



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (2026)

O USO DE FERRAMENTAS ONLINE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM UMA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO AMBIENTAL¹

*THE USE OF ONLINE TOOLS IN SERVING THE PUBLIC IN AN
ENVIRONMENTAL CONSERVATION UNIT*

Samara Suely Dantas²
David Custódio de Sena³

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo caracterizar as aplicações e vantagens da utilização de ferramentas online no serviço público, com foco na melhoria e eficiência do atendimento ao público em uma unidade de conservação ambiental localizada no município de Baraúna/RN. Devido à grande expansão e facilidade do uso da internet e a necessidade de manter um atendimento de qualidade ao visitante, a gestão da unidade utiliza ferramentas online para realizar o agendamento de visitas ao público que deseja conhecer as cavernas situadas na unidade de conservação. Com a pesquisa, surge o seguinte questionamento: É possível manter a qualidade do atendimento ao público e atender as suas necessidades apenas no modo remoto? A metodologia aplicada baseou-se em uma pesquisa bibliográfica, com abordagem quantitativa, de caráter exploratório e descritiva. Os dados foram coletados por meio do questionário online utilizado para agendar as visitas à UC, disponibilizado pelo NGI ICMBio Mossoró, referente aos meses de agosto, setembro, outubro e novembro de 2025. Após a análise dos dados foi possível observar que o uso das ferramentas online no atendimento apresentou resultados positivos, considerando o total de 195 agendamentos e 1.541 visitantes, resultado da realização de um atendimento rápido, de qualidade e cômodo para o público que deseja visitar a UC.

Palavra-chave: meio ambiente; visitação; inovação; tecnologia.

ABSTRACT

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado/defendido para a Especialização em Gestão Pública, em 00 de fevereiro de 2026, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista junto a Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA).

² Orientando do Curso de Especialização em Gestão Pública, da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). E-mail: samara.dantas15260@alunos.ufersa.edu.br

³ Orientador do Curso de Especialização em Gestão Pública, da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). E-mail: sena@ufersa.edu.br

The present study aims to characterize the applications and advantages of the use of online tools in the public service, focusing on the improvement and efficiency of public service in an environmental conservation unit located in the municipality of Baraúna/RN. Due to the great expansion and ease of use of the internet and the need to maintain quality service to the visitor, the management of the unit uses online tools to schedule visits to the public who want to know the caves located in the conservation unit. With the survey, the following question arises: Is it possible to maintain the quality of service to the public and meet their needs only in remote mode? The methodology applied was based on a bibliographic research, with a quantitative approach, of exploratory and descriptive character. Data were collected through the online questionnaire used to schedule visits to the UC, made available by NGI ICMBio Mossoró, for the months of August, September, October and November 2025. After analyzing the data, it was possible to observe that the use of online tools in the service presented positive results, considering a total of 195 appointments and 1,541 visitors, the result of a fast, quality and comfortable service for the public who wants to visit the UC.

Keyword: environment; visitation; innovation; technology.

1. INTRODUÇÃO

A utilização das ferramentas online tem se tornado essencial na realização das atividades organizacionais, devido ao seu grande potencial na disseminação de informações e a rápida comunicação entre os usuários. Segundo os autores Correia Neto e Albuquerque (2021), as mudanças ocorridas no ambiente do trabalho, especialmente no século XXI, tem sido fortemente impactada pelas tecnologias digitais de informação e de comunicação (TDIC), cada vez mais presentes nas organizações sendo utilizadas em diversos setores do comércio, serviços e nas organizações em geral, impulsionando a inovação, gerando novas oportunidades de trabalho e o aprimoramento no atendimento ao cliente.

Na área de meio ambiente, as organizações estão se adequando de forma a buscar soluções para manter-se atualizados no mercado, visando manter o equilíbrio entre desenvolvimento econômico, social e ambiental para que assim, possamos garantir um futuro sustentável. Nesse sentido, a integração da tecnologia nas organizações busca se adequar “a um novo modelo, com clientes cada vez mais em busca de praticidade, segurança e altamente conectados à rede mundial de internet” (SANDES e OLIVEIRA, 2020. p.28). Por esses motivos, as ferramentas online (Google Forms, Whatsapp, Instagram e E-mail), têm se tornado um aliado para facilitar os serviços de atendimento ao público, na transmissão de informações, servindo como principal meio de divulgação para fomentar a preservação e o uso consciente do meio ambiente.

Dessa forma, o objetivo deste trabalho consiste em caracterizar as aplicações e vantagens do uso das ferramentas online na área de meio ambiente, em específico no agendamento das visitas em uma unidade de conservação localizada no município de Baraúna/RN. O estudo aborda as

possibilidades de acesso, a facilidade de uso, a otimização do tempo de resposta, agilidade na análise dos dados e no atendimento aos visitantes. Nessa perspectiva surge a seguinte problemática: É possível manter a qualidade do atendimento ao público e atender às suas necessidades apenas no modo remoto?

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Inovação e tecnologia nas organizações

Quando falamos sobre os impactos positivos que a inovação e a tecnologia trouxeram para as organizações através da transformação digital, entendemos que se trata de uma evolução necessária para impulsionar a competitividade em um mercado em constante evolução.

O mundo digital e as transformações da sociedade aceleraram as mudanças no mercado de trabalho, diante do avanço tecnológico contemporâneo, surgiu a necessidade de buscar ferramentas tecnológicas que otimizem e facilitem a realização de trabalhos, com isso as tecnologias passaram a fazer parte do nosso dia a dia, tornando parceira nos diversos segmentos profissionais (ALTOÉ et al., 2022, p.336).

Com essa nova realidade o profissional também precisa se adequar a esse novo contexto organizacional, através do uso de ferramentas, tecnologias e softwares disponíveis no mercado para agregar na execução de suas práticas e dar continuidade nas suas funções (ALTOÉ et al., 2022, p.336.). Dentre os vários benefícios que a inserção das tecnologias trouxe para as organizações, podemos citar as geradas em curto prazo que são a redução dos custos, o aumento da produtividade, a flexibilidade, a qualidade e a inovação:

[...] a aplicação de inovação digital para realizar algo novo, diferente e melhor, gerando valor para a sociedade e para as empresas. O foco dessa transformação pode ser em aspectos como: processo produtivo, serviço, modelo de negócio e relacionamento interno, externo e social (ALBERTIN e ALBERTIN, 2021, p. 27).

Esses fatores mostram que o uso adequado pode gerar um bom aproveitamento dos recursos disponíveis (ALBERTIN e ALBERTIN, 2021). Essas inovações podem ser abordadas como ferramentas, processos ou sistemas que trazem melhorias consideráveis em termos de eficiência, segurança, precisão e acessibilidade no modo como realizamos nossas tarefas ou solucionamos um problema. De outra forma, pode-se observar:

A utilização bem-sucedida da tecnologia significa que ela gera valor para a sociedade e para as empresas. Os valores podem ser resumidos em financeiros, melhoria dos processos, satisfação dos clientes, inovação, aspectos sociais e de sustentabilidade (ALBERTIN e ALBERTIN, 2021, p. 29).

Os autores ressaltam que a tecnologia impulsiona o mercado, trazendo constantes mudanças devido ao processo de modernização das organizações. Contudo, “[...] a inovação pode ser impulsionada pela infraestrutura moderna, tecnologia, recursos, mas principalmente por meio do conhecimento compartilhado entre trabalhadores.” (PÔRTO JR e PACHECO, 2024, p.32).

2.2 As Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC)

A incorporação das TDIC's no mercado de trabalho vem potencializando o uso das tecnologias através das ferramentas digitais, sendo utilizadas para execução das demandas de trabalho, para aprimorar o acesso à informação, facilitar a comunicação com o cliente e ter mais flexibilidade no ambiente de trabalho. Sendo assim, conclui-se que:

As Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) englobam um conjunto de recursos e dispositivos que permitem a coleta, processamento, armazenamento, compartilhamento e transmissão de informações por meios digitais. Essas tecnologias têm desempenhado um papel fundamental na transformação da sociedade, economia e cultura contemporânea (CARVALHO et al., 2025, p. 13).

A utilização dessa tecnologia nos permite ter acesso a uma variedade de ferramentas que auxiliam na rotina diária, e gera a possibilidade de ampliar e produzir conhecimento, divulgá-lo e compartilhá-lo. Como pode ser observado:

[...] as Tecnologias da Informação, têm revolucionado a maneira como as pessoas interagem, trabalham e aprendem. Elas têm implicações profundas em todos os aspectos da sociedade e continuarão a moldar o futuro de forma cada vez mais dinâmica, revolucionando a forma como as pessoas conectam-se em uma escala global e instantânea, abrindo assim, novas possibilidades e conectividade nas diversas áreas do conhecimento e da cultura digital (CARVALHO et al., 2025, p. 13).

Conforme os autores Carvalho et al., (2025), as tecnologias têm revolucionado o modo de vida das pessoas com a presença do mundo digital, criado para facilitar a nossa comunicação e interação, transformando o modo de trabalho com a criação de novas profissões e oportunidades para aqueles que se adaptam às rápidas mudanças tecnológicas, esses profissionais se tornam um diferencial para as organizações.

2.3 O uso de ferramenta online nas atividades organizacionais

Com o atual cenário do mercado de trabalho em constante transformação tecnológica, onde a cada minuto descobrimos uma nova ferramenta que nos auxilia a realizar nossas atividades seja no trabalho, no colégio ou até mesmo para as atividades de casa. Por esse motivo, os profissionais que estão sempre atentos às atualizações do mercado e tecnicamente qualificados, se saem melhor em novas oportunidades profissionais.

Para as organizações, é fundamental que os seus colaboradores sejam profissionais preparados para assumir adequações tecnológicas, para auxiliar em suas atividades rotineiras fazendo o uso de ferramentas digitais para otimizar e “[...] determinar melhores resultados em trabalhos que anteriormente eram feitos manualmente e que demandam um tempo maior para a realização” (ALTOÉ et al, 2022, p.336).

O Google Forms é uma das ferramentas digitais bastante utilizadas para apoio nas atividades pela facilidade no uso e a rápida obtenção de dados para análise. Por se tratar de um formulário online que está substituindo o formulário de papel, permitindo que as informações sejam coletadas de forma organizada e podem ser apresentadas em tabelas ou gráficos, sendo possível fazer a análise das respostas de forma a facilitar a compreensão dos usuários (CONCEIÇÃO, 2022).

Devido à grande facilidade de acesso à internet e o surgimento de aparelhos com novas tecnologias digitais, que estão cada vez mais presentes em nossas atividades diárias (ANDRES et al., 2020, p. 3), as ferramentas digitais como Instagram e Whatsapp possibilitam aos usuários a comunicação e resposta rápida, alcançando diversos públicos pela sua facilidade na utilização e acesso em qualquer aparelho que esteja conectado à internet.

O uso do aplicativo Whatsapp nas organizações está proporcionando um serviço de atendimento online, para vários usuários simultâneos em diferentes localizações geográficas com a mesma qualidade oferecida nos serviços presenciais.

Visto que os consumidores estão cada vez mais exigentes e querem fazer tudo através da internet por meio de seus dispositivos móveis é necessário compreender os recursos que estão à disposição das pessoas. Com isso, as empresas precisam manter-se atualizadas e a fim de encarar as constantes inovações com base no aprendizado contínuo, para entregar e manter um serviço ou produto de qualidade (SILVA e ABRANTES, 2020. p. 6).

Com o intuito de promover ou divulgar um produto ou serviço, as organizações estão investindo no uso dessas ferramentas para terem um contato diferenciado e de alto alcance com

seus clientes, pois, estar onde o cliente se encontra é um dos passos importantes para a excelência no atendimento ao consumidor

Um cliente quando busca um serviço traz embutido uma expectativa, uma ideia do que deseja encontrar. Depois de receber este serviço ele forma uma percepção do que realmente significou aquele encontro: insatisfação, satisfação ou encantamento. (SILVA e ABRANTES, 2020, p.9).

E ter esse contato via redes sociais, e-mail ou pelas plataformas do google, significa proporcionar aos clientes um serviço de atendimento com informações sempre atualizadas, com resposta rápida e baixo custo para as organizações.

Os consumidores querem agilidade e fluidez no atendimento, em contrapartida querem ser tratados com exclusividade e com menos textos prontos, por isso, ser amigável e oferecer uma experiência individualizada para cada pessoa, faz com que ele se sinta importante e crie um elo com seu negócio o que aumenta a sua satisfação e fidelização (SILVA e ABRANTES, 2020, p.13).

E essa adaptação ao novo modelo de mercado que faz uso das mídias sociais como forma de melhor atender ao seu cliente vem causando impactos positivos para as organizações, por meio destes é possível obter mais agilidade em um agendamento, confirmação de pedidos, negociação de vendas e entre outros, podendo “[...] determinar melhores resultados em trabalhos que anteriormente eram feitos manualmente e que demandam um tempo maior para a realização” (ALTOÉ et al, 2022, p.336). A seguir temos o quadro 1, que relaciona as vantagens e desvantagens do atendimento online.

Quadro 1 – Vantagens e desvantagens do atendimento online via mídias sociais

Vantagens	Desvantagens
Funciona como meio de comunicação	Perda de concentração e foco
Proporciona praticidade ao usuário	Disponibilidade de um colaborador para fazer a gestão da mídia social
Custo baixo	Necessidade de treinamento
Atinge todos os tipos de público	Várias pessoas entrando em contato ao mesmo tempo
Interação entre os usuários	Muitas mensagens aumenta o tempo hábil de resposta
Acesso detalhado as informações dos produtos e serviços	Comentários negativos nas redes sociais da organização
Conhecimento das necessidades do cliente	
Solicitação e confirmação de serviços	

Fonte: Adaptado de Santos et al. (2024).

Quando uma organização opta por disponibilizar o atendimento online, ela precisa estar preparada para atender a demanda e lidar com situações indesejadas. Ou seja, o aumento do atendimento pode gerar a indisponibilidade do atendente, demora de resposta e consequentemente comentários negativos sobre a organização.

3. METODOLOGIA

Foram utilizados instrumentos de coleta de dados, a observação direta do ambiente de trabalho, a análise de registros referentes às visitas, e a revisão bibliográfica (artigos científicos, sites e livros), e seguiu a abordagem quantitativa de caráter exploratória e descritiva, com o objetivo de analisar a forma que as ferramentas online (Google Forms, E-mail, whatsapp e Instagram) são utilizados para realizar os atendimentos referente aos agendamentos das visitas ao Parque Nacional da Fuma Feia.

A pesquisa bibliográfica foi utilizada para fundamentação do tema abordado, que consistiu em uma revisão de artigos científicos, livros e sites para compreensão e embasamento da pesquisa (Gil, 2002). O método quantitativo foi adotado para transformar as informações em dados quantificáveis, para isso, é necessário o uso de técnicas estatísticas para traduzir, classificar e analisá-las de forma adequada para se obter os resultados esperados (Prodanov, 2013). A pesquisa se caracteriza como exploratória, por haver a possibilidade dos mais variados aspectos relativos ao estudo e descritiva por ter como objetivo descrever as características da linha de estudo ou o estabelecimento de relações entre variáveis, utilizando as técnicas de observação e questionário para a coleta de dados (Gil, 2002).

Os dados foram coletados em uma visita ao escritório do NGI ICMBio no município de Mossoró/RN. Em conversa realizada com a funcionária responsável pelos agendamentos das visitas, e assim foi possível acompanhar o passo a passo dos agendamentos ao Parque Nacional da Fuma Feia, unidade de conservação federal localizada no município de Baraúna.

No formulário consta uma breve descrição do Parque, quanto a sua localização, quantidade de cavernas, informações sobre flora e os equipamentos de segurança necessários para a realização da visita.

Figura 1- Formulário de agendamento das visitas

Agendamento de Visitas PARNA Furna Feia

O Parque Nacional da Furna Feia localiza-se em Baraúna/RN e Mossoró/RN, a cerca de 270 km de Natal/RN, 240 km de Fortaleza/CE e 30 km dos centros urbanos de Mossoró e Baraúna. O acesso é pelo município de Baraúna/RN. Pode ser realizado por rodovias, partindo de Natal/RN e Fortaleza/CE. O Parque possui 207 cavernas, sendo caracterizada como uma das regiões de maior concentração de cavernas do Estado. Se destaca ainda pela variedade de ambientes preservados e a harmonia entre o patrimônio espeleológico e as belezas da Caatinga. Nossa prioridade é proteger essas maravilhas naturais para as gerações futuras. Ao visitar o Parque, você também participa do esforço de conservação. Respeite as diretrizes e regulamentos para garantir que todos possam desfrutar dessas belezas. Atualmente, estamos abertos para o turismo pedagógico e ecológico, sendo obrigatório nas visitas o acompanhamento por condutor autorizado.

Normas Gerais de Visitação ao PARNA da Furna Feia

- É necessário realizar o agendamento da visitação por meio de formulário.
- Para garantir o agendamento, é necessário o pagamento antecipado de 50% do valor referente à condução e à visita ao TBC (Turismo de Base Comunitária).

Em caso de cancelamento, o valor será reembolsado integralmente apenas se comunicado com, no mínimo, 3 dias de antecedência. Cancelamentos fora desse prazo não são reembolsáveis.

- O grupo de pessoas é formado pelo próprio turista.
- Para acessar as cavernas, o visitante deve utilizar o equipamento de proteção individual composto por capacete e lanterna, fornecidos pelo condutor.
- É permitido a entrada de crianças a partir de 10 anos acompanhadas pelos pais ou responsáveis.
- Antes de iniciar a visita deve ser preenchido o Termo de Conhecimento de Riscos e Normas de Visitação do Parque.
- Agendamentos de grupos escolares a partir de 15 anos.
- Caso seja alérgico, levar antialérgico.
- Recomenda-se o uso de:
 - Calça comprida, blusa de manga comprida e sapato fechado;
 - Mochila com recipiente de água potável;
 - Repelente;
 - Protetor solar;
 - Chapéu, boné;

Qual o seu nome? *

A sua resposta

Número para contato (whatsapp) *

A sua resposta

Qual seu e-mail? *

A sua resposta

Você é de alguma instituição? *

☐ Sim

☐ Não

Qual? *

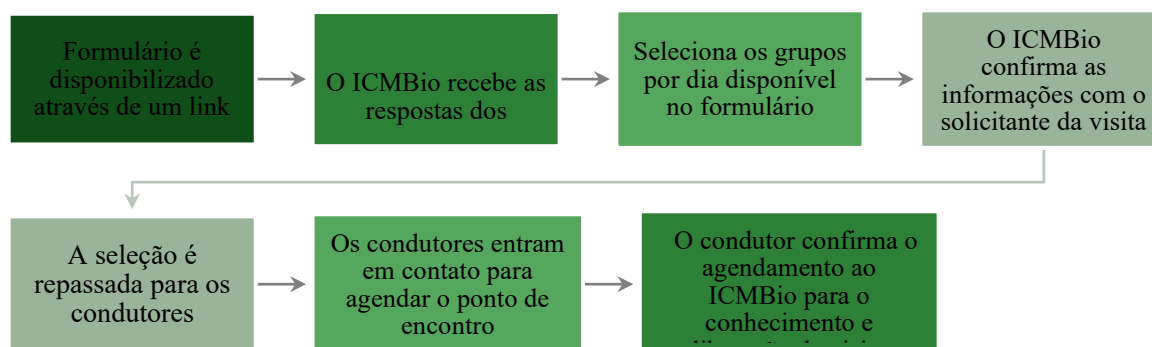
A sua resposta

Fonte: NGI ICMBio Mossoró (2025).

O formulário é gerado via Google Forms e disponibilizado no final de cada mês para agendamento do mês seguinte, por meio do link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdjBdpmBR9bQDeOjqSrS3bLcpa9Zjtt55HebHIo8dFrWR7CBA/viewform> nas redes de comunicação do órgão, o tempo de resposta é de 24h à 48h, após o preenchimento e envio pelo visitante. A funcionária ressalta que o agendamento através do formulário facilita a confirmação da visita e otimiza tempo, pois nele consta dados importantes sobre o grupo, e caso o visitante tenha alguma dúvida o contato pode ser feito através do whatsapp da unidade.

O Parque Nacional da Furna Feia é uma unidade de conservação criada em 2012, com aproximadamente 8.494 ha, com 56% de sua área localizada no município de Baraúna e 44% em Mossoró no Estado do Rio Grande do Norte (Brasil, 2020). Desde então, a visitação era restrita ao público, permitida apenas a comunidade acadêmica para fins pedagógicos como aula de campo, projetos e pesquisa. Em 27 de junho de 2025 o Parque foi aberto ao público e hoje proporciona novas experiências com a visita à caverna, o turismo de base comunitária, a oportunidade de conhecer a cultura, a gastronomia e artesanato da região. A seguir, temos o processo que representa o início do agendamento até a sua conclusão.

Figura 2 - Andamento do processo de agendamento



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Após o envio do questionário a unidade faz o processamento e organiza as informações e realiza o primeiro contato com o solicitante, caso haja a confirmação o próximo passo é repassar para o condutor realizar o contato e informar o sobre o percurso, medidas de segurança e valores referente a visita, pois o NGI ICMBio Mossoró não é responsável por qualquer tipo de arrecadação de valores ou taxas, é de total responsabilidade dos condutores o recebimento, servindo como complemento a sua renda mensal.

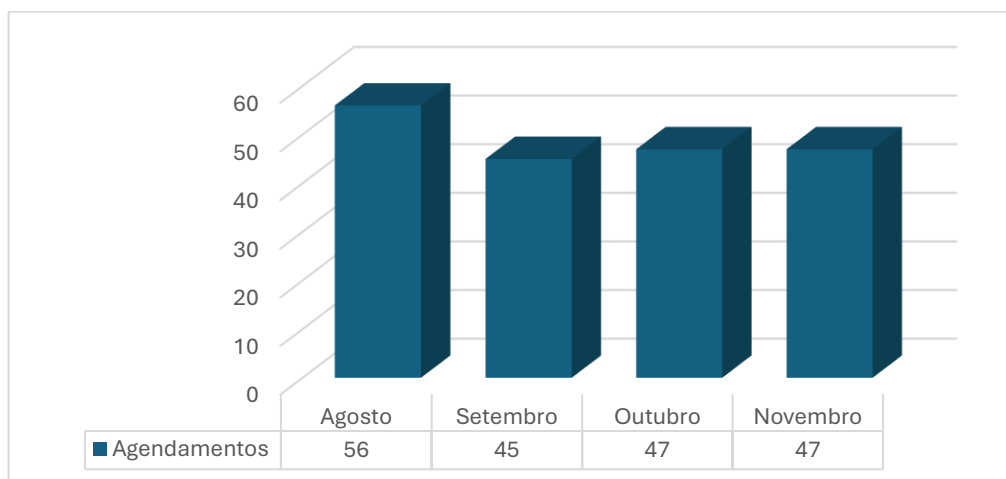
4. DISCUSSÃO E RESULTADOS

Os dados foram coletados por meio do questionário online disponibilizado pela NGI ICMBio Mossoró, referente aos meses de agosto, setembro, outubro e novembro de 2025. Estruturado em 2 partes, em que a primeira contempla as normas gerais para a visitação ao parque com instruções de segurança, equipamentos necessários para o passeio como vestimentas, protetor solar e calçado adequado. A segunda parte contém dez (10) perguntas sendo explicado: nome, contato, e-mail, se pertence a alguma instituição se sim qual, local da visitação, quantidade de pessoas, faixa etária (adultos, adolescentes e crianças), data e turno (manhã ou tarde) e se deseja conhecer o turismo de base comunitária da região.

Na medida em que os questionários são recebidos via Google Forms, a funcionária responsável seleciona algumas informações como nome do solicitante, telefone, data, quantidade de pessoas entre outros os dados necessários e gera uma nova planilha para facilitar o controle das confirmações dos agendamentos. A cada passo confirmado conforme citado na Figura 2, é realizado o preenchimento para conhecimento e contabilização dos agendamentos. Para esse estudo, que tem como foco analisar o uso das ferramentas online para agilizar o atendimento ao público quanto ao agendamento de visita à UC, foi realizada a análise desses

dados, logo após, a seleção e organização de informações pertinentes à pesquisa e obtivemos os resultados apresentados nos gráficos a seguir.

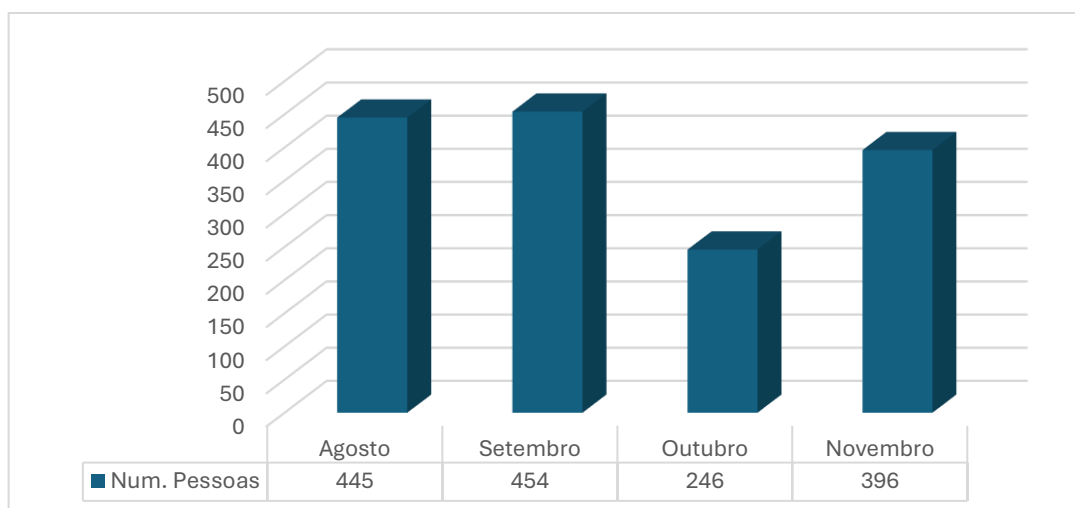
Gráfico 1- Quantidade de agendamentos realizados entre os meses de agosto a novembro



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

O gráfico 1 representa a quantidade de visitas agendadas utilizando o google forms e whatsapp, contabilizando no mês de agosto 56 agendamentos; no mês de setembro foram agendadas 45 visitas; no mês de outubro e novembro foram respectivamente 47 agendamentos. Esses números são considerados bons, em relação ao tempo de abertura do Parque que é recente e a forma de atendimento ao visitante também conta muito na finalização do agendamento. À medida que as pessoas estão tomando conhecimento sobre a visita ao Parque, o agendamento via ferramentas online está sendo viável pela facilidade e resposta rápida.

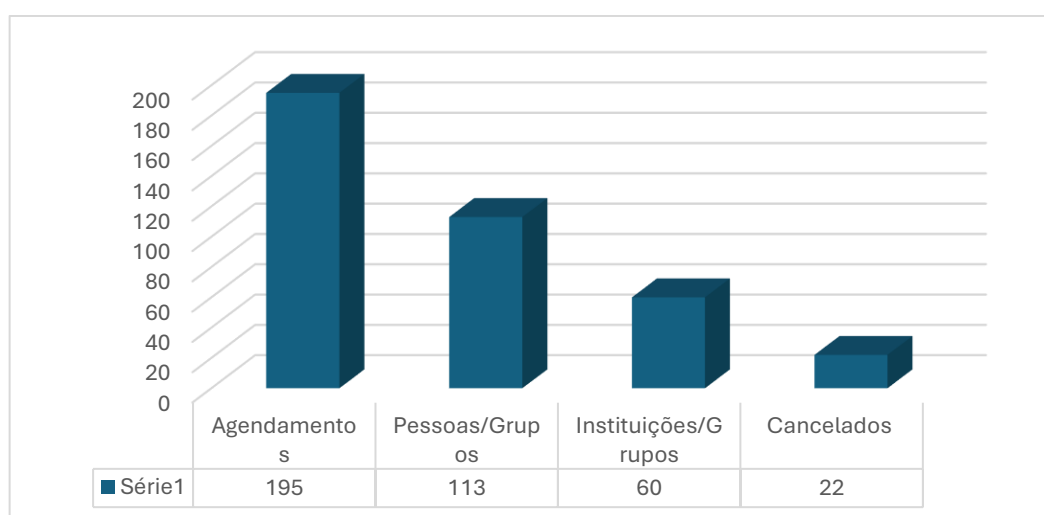
Gráfico 2 - Quantidade de pessoas que visitaram a UC entre os meses de agosto a novembro



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Desde a abertura do Parque ao público em junho de 2025 a procura por agendamentos tem sido bastante significativa conforme apresenta o gráfico 2, constando a quantidade de pessoas que já visitaram a UC, sendo em agosto 445; em setembro 454; em outubro 246 e em novembro 396 visitantes. A procura pela visitação pode ser relacionada à forma como o cliente é tratado no momento do atendimento, pois o cliente avalia a forma na qual foi tratado, bem como, o serviço que lhe foi prestado (Santos et. al. 2024). E por isso é importante que o atendimento seja de qualidade, conquistando o visitante pela simpatia e repasse das informações necessárias para que ele venha a concluir o agendamento. Segundo a funcionária responsável, não houve um motivo específico na baixa quantidade de visitas no mês de outubro, apenas a procura foi reduzida por parte dos visitantes, retomando ao crescimento no mês de novembro.

Gráfico 3 - Quantidade de visitantes por categorias entre os meses de agosto a novembro



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No a agendamento o visitante é questionado se pertence a alguma instituição como escolas, universidades, agência de turismo, empresas e etc., ou se é um grupo de família ou amigos como forma de organizar e contabilizar os visitantes conforme o gráfico 3, que apresenta a quantidade total de agendamentos realizados entre os meses de agosto, setembro, outubro e novembro (195); a quantidade por grupo de pessoas 113; a quantidade por grupo de instituições 60 e o total de cancelamentos 22.

Podemos observar que a quantidade de grupos pessoas físicas apresenta uma maior quantidade de procura em relação aos grupos de instituições, levando em consideração que para as escolas e universidades é disponibilizado um desconto no valor cobrado, informa a funcionária. Conforme a gestão do Parque organiza as atividades para melhor atender os

visitantes, é necessário fazer adequações conforme a procura e o perfil dos visitantes, ressalta Santos et al. (2024),

[...] as organizações estão se adequando às mudanças dos dias atuais, pois por meio do atendimento online é possível que a empresa consiga levar informações importantes sobre determinado produto ou serviço ao cliente de maneira prática e ágil (Santos et al. p.7, 2024).

Quanto aos cancelamentos, foi informado que são feitos pelo solicitante, geralmente acontece por não ter formado um grupo completo ou a desistência de algum integrante por motivo de doença, em alguns casos o solicitante já agenda uma nova data.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço tecnológico e a popularização da internet têm impulsionado cada vez mais a comunicação e o acesso à informação de forma rápida, tornando a nossa rotina diária mais prática, otimizando tarefas e aumentando a produtividade. A utilização das ferramentas digitais nas organizações vem facilitada a comunicação e agilizando o atendimento ao público, por ser recurso prático que reduz distâncias, aliada a comodidade de utilização em qualquer lugar, basta ter uma conexão de internet, e conforme Correia Neto e Albuquerque (2021, p.112), [...] esta nova configuração das relações de trabalho permeada pelas tecnologias veio pra ficar, tornam-se um diferencial para as organizações, visto que o perfil do público atual prioriza a agilidade e comodidade de um atendimento online.

Conforme a pesquisa relata, o uso das ferramentas no atendimento apresentou resultados positivos para a unidade de conservação pois, os dados disponibilizados apresentam números consideráveis quanto a quantidade de visitas obtidas por meio do atendimento online, totalizado entre os meses de agosto, setembro, outubro e novembro 195 agendamentos e 1.541 visitantes. Com a probabilidade de crescimento haja vista, a grande divulgação dos atrativos turísticos do Parque e a visitação constante do público que deseja conhecer a biodiversidade da Caatinga da nossa região.

A UC utiliza as ferramentas Google Forms, E-mail, Whatsapp e Instagram para atender o visitante e cada uma tem sua utilidade específica. Para realizar o agendamento de visita ao Parque, eles utilizam exclusivamente o formulário que é disponibilizado para preenchimento através do link. As respostas são recebidas em planilhas conforme a formatação da plataforma, apesar da organização dos dados gerados pela plataforma, ela não atende a necessidade de atualização frequente. Então a unidade cria uma nova planilha com as informações necessárias

para qualificar e quantificar as informações do agendamento, com a finalidade de obter a quantidade de agendamentos, a quantidade de pessoas que visitaram o parque, a quantidade de cancelamentos entre outros, a serem contabilizados ao final de cada mês. Outro ponto que merece atenção é o preenchimento do termo de responsabilidade que cada visitante deve ler e assinar no momento da visita, e esse formulário também está disponível de forma online, mas por não ser possível monitorar e controlar a entrega em tempo real, o formulário continua sendo impresso e entregue na hora, podendo ser um ponto negativo pois haverá a necessidade de organizar e arquivar uma grande quantidade de papel.

O Instagram é utilizado para fazer a divulgação do formulário, vídeos, fotos e também fazer contato com o público, já pelo e-mail é possível realizar o envio do link do formulário, confirmações de visitas e responder dúvidas do visitante. Entre todas as ferramentas disponíveis o Whatsapp é a principal forma de contato, por meio deste é possível saber informações sobre o agendamento, a seguir a atendente o direciona a preencher o formulário e após o envio, um novo contato é feito para confirmar o agendamento e dar continuidade a visita.

Contudo, as vantagens de fazer o uso dessas ferramentas se sobressaem das desvantagens, ressaltando que o atendimento é totalmente remoto, a unidade também disponibiliza atendimento presencial no escritório da unidade, mas pela praticidade do atendimento remoto a organização não recebe com frequência solicitações desse serviço, apenas os de cunho administrativo.

Portanto, é possível concluir que o atendimento remoto atende as expectativas igualmente ao presencial pois, todas as demandas de agendamento e atendimento estão sendo realizadas de forma rápida e proporcionando ao visitante um atendimento eficiente e com qualidade. Com foco em atender as necessidades de cada grupo, transmitindo todas as informações necessárias para que a experiência de visita seja inesquecível.

REFERÊNCIAS

- ANDRES, Fabiane da Costa; ANDRES, Silvana Carloto; MORESCHI Claudete; RODRIGUES, Sandra Ost; FERS, Maycol Ferreira. A utilização da plataforma google forms em pesquisa acadêmica: relato de experiência. **Research, society and development**, [s. L.], v. 9, n. 9, p. E284997174, 2020. Doi: 10.33448/rsd-v9i9.7174. Disponível em: <https://rsdjournal.org/rsd/article/view/7174>. Acesso em: 25 nov. 2025.
- ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. Transformação digital: gerando valor para o "novo futuro". **Gv-executivo**, [s. L.], v. 20, n. 1, p. 26–29, 2021. Doi: 10.12660/gvexec.v20n1.2021.83455. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/gvexecutivo/article/view/83455/79218>. Acesso em: 3 nov. 2025.
- ALTOÊ, Solange da Silva Alves; ALESSI JÚNIOR, Altair; SOUSA, Douglas Antoni de Jesus; SOUZA, Jaqueline Valéria dos Santos. O uso de tecnologias e ferramentas digitais na prática profissional do psicólogo organizacional. **Revista contemporânea**, [s. L.], v. 2, n. 1, p. 331–349, 2022. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/86>. Acesso em: 19 nov. 2025.
- BRASIL. **Plano de Manejo do Parque Nacional da Fuma Feia**. Brasília/DF. 2020. Disponível em: https://www.gov.br/icmbio/pt-br/assuntos/biodiversidade/unidade-de-conservacao/unidades-de-biomas/caatinga/lista-de-ucs/parna-da-fuma-feia/arquivos/plano_de_manejo_parna_da_fuma_feia.pdf. Acesso em 04 out. 2025.
- CARVALHO, Heitor Pereira de; CARVALHO, Antônia Geiciane Vieira Lima de; SANTOS, Ana Maria Sampaio dos; PEREIRA, Cléia Demétrio. Aprendizagem Significativa por meio das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação. In: Vieira, Leociléa Aparecida; Cirino, Roseneide Maria Batista (Org.). **Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação: inovação e T255 inclusão na educação**. Paranaçu: UNESPAR, 2024. Disponível em: <https://profei.unespar.edu.br/livros/tecnologias-digitais-da-informacao-e-comunicacao.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2025. 313p.
- CONCEIÇÃO, Neandro Costa. **As ferramentas educacionais digitais: canva, google forms e padlet como recurso de ensino e de aprendizagem**. 2022. 55 f. Instituto federal do espírito santo, cefor, pós graduação lato sensu em informática na educação. Disponível em: <https://repositorio.ifes.edu.br/handle/123456789/2895>. Acesso em: 4 nov. 2025.
- CORREIA NETO, J. DA S.; ALBUQUERQUE, J. DE L. As tecnologias digitais de informação e comunicação no ambiente de trabalho em tempos de pandemia. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 20. 2021. p. 106-114. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/58127>. Acesso em: 14 jan. 2026.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. - São Paulo: atlas, 2002. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/anexo_c1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 4 nov. 2025.
- Liderança, cultura organizacional e inovação. Organização: Gilson Pôrto Jr. e Flávio Augustus da Mota Pacheco. Palmas, TO: **Observatório Edições**, 2024. 271 p. Disponível em:

[Http://repositorio.uft.edu.br/bitstream/11612/6657/1/e-book%20-%20lideran%c3%a7a%2c%20cultura%20organizacional%20e%20inova%c3%a7%c3%a3o.pdf](http://repositorio.uft.edu.br/bitstream/11612/6657/1/e-book%20-%20lideran%c3%a7a%2c%20cultura%20organizacional%20e%20inova%c3%a7%c3%a3o.pdf). Acesso em: 6 out. 2025.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. Ed. - Hovo hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/e-book%20metodologia%20do%20trabalho%20cientifico.pdf>. Acesso em: 6 out. 2025.

SANDES, M. L.; DE OLIVEIRA, L. A Gestão da Qualidade nas Empresas Go Digital. **Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada**, v. 5, n. 4, p. 26-39, 26 jul. 2020. Disponível em: <http://revistas.poli.br/index.php/rep/article/view/1297/675>. Acesso em: 04 fev. 2026

SANTOS, A. L. C.; SILVA, B. C. B.; SILVA, J. de O.; MARTINS, N. S.; MARTINS, L. C. Análise sobre a satisfação do cliente por meio do atendimento online em uma concessionária de veículos de Ituiutaba - MG. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 15, n. 12, p. e4540, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4540>. Acesso em: 16 out. 2025.

SILVA, Daniela Santos; ABRANTES, Maria Luiza Marques de. Os impactos dos serviços 4.0 no atendimento ao cliente. **Revista Acadêmica Oswaldo Cruz Online**, v. 10, 2020. Disponível em: https://oswaldocruz.br/revista_academica/content/pdf/Edicao25_Daniela_Santos_Silva.pdf. Acesso em: 27 nov. 2025.