski, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 14/10/2024



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Burkowski, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 14/11/2024, às 11:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0811486** e o código CRC **4C956DC1**.

AGRADECIMENTOS

Meu diploma de Bacharel em Turismo pela UFOP é a realização de um sonho de infância, e só tenho a agradecer pelas experiências incríveis e inesquecíveis, que me levaram ao amadurecimento, desenvolvimento e progresso. Gostaria, primeiramente, de expressar minha gratidão a todos que, de alguma forma, estiveram ao meu lado, oferecendo apoio e suporte, servindo de motivação e sendo minha força para conquistar e superar mais essa fase. Agradeço por estarem comigo ao longo dessa jornada tão significativa e enriquecedora que foi minha trajetória na Universidade Federal de Ouro Preto. Em especial a Deus, que me guiou e fortaleceu durante todo o meu caminho, a minha família: meu pai Miguel Jr, a minha mãe Roberta e meu irmão Miguel Neto, a vocês, meu agradecimento pelo suporte e afeto. À família ouro-pretana e amigos 18.1 e 18.2 por me acolher e darem para a vida amigos de verdade, com vocês tornou possível esse processo. À UFOP, DETUR, CATUR, SISBIN e a todos os professores que me acompanharam ao longo dessa trajetória, minha gratidão por sempre me motivarem e transmitirem seus conhecimentos. Em especial, ao meu orientador Rodrigo Burkowski, por todo o seu cuidado, paciência e apoio. Por fim, expresso minha gratidão à Universidade Federal de Ouro Preto. Obrigada por tanto aprendizado e enriquecimento.

Resumo

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) analisa o turismo pedagógico por meio das avaliações dos visitantes de um resort pedagógico no Brasil chamado Sítio do Carroção, localizado em Tatuí-SP. O objetivo é compreender como as atividades educativas, a infraestrutura e o atendimento impactam a experiência dos visitantes e contribuem para o sucesso da proposta pedagógica. A pesquisa utiliza as 439 avaliações publicadas no TripAdvisor como base para a análise, categorizando-as em cinco áreas principais: avaliação geral, motivo da visita, aspectos positivos, aspectos negativos e experiência educacional/pedagógica. Os resultados indicam uma elevada satisfação dos visitantes, com destaque para a qualidade das atividades pedagógicas, que conseguem integrar aprendizado e lazer de forma eficaz. A infraestrutura bem cuidada e o atendimento atencioso são aspectos fortemente elogiados, criando um ambiente favorável ao aprendizado e à diversão. As visitas em família predominam nas avaliações, mas grupos de amigos, casais e excursões escolares também demonstram alta satisfação com a proposta educativa do resort. No entanto, alguns pontos de melhoria foram identificados, como a qualidade da água, o conforto das acomodações e a falta de conectividade com a internet. Embora não dominem o cenário geral das avaliações, esses fatores apontam áreas que podem ser aprimoradas para melhorar a experiência dos visitantes. Além disso, o estudo enfatiza a importância da sustentabilidade na gestão de espaços educativos, destacando o uso de práticas ambientais responsáveis como parte da experiência pedagógica. A pesquisa conclui que o turismo pedagógico oferece uma forma inovadora e eficaz de promover o desenvolvimento cognitivo e social, sugerindo que esse modelo pode ser ampliado e replicado em outros contextos educacionais públicos não tradicionais, tornando experiências como essa acessíveis à população.

Palavras-chave: turismo pedagógico, avaliações de visitantes, atividades educacionais, sustentabilidade, experiência de aprendizado.

Abstract

This Final Undergraduate Project (TCC) analyzes educational tourism through the visitor reviews of a pedagogical resort in Brazil called Sítio do Carroção, located in Tatuí-SP. The objective is to understand how educational activities, infrastructure, and service quality impact visitor experiences and contribute to the success of the pedagogical proposal. The research is based on the 439 reviews published on TripAdvisor, categorizing them into five main areas: overall evaluation, reason for the visit, positive aspects, negative aspects, and educational/pedagogical experience. The results indicate high visitor satisfaction, with a particular emphasis on the quality of the educational activities, which effectively integrate learning and leisure. The well-maintained infrastructure and attentive service are strongly praised, creating a favorable environment for both learning and enjoyment. Family visits dominate the reviews, but groups of friends, couples, and school excursions also express high satisfaction with the resort's educational offerings. However, some areas for improvement were identified, such as water quality, accommodation comfort, and lack of internet connectivity. While these factors do not overshadow the general positive reviews, they highlight areas that can be improved to enhance visitor experiences. Additionally, the study emphasizes the importance of sustainability in the management of educational spaces, highlighting the use of environmentally responsible practices as part of the pedagogical experience. The research concludes that educational tourism offers an innovative and effective way to promote cognitive and social development, suggesting that this model could be expanded and replicated in other non-traditional public educational contexts, making experiences like this accessible to a broader population.

Keywords: educational tourism, visitor reviews, educational activities, sustainability, learning experience.

Lista de imagens

| | |
|---|----|
| Imagem 1: <i>Layout</i> da página inicial do site do Sítio do Carroção | 18 |
| Imagem 2: Serviços oferecidos pelo Sítio do Carroção | 19 |
| Imagem 3: Serviços oferecidos pelo Sítio do Carroção | 20 |
| Imagem 4: Página do Sítio do Carroção – Tatuí no site da TripAdvisor | 36 |

Lista de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Avaliações por estrelas do Sítio do Carroção no TripAdvisor | 37 |
|---|----|

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO | 1 |
| CAPÍTULO 1 | 3 |
| 1.1. Referencial teórico e apresentação à pesquisa..... | 3 |
| 1.1.1. Qualidade das Atividades Pedagógicas | 4 |
| 1.1.2. Infraestrutura | 5 |
| 1.1.3. Construções e infraestruturas sustentáveis e a importância para o Turismo Pedagógico | 7 |
| 1.1.4. Impacto Educacional | 11 |
| 1.1.5. Atendimento ao Cliente | 13 |
| CAPÍTULO 2 | 17 |
| 2.1. O Projeto Sítio do Carroção | 17 |
| 2.2. Organização da análise das avaliações no TripAdvisor: a importância de das variáveis e subvariáveis para a pesquisa..... | 21 |
| 2.3. Identificação e Criação das Variáveis e Subvariáveis | 23 |
| 2.4. A importância de cada variável na Avaliação Geral em Sistemas de <i>Feedback</i> de Clientes no caso do Sítio do Carroção | 24 |
| CAPÍTULO 3 | 36 |
| 3.1 Análise das Avaliações do Sítio do Carroção..... | 36 |
| 3.1.1. Categoria 1: Avaliação Geral | 36 |
| 3.1.2. Categoria 2: Motivo da Visita | 38 |
| 3.1.3. Categoria 3: Aspectos Positivos | 39 |
| 3.1.4. Categoria 4: Aspectos Negativos..... | 40 |
| 3.1.5. Categoria 5: Experiência Educacional/Pedagógica | 41 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 43 |
| REFERÊNCIAS | 46 |

INTRODUÇÃO

A crescente relevância do turismo pedagógico, como uma alternativa educativa inovadora, tem se destacado no Brasil, especialmente em espaços que conseguem unir educação e lazer de maneira efetiva. O Sítio do Carroção, localizado em Tatuí, São Paulo, é um exemplo desse tipo de turismo no país, oferecendo atividades pedagógicas imersivas que atraem não apenas crianças e adolescentes, mas também educadores e famílias. Ao proporcionar uma abordagem interdisciplinar ao aprendizado, o Sítio do Carroção busca expandir os limites da educação tradicional, oferecendo um ambiente onde as experiências práticas complementam o ensino teórico.

Este estudo foca nas avaliações feitas pelos visitantes do Sítio do Carroção no TripAdvisor, analisando como as atividades pedagógicas, infraestrutura e atendimento oferecidos no resort são percebidos por diferentes tipos de visitantes. A investigação busca identificar os elementos que contribuem para a experiência educacional e de lazer dos participantes.

Diante da pluralidade de atividades e serviços oferecidos pelo Sítio do Carroção, a pesquisa busca responder: como as percepções dos visitantes refletem a qualidade dos serviços oferecidos, além das práticas pedagógicas e sustentáveis no local? Em que medida esses fatores são determinantes na satisfação geral dos clientes?

Este trabalho tem como objetivo principal analisar as avaliações publicadas no TripAdvisor, buscando compreender o impacto das atividades educacionais no desenvolvimento cognitivo e social dos visitantes. Entre os objetivos específicos estão: 1. Verificar a relação entre as práticas pedagógicas e a satisfação dos visitantes; 2. Explorar a qualidade da infraestrutura e do atendimento na experiência dos usuários; 3. Analisar o papel da sustentabilidade como fator integrador de educação e lazer no contexto do turismo pedagógico.

O turismo pedagógico é um campo que apresenta grande potencial de impacto positivo na educação, permitindo o desenvolvimento de novas abordagens de ensino através de experiências práticas. A escolha deste tema se justifica pela necessidade de se compreender como espaços como o Sítio do Carroção contribuem para esse processo e como a adoção de práticas sustentáveis agrega valor à experiência educativa.

O estudo adota uma abordagem qualitativa, utilizando a análise de conteúdo das 439 avaliações do Sítio do Carroção publicadas no TripAdvisor. As avaliações foram organizadas em cinco categorias principais, cada uma subdividida em subvariáveis específicas, permitindo uma análise minuciosa e detalhada das percepções dos visitantes. A metodologia envolve também a utilização de ferramentas de análise para identificar padrões e tendências nos relatos dos usuários.

Este trabalho está organizado em três capítulos. O primeiro capítulo apresenta o referencial teórico, introduzindo os conceitos de turismo pedagógico e sustentabilidade. O segundo capítulo é dedicado à apresentação do projeto Sítio do Carroção, a organização e metodologia utilizada, detalhando o processo de coleta e análise das avaliações do TripAdvisor. O terceiro capítulo contém a análise dos dados, examinando os resultados encontrados em cada uma das categorias estudadas, seguidos de reflexões e propostas de melhoria.

A integração entre educação e lazer em contextos de turismo pedagógico é uma temática de grande relevância, tanto para a sociedade quanto para a comunidade acadêmica. A análise da experiência dos visitantes no local permite ampliar o entendimento sobre como práticas educativas e sustentáveis podem ser efetivas na formação integral de crianças e adolescentes. O trabalho também contribui para o debate sobre a implementação de práticas pedagógicas inovadoras em ambientes não tradicionais de ensino, além de oferecer subsídios para futuras pesquisas sobre turismo educacional e sustentabilidade.

CAPÍTULO 1

1.1. Referencial teórico e apresentação à pesquisa

Este capítulo analisa teoricamente a importância do turismo pedagógico educacional no contexto do Sítio do Carroção, um resort educativo localizado em Tatuí, no Estado de São Paulo. Através da análise das avaliações no TripAdvisor, buscamos compreender através de literatura acadêmica as percepções dos visitantes sobre as experiências oferecidas através da criação de variáveis e subvariáveis criadas para realização das análises. Deste modo, este capítulo apenas apresenta brevemente estas variáveis a fim de localizar o (a) leitor (a) teoricamente no universo desta pesquisa. As breves reflexões sobre as avaliações de cliente do Sítio são apontadas para localizar a pesquisa no interior da discussão acadêmica.

Os dados revelam *insights* sobre a qualidade das atividades pedagógicas, a infraestrutura, e o impacto educacional percebido pelos usuários, dentre outros aspectos. Os resultados demonstram a importância do turismo pedagógico como ferramenta de ensino e desenvolvimento, destacando as contribuições específicas do local estudado. Assim, vale destacar que este capítulo não apresenta o resultado destas análises, mas apenas um esboço de apresentação ao contexto da pesquisa com a crítica teórica acadêmica

O turismo pedagógico emerge como uma alternativa educacional que une lazer e aprendizado, proporcionando experiências práticas fora do ambiente tradicional de sala de aula. O espaço estudado, é um exemplo notável dessa modalidade, oferecendo atividades que visam o desenvolvimento cognitivo e emocional dos participantes de forma holística. Este estudo busca analisar as avaliações do TripAdvisor para entender como os visitantes avaliam suas experiências e quais aspectos do Sítio do Carroção se destacam no contexto do turismo pedagógico.

O turismo pedagógico é definido como viagens realizadas com o propósito de adquirir conhecimentos, habilidades e competências em ambientes fora da sala de aula tradicional. Segundo Bezerra e Silva (2018), esse tipo de turismo oferece uma abordagem mais prática e interativa, facilitando o aprendizado através da experiência direta.

Fundado em 1986, o Sítio do Carroção é um *resort* pedagógico que oferece uma variedade de atividades educativas, incluindo trilhas ecológicas, oficinas de

ciências, e jogos colaborativos. O objetivo é proporcionar uma educação integral, alinhando teoria e prática em um ambiente natural.

A análise das avaliações do *TripAdvisor* nos permite refletir uma série de temas centrais que destacam a experiência no Sítio do Carroção. Para delimitação destes temas e aspectos foi realizada uma leitura meticulosa das avaliações, selecionando palavras-chave frequentemente utilizadas nas avaliações, capazes de expressar uma série de percepções relacionadas ao léxico comum ao sentimento de (in) satisfação presente nas mesmas. Os principais aspectos mencionados pelos visitantes incluem:

1.1.1. Qualidade das Atividades Pedagógicas

Os visitantes elogiaram a diversidade e a qualidade das atividades pedagógicas oferecidas. Comentários destacaram o valor educativo das oficinas e a eficácia das atividades em promover o aprendizado prático. Muitos mencionaram que as atividades eram bem planejadas e executadas por profissionais qualificados.

Os dados sugerem que o Sítio do Carroção cumpre eficazmente sua proposta de oferecer turismo pedagógico de alta qualidade. A diversidade de atividades, aliada a uma infraestrutura adequada e a um atendimento excelente, cria um ambiente propício para o aprendizado e desenvolvimento dos participantes. Esses fatores são cruciais para o sucesso do turismo pedagógico, conforme destacado por autores como Almeida e Carvalho (2020).

O Sítio do Carroção se destaca como um exemplo exitoso de turismo pedagógico no Brasil, que, conforme as avaliações no *TripAdvisor* confirmam a eficácia das suas atividades pedagógicas, a qualidade da infraestrutura e o impacto positivo no desenvolvimento educacional dos visitantes. Este estudo reforça a importância de iniciativas que combinam turismo e educação, contribuindo para o desenvolvimento integral de crianças e jovens.

O turismo pedagógico é definido como viagens realizadas com o propósito de adquirir conhecimentos, habilidades e competências em ambientes fora da sala de aula tradicional. Segundo Bezerra e Silva (2018), esse tipo de turismo oferece uma abordagem mais prática e interativa, facilitando o aprendizado através da experiência direta.

A análise das avaliações do *TripAdvisor* revelou uma série de temas centrais que destacam a experiência no Sítio do Carroção. Os principais aspectos mencionados pelos visitantes incluem:

A infraestrutura do Sítio do Carroção recebeu avaliações positivas, com destaque para a limpeza, organização e segurança do local. As acomodações e áreas comuns foram frequentemente descritas como confortáveis e bem mantidas. Os visitantes destacaram a preocupação do resort em manter um ambiente seguro e acolhedor, o que é essencial para a experiência pedagógica. A infraestrutura adequada e bem mantida é um componente crucial para a eficácia do turismo pedagógico, pois proporciona um ambiente propício ao aprendizado e ao bem-estar dos participantes.

Muitos visitantes relatam um impacto educacional significativo das atividades do Sítio do Carroção. Pais e professores destacaram a melhoria no comportamento e no interesse das crianças por assuntos científicos e ecológicos após as visitas. As atividades no Carroção são projetadas para estimular a curiosidade e o pensamento crítico, promovendo um aprendizado ativo e engajado. O impacto positivo percebido pelos visitantes destaca a eficácia das metodologias pedagógicas empregadas pelo resort, que alinham teoria e prática de maneira eficiente.

O atendimento ao cliente foi outro aspecto amplamente elogiado. As avaliações destacaram aspectos e palavras como cordialidade, ressaltando também a disponibilidade da equipe em atender às necessidades dos visitantes, criando um ambiente que em geral agrada aos clientes por ser favorável ao aprendizado, conforme será abordado no capítulo final, que versa sobre as avaliações deles. A qualidade do atendimento é um diferencial importante no turismo pedagógico, pois influencia diretamente a experiência dos participantes e a percepção geral do programa educativo nas avaliações dos pais e/ou responsáveis. Nas avaliações a equipe do estabelecimento foi frequentemente mencionada com palavras como dedicação e competência, contribuindo para a satisfação dos visitantes demonstradas no site.

1.1.2. Infraestrutura

A infraestrutura do local recebeu avaliações positivas, com destaque para a limpeza, organização e segurança do local. As acomodações e áreas comuns foram

frequentemente descritas como confortáveis e bem mantidas. A manutenção de uma infraestrutura de alta qualidade é crucial para a implementação eficaz de programas de turismo pedagógico, pois proporciona um ambiente seguro e propício para o aprendizado e o desenvolvimento pessoal.

A qualidade da infraestrutura de um local de turismo pedagógico desempenha um papel vital na experiência educacional dos participantes. Segundo estudos de Santos e Costa (2019), a infraestrutura adequada não só garante a segurança física dos participantes, mas também influencia diretamente a eficácia do processo de aprendizado. Ambientes bem cuidados e organizados podem melhorar a concentração e o engajamento dos alunos, criando uma atmosfera que favorece a absorção de conhecimentos e habilidades.

No Sítio do Carroção, aspectos como a manutenção constante das instalações podem ser vistos um requisito de suma importância para qualquer projeto educacional e que objetive a construção de um ambiente integrativo, dinâmico e que seja capaz de aproximar o aprendizado aos sujeitos inseridos. A organização das áreas comuns e a limpeza rigorosa não apenas promovem um ambiente saudável, mas também demonstram um modelo de gestão e cuidado que os visitantes podem aplicar em suas próprias vidas. A segurança é outro aspecto fundamental; um local seguro reduz a ansiedade dos pais e responsáveis, permitindo que as crianças se envolvam mais plenamente nas atividades oferecidas.

A infraestrutura do Sítio do Carroção está diretamente ligada à qualidade das atividades pedagógicas oferecidas. A disponibilidade de espaços adequados para oficinas, trilhas ecológicas e outras atividades educativas facilita a realização de programas diversificados e interativos. Segundo Freire (2020), a diversidade de ambientes de aprendizado é essencial para o desenvolvimento de diferentes habilidades e competências nos alunos.

Por exemplo, as trilhas ecológicas exigem um ambiente natural preservado, onde os alunos possam explorar e aprender sobre a flora e fauna local. A manutenção de trilhas seguras e bem-sinalizadas é crucial para a realização dessas atividades. Da mesma forma, as oficinas de ciências necessitam de laboratórios equipados e áreas de estudo bem estruturadas para facilitar experimentos e demonstrações práticas. A infraestrutura adequada, portanto, não apenas suporta, mas também potencializa a qualidade das atividades pedagógicas, tornando-as mais eficazes e impactantes.

Além dos aspectos físicos, a infraestrutura do Sítio do Carroção tem um impacto significativo no bem-estar psicossocial dos participantes. Ambientes confortáveis e bem mantidos podem promover sentimentos de segurança e pertencimento, que são essenciais para o desenvolvimento emocional e social das crianças. De acordo com Maslow (1943), a segurança é uma necessidade básica que deve ser atendida antes que indivíduos possam alcançar níveis mais elevados de aprendizado e autorrealização. No capítulo final desta pesquisa são apresentados dados e gráfico relacionados ao nível de satisfação de clientes do Sítio no site da TripAdvisor, de modo a quantificar estas percepções.

No contexto do Sítio do Carroção, a infraestrutura apresentada pode ser vista com contributiva para a criação de um ambiente acolhedor e inclusivo. Isso é particularmente importante para crianças e jovens, que podem se sentir mais motivados e engajados quando se encontram em um ambiente que valoriza seu bem-estar. A organização e limpeza dos espaços também transmite uma mensagem de respeito e cuidado, incentivando os participantes a desenvolverem atitudes semelhantes em suas próprias vidas.

1.1.3. Construções e infraestruturas sustentáveis e a importância para o Turismo Pedagógico

Um aspecto adicional a ser considerado é a sustentabilidade da infraestrutura do Sítio do Carroção. Em tempos de crescente conscientização ambiental, é fundamental que locais de turismo pedagógico incorporem práticas sustentáveis em suas operações. Segundo Silva e Oliveira (2021), a integração de princípios de sustentabilidade na gestão de infraestrutura pode servir como um exemplo prático de responsabilidade ambiental para os alunos.

O resort apresenta como parte de seus serviços a preocupação com a sustentabilidade através de práticas como a utilização de energia renovável, a gestão eficiente de resíduos e a preservação de áreas naturais. Essas iniciativas não apenas reduzem o impacto ambiental, mas também educam os visitantes sobre a importância da sustentabilidade. A infraestrutura sustentável pode, portanto, complementar as atividades pedagógicas, proporcionando uma educação holística que aborda tanto aspectos teóricos quanto práticos da responsabilidade ambiental (SILVA, 2009).

A infraestrutura do Sítio do Carroção desempenha um papel fundamental na experiência educacional dos visitantes, influenciando diretamente a qualidade das atividades pedagógicas e o bem-estar dos participantes. A manutenção de um ambiente seguro, limpo e bem-organizado é essencial para a eficácia do turismo pedagógico, proporcionando um espaço propício para o aprendizado e o desenvolvimento pessoal. Além disso, a integração de práticas sustentáveis na gestão da infraestrutura reforça a educação ambiental e demonstra um compromisso com a responsabilidade social. Assim, a infraestrutura do Sítio do Carroção não só apoia, mas também enriquece a experiência educacional, destacando-se como um modelo de excelência no turismo pedagógico.

Em tempos de crescente conscientização ambiental e de urgência frente às mudanças climáticas, a sustentabilidade tornou-se uma das principais preocupações globais. No contexto do turismo pedagógico, onde o objetivo é combinar lazer e aprendizado, a sustentabilidade da infraestrutura desempenha um papel crucial. Este artigo explora a importância da incorporação de práticas sustentáveis na infraestrutura de locais como o Sítio do Carroção, e como essa abordagem pode servir como uma ferramenta educativa para a formação de cidadãos ambientalmente responsáveis. Através de uma análise das práticas sustentáveis no setor do turismo e das teorias de educação ambiental, o artigo discute como a gestão responsável dos recursos naturais em ambientes pedagógicos pode influenciar positivamente o comportamento dos visitantes e promover a conscientização ambiental nas novas gerações (PERINOTTO, 2008).

A sustentabilidade é um dos temas mais urgentes do século XXI, e sua aplicação transcende o campo ambiental para se estender a dimensões sociais, econômicas e culturais. Em particular, o setor de turismo, amplamente reconhecido por seu potencial impacto ambiental, tem adotado progressivamente práticas de sustentabilidade, com destaque para iniciativas de turismo pedagógico. Neste contexto do sítio estudado, apresenta-se como um exemplo de como a sustentabilidade pode ser integrada à gestão de infraestrutura em locais dedicados à educação e ao lazer. Silva e Oliveira (2021) argumentam que a integração de princípios de sustentabilidade na gestão de infraestrutura pode servir como um exemplo prático de responsabilidade ambiental para os alunos. Esta premissa levanta uma importante questão: como o turismo pedagógico pode ser um meio eficaz de

promover a educação ambiental e, ao mesmo tempo, contribuir para a preservação dos recursos naturais?

A sustentabilidade nas infraestruturas turísticas refere-se à adoção de práticas que minimizam os impactos negativos sobre o meio ambiente, promovem a eficiência no uso dos recursos e asseguram a preservação da biodiversidade. No contexto de locais como o estudado, essas práticas vão além do cumprimento de normas ambientais: elas representam uma oportunidade de educar os visitantes sobre o valor da conservação ambiental, ao mesmo tempo em que garantem a viabilidade a longo prazo das operações (SILVA, 2009).

O site do estabelecimento aponta que entre as práticas mais comuns estão a implementação de sistemas de energia renovável, como painéis solares, o reaproveitamento de água, o uso de materiais sustentáveis na construção e manutenção dos espaços, além de estratégias de gestão de resíduos que priorizam a reciclagem e a compostagem. A adoção dessas práticas não só reduz os custos operacionais a longo prazo, mas também contribui para a preservação dos ecossistemas locais e para a redução das emissões de gases de efeito estufa.

Além disso, os locais de turismo pedagógico, têm a vantagem única de integrar a sustentabilidade em seus programas educacionais, utilizando a infraestrutura sustentável como um laboratório vivo. Silva e Oliveira (2021) destacam que a sustentabilidade da infraestrutura pode funcionar como um poderoso recurso pedagógico, oferecendo aos alunos a oportunidade de ver em prática o que aprendem nas salas de aula sobre preservação ambiental, uso consciente dos recursos e os impactos das atividades humanas sobre o planeta.

A educação ambiental desempenha um papel vital na formação de cidadãos conscientes e engajados na preservação do meio ambiente. Segundo Dias (2018), ambientes educacionais que integram práticas sustentáveis à sua infraestrutura proporcionam uma experiência educativa mais rica e significativa, permitindo que os alunos desenvolvam uma consciência ecológica através da vivência prática.

A infraestrutura sustentável no local pode ser utilizada como uma ferramenta pedagógica que complementa as atividades educacionais oferecidas. Ao observar e interagir com sistemas de captação de água da chuva, energia solar e reciclagem, os alunos não apenas aprendem sobre sustentabilidade, mas também vivenciam seu funcionamento prático. Essa abordagem pedagógica, chamada de "educação experiencial", permite que os alunos se envolvam ativamente no processo de

aprendizagem, criando uma conexão emocional com os princípios de sustentabilidade e reforçando sua importância.

Os estudos de Perinotto (2008) sugerem que as práticas de educação ambiental experiencial, quando aliadas à infraestrutura sustentável, podem ter um impacto significativo nas atitudes e comportamentos dos alunos em relação ao meio ambiente. Isso é particularmente relevante em um cenário de crescente degradação ambiental, onde a educação desempenha um papel central na formação de comportamentos mais sustentáveis.

Os benefícios da adoção de uma infraestrutura sustentável no turismo pedagógico são amplos e multifacetados. Em primeiro lugar, podem reduzir significativamente seus impactos ambientais diretos através do uso eficiente de recursos e da adoção de tecnologias limpas. Isso contribui para a preservação dos ecossistemas locais e globais, além de criar um ambiente mais saudável para os visitantes e funcionários. Em segundo lugar, a integração da sustentabilidade nas operações diárias pode ser usada para reforçar a mensagem pedagógica que o local transmite aos seus visitantes. Por exemplo, alunos que observam o funcionamento de sistemas de energia renovável podem entender de forma concreta como a transição para fontes de energia limpa é possível e necessária em uma escala maior (GADOTTI, 2009).

Do ponto de vista econômico, a adoção de práticas sustentáveis em infraestruturas educacionais também pode gerar benefícios significativos. A eficiência energética e o uso responsável da água, por exemplo, resultam em economias financeiras a longo prazo, o que pode ser reinvestido na melhoria das instalações e no desenvolvimento de novos programas educacionais. Além disso, contar com energia solar armazenada, poços artesianos, sistemas hídricos sustentáveis são fundamentais para redução de danos em espaços como o sítio, ao apontar em seu site que está preparado para paneis elétricos com perda de energia e com sistema hídrico e elétrico próprios para caso de ausência destes recursos (SILVA, 2009).

Apesar dos benefícios, a implementação de infraestruturas sustentáveis em locais de turismo pedagógico não está isenta de desafios. Um dos principais entraves é o custo inicial elevado de muitas tecnologias sustentáveis, como sistemas de energia solar ou de captação de água. No entanto, estudos indicam que esses investimentos iniciais são amortizados ao longo do tempo, devido à economia em custos operacionais e à maior longevidade das infraestruturas sustentáveis.

Outro desafio significativo é a necessidade de mudança cultural e organizacional. Para que as práticas sustentáveis sejam realmente eficazes, é necessário que todos os envolvidos, desde gestores até funcionários e visitantes, estejam comprometidos com a adoção de comportamentos sustentáveis. Isso exige um esforço de capacitação e sensibilização contínuo, além de uma gestão eficiente que priorize a sustentabilidade em todas as decisões operacionais (UNESCO, 1999)

O futuro das infraestruturas sustentáveis no turismo pedagógico parece uma necessidade cada vez mais eminente e indispensável, especialmente à medida que as preocupações com a crise climática e os recursos naturais tornam-se cada vez mais prementes. Locais como o Sítio do Carroção, apesar de privado e sem acesso para classes sociais mais baixas, ainda podem ser vistos como um modelo possível para o sonho do Estado um dia investir nestes modelos que combinam educação, lazer e responsabilidade ambiental em um único espaço.

Ao integrar práticas sustentáveis em suas infraestruturas, esses locais não apenas contribuem para a preservação do meio ambiente, mas também desempenham um papel essencial na educação ambiental das novas gerações. Como apontado por Silva e Oliveira (2021), a sustentabilidade da infraestrutura não é apenas um requisito operacional, mas uma poderosa ferramenta pedagógica que pode influenciar positivamente o comportamento dos alunos e visitantes, criando uma conscientização ambiental duradoura.

1.1.4. Impacto Educacional

Muitos visitantes relataram um impacto educacional significativo das atividades do Sítio do Carroção. Pais e professores destacaram a melhoria no comportamento e no interesse das crianças por assuntos científicos e ecológicos após as visitas. Esse feedback positivo ressalta a eficácia das metodologias pedagógicas empregadas no resort, que combinam teoria e prática em um ambiente natural e interativo.

As atividades oferecidas pelo Sítio do Carroção são projetadas para promover o desenvolvimento cognitivo e comportamental das crianças. Segundo Vygotsky (1978), a aprendizagem é um processo social e interativo, e o ambiente desempenha um papel crucial na construção do conhecimento. No Carroção, as crianças têm a oportunidade de participar de atividades que estimulam a curiosidade, o pensamento

crítico e a resolução de problemas, como oficinas de ciências, trilhas ecológicas e projetos colaborativos.

Essas atividades práticas permitem que as crianças apliquem conceitos teóricos em situações reais, facilitando a compreensão e a retenção do conhecimento. Estudos de Piaget (1952) também indicam que o aprendizado ativo, onde os alunos estão envolvidos diretamente na construção do conhecimento, é mais eficaz do que métodos passivos de ensino. A interação com o ambiente natural e a realização de experimentos práticos proporcionam uma aprendizagem significativa, que vai além da memorização de fatos.

O aumento no interesse por assuntos científicos e ecológicos após as visitas ao Sítio do Carroção é um indicativo do sucesso das atividades pedagógicas em despertar a curiosidade e a consciência ambiental nas crianças. Segundo Souza e Almeida (2017), a educação ambiental é fundamental para formar cidadãos conscientes e responsáveis, e deve começar desde cedo. As atividades do Carroção, como as trilhas ecológicas e os projetos de conservação, incentivam as crianças a explorar e entender a natureza, promovendo uma conexão emocional com o meio ambiente.

A exposição a diferentes ecossistemas e a realização de atividades práticas de conservação ajudam as crianças a compreender a importância da biodiversidade e das práticas sustentáveis. Além disso, o engajamento em projetos ecológicos pode inspirar futuras carreiras em ciência e conservação, contribuindo para a formação de uma geração mais consciente e engajada com as questões ambientais.

Além do impacto cognitivo, as atividades do Sítio do Carroção também promovem mudanças comportamentais e sociais significativas. A convivência em grupo e a participação em atividades colaborativas ajudam as crianças a desenvolver habilidades sociais importantes, como trabalho em equipe, comunicação e empatia.

Segundo Bandura (1977), o aprendizado social ocorre através da observação e da interação com os outros, e ambientes que favorecem a colaboração e a troca de experiências são fundamentais para o desenvolvimento dessas habilidades.

As atividades do Carroção, que frequentemente envolvem desafios colaborativos e projetos de grupo, proporcionam um espaço seguro para as crianças praticarem e aprimorarem suas habilidades sociais. A resolução de problemas em conjunto e a celebração de conquistas coletivas fortalecem o senso de comunidade e pertencimento, contribuindo para o desenvolvimento emocional e social das crianças.

A educação experiencial, que é a base das atividades do Sítio do Carroção, tem sido amplamente reconhecida por sua eficácia em promover a aprendizagem profunda e significativa. Segundo Kolb (1984), a aprendizagem experiencial envolve um ciclo de quatro etapas: experiência concreta, observação reflexiva, conceitualização abstrata e experimentação ativa. Esse modelo é evidente nas atividades do Carroção, onde as crianças têm a oportunidade de vivenciar diretamente os conceitos, refletir sobre suas experiências, formar novos entendimentos e aplicar esses conhecimentos em novas situações.

A integração de experiências práticas com reflexões guiadas ajuda as crianças a internalizar o aprendizado e a desenvolver uma compreensão mais profunda dos conceitos. Esse tipo de aprendizagem é particularmente eficaz em contextos como o turismo pedagógico, onde a interação com o ambiente e a aplicação prática são essenciais para o entendimento e a retenção do conhecimento.

O impacto educacional das atividades do Sítio do Carroção é evidente nas melhorias observadas no comportamento e no interesse das crianças por assuntos científicos e ecológicos. A combinação de metodologias pedagógicas interativas, um ambiente natural rico e um foco na educação experiencial proporciona uma aprendizagem significativa e duradoura. As mudanças cognitivas, comportamentais e sociais observadas nos participantes destacam a eficácia do turismo pedagógico como uma ferramenta poderosa para o desenvolvimento integral das crianças. O Sítio do Carroção exemplifica como a educação fora da sala de aula pode complementar e enriquecer a aprendizagem tradicional, preparando melhor os alunos para os desafios do futuro.

1.1.5. Atendimento ao Cliente

Como será visto no capítulo onde são analisadas as avaliações do empreendimento, o atendimento ao cliente foi outro aspecto amplamente elogiado conforme pode ser notado no capítulo 3 desta pesquisa que analisa detalhadamente cada aspecto das avaliações presentes no TripAdvisor. As avaliações destacaram a cordialidade e a disponibilidade da equipe em atender às necessidades dos visitantes, criando um ambiente acolhedor e favorável ao aprendizado.

O atendimento ao cliente foi outro aspecto amplamente elogiado. As avaliações destacaram a cordialidade e a disponibilidade da equipe em atender às necessidades

dos visitantes, criando um ambiente acolhedor e favorável ao aprendizado. A qualidade do atendimento ao cliente em um contexto educacional é fundamental para a experiência geral dos participantes e pode influenciar significativamente o sucesso das atividades pedagógicas.

O atendimento ao cliente em ambientes educacionais, especialmente em locais de turismo pedagógico, desempenha um papel crucial na criação de uma atmosfera positiva e de suporte. De acordo com Bitner, Booms e Tetreault (1990), a qualidade do atendimento ao cliente afeta diretamente a satisfação e a percepção do serviço. Em um ambiente pedagógico, um atendimento de alta qualidade pode aumentar a motivação dos alunos e melhorar o engajamento com as atividades oferecidas.

A avaliação da equipe demonstra satisfação com a cordialidade e disponibilidade, contribuindo para um ambiente em que os participantes se sentem valorizados e apoiados. Esse tipo de ambiente é essencial para a aprendizagem eficaz, pois os alunos que se sentem bem-vindos e seguros são mais propensos a se envolverem plenamente nas atividades e a absorverem os conhecimentos oferecidos.

O atendimento ao cliente não se limita apenas à prestação de serviços básicos; ele também envolve aspectos psicossociais que podem influenciar significativamente a experiência dos visitantes. Segundo Maslow (1943), as necessidades sociais e emocionais, como o senso de pertencimento e a estima, são fundamentais para o bem-estar dos indivíduos. No Sítio do Carroção, a equipe, ao oferecer um atendimento acolhedor e respeitoso, ajuda a satisfazer essas necessidades, criando um ambiente onde os participantes se sentem parte de uma comunidade.

Essa abordagem também é consistente com a teoria de Carl Rogers (1951) sobre a importância da consideração positiva incondicional no desenvolvimento pessoal. Quando os visitantes percebem que são tratados com respeito e empatia, eles se sentem mais confiantes e abertos para explorar novas ideias e atividades. Isso é particularmente importante em um contexto educativo, onde a autoconfiança e a abertura para o aprendizado são cruciais para o sucesso.

Um dos pontos fortes do empreendimento estudado, conforme destacado nas avaliações no último capítulo, é a capacidade da equipe de oferecer um atendimento personalizado. Essa abordagem permite que as necessidades individuais dos participantes sejam atendidas de maneira mais eficaz. Segundo Tomlinson (2001), a diferenciação e a personalização do ensino são estratégias essenciais para atender à diversidade de estilos de aprendizagem e necessidades dos alunos.

No local, o atendimento personalizado, segundo clientes, pode se manifestar de várias maneiras, como a adaptação das atividades para atender às necessidades específicas de diferentes grupos ou indivíduos, a prestação de apoio adicional para alunos com dificuldades específicas e a criação de um ambiente inclusivo para todos os participantes. Esse nível de atenção individualizada não só melhora a experiência dos visitantes, mas também maximiza o impacto educacional das atividades oferecidas (TOMLINSON, 2001).

A qualidade do atendimento ao cliente destacado também pode ser atribuída à formação e capacitação contínua da equipe e a exigência dos setores de contratação. De acordo com Zeithaml, Bitner e Gremler (2017), a formação adequada é essencial para garantir que os funcionários possam oferecer um serviço de alta qualidade. No contexto do turismo pedagógico, isso significa que a equipe deve ser bem treinada não apenas nas atividades pedagógicas, mas também em habilidades de comunicação, resolução de problemas e atendimento ao cliente.

A formação contínua da equipe inclui *workshops* sobre novas metodologias pedagógicas, treinamentos em primeiros socorros e segurança, e programas de desenvolvimento profissional focados em habilidades interpessoais. Investir na capacitação da equipe é crucial para manter altos padrões de atendimento e garantir que os visitantes tenham uma experiência positiva e enriquecedora.

Segundo Kotler e Keller (2012), a satisfação do cliente é um dos principais indicadores de sucesso para qualquer organização de serviços. O atendimento ao cliente que é lida pelo próprio público como de qualidade tem um impacto direto na satisfação dos visitantes e na reputação do *resort* pedagógico. As avaliações positivas no TripAdvisor e outras plataformas refletem a importância do atendimento ao cliente como um fator determinante na escolha dos destinos educacionais.

Neste sentido, a ênfase no atendimento ao cliente não só melhora a experiência imediata dos visitantes, mas também contribui para a construção de uma reputação sólida e confiável. A satisfação dos visitantes leva a recomendações positivas boca a boca e a avaliações favoráveis online, que são cruciais para atrair novos visitantes e manter um fluxo constante de participantes, como destacam os próprios clientes em suas avaliações ao destacarem que indicariam o local.

O atendimento ao cliente é um componente essencial do bom desempenho avaliativo do Sítio do Carroção como um *resort* pedagógico. A cordialidade, a disponibilidade e o atendimento personalizado da equipe destacados pelos

avaliadores, criam um ambiente acolhedor e favorável ao aprendizado, atendendo às necessidades psicossociais e educacionais dos visitantes. A formação contínua da equipe e o foco na satisfação do cliente são fundamentais para manter a alta qualidade do serviço e garantir que os visitantes tenham experiências positivas e enriquecedoras. Esse compromisso com o atendimento ao cliente não só melhora a experiência imediata dos visitantes, mas também contribui para a reputação e o sucesso a longo prazo do Sítio do Carroção no cenário do turismo pedagógico.

CAPÍTULO 2

2.1. O Projeto Sítio do Carroção

A proposta do Sítio do Carroção como um resort pedagógico único no Brasil representa uma inovação significativa no campo do turismo educacional. Ao posicionar-se como um destino onde o aprendizado é integrado ao lazer, o Sítio do Carroção desafia as tradicionais barreiras entre a educação formal e o entretenimento, criando um espaço onde as crianças e adolescentes podem desenvolver habilidades essenciais de forma lúdica e envolvente. A inspiração em figuras icônicas da literatura e do cinema, como Mark Twain, Júlio Verne, Monteiro Lobato e Steven Spielberg, reflete um compromisso em oferecer experiências que não apenas educam, mas também encantam e inspiram os jovens visitantes. Este enfoque, que combina elementos de aventura e fantasia com objetivos pedagógicos claros, posiciona o Sítio do Carroção como uma referência na educacional como experiência.

O Sítio do Carroção é o único resort pedagógico do Brasil. Inspirado em Mark Twain, Júlio Verne, Monteiro Lobato, Steven Spielberg e outros, o Sítio do Carroção criou e produziu lazer e entretenimento educativo de qualidade surpreendente. Durante o ano letivo, recebemos alunos das melhores escolas do país e nas férias de inverno, verão e carnaval, crianças e adolescentes de 5 a 16 anos de todo o Brasil e do exterior, vivem um mundo de aventuras inesquecíveis, muita diversão e novas amizades. Brincando e se divertindo aprendem naturalmente a conhecer suas melhores habilidades de organização, convivência, autonomia, responsabilidade e criatividade¹.

A variedade de serviços e atrações oferecidos pelo Sítio do Carroção sublinha a abrangência e a profundidade da experiência que ele proporciona. As "aventuras" educativas são projetadas para estimular a curiosidade e a criatividade, enquanto atividades de lazer e eventos sociais fomentam a interação social e a formação de novas amizades. Este equilíbrio entre aprendizado e socialização é fundamental para o desenvolvimento integral das crianças, permitindo que elas explorem e aprimorem habilidades como organização, convivência e autonomia em um ambiente seguro e estimulante.

¹ Sítio do Carroção. Acampamento de Férias. Acesso em: https://carrocao.com/acampamento-de-ferias/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw5qC2BhB8EiwAvqa41qrB6DKesaMwwOepAbC27dfgSLIZh1uHRsSwHbKKG-h8J_LCuwF1tmRoCGYMQAvD_BwE

Imagem 1: Layout da página inicial do site do Sítio do Carroção



Fonte: Endereço eletrônico do Sítio do Carroção. Disponível em: <https://carrocao.com/>.

O próprio site do Sítio do Carroção, destaca os serviços oferecidos e que aqui são apresentados. A variedade de serviços torna o Sítio um local pedagogicamente responsável e comprometido com as teorias pedagógicas e de ensino aprendizado mais modernas. Além disso, demonstra um grande desenvolvimento no oferecimento de alternativas no campo do turismo educativo com uma proposta holística educacional, que objetiva contemplar a pluralidade e dimensão total do ser humano, que inclui o corpo, as emoções, o intelecto e o espírito. Deste modo, oferece atividades e serviços como:

1 - Aventuras: misturam temas educativos com muita diversão; 2 - Lazer: oportunidade para interagir e fazer novos amigos; 3 - Eventos: Festas e super produções realmente marcantes; 4 - Jogos: aprender a conviver com o sucesso e as perdas; 5 - Alimentação: cinco refeições diárias, cardápio elaborado por nutricionistas; 6 - Quartos: quartos com camas baixas individuais e ar condicionado; 7 - Saúde: Equipe médica 24 horas, carinho e atenção sempre; 8 - Monitoria: Acompanhamento realizado por monitores especializados; 9 - Transporte: traslado de São Paulo até o Sítio Carroção (ida e volta).²

Além das atividades pedagógicas, o Sítio do Carroção se destaca pela qualidade dos serviços de suporte que oferece. A alimentação é planejada por

² Sítio do Carroção. Acampamento de Férias. Acesso em: https://carrocao.com/acampamento-de-ferias/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw5qC2BhB8EiwAvqa41qrB6DKesaMwwOepAbC27dfgSLIZh1uHRsSwHbKG-h8J_LCuwF1tmRoCGYMQAvD_BwE.

profissionais da nutrição, buscando atender às necessidades nutricionais dos jovens e promover hábitos alimentares saudáveis. A infraestrutura inclui quartos equipados com ar-condicionado, juntamente com a presença de uma equipe médica disponível 24 horas por dia, proporciona um ambiente que combina segurança e conforto, permitindo que as crianças e adolescentes se concentrem plenamente nas atividades propostas.

Imagem 2: Serviços oferecidos pelo Sítio do Carroção

Sítio do Carroção

O único Resort Pedagógico do Brasil



ACAMPAMENTO DE FÉRIAS

O Sítio do Carroção é o único resort exclusivo para crianças. Nas férias de inverno, verão e carnaval, crianças e adolescentes de todo o Brasil e do exterior, entre 5 e 16 anos, vivem um mundo de aventuras inesquecíveis. Enquanto participam de atividades educativas, aprendem naturalmente a combater suas melhores habilidades de organização, convivência, autonomia, responsabilidade e criatividade.

[Ir para Acampamento de Férias](#)

ESCOLAS

Inspirado em Mark Twain, Júlio Verne, Monteiro Lobato, Steven Spielberg e outros, o Sítio do Carroção criou e produziu lazer e entretenimento educativo em concordância com a Base Nacional Comum Curricular (BNCC), que proporciona às escolas a oportunidade de promover estudos do meio mais abrangentes e excitantes.

[Ir para Escolas](#)



HOTEL

Escolto pelo Discovery Channel como o melhor destino para viajar com crianças na América Latina, inovamos e inauguramos o Hotel Carroção. Com uma infraestrutura impecável, atrações e serviços superiores aos melhores hotéis do Brasil, é o destino perfeito para, com segurança e dentro das recomendações de saúde, curtir ótimos momentos em família, novamente.

[Ir para Hotel](#)

RESTAURANTE

Decidimos transformar 05 décadas de experiência e excelência em atendimento, em gastronomia. Foi dessa premissa que nasceu o Restaurante Carroção. O ambiente é diferenciado e itinerante, graças à versatilidade de seus salões e à sua incrível infraestrutura.

[Ir para Restaurante](#)



Fonte: Endereço eletrônico do Sítio do Carroção. Disponível em: <https://carrocao.com/>.

Imagem 3: Serviços oferecidos pelo Sítio do Carroção



DAY USE

Com tantas aventuras surpreendentes, é muito comum perguntarem se o Sítio do Carroção só recebe crianças ou se adultos também têm sua vez. Têm sim! Reservamos algumas datas para que as famílias possam aproveitar um dia cheio de aventuras. Caso prefira, temos um pacote VIP onde sua família terá exclusividade nas atividades. Venha curtir com sua família este lugar mágico e surpreendente!

[Ir para Day Use](#)

EVENTOS

O Sítio do Carroção ampliou o seu portfólio de produtos e assim, sempre com excelência, passou a realizar eventos e festas inesquecíveis.

Com os mais modernos equipamentos e um cenário cinematográfico! Com uma infraestrutura completa e profissionais altamente capacitados, permite que tudo ocorra da melhor maneira possível.

[Ir para Eventos](#)



EMPRESAS

Sabe quando sua empresa realiza um evento e você se pergunta se ele ficará para sempre na memória positiva de seus participantes?

ANIVERSÁRIOS

Imagine sair do habitual e fazer um aniversário diferente, onde seu filho será o personagem principal de aventuras inesquecíveis

FESTAS/CASAMENTOS

Com uma infraestrutura completa, profissionais capacitados e salas com os mais modernos equipamentos, nossas festas serão incríveis!

Fonte: Endereço eletrônico do Sítio do Carroção. Disponível em: <https://carrocao.com/>.

Outro aspecto fundamental do Sítio do Carroção é o oferecimento de monitoria. Os monitores especializados desempenham um papel crucial na facilitação das atividades, garantindo que as crianças não apenas participem das aventuras, mas também tirem o máximo proveito delas em termos de aprendizado e desenvolvimento pessoal. Segundo o site do Sítio, o acompanhamento especializado tem como objetivo atender à critérios pedagógicos, manter a integridade física, psicológica e emocional dos participantes, afim de assegurar que os objetivos pedagógicos das atividades sejam alcançados. Vale destacar que esta análise não se concentra em avaliar in loco

a realização destas atividades, ou seja, esta pesquisa se baseia unicamente em descrever e analisar as avaliações e percepções de clientes do Sítio do Carroção, manifestadas no site Trip Advisor. Deste modo, o desenvolvimento desta pesquisa não foi realizado em campo, não podendo definir as práticas a partir de observação.

O serviço de transporte oferecido pelo Sítio do Carroção, que facilita o acesso a partir de São Paulo, exemplifica o interesse manifestado pelo local em proporcionar uma experiência completa e organizada para as famílias. Ao gerir aspectos logísticos como alimentação e transporte, o Sítio busca garantir que os pais tenham confiança na experiência oferecida, assegurando que as crianças estejam em um ambiente adequado ao seu desenvolvimento e bem-estar.

Em suma, o Sítio do Carroção é um local que combina lazer com um ambiente projetado para promover o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes. Através de atividades educativas estruturadas e uma infraestrutura adequada, o espaço proporciona uma experiência que alia turismo e educação, contando com uma equipe de suporte qualificada para atender às necessidades dos participantes. Essa abordagem demonstra como o turismo pode ser empregado como um recurso para favorecer o desenvolvimento pessoal.

2.2. Organização da análise das avaliações no TripAdvisor: a importância de das variáveis e subvariáveis para a pesquisa

No site da TripAdvisor, na área dedicada ao Sítio Carroção, observa-se que o setor de Relações Públicas responde individualmente a cada avaliação dos clientes. As respostas são personalizadas para cada comentário, evitando abordagens padronizadas ou automatizadas. A gestão do setor de relações públicas demonstra atenção ao pós-venda e à experiência dos pais, o que pode estar relacionado ao alto nível de satisfação refletido nas avaliações de 5 estrelas.

Antes de iniciar a análise detalhada das avaliações, que será dividida em categorias e subcategorias, é importante considerar as características do Sítio Carroção, um empreendimento de grande porte. O local possui uma área de 692.000 m², arquitetura colonial, e tem capacidade para atender até 300 pessoas, o que pode influenciar a percepção dos clientes sobre os serviços oferecidos. São mais de 150 funcionários diretos, chegando a mais de 200 em suas temporadas de férias,

distribuídos entre inúmeras equipes”³, ter uma avaliação unânime de nível máximo de qualidade já ajuda a demonstrar e provar como veremos, que as avaliações, categorias e subcategorias são limitadas por avaliações com enorme verossimilhança, pois como diz a própria aba de infraestrutura do Sítio do Carroção, a:

Organização é a base do bom atendimento. Quem visita o Sítio do Carroção sente como se estivesse em uma cidade, pois ele possui todos os serviços existentes em um município. Sua infraestrutura básica é totalmente subterrânea: água e esgoto, gás, eletricidade, telefonia e Internet. E essa providência denota uma filosofia adotada pelas cidades mais conscientes do mundo, pois assim, os serviços básicos não oferecem risco e suas instalações são protegidas contra intempéries. Além disso, todos os sistemas essenciais têm uma segunda opção para eventual falta de abastecimento ou falha de provedor. No caso de falta de energia elétrica das redes estatais, o Sítio do Carroção tem seus próprios geradores, que alimentam imediatamente todo o complexo. Quando há falha de abastecimento de água em determinado local do Sítio do Carroção, um sistema secundário é acionado. A Internet e a telefonia, que operam por fibra óptica, podem ser substituídas por um sistema de operação via rádio. Conforto também é palavra-chave: por isso, as pousadas são aconchegantes, amplas e arejadas e foram planejadas para abrigar camas individuais. O restaurante oferece várias refeições por dia, chefiado por uma equipe que produz cozinha artesanal com equipamentos industriais. Mas toda essa infraestrutura impecável não estaria completa se não contasse com o fator humano: suas equipes de profissionais altamente capacitados fazem por merecer o prêmio que lhe foi conferido pelo Discovery Channel como o Melhor da América Latina⁴.

A organização e a infraestrutura do Sítio do Carroção são projetadas de maneira semelhante à de uma pequena cidade autossuficiente. A escolha de instalar serviços essenciais como água, esgoto, gás, eletricidade, telefonia e internet de forma subterrânea reflete a adoção de práticas sustentáveis e seguras, comumente encontradas em cidades desenvolvidas. Esse planejamento permite que, mesmo em situações de emergência, como falhas no fornecimento de energia ou água, o local continue operando sem interrupções, assegurando o bem-estar dos visitantes. Além disso, a presença de sistemas redundantes, como geradores e alternativas para conexão de internet e telefonia, contribui para a manutenção dos serviços oferecidos, independentemente de fatores externos.

A citação destaca a importância da equipe no Sítio do Carroção, onde a combinação de uma infraestrutura de alta qualidade com profissionais capacitados

³ Sítio do Carroção. Acesso em: <https://visitetatu.com.br/atrativos-turisticos/sitio-do-carrocao/#:~:text=Conta%20com%20uma%20C3%A1rea%20de,f%C3%A9rias%2C%20distribu%C3%ADdos%20entre%20in%C3%BAmeras%20equipes.&text=Em%201979%2C%20C3%A9%20o%20ano,futuro%20do%20S%C3%ADtio%20do%20Carro%C3%A7%C3%A3o.>

⁴ Sítio do Carroção – Infraestrutura. Acesso em: <https://carrocao.com/infraestrutura/>.

resulta em um ambiente que atende às expectativas dos visitantes. O reconhecimento pelo Discovery Channel como o "Melhor da América Latina" reflete o sucesso desse modelo de gestão integrado, no qual a eficiência no atendimento é sustentada por uma base organizacional robusta e infraestrutura voltada ao conforto e segurança. A atenção aos detalhes, desde as acomodações até a qualidade das refeições, demonstra um cuidado consistente com a qualidade dos serviços oferecidos.

Como poderá ser percebido a seguir, este amplo leque de avaliações nos permite constatar, que, nas 439 avaliações presentes no Tripadvisor a satisfação praticamente unanime dos clientes. As raras avaliações com nota abaixo de 5 estrelas, versa apenas sobre questões mínimas e que nem chegam a ser consideradas insatisfatórias.

2.3. Identificação e Criação das Variáveis e Subvariáveis

Com base nas avaliações retiradas do TripAdvisor sobre o Sítio do Carroção, foi possível observar diversos aspectos que podem ser categorizados para uma análise detalhada. Abaixo, apresento as variáveis e subvariáveis propostas para estruturar a análise das avaliações.

1. Avaliação Geral

Total de Avaliações: Número total de avaliações analisadas.

Número de Estrelas: Distribuição das avaliações de 1 a 5 estrelas.

Sentimento Geral: Classificação das avaliações como positivas, neutras ou negativas.

Recomendação: Indicação se os clientes recomendariam o local (sim ou não).

2. Motivo da Visita

Família: Visitas com foco em atividades familiares.

Amigos: Visitas com foco em atividades entre amigos.

Casal: Visitas de casais.

Excursão Escolar: Visitas em grupo organizadas por escolas.

3. Aspectos Positivos

Atendimento: Qualidade do atendimento prestado pela equipe do resort.

Atividades/Entretenimento: Avaliação das atividades e do entretenimento oferecidos, especialmente focando no aspecto pedagógico e nas aventuras.

Infraestrutura: Opiniões sobre a infraestrutura, como a qualidade das acomodações, piscinas e áreas comuns.

Alimentação: Avaliação das refeições oferecidas, incluindo diversidade e qualidade.

4. Aspectos Negativos

Conforto das Acomodações: Opiniões sobre a qualidade das acomodações, incluindo camas, quartos e roupas de cama.

Qualidade da Água: Comentários sobre a qualidade da água potável e para banho.

Comunicação/Sinal de Celular: Avaliação da disponibilidade e qualidade do sinal de celular e internet.

Disponibilidade de Roupas de Cama: Comentários sobre a necessidade de trazer roupas de cama ou problemas com as fornecidas.

5. Experiência Educacional/Pedagógica

Qualidade das Atividades Pedagógicas: Como as atividades educativas são percebidas.

Interação com Monitores: Avaliação da qualidade da interação entre monitores e crianças/adultos.

Aprendizado para Crianças: Opiniões sobre o impacto educacional das atividades para as crianças.

Imersão em Aventuras: Avaliação da imersão das crianças nas aventuras propostas pelo resort.

As 5 variáveis principais e suas respectivas 4 subvariáveis foram definidas com o objetivo de capturar todos os aspectos relevantes das avaliações do Sítio do Carroção, conforme relatado pelos clientes. Esta estrutura permitirá uma análise detalhada, ampla e complexa, abordando desde aspectos gerais até específicos do contexto educacional/pedagógico do resort.

2.4. A Importância de cada variável na Avaliação Geral em Sistemas de *Feedback* de Clientes no caso do Sítio do Carroção

1 – Avaliação Geral: É importante destacar brevemente a importância de cada categoria exposta acima. A importância da "Avaliação Geral" em sistemas de feedback de clientes, utilizando como estudo de caso as avaliações do Sítio do Carroção no TripAdvisor. A Avaliação Geral é composta por quatro subcategorias: Total de Avaliações, Número de Estrelas, Sentimento Geral e Recomendação. A análise dessas subcategorias fornece *insights* fundamentais sobre a percepção dos clientes, contribuindo para a melhoria contínua de serviços e para a tomada de decisões estratégicas. A importância de cada subcategoria é discutida em profundidade, destacando a relevância de uma análise minuciosa para a gestão da qualidade em serviços turísticos e educacionais.

No contexto da economia globalizada e altamente competitiva, a percepção dos clientes tornou-se um fator crucial para o sucesso das organizações. O *feedback* fornecido por meio de avaliações em plataformas online, como o TripAdvisor, é uma fonte inestimável de informações para a gestão da qualidade e o aprimoramento dos serviços. A "Avaliação Geral" pode ser vista como uma métrica crítica na análise de *feedbacks*, com foco no Sítio do Carroção, um resort pedagógico no Brasil.

A "Avaliação Geral" foi categorizada em quatro subvariáveis principais: Total de Avaliações, Número de Estrelas, Sentimento Geral e Recomendação. A análise foi conduzida a partir de um corpus de 439 avaliações retiradas do site TripAdvisor. A importância de cada subcategoria foi avaliada com base em sua capacidade de fornecer insights sobre a satisfação do cliente e a qualidade do serviço prestado.

A "Avaliação Geral" é um indicador primário da satisfação do cliente e da qualidade percebida do serviço. Cada uma das subcategorias contribui para uma compreensão mais profunda das opiniões dos clientes e das áreas que necessitam de melhorias.

O "Total de Avaliações" representa o volume de *feedbacks* recebidos e é um indicador da popularidade e da relevância do serviço. Um número elevado de avaliações aumenta a credibilidade das análises e permite a identificação de padrões consistentes. No caso do Sítio do Carroção, as 439 avaliações analisadas oferecem uma base robusta para a avaliação da qualidade do serviço ao longo do tempo. A quantidade de avaliações é fundamental para a análise estatística, garantindo que as conclusões sejam representativas da experiência média dos clientes.

A distribuição das avaliações de 1 a 5 estrelas é uma métrica direta da satisfação do cliente. As estrelas fornecem uma visão instantânea da qualidade percebida pelos visitantes. Uma predominância de avaliações de 4 e 5 estrelas, por exemplo, indicaria um alto nível de satisfação, enquanto um número significativo de avaliações de 1 ou 2 estrelas revelaria áreas problemáticas que necessitam de intervenção. No contexto do Sítio do Carroção, a análise das estrelas pode revelar a eficácia das atividades pedagógicas e do atendimento, pilares fundamentais do resort.

O "Sentimento Geral" classifica as avaliações em positivas, neutras ou negativas, oferecendo uma perspectiva qualitativa sobre a experiência do cliente. Essa subcategoria é essencial para compreender a emoção por trás das avaliações, indo além da quantificação numérica. A análise do Sentimento Geral permite identificar não apenas os pontos fortes, mas também as frustrações dos clientes, oferecendo uma visão mais holística do desempenho do serviço. Para o Sítio do Carroção, onde a experiência educacional é central, o Sentimento Geral pode indicar o impacto emocional das atividades sobre as crianças e suas famílias.

A "Recomendação" reflete a disposição dos clientes em sugerir o serviço a outros, funcionando como um proxy para a lealdade do cliente. Uma alta taxa de recomendação é indicativa de uma experiência positiva e de uma percepção de valor pelo serviço oferecido. No caso do Sítio do Carroção, onde a recomendação boca a boca e as avaliações online desempenham um papel crucial na atração de novos visitantes, essa subcategoria é particularmente relevante. A disposição dos clientes em recomendar o resort é um indicativo do sucesso das suas atividades pedagógicas e do ambiente geral.

A análise da "Avaliação Geral" fornece uma base sólida para a compreensão da percepção dos clientes e para a identificação de áreas de melhoria. Cada subcategoria desempenha um papel crítico na construção de uma imagem completa do desempenho do serviço. Para organizações como o Sítio do Carroção, onde a qualidade da experiência é central para a proposta de valor, a análise detalhada dessas subcategorias permite uma gestão mais eficaz e um planejamento estratégico mais preciso.

A "Avaliação Geral" é uma métrica essencial para a avaliação da qualidade do serviço em organizações turísticas e educacionais. A análise detalhada das subcategorias de Total de Avaliações, Número de Estrelas, Sentimento Geral e Recomendação oferece insights valiosos que podem orientar a melhoria contínua e a

inovação no serviço. No caso do Sítio do Carroção, essa análise pode ser utilizada para fortalecer a proposta de valor e aumentar a satisfação e a lealdade dos clientes, garantindo assim o sucesso contínuo do resort pedagógico.

A análise do "Motivo da Visita" em avaliações de clientes é um aspecto crucial para compreender a dinâmica da demanda e a diversidade de expectativas que os visitantes trazem ao Sítio do Carroção, um resort pedagógico. Ao considerar as diferentes motivações que levam os indivíduos a visitar o local, é possível adaptar e aprimorar as ofertas e serviços, garantindo uma experiência mais satisfatória e alinhada com os interesses específicos de cada grupo. O estudo do "Motivo da Visita" permite segmentar o público em categorias distintas, como família, amigos, casal e excursão escolar, cada uma delas trazendo consigo um conjunto particular de necessidades e expectativas que influenciam a percepção da experiência.

As visitas em família, por exemplo, são predominantemente orientadas para a criação de momentos de qualidade entre pais e filhos. A dinâmica familiar exige que o Sítio do Carroção ofereça atividades que possam ser desfrutadas tanto por crianças quanto por adultos, com um equilíbrio entre entretenimento e aprendizado pedagógico. A infraestrutura deve ser acolhedora e segura, com especial atenção para as necessidades das crianças, como atividades lúdicas e educativas que estimulem o desenvolvimento cognitivo e social. As avaliações dos visitantes em família frequentemente destacam a importância de um ambiente seguro, onde as crianças possam explorar e aprender de maneira autônoma, mas sob a supervisão e o cuidado dos monitores e da equipe do resort. Além disso, a qualidade das acomodações e a alimentação adequada para todas as faixas etárias são aspectos críticos para garantir uma experiência positiva para as famílias.

Quando se trata de visitas entre amigos, o foco tende a ser mais voltado para a aventura e o lazer compartilhado. Grupos de amigos buscam experiências que proporcionem diversão coletiva, desafios e a oportunidade de fortalecer laços em um ambiente descontraído. No contexto do Sítio do Carroção, atividades como trilhas, jogos em equipe e aventuras temáticas são altamente valorizadas por esse público. As avaliações desses grupos costumam enfatizar a importância de atividades que promovam a cooperação e a competição saudável, bem como a possibilidade de relaxar e desfrutar da companhia mútua em um ambiente natural. A infraestrutura, nesse caso, deve oferecer espaços adequados para a socialização, como áreas de

convivência, piscinas e bares, além de acomodações que permitam a interação entre os membros do grupo.

Para os casais, a motivação principal geralmente envolve o desejo de compartilhar uma experiência especial e romântica em um ambiente tranquilo e isolado. Esse público valoriza a privacidade e o conforto das acomodações, bem como a oportunidade de participar de atividades que reforcem a conexão emocional entre os parceiros. No Sítio do Carroção, a experiência para casais pode ser enriquecida por atividades exclusivas, como jantares temáticos, passeios tranquilos pela natureza e momentos de relaxamento em áreas reservadas. As avaliações de casais frequentemente mencionam a importância de um ambiente que combine o caráter pedagógico do resort com momentos de intimidade e descanso. Além disso, a qualidade do atendimento personalizado e a atenção aos detalhes, como mimos e serviços especiais, são aspectos que contribuem significativamente para a satisfação desse público.

Por fim, as excursões escolares representam uma categoria de visita com um propósito educacional mais definido. Os grupos escolares que visitam o Sítio do Carroção estão em busca de uma experiência que combine aprendizado e diversão, em um ambiente que complemente a educação formal. As atividades pedagógicas oferecidas pelo resort são especialmente relevantes para esse público, pois devem estar alinhadas com os objetivos curriculares das escolas e proporcionar um aprendizado prático e envolvente. As avaliações de excursões escolares frequentemente destacam a qualidade das atividades educacionais, a competência dos monitores em lidar com grandes grupos de crianças e a segurança do ambiente. Além disso, a logística de organização e a comunicação entre a escola e o resort são fatores críticos para o sucesso dessas visitas.

Aspectos positivos: A análise dos aspectos positivos é fundamental para entender os elementos que contribuem para a satisfação e o encantamento dos visitantes do Sítio do Carroção. Ao identificar e aprofundar-se nos fatores que mais agradam os clientes, é possível consolidar essas áreas de excelência, garantindo que a experiência oferecida pelo resort continue a superar as expectativas. Os principais aspectos positivos identificados nas avaliações incluem o atendimento, as atividades e entretenimento, a infraestrutura e a alimentação. Cada um desses elementos desempenha um papel vital na construção de uma experiência memorável, refletindo

a capacidade do Sítio do Carroção de combinar educação e lazer em um ambiente acolhedor e estimulante.

O atendimento é frequentemente citado como um dos maiores diferenciais do Sítio do Carroção. A qualidade do atendimento prestado pela equipe do resort é descrita como excepcional, com monitores, guias e funcionários demonstrando um alto nível de profissionalismo, simpatia e dedicação. Os visitantes relatam que se sentem acolhidos desde o momento da chegada, com a equipe fazendo questão de personalizar a experiência, seja através de pequenos gestos de gentileza, como bilhetes de boas-vindas nos quartos, ou através de um acompanhamento constante durante as atividades. Esse nível de atendimento é crucial para criar uma atmosfera de confiança e conforto, especialmente em um ambiente onde crianças e famílias são o foco principal. A atenção aos detalhes, como a preparação de atividades que atendam às necessidades específicas dos visitantes, e a prontidão em resolver quaisquer problemas que possam surgir, reforçam a imagem de excelência do resort.

As atividades e o entretenimento oferecidos pelo Sítio do Carroção são outro aspecto amplamente elogiado nas avaliações. A combinação de aventuras temáticas com elementos pedagógicos é vista como um diferencial significativo, proporcionando às crianças uma experiência de aprendizado envolvente e divertida. As avaliações destacam a criatividade e a organização das atividades, que são desenhadas para estimular a curiosidade, a autonomia e a capacidade de resolução de problemas.

A interação com os monitores, que são descritos como altamente qualificados e engajados, enriquece ainda mais essa experiência, garantindo que as crianças se sintam seguras e motivadas a participar. A variedade de atividades, que inclui trilhas, labirintos, piscinas naturais e jogos educativos, é citada como um ponto forte, atendendo a diferentes faixas etárias e interesses. Esse aspecto da oferta do Sítio do Carroção não apenas entretém, mas também educa, alinhando-se perfeitamente com a proposta pedagógica do resort.

A infraestrutura do Sítio do Carroção também é frequentemente mencionada de forma positiva nas avaliações. Os visitantes apreciam a qualidade das acomodações, que são descritas como confortáveis, limpas e bem equipadas. A atenção à manutenção das instalações, como piscinas, áreas comuns e espaços de convivência, é destacada, criando um ambiente agradável e bem cuidado. A organização do espaço físico, que permite a realização de atividades variadas sem que haja sobreposição ou interferência entre elas, contribui para a fluidez da

experiência dos visitantes. Além disso, o cuidado com detalhes, como a decoração dos quartos e a disposição dos espaços comuns, é percebido como um reflexo do compromisso do resort com a excelência. A infraestrutura do Sítio do Carroção, portanto, não apenas atende às necessidades básicas dos visitantes, mas também eleva a qualidade da estadia, proporcionando conforto e bem-estar.

A alimentação é outro aspecto que recebe elogios recorrentes. O cardápio, elaborado por nutricionistas, é descrito como variado, saboroso e de alta qualidade. As refeições, que são servidas em diferentes momentos do dia, oferecem opções que atendem tanto às necessidades nutricionais das crianças quanto às preferências dos adultos. As avaliações destacam a frescura dos ingredientes, a apresentação dos pratos e a atenção do staff em atender a pedidos especiais, como restrições alimentares. A alimentação é vista não apenas como uma necessidade atendida, mas como uma parte integral da experiência do resort, complementando o caráter educativo das atividades ao promover hábitos alimentares saudáveis. A possibilidade de desfrutar de refeições em ambientes agradáveis, como à beira da piscina ou em restaurantes temáticos, adiciona um elemento de prazer e bem-estar à estadia.

A análise dos aspectos positivos nas avaliações do Sítio do Carroção revela um forte alinhamento entre as expectativas dos visitantes e a qualidade dos serviços oferecidos. O atendimento excepcional, as atividades pedagógicas e de entretenimento, a infraestrutura bem cuidada e a alimentação de alta qualidade são os pilares que sustentam a reputação do resort como um destino único para famílias e escolas. Ao continuar a investir nesses aspectos, o Sítio do Carroção pode não apenas manter, mas também elevar o nível de satisfação dos seus visitantes, consolidando sua posição como referência em turismo pedagógico no Brasil.

Aspectos negativos: a análise dos aspectos negativos em avaliações de clientes é essencial para identificar áreas de melhoria que podem impactar significativamente a experiência dos visitantes e, conseqüentemente, a reputação do Sítio do Carroção. Enquanto os aspectos positivos destacam as forças do resort, os aspectos negativos oferecem uma visão crítica das falhas ou limitações que precisam ser abordadas para garantir uma experiência completa e satisfatória para todos os visitantes. Entre os aspectos negativos mais frequentemente mencionados nas avaliações estão o conforto das acomodações, a qualidade da água, a comunicação/sinal de celular e a disponibilidade de roupas de cama. Cada um desses elementos contribui para a percepção geral da experiência e pode influenciar a

decisão de retorno dos clientes ou sua disposição em recomendar o resort a outras pessoas.

O conforto das acomodações é um aspecto central em qualquer avaliação de experiência de hospedagem. No caso do Sítio do Carroção, algumas avaliações apontam para questões relacionadas à qualidade das camas, dos quartos e das roupas de cama. Os visitantes queixam-se, em algumas ocasiões, de colchões desconfortáveis, travesseiros inadequados e a necessidade de trazer lençóis e cobertores de casa, o que pode ser visto como um inconveniente, especialmente para aqueles que esperam um padrão mais elevado de hospitalidade. A percepção de desconforto nas acomodações pode minar a experiência geral, especialmente em um ambiente onde o descanso e a recuperação após atividades intensas são fundamentais. Para um resort que se posiciona como um destino de alto padrão para famílias e crianças, garantir que as acomodações sejam confortáveis e bem equipadas é crucial. A insatisfação com o conforto pode levar a avaliações negativas que, acumuladas, podem impactar a imagem do resort.

A qualidade da água, tanto potável quanto para banho, é outro aspecto que tem sido criticado nas avaliações. Alguns visitantes relataram experiências negativas com a água, descrevendo-a como de gosto desagradável ou inadequada para consumo. Essas preocupações são particularmente relevantes em um ambiente onde as atividades ao ar livre são intensas e a hidratação é fundamental. A percepção de que a água potável não é segura ou agradável pode gerar desconfiança e desconforto entre os hóspedes, afetando a sua satisfação geral. Além disso, questões relacionadas à água para banho, como temperatura inconsistente ou pressão inadequada, podem contribuir para uma experiência negativa, especialmente após um dia cheio de atividades. Garantir a qualidade da água é essencial não apenas para o conforto, mas também para a saúde e segurança dos visitantes, e qualquer falha nesse aspecto pode ter consequências graves para a reputação do resort.

A comunicação e o sinal de celular são outros pontos de insatisfação mencionados nas avaliações. Em um mundo cada vez mais conectado, a falta de acesso a um sinal de celular confiável ou a internet pode ser vista como uma falha significativa, especialmente para os pais que deixam seus filhos em um acampamento e esperam manter contato regular. As críticas à ausência de sinal de celular ou à indisponibilidade de Wi-Fi nas áreas comuns refletem uma preocupação com a comunicação e a conectividade, que são consideradas essenciais para muitos

visitantes. Embora o Sítio do Carroção possa valorizar o desligamento digital como parte da experiência imersiva em natureza e aprendizado, essa expectativa precisa ser claramente comunicada aos hóspedes para evitar frustrações. A falta de conectividade, quando inesperada, pode ser vista como uma desvantagem significativa, especialmente para aqueles que dependem da tecnologia para trabalho ou comunicação pessoal.

A disponibilidade de roupas de cama, ou a falta dela, também é uma questão levantada em várias avaliações. A necessidade de trazer roupas de cama de casa pode ser vista como um inconveniente que afeta a percepção de qualidade do serviço. Para muitos visitantes, especialmente aqueles que viajam com crianças, a expectativa é de que o resort forneça todos os itens essenciais para uma estadia confortável, incluindo lençóis, cobertores e travesseiros. A falta de disponibilidade desses itens ou a necessidade de transportá-los pode ser percebida como uma falha na oferta de um serviço completo. Isso pode ser particularmente problemático em um resort que se posiciona como um destino *premium*, onde a expectativa de cuidado com os detalhes é alta. Garantir que todos os hóspedes tenham acesso a roupas de cama de boa qualidade pode eliminar uma fonte significativa de frustração e melhorar a experiência geral de hospedagem.

A análise dos aspectos negativos nas avaliações do Sítio do Carroção revela áreas críticas que precisam ser abordadas para garantir uma experiência consistentemente positiva para todos os visitantes. O conforto das acomodações, a qualidade da água, a comunicação e a disponibilidade de roupas de cama são elementos fundamentais que, quando negligenciados, podem gerar insatisfação e impactar a reputação do resort. Ao prestar atenção a essas críticas e implementar melhorias, o Sítio do Carroção pode fortalecer sua posição como um destino de excelência em turismo pedagógico, garantindo que as expectativas dos visitantes sejam não apenas atendidas, mas superadas.

A análise da "Experiência Educacional/Pedagógica" é talvez o aspecto mais crucial quando se avaliam as ofertas do Sítio do Carroção, dado que o resort se posiciona como um destino pedagógico que integra aprendizado e diversão. Esta categoria envolve uma avaliação detalhada da qualidade das atividades pedagógicas, a interação com os monitores, o aprendizado proporcionado às crianças e o nível de imersão nas aventuras propostas. Através da lente dessas subcategorias, é possível

entender como o Sítio do Carroção está conseguindo cumprir sua promessa de oferecer uma experiência educacional enriquecedora e transformadora.

A qualidade das atividades pedagógicas é frequentemente mencionada nas avaliações como um dos pontos altos do Sítio do Carroção. Visitantes destacam a criatividade e a relevância das atividades, que são cuidadosamente elaboradas para despertar o interesse das crianças e promover o aprendizado de maneira lúdica e envolvente. As atividades não são apenas divertidas, mas também educativas, abordando temas variados que vão desde a ecologia até a história, passando por habilidades práticas e sociais.

A estrutura das atividades pedagógicas é elogiada por sua capacidade de manter as crianças engajadas, estimulando sua curiosidade natural e incentivando a participação ativa. O sucesso dessas atividades é um indicativo da eficácia do modelo pedagógico do resort, que consegue integrar o entretenimento com o aprendizado de maneira harmoniosa. A qualidade das atividades pedagógicas é, portanto, um pilar fundamental da experiência oferecida pelo Sítio do Carroção, reforçando sua identidade como um destino educacional de excelência.

A interação com os monitores é outro aspecto que recebe atenção especial nas avaliações. Os monitores são descritos como altamente qualificados, entusiasmados e profundamente comprometidos com o bem-estar e o desenvolvimento das crianças. Eles desempenham um papel central na experiência educacional, atuando como facilitadores das atividades pedagógicas e como modelos de comportamento para os jovens visitantes.

A qualidade da interação entre monitores e crianças é frequentemente elogiada, com pais e responsáveis expressando sua confiança na capacidade dos monitores de guiar as crianças através das diversas atividades com segurança e empatia. A habilidade dos monitores de criar um ambiente acolhedor e estimulante é crucial para o sucesso das atividades pedagógicas, e a conexão que eles estabelecem com as crianças é um dos fatores que mais contribuem para a satisfação geral com a experiência. Essa interação não apenas enriquece o aprendizado, mas também fortalece os laços sociais e emocionais das crianças, promovendo um senso de comunidade e pertencimento.

O aprendizado para as crianças, como relatado nas avaliações, é uma das medidas mais diretas do sucesso das atividades pedagógicas. As opiniões dos pais e responsáveis indicam que as crianças saem do Sítio do Carroção não apenas com

novas habilidades e conhecimentos, mas também com uma maior confiança em si mesmas e em suas capacidades. O impacto educacional das atividades é observado na forma como as crianças aplicam o que aprenderam no dia a dia, seja através de uma maior consciência ambiental, uma compreensão mais profunda de certos conceitos ou uma melhora nas habilidades sociais e de comunicação. O modelo pedagógico do Sítio do Carroção é projetado para ser altamente imersivo, garantindo que o aprendizado seja natural e fluido, integrando-se às atividades de forma que as crianças aprendam enquanto se divertem. Este impacto duradouro é o que diferencia o Sítio do Carroção de outros resorts, consolidando sua reputação como um lugar onde a educação e o lazer se encontram de maneira única e eficaz.

A imersão em aventuras, outro componente essencial da experiência educacional, é destacada como uma das características mais marcantes do Sítio do Carroção. As aventuras propostas pelo resort são projetadas para ser altamente envolventes, transportando as crianças para mundos imaginários onde elas podem explorar, descobrir e aprender. A imersão nessas aventuras é uma parte integral da metodologia pedagógica do Sítio, permitindo que as crianças se desliguem do mundo exterior e mergulhem completamente nas atividades propostas. Esta imersão é facilitada pela qualidade das narrativas e dos cenários, que são cuidadosamente elaborados para capturar a imaginação das crianças e incentivá-las a participar ativamente.

A avaliação da imersão nas aventuras é positiva, com muitos pais relatando que seus filhos retornam para casa cheios de histórias e experiências que desejam compartilhar, o que é um claro indicativo do sucesso dessas atividades. A capacidade de criar essas experiências imersivas é um dos fatores que mais contribuem para a satisfação geral dos visitantes e para a reputação do resort como um líder em turismo educacional.

Em resumo, a análise da "Experiência Educacional/Pedagógica" nas avaliações revela uma forte aderência à missão do resort de oferecer uma experiência de aprendizado integrada e divertida. A qualidade das atividades pedagógicas, a interação com monitores, o aprendizado proporcionado às crianças e a imersão nas aventuras são todos elementos que se combinam para criar uma experiência educacional única e eficaz. Ao continuar a investir nesses aspectos, é possível garantir que a proposta pedagógica continue a ser um diferencial competitivo, atraindo famílias e escolas que buscam uma experiência de aprendizado transformadora para as

crianças. Este foco na educação, aliado a uma experiência lúdica e imersiva, proporciona que os espaços sejam referências no cenário do turismo pedagógico, capaz de proporcionar um impacto duradouro na vida das crianças que o visitam.

CAPÍTULO 3

3.1 Análise das Avaliações do Sítio do Carroção

Nesta análise, será realizada uma avaliação detalhada das opiniões fornecidas no arquivo, utilizando as 5 categorias e 20 subcategorias previamente estabelecidas e citadas acima. Cada categoria e subcategoria será examinada com o objetivo de explorar padrões, tendências e nuances nas percepções dos clientes sobre o Sítio do Carroção. A abordagem adotada para esta análise garante uma compreensão abrangente e crítica das experiências relatadas pelos visitantes. A brevidade desta análise deve ser lida como um sinal da própria expressão do alto nível de qualidade do Sítio do Carroção, com sua nota avaliativa máxima e a verossimilhança das avaliações.

Imagem 4: Página do Sítio do Carroção – Tatuí no site da TripAdvisor

Sítio do Carroção - Tatuí 📌 💖 Salvar

●●●●● 439 avaliações • Nº 1 de 3 Diversão e jogos em: Tatuí • Pontos de interesse • Centros de entretenimento e jogos

Aberto agora • 0:00 - 23:59 [Faça uma avaliação](#)

Informações

Day Use no Sítio do Carroção. Com tantas aventuras surpreendentes, é muito comum perguntarem se o Sítio do Carroção só recebe crianças ou se adultos também têm sua vez. Têm sim! Reservamos algumas datas para que as famílias possam aproveitar um dia cheio de aventuras. ... [Leia mais](#) ▾

🕒 Duração: 3 horas ou mais

🐾 Atende às diretrizes de proteção aos animais 🕒

✎ Recomece alterações para melhorar nosso conteúdo.

[Aprimorar este perfil](#)

Todas as fotos (368)

Fonte: endereço eletrônico da Trip Advisor. Disponível em: [https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g1061186-d12197293-Reviews-Sitio do Carrocao-Tatuí State of Sao Paulo.html](https://www.tripadvisor.com.br/Attraction_Review-g1061186-d12197293-Reviews-Sitio_do_Carrocao-Tatuí_State_of_Sao_Paulo.html).

3.1.1. Categoria 1: Avaliação Geral

Total de Avaliações: As avaliações fornecem uma base sólida para a análise, com um total de 439 relatos, representando uma amostra das experiências dos visitantes no Sítio do Carroção, limitando-se à uma pesquisa realizada digitalmente

no site TripAdvisor do estabelecimento, abrindo possibilidades para novas sugestões de pesquisa, conforme são apresentadas nas considerações finais deste trabalho. A quantidade de feedbacks permite uma análise estatisticamente relevante, garantindo que as conclusões tiradas sejam representativas das opiniões gerais dos clientes.

Número de Estrelas:

A maioria das avaliações refletem uma experiência positiva excelente, conforme descrição do TripAdvisor, com uma predominância de quatrocentas e doze (412) avaliações de 5 estrelas (excelente experiência); seguida por apenas vinte e seis (26) avaliações com 4 estrelas (muito boa experiência), estas, incapazes de alterar a nota máxima de 5 estrelas para o Sítio do Carroção. Apenas 1 avaliação pontuou o resort com 3 estrelas (razoável), destacando questões específicas que, embora importantes, parecem ser incidentes isolados ou de menor impacto no contexto geral. As avaliações de experiência 2 estrelas (ruim) e 1 estrela (muito ruim), não constam. Esta distribuição indica uma alta satisfação entre os visitantes, sugerindo que o Sítio do Carroção atendeu ou superou as expectativas da maioria dos seus clientes.

Gráfico 1: Avaliações por estrelas do Sítio do Carroção no TripAdvisor



Fonte: a autora (2024)

Sentimento Geral:

A análise do sentimento geral das avaliações mostra uma inclinação positiva. Termos como "fantástico", "impecável", "incrível" e "inesquecível" são comuns,

sugerindo uma experiência emocionalmente gratificante para os visitantes. No entanto, algumas avaliações mais neutras ou negativas levantam preocupações específicas, como a falta ou dificuldade de acesso ao Wi-Fi, qualidade da água, ou necessidade de levar roupas de cama, que, embora não dominem o panorama geral, indicam áreas potenciais de melhoria.

Recomendação:

A disposição dos clientes em recomendar o Sítio do Carroção é amplamente positiva. Muitos clientes afirmam que voltariam ou recomendariam o resort para amigos e familiares, o que é um forte indicador de lealdade e satisfação. Essa alta taxa de recomendação é essencial para o sucesso contínuo do Sítio do Carroção, especialmente considerando que o boca a boca e as avaliações online são fatores críticos na decisão de novos visitantes.

3.1.2. Categoria 2: Motivo da Visita

Família:

As visitas em família são predominantes nas avaliações, com muitos clientes destacando o ambiente seguro e as atividades educativas como ideais para crianças.

Os relatos mostram que as famílias valorizam o equilíbrio entre diversão e aprendizado, com as crianças se envolvendo profundamente nas atividades pedagógicas. A infraestrutura segura e a atenção especial dada às necessidades familiares são frequentemente mencionadas como pontos positivos.

Amigos:

Grupos de amigos também encontram valor nas atividades oferecidas pelo Sítio do Carroção, especialmente em aventuras que promovem cooperação e diversão coletiva. As avaliações revelam que essas visitas são marcadas por experiências compartilhadas que reforçam laços sociais, com as atividades de aventura sendo particularmente apreciadas. No entanto, alguns relatos apontam pequenas insatisfações, como a falta de sinal de celular, que pode impactar a experiência para aqueles que buscam manter-se conectados.

Casal:

Embora menos frequentes, as visitas de casais são elogiadas pela tranquilidade e privacidade proporcionadas pelo resort. As avaliações destacam a possibilidade de participar em atividades educativas e relaxantes, como caminhadas e jantares especiais, que reforçam a conexão emocional entre os parceiros. A qualidade do atendimento personalizado é um aspecto valorizado, criando uma experiência positiva e íntima.

Excursão Escolar:

As excursões escolares são amplamente valorizadas por sua qualidade pedagógica. As avaliações indicam que o Sítio do Carroção consegue integrar o aprendizado de maneira eficaz nas atividades de aventura, proporcionando uma experiência educativa que é tanto divertida quanto enriquecedora. A competência dos monitores em lidar com grandes grupos de crianças é frequentemente elogiada, assim como a organização geral das atividades, que garante uma experiência segura e envolvente para os estudantes.

3.1.3. Categoria 3: Aspectos Positivos

Atendimento:

O atendimento é um dos aspectos mais elogiados nas avaliações. Os visitantes destacam a simpatia, profissionalismo e dedicação da equipe, desde a recepção até os monitores. A atenção ao detalhe e a personalização do serviço, como mimos no quarto e atenção especial às crianças, são frequentemente mencionadas. Esse alto nível de atendimento contribui significativamente para a satisfação dos clientes e é um fator chave na construção de uma experiência memorável.

Atividades/Entretenimento:

As atividades oferecidas, especialmente as aventuras pedagógicas, são um dos pontos fortes do Sítio do Carroção. As avaliações mostram que essas atividades são criativas, bem-organizadas e altamente envolventes, tanto para crianças quanto para adultos. A capacidade de combinar diversão com aprendizado é um diferencial do resort, e os visitantes apreciam a variedade e a qualidade das experiências oferecidas.

Infraestrutura:

A infraestrutura do Sítio do Carroção recebe elogios pela qualidade e manutenção. As acomodações são descritas como confortáveis e bem equipadas, e as áreas comuns, como piscinas e espaços de lazer, são vistas como bem cuidadas e agradáveis. A organização do espaço físico permite a realização de diversas atividades sem interferência, contribuindo para uma experiência fluida e prazerosa.

Alimentação:

A alimentação é consistentemente elogiada nas avaliações. O cardápio variado, elaborado por nutricionistas, oferece refeições de alta qualidade que agradam tanto a adultos quanto a crianças. A atenção à frescura dos ingredientes e à apresentação dos pratos é destacada, e a possibilidade de desfrutar de refeições em ambientes agradáveis adiciona um elemento de prazer à experiência geral.

3.1.4. Categoria 4: Aspectos Negativos

Conforto das Acomodações:

Embora a maioria das avaliações seja positiva, algumas mencionam o desconforto em relação às acomodações, especificamente no que diz respeito à qualidade dos colchões e à necessidade de trazer roupas de cama. Esses pontos, embora minoritários, indicam áreas de melhoria que poderiam aumentar ainda mais a satisfação dos visitantes.

Qualidade da Água:

A qualidade da água foi uma preocupação levantada em algumas avaliações. Alguns visitantes relataram que a água potável e para banho não estava à altura das expectativas, o que pode impactar negativamente a percepção geral do resort. Garantir a qualidade da água é fundamental para manter a confiança dos visitantes e assegurar uma experiência saudável e agradável.

Comunicação/Sinal de Celular:

A falta de sinal de celular e de acesso ao Wi-Fi foi mencionada em algumas avaliações como um aspecto negativo. Para alguns visitantes, especialmente aqueles que precisam manter contato com o mundo exterior ou com seus filhos, a falta de

conectividade pode ser frustrante. Este é um ponto que o Sítio do Carroção poderia abordar para melhorar a experiência geral dos seus hóspedes.

Disponibilidade de Roupas de Cama:

A necessidade de trazer roupas de cama foi mencionada por alguns visitantes como um inconveniente. Em um resort que se posiciona como um destino *premium*, espera-se que todos os itens essenciais sejam fornecidos. Abordar essa questão poderia melhorar a percepção de qualidade e cuidado com os detalhes.

3.1.5. Categoria 5: Experiência Educacional/Pedagógica

Qualidade das Atividades Pedagógicas:

As atividades pedagógicas são amplamente elogiadas nas avaliações. Os visitantes apreciam a forma como o Sítio do Carroção integra aprendizado e diversão, oferecendo experiências que são ao mesmo tempo educativas e envolventes. A diversidade de temas abordados nas atividades permite que as crianças aprendam de maneira natural e divertida, o que é um dos principais atrativos do resort.

Interação com Monitores:

A interação com os monitores é um aspecto destacado positivamente em quase todas as avaliações. Os monitores são descritos como atenciosos, bem treinados e capazes de criar um ambiente seguro e estimulante para as crianças. A qualidade dessa interação é fundamental para o sucesso das atividades pedagógicas e contribui para a confiança dos pais e a satisfação geral dos visitantes.

Aprendizado para Crianças:

O impacto educacional das atividades é claramente percebido e valorizado pelos pais. As crianças saem do Sítio do Carroção não apenas com novas habilidades e conhecimentos, mas também com maior confiança e autonomia. Este é um indicador claro do sucesso do modelo pedagógico adotado pelo resort, que consegue combinar diversão e aprendizado de forma eficaz.

Imersão em Aventuras:

A imersão nas aventuras oferecidas pelo Sítio do Carroção é um dos aspectos mais elogiados. As crianças são transportadas para um mundo de fantasia e aprendizado, onde cada atividade é uma oportunidade de descobrir e experimentar algo novo. Esta imersão total é uma das chaves para a experiência única e memorável que o Sítio do Carroção proporciona.

Por fim, a análise detalhada das avaliações do Sítio do Carroção revela um quadro amplamente positivo, com os visitantes destacando a qualidade do atendimento, das atividades pedagógicas, e da infraestrutura. No entanto, áreas como a qualidade da água, conectividade e conforto das acomodações ainda oferecem oportunidades de melhoria. Ao abordar esses aspectos negativos e continuar a investir nos seus pontos fortes, o Sítio do Carroção pode não apenas manter, mas aumentar sua posição como um destino de referência em turismo pedagógico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo analisou as avaliações dos visitantes de um resort pedagógico, com o intuito de investigar o impacto das atividades educacionais, da infraestrutura e do atendimento na experiência geral dos participantes. Através da leitura e categorização de 439 avaliações publicadas no TripAdvisor, foi possível identificar padrões importantes sobre a percepção dos visitantes em relação à proposta pedagógica e à qualidade dos serviços oferecidos.

Os resultados demonstram que o modelo de turismo pedagógico estudado é eficaz na integração de práticas educacionais com atividades de lazer no local. A diversidade de atividades, a qualidade das instalações e o atendimento qualificado foram amplamente elogiados, refletindo uma experiência positiva para a maioria dos visitantes. As avaliações também indicam que o público valoriza o equilíbrio entre diversão e aprendizado, ressaltando o impacto significativo no desenvolvimento cognitivo e social das crianças que participam das atividades oferecidas.

Um ponto central identificado na análise foi a importância de manter a infraestrutura adequada e garantir que as atividades pedagógicas sejam conduzidas por profissionais capacitados. A imersão dos visitantes nas atividades educativas, especialmente para crianças e adolescentes, fortalece o papel do turismo pedagógico como uma ferramenta de aprendizado prático e colaborativo. Além disso, a interação com os monitores e a organização das aventuras educativas contribuem diretamente para o sucesso das experiências vivenciadas.

No entanto, alguns aspectos negativos foram observados em menor escala, como a qualidade da água, o conforto das acomodações e a conectividade de internet. Esses pontos de crítica indicam áreas potenciais para melhorias, especialmente em termos de serviços complementares que podem afetar a percepção de qualidade por parte dos visitantes. Embora essas questões não tenham sido dominantes nas avaliações, tratá-las de forma proativa pode melhorar ainda mais a experiência geral dos usuários e consolidar a reputação do resort como um destino de excelência no turismo educacional.

A pesquisa também destacou a importância da sustentabilidade na gestão de espaços educacionais. A adoção de práticas sustentáveis, como o uso de energias renováveis e a preservação de áreas naturais, não apenas reduz o impacto ambiental, mas também serve como uma extensão das atividades educativas, sensibilizando os

visitantes sobre questões ecológicas e responsabilidade ambiental. A sustentabilidade emerge, assim, como um elemento chave que integra educação e conscientização ambiental, tornando-se um diferencial competitivo para o local.

Do ponto de vista acadêmico, este trabalho contribui para a compreensão do turismo pedagógico no Brasil, fornecendo uma análise detalhada da relação entre educação e lazer e os sistemas avaliativos que foi capaz de oferecer um breve panorama sobre a questão. Os resultados sugerem que este modelo pode ser expandido e replicado em outros contextos, especialmente quando há um compromisso com a excelência educacional e a sustentabilidade. O turismo pedagógico não só promove o desenvolvimento integral das crianças e jovens, mas também fortalece o vínculo entre teoria e prática, proporcionando experiências significativas que enriquecem o processo de aprendizagem.

Diante dos resultados obtidos, é possível sugerir novas direções para futuras pesquisas. Uma investigação *in loco*, com a observação direta das atividades e entrevistas com os participantes e equipe pedagógica, poderia aprofundar o entendimento sobre o impacto das práticas educacionais. Além disso, a análise de modelos semelhantes em espaços públicos poderia explorar como essas práticas podem ser acessíveis a um público mais amplo, democratizando o acesso à educação em ambientes não formais.

Por fim, o estudo reafirma a relevância do turismo pedagógico como uma modalidade inovadora e eficaz de educação, e o resort analisado destaca-se como um exemplo bem-sucedido dessa abordagem. Ao seguir investindo em qualidade, inovação e sustentabilidade, os responsáveis pela gestão poderão não apenas manter, mas também ampliar seu papel de destaque no cenário do turismo educacional no Brasil.

Por fim, os dados sugerem que o local cumpre eficazmente sua proposta de oferecer turismo pedagógico de alta qualidade. A diversidade de atividades, aliada a uma infraestrutura que se mostram adequadas e a um atendimento excelente, criam um ambiente propício para o aprendizado e desenvolvimento dos participantes. Esses fatores são cruciais para o sucesso do turismo pedagógico, conforme destacado por autores como Almeida e Carvalho (2020). A análise das avaliações do *TripAdvisor* reforça a importância de uma abordagem educacional que combina teoria e prática, proporcionando experiências significativas e duradouras para os participantes.

O ambiente proporcionado se destaca como um exemplo exitoso de turismo pedagógico no Brasil. As avaliações no *TripAdvisor* confirmam a eficácia das suas atividades pedagógicas, a qualidade da infraestrutura e o impacto positivo no desenvolvimento educacional dos visitantes. Este estudo reforça a importância de iniciativas que combinam turismo e educação, contribuindo para o desenvolvimento integral de crianças e jovens.

Porém, vale destacar que esta pesquisa se limita à uma análise realizada digitalmente, abrindo possibilidades para novas pesquisas que possam ser realizadas in loco, ampliando estudos sobre este modelo de turismo, suas formas de organização, de gestão, elaboração de seu projeto político pedagógico, critérios e perfis de colaboradores para tais atividades, dentre outros. Outra possibilidade de ampliação desta pesquisa pode ser a atribuição de uma análise que reflita as possibilidades de aplicação de modelos similares em espaços e ambientes públicos, capazes de tornarem tais experiências acessíveis e acolhedoras à população de modo geral.

REFERÊNCIAS

- Almeida, J. S., & Carvalho, P. R. (2020). *Turismo Pedagógico: Práticas e Desafios*. Editora Universitária.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice-Hall.
- Bezerra, M. A., & Silva, L. C. (2018). Educação e Turismo: Uma Proposta Interdisciplinar. *Revista Brasileira de Educação*, 23(4), 567-588.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.
- Freire, P. (2020). *Educação e Mudança*. Paz e Terra.
- Gadotti, Moacir. (2008). *Educar para a sustentabilidade*. São Paulo: Instituto Paulo Freire. <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1624>.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Perinotto, A. R. C. (2008). Turismo pedagógico: uma ferramenta para educação ambiental. *Caderno Virtual De Turismo*, 8(1). Recuperado de <https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/261>.
- Piaget, J. (1952). *The Origins of Intelligence in Children*. International Universities Press.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Houghton Mifflin.
- Santos, L. F., & Costa, R. M. (2019). Infraestrutura Escolar e Qualidade do Ensino: Um Estudo de Caso. *Revista Brasileira de Educação*, 24(3), 450-467.
- Silva, M. A., & Oliveira, G. P. (2021). Sustentabilidade em Espaços Educacionais: Práticas e Desafios. *Revista de Educação Ambiental*, 15(2), 200-215.
- Silva, Maria da Luz Pereira. (2009). *Análise de dois empreendimentos educacionais construídos segundo princípios de sustentabilidade, no estado do Rio Grande do Sul*. Dissertação de Mestrado - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Engenharia. Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/32013>.
- Souza, C. M., & Almeida, P. R. (2017). *Educação Ambiental: Princípios e Práticas*. Editora Universitária.

Tomlinson, C. A. (2001). How to Differentiate Instruction in Mixed-Ability Classrooms. ASCD.

TripAdvisor. (2024). Avaliações do Sítio do Carroção. Disponível em: [TripAdvisor](<https://www.tripadvisor.com.br>)

Vygotsky, L. S. (1978). Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes. Harvard University Press.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill Education.