

O USO DA INFORMAÇÃO NO SETOR TURÍSTICO¹

Antonia Aurineide Barbosa Alves*

Gabriela Belmont de Farias**

João Gomes de Souza Neto***

Maria Liana Pereira dos Santos Santiago****

Maryanne Kelly da Silva Lima*****

Resumo: A informação é algo que está atrelado a tudo, e a mesma, deve adequar-se ao seu uso, independente do setor, área ou campo no qual esteja inserida, satisfazendo a demanda de seus usuários. O presente estudo tem como objetivo analisar a informação voltada para os turistas da cidade de Fortaleza, como também propor um serviço de informação que possa atender as necessidades informacionais dessa categoria de usuários. A partir da observação de que informação e turismo são dois campos interligados percebemos o quanto o turismo de Fortaleza é deficiente em serviços que dêem suporte a difusão das informações que os turistas buscam ao visitarem a cidade. Desse modo, o planejamento dos Pontos de Informação (PI's) surgiu como um meio de solucionar esse déficit, funcionando como bases para que os turistas tenham acesso às informações que necessitam para conhecer os pontos turísticos da cidade, contribuindo para o aumento de visitantes. A implantação desse serviço de informação aperfeiçoará o fluxo informacional de modo a atender prontamente as necessidades informacionais dos turistas.

Palavras-chave: Informação turística. Serviço de Informação. Pontos de Informação.

¹ Comunicação Oral apresentada ao GT 06 – Tema Livre

*Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. Email: barbosaneide85@gmail.com

**Universidade Federal do Ceará. Professora Assistente do Departamento de Ciências da Informação -UFC Doutorado em Ciência da Informação-UNESP (em andamento) . Email: gabriela_belmont@yahoo.com.br

***Universidade Federal do Ceará. Graduando em Biblioteconomia. Email: jgsnufc@gmail.com

****Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. Email: lianasan85@yahoo.com.br

*****Universidade Federal do Ceará. Graduanda em Biblioteconomia. Email: maryanne.kelly@hotmail.com



1 INTRODUÇÃO

Ao estudarmos esse tema procuramos identificar as principais necessidades relacionadas aos turistas que visitam a cidade de Fortaleza, pois segundo Lucca Filho (2003, p. 1²)

(...) a informação tem extrema importância no setor turístico, para as suas atividades de distribuição e para a tomada de decisão de visitantes. A informação sobre localidades pode colaborar na opção de retorno do turista à cidade.

Quando chegam à cidade, os turistas desejam conhecer novas culturas e saborear a gastronomia local. Se o turista tiver um acesso fácil a esta diversidade de informação a partir de um serviço de informação gerenciada por profissionais que saibam buscar, organizar, interpretar e difundir essas informações, possibilitando aos usuários tomarem decisões com uma maior possibilidade de acerto, as necessidades dos mesmos serão atendidas.

O sistema de informação que delineamos funcionará da seguinte forma. Os profissionais da informação em conjunto com os profissionais do turismo irão selecionar, organizar e disponibilizar as informações para os PI's (Pontos de Informação), onde os turistas terão acesso as informações de acordo com o perfil de cada um.

A criação desse serviço de informação é extremamente importante, pois o atendimento pronto as necessidades informacionais apresentadas pelos turistas, poderá contribuir e muito para que o período de sua estadia na cidade seja agradável.

A implantação do serviço de informação otimizará o fluxo informacional, mas cabe ao poder público e os profissionais envolvidos, desenvolverem seu papel corretamente. Desse

² Paginação atribuída pelos autores. Documento extraído da Internet.



modo, o sistema turístico atenderá as expectativas dos visitantes e trará bons resultados para a cidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INFORMAÇÃO E TURISMO

Na atual sociedade, a informação é algo que está atrelado a tudo, principalmente, se ela for utilizada de maneira adequada, em que o objetivo principal seja atender as necessidades dos usuários, e no setor turístico, isso não poderia ser diferente.

Lucca Filho (2003, p.1³) considera que,

(...) a informação tem extrema importância no setor turístico, para as suas atividades de distribuição e para a tomada de decisão de visitantes. A informação sobre localidades pode colaborar na opção de retorno do turista à cidade.

A partir da tomada de decisão, o turista se torna uma pessoa mais autônoma e poderá locomover-se pela cidade sem maiores complicações.

O turismo exige tempo livre, motivação para viajar e recursos financeiros. No atual estágio da sociedade, pode-se completar dizendo que só existe turismo – de qualidade – quando os itens acima são somados à informação também de qualidade. (BENI, 1998 apud LUCCA FILHO, 2003, p. 2)

Essa qualidade da informação deve adequar-se ao seu uso, ou seja, a sua principal função é satisfazer a demanda de seus usuários, nesse contexto, os turistas.

De acordo com Nascimento e Silva (2004, p 62)

³ Paginação atribuída pelos autores. Documento extraído da Internet.



A falta de informação é um dos principais problemas que afetam o turista tanto em seu local de origem na hora de planejar e tomar decisão sobre sua viagem, quanto no local de destino durante a viagem, o que, em princípio demanda uma diversidade de informações que devem ser elaboradas e organizadas da forma mais simples e acessível possível.

Quando decidem viajar, os turistas antes de sair para o seu destino procuram obter o maior número de informações possíveis e das mais variadas, como informação sobre Hotéis, Pontos de Táxi, Pontos Turísticos, dentre outros, porém, ao chegar ao local escolhido para viajar, eles desejam saber mais. Para os questionamentos dos turistas serem atendidos é necessário o planejamento e a organização das informações que serão repassadas de maneira rápida e eficaz, assim, os mesmos se sentirão mais seguros para aproveitar tudo de melhor que a cidade tem para oferecer.

Portanto, podemos perceber o quanto turismo e informação são dois campos que estão interligados fortemente, pois a informação é componente primordial em qualquer lugar onde haja manifestações e experiências humanas. (CAVALCANTE e DIAS, 2001)

2.2 SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS PI's

Os pontos de informações turísticas (PIT's) são unidades de informações destinadas ao atendimento ao turista e são fundamentais para o sistema turístico (AZEVEDO,2011).

O turismo é uma atividade que vem se desenvolvendo e ganhando espaço na sociedade e um dos suportes para seu crescimento é uso da informação. Os pontos de informação são unidades que dão suporte informacional aos turistas como forma de assegurar a hospitalidade, contribuindo para que os visitantes sintam-se a vontade em seu local de destino.

Os pontos de informação são bases para que os turistas tenha acesso às informações de que necessitam para aproveitar as belezas naturais, econômicas e culturais de um determinado lugar, por isso é necessário que os PIT's tenha infraestrutura de qualidade, disponha de informações eficazes e recursos humanos qualificados.



Um dos objetivos dos PI's é atender os turistas com hospitalidade e uma das formas é garantir a eles informações que possibilite seu deslocamento no período de permanência do mesmo na cidade visitada.

As informações disponibilizadas nos PI's será voltada para que os turistas tenha acesso aos principais pontos turísticos da cidade de fortaleza como praias, teatro, parques, clubes, shopping toda riqueza que a cidade pode oferecer assim também como serviços voltados para o transportes dos visitantes em seu período de estadia nessa como exemplo fornecer informações sobre o uso de taxi , ônibus e outros meios de transportes. Isso acontecerá através disponibilização de guias turísticos, culturais, de compras, além de mapas da cidade e folhetos de locais para visitaçào.

3 METODOLOGIA

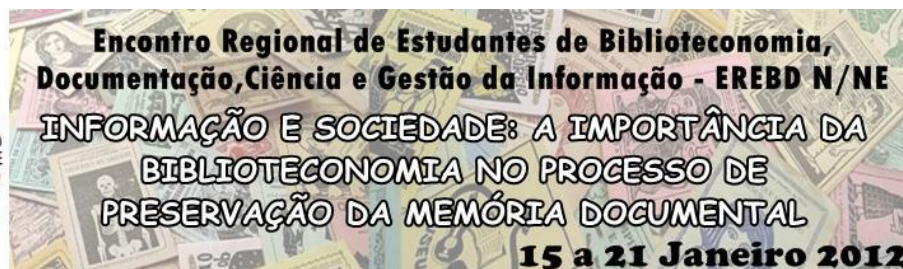
3.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO APOIO A OFERTA E GESTÃO DO TURISMO

A todo o momento ocorrem embarques e desembarques no aeroporto de Fortaleza, milhares de pessoas vem à cidade em busca de lazer ou até mesmo realizar negócios dos mais variados tipos. Por conta de suas belas paisagens naturais, a cidade é bastante destacada no cenário nacional em relação ao turismo, sendo uma das cidades mais visitadas do Brasil.

Tendo em vista que os principais fatores turísticos na cidade são: as belezas naturais, a cultura popular, as festas anuais, a culinária regional, entre outros. Resulta que os sistemas de informação seriam bastante úteis para atrair os olhares dos potenciais turistas para cidade, todavia aumentaria o fluxo turístico e a competitividade no cenário nacional.

Para Fernandes e Sousa (2007, p. 107), “Na era da sociedade da informação, as tecnologias e sistemas de informação têm assumido um papel determinante no desenvolvimento e sucesso das organizações em geral”. Com essas tecnologias o setor turístico se torna cada vez mais competitivo, por conta que tais recursos tecnológicos permitem novas interações com os turistas e o público em geral.

Os serviços turísticos tradicionais não podem ser disponibilizados nem experimentados antes da sua aquisição, por conta que sua avaliação fica dependente da informação existente nas formas impressa e audiovisual como, por exemplo, o uso de



publicidade impressa. Um produto turístico de sucesso dependerá de um marketing extensivo e direcionado, que conduza à criação de novos canais de distribuição. As tecnologias da informação e comunicação fornecem oportunidades para a expansão do negócio a nível geográfico, operacional e de marketing. As exposições virtuais e fotografias digitais, exibição de todo conteúdo informacional turístico de determinada região em websites, de modo que dariam uma nova dimensão ao marketing de destinos turísticos(FERNANDES; SOUSA, 2007, p. 108).

No setor turístico a produção de qualquer serviço depende do consumo dos usuários, por conta disso todo serviço criado passa pela avaliação do usuário sendo essa avaliação imprescindível para sua continuidade. Com aplicação dos sistemas de informação, os interessados em viajar para Fortaleza ou qualquer cidade, poderiam ficar muito mais informados sobre os destinos em pouco tempo e de forma tranquila. Um aspecto importante desses sistemas de informação (SI) é a criação de bases de dados interativas de modo que o próprio sistema vai conhecendo o perfil do usuário e por consequência vai sugerindo opções turísticas de acordo com as preferências do usuário, de modo que próprio sistema possa influenciar nas escolhas do usuário.

3.2 A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO TURISMO

Os SI auxiliam os profissionais da área turística das mais variadas formas, com o uso de ferramentas de recolha, armazenamento, atualização, gestão, análise e exibição de dados. A utilização dos SI contribuirá para melhorar os serviços oferecidos no mercado turístico, pois com a sua utilização diminui as barreiras entre a informação e o usuário, facilitando assim as tomadas de decisão.

Como já dito anteriormente um turista, ao visitar uma dada região, deseja conhecer os pontos turísticos, as belas paisagens, a culinária local e a cultura popular. Com a implantação dos SI em diferentes locais planejados de acordo com o fluxo turístico, o turista terá informação ao seu alcance de forma fácil e rápida, contribuindo para que o mesmo venha interagir com a região em que se encontra. De acordo com Fernandes e Sousa (2007, p. 109),



[...], o sistema deve permitir a integração de vários serviços de informação, acessíveis através de diferentes plataformas tecnológicas, para que os agentes possam estabelecer relações formais e informais entre si utilizando as tecnologias de comunicação ao seu alcance.

Uma das principais dificuldades da atividade turística é a manutenção e atualização rápida de todos estes dados. Itens acerca de belezas geográficas, eventos culturais, hotéis, parques de entretenimento, exposições, festivais e feiras estão em contínuas mudanças. Os SI contribuiriam de forma bastante significativa, na medida em que todos esses dados poderiam ser atualizados, modificados de forma rápida e segura sendo ainda possível a sua disponibilização em meio eletrônico, onde também contribuiria na diminuição de custos materiais que no caso não seria necessário a disponibilização em meios impressos.

A definição de regras de acesso e atualização dos conteúdos, incluindo a consideração de critérios de qualidade e de perfis comportamentais ao longo do tempo, são elementos enriquecedores para o sistema de informação (SI). Aspectos relevantes a explorar são, por um lado, a importância do sistema para o planejamento do setor, na medida em que pode orientar estratégias de ocupação do território e definição de rotas turísticas adequadas a cada usuário, por outro, a criação de novos serviços online mais seguros e de fácil utilização. O sistema proposto envolve vários serviços de informação, acessíveis através de plataformas tecnológicas e interligados num sistema de informação para o turismo(FERNANDES e SOUSA, 2007, p. 111).

O SI funcionaria de forma que o usuário teria formas de comunicação em tempo real com os agentes turísticos ou tendo acesso a uma base de dados O sistema permite, igualmente, pesquisar informações e conteúdos de natureza variada que são da responsabilidade dos respectivos agentes. Tais pesquisas poderão ser de caráter geral ou especificar determinado serviço ou produto, agente ou grupo de agentes que coordenam estratégias entre si, como por exemplo, pontos turísticos, restaurantes, hotéis, profissionais liberais, estabelecimentos comerciais entre outros.

Esse SI seria implantado nos principais estabelecimentos comerciais relacionados ao turismo, como também nos próprios pontos turísticos da cidade de Fortaleza, em espécies de postos de informação (PI), onde a sua localização é especificada em função de alguns



parâmetros, como estrutura, e têm por objetivo disponibilizar informações (de caráter histórico, cultural, social, etc.) sobre a área turística onde estão implantados, bem como sobre os bens e serviços da área.

3.3 VANTAGENS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO TURISMO

Atualmente na atividade turística a informação é o principal fator que define o processo de compra e consumo de um produto turístico, porém isso só é possível se o turista tiver acesso à informação precisa, segura e eficaz.

O sistema de informação ao turista possibilita agregar outros sistemas que são indispensáveis a atividade turística, como, sistemas que possibilitem alojamentos, gerir vôos, distribuir, fidelizar os clientes, planejar viagens entre outros. Todos esses sistemas têm em comum a gestão da informação turística, o que permite concluir que é indispensável à atividade turística. A informação é o combustível da economia relacionado com este setor econômico. (RAMOS, 2010)

As potencialidades destes sistemas despertaram o interesse de outros setores de atividade associadas ao turismo, uma vez que permitiram aumentar a produtividade e a eficiência da distribuição da informação enquanto permitiram a diminuição de custos, passaram a ser utilizados também pelas cadeias hoteleiras e pelas operadoras turísticas. (CUNHA, 2003 apud RAMOS, 2010).

O sistema de informação de apoio ao turismo ao longo destes últimos anos tem-se potencializado para melhor gerir a informação associada a atividade turística tendo em vista a satisfação do turista.

O crescimento das viagens, pela sua natureza e complexidade e pela variedade de relações que implicam, só é possível pela introdução de sistemas de informação que permitam com rapidez estabelecer uma vasta rede de informação entre os vários intervenientes. (BUHALISILO, 2003 apud RAMOS, 2010).



Nesse contexto, tem surgido vários sistemas de informação turística, onde o turista tem a possibilidade de conhecer melhor o destino que quer seguir, pode conhecer pontos alternativos, produtos complementares entre outros. Com isso percebe-se que esses serviços tem contribuído muito para o aumento de fluxo de turistas.