

**DÉBORA MORTARI GIMENES  
MURILO RIBEIRO DA SILVA**

**SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS: UMA NOVA TEORIA E SUA  
APLICABILIDADE NA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO EM CURITIBA - PR**

**CURITIBA**

**2004**

**DÉBORA MORTARI GIMENES  
MURILO RIBEIRO DA SILVA**

**SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS: UMA NOVA TEORIA E SUA  
APLICABILIDADE NA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO EM CURITIBA - PR**

**Trabalho de graduação apresentado às disciplinas de Orientação de Projeto de Turismo em Planejamento Turístico em Áreas Urbanas e Projeto de Turismo em Planejamento Turístico em Áreas Urbanas, como requisito parcial para conclusão do Curso de Turismo, do Departamento de Turismo, Setor de Ciências Humanas Letras e Artes da Universidade Federal do Paraná.**

**Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Deise Maria Fernandes Bezerra**

**CURITIBA**

**2004**

## FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DE PROJETO

**TÍTULO:** SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS: UMA NOVA TEORIA E SUA APLICABILIDADE NA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO EM CURITIBA - PR

**AUTORES:** Débora Mortari Gimenes e Murilo Ribeiro da Silva

**RESUMO:** O presente projeto propõe uma nova teoria de Sistema de Informações Turísticas, apresentada com um modelo gráfico. A partir disso, são feitas propostas de aplicabilidade deste modelo teórico no trabalho de planejamento e gestão das informações turísticas na cidade de Curitiba.

**INSTITUIÇÃO:** Universidade Federal do Paraná

**LOCALIDADE:** Curitiba/PR

**DATA:** Novembro de 2004

## **DEDICATÓRIA**

Dedicamos este trabalho aos nossos pais, os quais nos deram o suporte necessário para nos dedicarmos aos estudos, e acima de tudo, nos deram a Vida.

## **AGRADECIMENTOS**

- à UFPR, que nos proporcionou ensino gratuito de qualidade;

- à Professora Deise, por todo o apoio, dedicação e atenção ao longo do Curso e durante a orientação deste trabalho;

- aos demais professores do Departamento de Turismo da UFPR;

- a todos aqueles que contribuíram – direta ou indiretamente – para a realização deste trabalho.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE ILUSTRAÇÕES</b> .....	vi
<b>LISTA DE SIGLAS</b> .....	vii
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	4
<b>OBJETIVOS</b> .....	6
<b>1 VISÃO TEÓRICA SOBRE SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS</b> .....	7
1.1 SISTEMAS E TURISMO.....	7
1.2 SISTEMAS E INFORMAÇÃO.....	8
1.3 SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS.....	9
1.4 SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E GESTÃO PÚBLICA.....	12
<b>2 O SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DE CURITIBA</b> .....	15
2.1 CURITIBA.....	15
2.2 PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO TURISMO EM CURITIBA.....	16
2.3 PRINCIPAIS COMPONENTES DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DE CURITIBA.....	18
<b>3 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS</b> .....	20
3.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS DAS PESQUISAS SECUNDÁRIAS.....	21
3.2 DEFINIÇÕES DOS COMPONENTES FINAIS DO SIT.....	22
3.3 RESULTADOS DA PESQUISA PRIMÁRIA: OS COMPONENTES FINAIS DO SIT NA REALIDADE CURITIBANA.....	25
3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS.....	37
<b>4 SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS: UMA NOVA TEORIA E SUA APLICABILIDADE NA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO EM CURITIBA - PR</b> .....	42
4.1 TEORIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS.....	42
4.2 REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS.....	46
4.3 PROPOSTAS PARA APLICAÇÃO DA TEORIA DO SIT NA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO DE CURITIBA.....	48
4.3.1 Indicação do Gestor do SIT.....	52

4.3.2 Tempo de Execução.....	52
4.3.3 Monitoramento e Avaliação .....	52
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE ATENDIMENTOS DO DISQUE TURISMO DA SETU/PARANÁ TURISMO POR MÊS - 2003.....	32
GRÁFICO 2 - NÚMERO DE ATENDIMENTOS DO DISQUE TURISMO DA CIC POR MÊS - 2003 .....	33
TABELA 1 - RESIDÊNCIA PERMANENTE DOS TURISTAS ESTRANGEIROS EM VISITA À CURITIBA (1995-2003).....	39
TABELA 2 - SATISFAÇÃO DOS TURISTAS EM VISITA À CURITIBA COM RELAÇÃO À INFRA-ESTRUTURA.....	40
FIGURA 1 - MODELO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS .....	47
FIGURA 2 - MODELO DO SIT ATUAL DE CURITIBA.....	49

## LISTA DE SIGLAS

ABAV	– Associação Brasileira das Agências de Viagem
CIC	– Companhia de Desenvolvimento de Curitiba
CIT	– Centro de Informações Turísticas
EMBRATUR	– Instituto Brasileiro de Turismo
FGV	– Fundação Getúlio Vargas
IBGE	– Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INFRAERO	– Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária
IPARDES	– Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social
IPPUC	– Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba
PIT	– Posto de Informação Turística
SEBRAE	– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SENAC	– Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SETU	– Secretaria de Estado do Turismo (Paraná)
SISTUR	– Sistema Turístico
SIT	– Sistema de Informações Turísticas
UFPR	– Universidade Federal do Paraná
URBS	– Urbanização de Curitiba S.A.

## INTRODUÇÃO

O turismo é, por excelência, uma atividade social, onde as relações humanas se fazem presentes em todos os momentos, desde a compra de um pacote turístico, até a interação com a população do destino escolhido. Nesse sentido, a comunicação é imprescindível para que haja uma troca de experiências positiva entre o turista e o local visitado. Para saber aonde ir, o que fazer, o que levar, onde se alimentar, como se vestir, que precauções tomar, o turista necessita de informações seguras e corretas, já que se encontra fora do seu local de residência e, portanto, pode não dominar os aspectos geográficos, culturais, comerciais, idiomáticos ou climáticos do destino. Nesse sentido, as informações turísticas devem ser trabalhadas com profissionalismo e seriedade, para que não ocorram ambigüidades e outros problemas quando da difusão destas informações.

É importante salientar que as informações turísticas fazem parte de um Sistema ordenado logicamente, o qual deve ter seus elementos planejados por um órgão gestor de turismo. Para que isso ocorra de maneira adequada, deve haver um embasamento teórico que situe o Sistema de Informações Turísticas no planejamento e gestão do Turismo, seja no âmbito municipal, estadual ou nacional.

O presente projeto trata de Sistema de Informações Turísticas, um assunto pouco abordado, tanto teoricamente quanto na prática do planejamento e gestão do Turismo, especialmente no Brasil.

Assim sendo, sentiu-se a necessidade de se realizar uma pesquisa acerca do tema, ação motivada pelas deficiências existentes no planejamento e na gestão deste Sistema de Informações Turísticas (SIT) no município de Curitiba, observadas no dia-a-dia do trabalho dos autores. Desta forma, definiu-se que o problema a ser solucionado era a identificação do funcionamento do SIT de Curitiba, através da comprovação ou não das seguintes situações hipotéticas: não existe um modelo teórico aprofundado de Sistema de Informações Turísticas; existe um SIT em Curitiba; o SIT de Curitiba não atende a demanda de forma eficiente; a gestão do SIT de Curitiba não é eficiente; a informação produzida e difundida no SIT de Curitiba não está otimizada; o SIT de Curitiba não corresponde com o ideal teórico encontrado.

Inicialmente, portanto, imaginou-se que houvesse uma teoria, na literatura técnica existente, que fosse suficiente para embasar propostas pontuais para o SIT de Curitiba, fato este que não foi confirmado. Assim, sentiu-se a necessidade de se definir primeiramente uma teoria de SIT, para que aí sim, pudessem ser feitas propostas de melhoria do SIT de Curitiba.

Desta maneira, este trabalho visa resgatar teorias fragmentadas sobre o tema geral, abrangendo diversas áreas do conhecimento para, então, definir uma teoria de SIT e apresentá-la graficamente, visando embasar o trabalho de planejamento e gestão do Turismo de Curitiba. Isso porque foi concluído que o SIT de Curitiba, apesar de existir, não atende a demanda de forma satisfatória e sua gestão não é eficiente.

Para tanto, o primeiro capítulo trata de sistemas e sua correlação com o Turismo; sistemas e sua correlação com informações; e Sistemas de Informações Turísticas e sua correlação com a gestão pública do Turismo, portanto, apresenta um embasamento teórico sobre o tema geral, buscando definir uma lógica que direcione a análise dos capítulos subseqüentes.

O segundo capítulo versa sobre aspectos do Sistema de Informações Turísticas de forma mais específica à Curitiba, município o qual foi tomado como exemplo para análise dos aspectos gerais de alguns dos elementos do SIT local. Assim, são expostos alguns aspectos gerais de Curitiba, seguido de uma análise da organização turística municipal e uma análise de alguns dos componentes do SIT curitibano.

O terceiro capítulo apresenta os resultados das pesquisas realizadas para a elaboração deste trabalho, que foram: pesquisas secundárias, através de busca em bibliografias, documentos, *sites*, publicações em geral; e pesquisa primária, a qual consistiu em entrevistas direcionadas a profissionais ligados à gestão pública do SIT em Curitiba. Com base nestes resultados, seguiu-se ao capítulo referente à elaboração da teoria do SIT.

O quarto capítulo, portanto, apresenta uma definição teórica e um modelo gráfico de SIT, o qual deverá embasar as propostas que seguem no próprio capítulo, direcionadas ao órgão gestor do Turismo de Curitiba.

Assim se estrutura este trabalho, que propõe uma reflexão para este tema de suma importância no contexto do planejamento turístico e que, muitas vezes, acaba

sendo preterido por falta de vontade política ou mesmo por falta de um contexto teórico que possa direcionar as ações referentes ao SIT.

## JUSTIFICATIVA

A difusão das informações turísticas em um destino influencia diretamente a percepção que o turista terá do local visitado. A percepção negativa do destino se transformará, em uma etapa posterior, no enfraquecimento da imagem deste destino, já que o turista pode ser o principal meio de “promoção” ou de “destruição” de um destino turístico, através dos relatos de suas experiências para parentes e amigos. Mesmo antes de chegar ao destino, o turista poderá desenvolver uma imagem negativa do local ao procurar informações em *sites* mal elaborados, confusos, incompletos, ou buscar tais informações através de serviços telefônicos que não satisfaçam suas necessidades.

Desta forma, Curitiba foi escolhida para ser objeto de estudo deste projeto por ser a capital do Paraná e o principal portão de entrada do Estado, possuindo um Aeroporto Internacional, cujo fluxo de passageiros em 2003, segundo a Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária - Infraero, foi de pouco mais de 1 milhão (tanto para embarques quanto desembarques), e uma estação rodoviária onde ocorreram em 2003, segundo a Urbanização de Curitiba S.A. - URBS, empresa vinculada à Prefeitura de Curitiba, e responsável pela administração da rodoferroviária, pouco mais de 4 milhões de embarques e mais de 3 milhões e meio desembarques. Além disso, Curitiba é local de trabalho dos autores, os quais observaram a necessidade de se dar a devida importância ao planejamento e gestão do SIT local.

Neste contexto, os organismos responsáveis pela gestão do SIT em Curitiba são a CIC – Companhia de Desenvolvimento de Curitiba, órgão municipal, e a SETU – Secretaria de Estado do Turismo, órgão estadual. Tais órgãos possuem influência (direta e indiretamente) na definição e aplicação das políticas públicas do turismo na capital paranaense, apesar de não haver uma visão integrada destes gestores em relação ao SIT, o que implica em deficiências sérias de planejamento e posterior difusão das informações turísticas. Para ilustrar esta deficiência, pode-se citar o fato da “informação turística” ter sido o segundo pior item avaliado pelos turistas que vieram a Curitiba em 2003, perdendo apenas para “segurança pública”, de acordo com dados da SETU/Paraná Turismo.

Também foi identificado que não existe um modelo teórico de SIT que possa

ser utilizado por estes órgãos gestores do turismo; existem apenas fragmentos teóricos de alguns elementos formadores do SIT, trabalhados pontualmente, ou seja, sem serem considerados partes integrantes de um sistema complexo e abrangente. Além disso, Sistema de Informações Turísticas é entendido, na maioria das vezes, como nada mais do que a informação turística trabalhada de forma informatizada, digitalizada, muitas vezes *online*<sup>1</sup>, através de sistemas de informática, *websites* e outras ferramentas da “Era Digital”, por exemplo.

Esta deficiência teórica deve ser suprida para que os responsáveis pelo SIT (não apenas de Curitiba, mas de qualquer outro destino turístico) trabalhem de forma integrada, com uma visão global do tema e de maneira a otimizar seu funcionamento.

Portanto, a partir do momento em que os planejadores do turismo em um destino tiverem algum referencial teórico abrangente e começarem a se preocupar em desenvolver um SIT integrado e adequado à realidade local, o cliente (entendido aqui como o turista), será bem atendido, com confiabilidade e segurança. Assim, ele será um agente multiplicador dos valores genuínos do destino visitado. KOTLER (1995, p. 151) afirma que “a imagem do local pode mudar com mais rapidez à medida que a mídia e o boca a boca espalham notícias importantes sobre o local”. Com isso em mente, e levando em conta que a imagem negativa de um espaço mercadológico ocorre quando um aspecto desfavorável assume uma proporção maior que os aspectos favoráveis, e tende a causar nas pessoas reações de ressalva, sentimentos de incerteza, sensações de risco e expectativas de desconforto (VAZ, 1999, p. 122), pode-se concluir que um SIT inadequado em um destino pode causar essa sensação de “desamparo” no turista, fazendo, assim, surgir uma imagem negativa do local visitado.

---

<sup>1</sup> O termo em inglês *online*, neste caso, refere-se a “estar disponibilizado em rede”, via internet, intranet ou outros meios. (N. dos A.)

## **OBJETIVOS**

### **a) Objetivo Geral**

Apresentar uma teoria de Sistema de Informações Turísticas e demonstrá-la graficamente.

### **b) Objetivos Específicos**

- indicar o gestor do SIT de Curitiba;
- apresentar propostas de adequação do SIT de Curitiba;
- definir como a aplicação teórica do SIT será monitorada e acompanhada.

## 1 VISÃO TEÓRICA SOBRE SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

Para ordenar a leitura e tecer um raciocínio lógico acerca da teoria existente sobre elementos de um Sistema de Informações Turísticas, este capítulo foi dividido da seguinte forma: primeiramente, serão apresentadas definições de sistema, seguido de uma análise da relação existente entre sistemas e turismo. Por fim, será abordado o Sistema de Informações Turísticas.

### 1.1 SISTEMAS E TURISMO

Para se entender a relação existente entre sistemas e turismo, é necessário que se defina tais termos. Sistema é “um conjunto de partes que interagem para atingir um determinado fim, de acordo com um plano ou princípio” (BENI, 2000, p. 21). Um sistema deve conter, ainda segundo BENI (2000, p. 22): meio ambiente (onde o sistema está inserido), elementos (unidades formadoras do sistema), relações (como os elementos interagem entre si e com o meio ambiente), atributos (qualidades dos elementos ou do sistema, com fins de classificação), entrada (o que o sistema recebe), saída (o que sai como produto do sistema), realimentação (processo de controle para manter o equilíbrio do sistema) e modelo (representação gráfica do sistema, visando facilitar a compreensão do seu funcionamento).

Um sistema pode ser classificado em isolado ou não-isolado. Um sistema isolado é aquele que não recebe nem perde energia ou matéria do/para o ambiente externo a ele, enquanto que o não-isolado é aquele que mantém uma relação de troca com os demais sistemas existentes no ambiente que o cerca. Os sistemas não-isolados podem ser abertos - quando há constante troca de energia e matéria, havendo completa interação com o meio ambiente - ou fechados - quando há permuta apenas de energia, porém não matéria; ou ainda quando não se relaciona com o meio ambiente que o cerca (BISSOLI, 2002, p. 69).

Já, o termo turismo, é amplo, complexo, podendo ser basicamente definido como uma atividade econômica que envolve o deslocamento de pessoas de seus locais de residência, para fins diversos, tais como lazer, participação em eventos, tratamento de saúde, busca pelo conhecimento de diferentes culturas, entre diversos outros, por um período de mais de 24 horas. (BENI, 2000, p. 32-37)

Devido à complexidade desta atividade e sua inter-relação com diversas outras áreas, BENI (2000) sistematizou o Turismo para melhor estudá-lo. Assim, surgiu o SISTUR - Sistema de Turismo, uma teoria que demonstra como o Turismo interage com os subsistemas social, cultural, econômico, ecológico, da superestrutura, da infra-estrutura, do mercado (oferta, demanda, produção, distribuição e consumo), além de apontar variáveis determinantes neste processo de interação. O SISTUR é um Sistema aberto e dinâmico, em constante relação com o meio ambiente, portanto, não é auto-suficiente. Conseqüentemente, com esta teoria, foi possível analisar o Turismo com a visão inter, multi e intradisciplinar que lhe é peculiar, tratando dos aspectos relacionados à atividade, com maior ou menor grau de aproximação.

Quando BENI (2000, p. 334) trata da "oferta", enquanto componente do conjunto das ações operacionais do SISTUR, insere a questão das informações turísticas na abordagem dos equipamentos e serviços turísticos. Assim sendo, a seguir será definida a relação existente entre Sistemas e Informação, para melhor compreensão do objeto de estudo deste trabalho.

## 1.2 SISTEMAS E INFORMAÇÃO

O termo "informação" é definido pela Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira, citada por MATOSO (2001, p. 21) como sendo o "significado que se atribui a dados com a ajuda das convenções empregues para os apresentar". Isso significa dizer que informação é o dado processado e pronto para ser difundido no meio ambiente.

Sistema de informação é, segundo BERNARDO, CAUTELA E POLLONI (1994, p. 13), "qualquer sistema usado para prover informações (incluindo seu processamento), qualquer que seja sua utilização". Um sistema de informação possui três componentes básicos: dados, sistema de processamento de dados e canais de comunicação (BERNARDO, CAUTELA E POLLONI, 1994, p. 14). Já

LOYOLLA<sup>2</sup>, citado por BISSOLI (2001, p. 71), define sistemas de informação nos seguintes termos:

(...) são sistemas que: aceitam recursos de dados como entrada e processa-os, produzindo informação como saída. São formados por pessoas, procedimentos e recursos que colecionam, transformam e disseminam informações na organização. Podem incluir simples sistemas manuais (papel e caneta) como sistemas informais (diálogo). Podem ser baseados em computadores, fazendo uso de hardware, software e comunicações, bem como de outras formas da tecnologia de informação, para transformar dados em informação.

Este tema é tratado em textos e livros de áreas diversas, tais como Administração de Empresas, Informática, Turismo e Marketing, que definem sistemas de informação como o conjunto de partes que interagem entre si, onde dados são as “entradas”, que passam por um processo de “manipulação” (entendido aqui como “transformação”), sendo por fim, transmitidos ao usuário final, na forma de informação. Esta transmissão é dada através de diversos meios de comunicação, tais como: materiais impressos (relatórios, memorandos, listas, *folders*, revistas, jornais, entre outros), terminais de computador, *websites*, difusão por voz (pessoalmente ou via telefone), entre outros.

Segundo BISSOLI (2001, p. 17), atualmente se considera que dentre os tipos de Sistemas de Informação existe o Sistema de Apoio à Decisão, o qual converte dados em informações estratégicas para a tomada de decisão, podendo ser aplicado à atividade de planejamento turístico. Com isso em mente, na seqüência serão apresentadas definições de Sistema de Informações Turísticas.

### 1.3 SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

Através de pesquisa bibliográfica e documental, foram encontradas definições gerais relativas a este tema, além de definições isoladas de alguns componentes do Sistema de Informações Turísticas. Entretanto, a conceituação de “Sistema de Informações Turísticas” não é explícita na bibliografia existente, sendo muitas vezes interpretada parcialmente, sem a visão global que o tema exige. Isso significa que, apesar de abordado em documentos diversos, o “Sistema de Informações Turísticas”

---

<sup>2</sup> LOYOLLA, W. **Computação organizacional**. Campinas, 1995. Dissertação de Mestrado - PUC-Campinas.

ainda não foi tratado com profundidade, sem, muito menos, existir um modelo gráfico deste Sistema. Tal representação gráfica serviria de base para os gestores do turismo trabalharem as informações – tanto as turísticas (destinadas aos turistas) quanto as gerenciais (para apoio à decisão) - no planejamento turístico, qualquer que fosse a localidade trabalhada.

Neste contexto, dentre os provedores de informações necessárias para a tomada de decisão do turista, pode-se citar representantes da iniciativa privada (hotéis, agências de turismo, guias de turismo, companhias aéreas e agências de mídia, por exemplo), representações consulares, órgãos oficiais de turismo e associações de classe. Entretanto, é comum que tais organizações não encarem o fornecimento de mensagens (informações) turísticas, como sendo sua função mais importante (NIELSEN, 2002, p. 75).

Dentre os fornecedores de informações turísticas que possuem na difusão desta informação sua principal atividade, destacam-se (NIELSEN, 2002, p. 76):

- a) Centros de Informações Turísticas (CIT);
- b) Centros de Boas-Vindas;
- c) Centros de Visitantes (centros de informações comerciais muitas vezes associados a uma atração turística);
- d) operadoras e agentes de viagens (em menor grau);
- e) organizações nacionais de turismo;
- f) editoras de revistas, periódicos e jornais especializados em turismo.

De acordo com LUCCA FILHO, BRAGHIROLI e RODRIGUES (2004, p. 5):

As informações apresentam-se sob a forma de fluxos contínuos gerados pelo desenvolvimento das atividades das organizações. Alguns fluxos de informação que ocorrem com grande frequência na atividade turística são: entre órgãos governamentais e entidades de classe com os fornecedores de serviços (companhias aéreas, hotéis, restaurantes, etc.); entre órgãos governamentais e entidades de classe com as operadoras turísticas; entre os órgãos governamentais e entidades de classe com as agências de turismo; entre as operadoras turísticas e as agências de turismo; entre as operadoras turísticas e os turistas; entre as operadoras turísticas e os fornecedores de serviços (companhias aéreas, hotéis, restaurantes, etc.); entre as agências de turismo e os turistas; entre as agências de turismo e os fornecedores de serviços (companhias aéreas, hotéis, restaurantes, etc.); entre os fornecedores de serviços (companhias aéreas, hotéis, restaurantes, etc.) e os turistas.

Conforme o *site* oficial da Secretaria de Estado do Turismo do Paraná (2004):

O Sistema de Informações Turísticas busca dar suporte a atividade, divulgando a oferta turística (...) e contribuindo para a geração de novos fluxos e o aumento da permanência do turista (...). Uma boa informação ajuda a criar uma imagem positiva do local, e, portanto, é de grande importância que as informações sejam precisas e atualizadas, acompanhadas de material gráfico, equipamentos e recursos humanos adequados.

Deste modo, as informações turísticas são parte importante de um planejamento turístico preocupado com a sustentabilidade de um destino. Segundo YASOSHIMA e OLIVEIRA (in GIMENES, 2002, p. 24) "um bom serviço de recepção e acolhimento dos turistas deve analisar as várias dimensões que formam o alicerce do senso de hospitalidade: o bem-receber, o bem-indicar, o bem-informar e o bem-acolher".

Os referidos autores afirmam que para que haja o "bem-receber" é necessário que existam centros de informações turísticas (ou centros de boas-vindas) bem sinalizados, confortáveis, seguros, em locais de grande afluxo de turistas (entradas dos destinos, praias, centros das cidades, entre outros). Tais locais também devem possuir sanitários, loja de conveniência, farta folhetaria informativa (mapas, *folders*, entre outros), além de possuir um sistema interligado de reserva de hotéis. O "bem-orientar" se refere à sinalização viária e turística, a qual deve ser clara e utilizar cores e pictogramas de acordo com padrões internacionais. O "bem-informar" se refere à informação disponível sobre os atrativos turísticos, nos locais de visitação, através de guias de turismo, motoristas de táxi, placas, maquetes, gravações de voz, mapas pictóricos, folhetos ilustrados, devendo sempre estar disponível em várias línguas, de acordo com a demanda estrangeira no local (YASOSHIMA e OLIVEIRA in GIMENES, 2002, p. 25-27).

Este "bom acolhimento" ocorre, portanto, quando há serviços de informações turísticas satisfatórios no destino. Os serviços de informações turísticas, segundo BENI (2000, p. 334), são serviços turísticos que se configuram como indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística e são compostos por: Centros de Informação Turística (órgãos especializados que coordenam e executam a política do Sistema de Informação Turística de um país, estado, território ou cidade de grande porte), Centrais de Informação Turística (são também assim chamados os serviços de teleinformações prestados por um Centro de Informação Turística) e

Locais de Informações Turísticas (locais mantidos por órgão oficial de turismo ou por associações e particulares, situados em áreas de grande fluxo turístico e com objetivo de prestar informações, de natureza diversa, aos turistas, proporcionando-lhes uma melhor estada).

Assim, tem-se que o SIT depende de dois tipos de informações para funcionar: informações destinadas ao planejador do turismo (informações gerenciais e de apoio à decisão); e informações destinadas ao usuário final (o turista). A informação destinada ao turista também pode ser considerada como informação para apoio à decisão, já que, com base nas informações disponíveis, o turista tomará decisões como para onde viajar, onde se hospedar, onde se alimentar, o que fazer, como chegar etc.

Desta maneira, o item seguinte abordará aspectos das políticas públicas do turismo e sua influência na gestão deste Sistema.

#### 1.4 SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E GESTÃO PÚBLICA

Este sub-item versará sobre a relação existente entre a gestão do SIT e o contexto da administração pública, conforme explica SILVA (2004):

A gestão do SIT deve estar sob a responsabilidade da autoridade oficial de turismo de um determinado âmbito territorial, que pode ser simultaneamente responsável pela formulação da política de turismo e pela sua execução, onde os vetores básicos de atuação serão o fomento ao turismo e o marketing turístico institucional da respectiva região.

Desta forma, o Sistema de Informações Turísticas está contemplado no Plano Nacional de Turismo 2003-2007, do Ministério do Turismo. Tal Plano possui o Macro Programa 7 – Informações Turísticas, o qual se refere não apenas à pesquisa e difusão de informações sobre a oferta turística, mas também sobre a demanda turística nacional. Divide-se entre os seguintes programas: “Programa de Base de Dados”, “Programa de Pesquisa de Demanda”, “Programa de Avaliação de Impacto do Turismo” e “Programa de Avaliação de Oportunidade de Investimento”.

Com outro enfoque, a Política Estadual de Turismo 2003-2007 do Estado do Paraná possui o Programa “Sistema de Informações Turísticas” dentro da Área Estratégica de Promoção e Divulgação do Produto Turístico Paranaense. A intenção deste Programa é permitir que os turistas sejam recepcionados através de um

sistema de informações que reúna informações pela internet, postos de informações e sinalização de qualidade (PARANÁ, 2003, p. 24).

No caso de Curitiba, o documento que visa nortear as ações da CIC em relação ao Turismo é o Plano de Ação – 2004 da Diretoria de Turismo. Este plano compreende diversas atividades voltadas para o Sistema de Informações Turísticas da Cidade. Estas atividades são de responsabilidade das Coordenadorias da Diretoria e incluem: capacitação de trabalhadores ligados direta e indiretamente com a atividade turística; sinalização turística; levantamento dos pontos fortes e fracos dos pontos de interesse turístico do Município; pesquisa de demanda turística; pesquisa de satisfação com relação ao atendimento nos Postos de Informações Turísticas (com a finalidade de melhorar e implantar novos serviços); atualização do inventário turístico para disponibilização nos PITs, Disque Turismo e *site* e, também, para utilização interna da Diretoria; atualização do *site* e da folhetaria turística, entre outras.

Assim, nota-se que as informações turísticas estão inseridas nas Políticas Públicas de Turismo do Brasil, do Paraná e de Curitiba, ainda que com focos distintos. No âmbito nacional, as informações turísticas estão sendo consideradas dentro de um Sistema de Informação Gerencial, ou seja, visando o apoio à tomada de decisão por parte de investidores, empreendedores e gestores do Turismo. Já no âmbito estadual, as informações turísticas estão sendo trabalhadas com vistas ao usuário final, como forma de proporcionar uma melhor experiência ao turista no destino turístico Paraná, enfoque este que se assemelha ao de Curitiba. A partir disto, pode-se afirmar que os órgãos oficiais de turismo no Brasil são gestores das Políticas Públicas relativas às informações turísticas.

Neste sentido, SILVA (2004) afirma que:

A "missão" do órgão gestor do SIT consistirá em fornecer informações e subsídios técnicos sobre o turismo local/regional para a área governamental, iniciativa privada e outros usuários de informações turísticas, a partir do acompanhamento das estatísticas e do esforço de investigação da atividade turística no correspondente âmbito espacial de influência, mantendo a ética e buscando garantir a veracidade das informações coletadas, tratadas e disseminadas.

Desta maneira, o SIT tem como objetivos: sistematizar e adequar o volume de informações gerenciais; suprir o sistema turístico de informações ágeis e confiáveis; subsidiar as decisões relativas aos investimentos públicos e privados; acompanhar

as relações de mercado; e subsidiar as projeções de longo prazo (SILVA, 2004).

Portanto, percebe-se que o modelo teórico de SIT não deve ficar restrito apenas ao conjunto de informações destinadas ao turista, na forma de informações sobre atrativos e equipamentos turísticos, meios de transporte, vias de acesso, enfim, sobre a oferta turística como um todo. O SIT é, na verdade, muito mais complexo, pois congrega também todas aquelas informações institucionais sobre os próprios órgãos gestores do turismo, além de informações diversas sobre associações e entidades de classe, empreendimentos turísticos privados, informações gerenciais, dados estatísticos, estudos de demanda turística, ou seja, tudo o que também visa dar subsídios ao trabalho de planejamento da atividade turística, de responsabilidade dos órgãos gestores do Turismo, seja no âmbito nacional, estadual ou municipal. O SIT também agrega serviços diversos de informações turísticas, públicos ou privados.

De acordo com a presente explanação sobre SIT, seu significado e definições intrínsecas ao tema, tratar-se-á, na seqüência, da situação atual deste Sistema na realidade de Curitiba, objeto de estudo deste trabalho.

## 2 O SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DE CURITIBA

O presente capítulo apresenta um panorama da cidade de Curitiba, com dados gerais, para então, situar o contexto das informações turísticas dentro do planejamento e organização do turismo municipal.

### 2.1 CURITIBA

Capital do Estado do Paraná, região sul do Brasil, Curitiba foi fundada em 29 de março de 1693, estando, portanto, com 311 anos de história. Segundo estimativas do IBGE (2004), a cidade possui 1.727.010 habitantes, distribuídos em 432,17 km<sup>2</sup> de área. A cidade está localizada no primeiro planalto do Paraná, com uma média de 908 metros de altitude e possui 55 m<sup>2</sup> de área verde por habitante, sendo este um dos motivos pelo qual 57,5% dos turistas que visitaram a cidade em 2003 a classificaram como “cidade ecológica” e “com qualidade de vida”, segundo o Estudo da Demanda Turística de Curitiba realizado em 2003 pela SETU/Paraná Turismo.

Curitiba é reconhecida internacionalmente pelas suas inovações urbanas, com destaque para o sistema de transporte urbano, o qual utiliza ônibus bi-articulados, estações-tubo para embarque e desembarque, terminais que permitem a troca de ônibus sem pagar uma segunda passagem, entre outras soluções. Também é destaque a forma com que o poder público municipal vem tratando a questão ambiental nas últimas décadas, com a construção de parques urbanos em áreas de alagados ou pedreiras desativadas. Desta forma, Curitiba se transformou, através de medidas de saneamento e contenção de enchentes, em uma cidade com áreas de lazer para a população, as quais também servem, atualmente, como atrativos turísticos.

A partir dos anos 90, a arquitetura curitibana também começou a chamar a atenção do restante do país, com a utilização de formas arredondadas, tubulares e a utilização de aço com vidro em obras ícones da cidade, como a Ópera de Arame, o Jardim Botânico e o Memorial de Curitiba. Desta forma, Curitiba se utiliza destas políticas de desenvolvimento urbano para criar uma imagem de cidade dinâmica, moderna e ecologicamente correta.

No ano de 2003, segundo o Estudo da Demanda Turística da SETU/Paraná Turismo, Curitiba recebeu 1.663.784 turistas, sendo a maioria (33,5%) proveniente do próprio Paraná, seguido pelos Estados de São Paulo (29,1%) e Santa Catarina (15,6%). O principal motivo de viagens destes turistas foi “Negócios” (38,5%), seguido por “Visitas a Parentes e Amigos” (23%) e “Lazer” (16,6%).

Curitiba possui dois aeroportos, sendo um internacional, localizado na região metropolitana (Aeroporto Internacional Afonso Pena) e outro regional, apenas para pequenas aeronaves particulares (Aeroporto do Bacacheri). Em 2003, segundo a Infraero, o Aeroporto Afonso Pena teve um movimento de embarques e desembarques na ordem de 1.104.426 e 1.163.492 passageiros, respectivamente. Ainda em relação à infra-estrutura de transportes, Curitiba possui uma estação rodoferroviária, localizada no centro da cidade, responsável pelo embarque e desembarque estadual, interestadual e internacional de ônibus. Segundo a URBS, empresa ligada à prefeitura de Curitiba e responsável pela administração da rodoferroviária, em 2003 foram efetivados 4.068.833 embarques e 3.765.913 desembarques. A estação ferroviária, localizada no mesmo complexo, obteve números de embarque na ordem de 114.563 e de desembarque, 21.937 passageiros. É importante lembrar que o transporte de passageiros por trem possui apenas uma linha, a qual é turística e conecta Curitiba a Morretes e Paranaguá, municípios do litoral do Estado. Portanto, tais números não se referem a transporte regular de passageiros.

Assim, feita uma apresentação sucinta da cidade de Curitiba, expõe-se em seguida a questão do planejamento e organização do Turismo na cidade.

## 2.2 PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO TURISMO EM CURITIBA

Este sub-item versará sobre a organização e inserção do Turismo na esfera pública municipal da capital paranaense através do seu órgão oficial de Turismo.

Dessa forma, o órgão responsável pelo planejamento e gestão do Turismo em Curitiba é, atualmente, a Diretoria de Turismo da CIC – Companhia de Desenvolvimento de Curitiba.

Conforme encontrado no *síte* da Secretaria de Estado do Turismo do Paraná (2004):

O Órgão Oficial Municipal de Turismo (OOMT) é uma unidade física e social responsável por implementar as políticas de turismo municipal (sic) que orientam as ações dos diferentes segmentos do setor. Seu funcionamento administrativo e jurídico é de decisão exclusiva do poder público municipal, podendo adotar a figura jurídica que melhor se adapte às especificidades municipais: fundação, autarquia, secretaria, departamento etc.

A CIC – Companhia de Desenvolvimento de Curitiba é uma sociedade de economia mista, com personalidade jurídica de direito privado, declarada de utilidade pública. É, portanto, um órgão de administração indireta da Prefeitura Municipal de Curitiba. Sua missão é promover o desenvolvimento das atividades econômicas, tecnológicas e turísticas de Curitiba, de forma integrada à Região Metropolitana, priorizando a harmonização da atividade produtiva com a preservação do meio ambiente, para geração de trabalho e renda, e redução das desigualdades sociais.

A Diretoria de Turismo da CIC atua na formulação, direção, supervisão e execução de programas e projetos voltados ao desenvolvimento do turismo no Município de Curitiba, e é dividida entre as seguintes coordenadorias:

- a) Coordenadoria de Promoção Turística: responsável pelas ações promocionais de Curitiba (material de divulgação, relação com a mídia em geral, participação em feiras e eventos, entre outros);
- b) Coordenadoria de Planejamento Turístico: responsável pelo desenvolvimento e implantação de programas e projetos de Turismo, captação de recursos para execução dos projetos, relacionamento com o *trade* turístico local, entre outros;
- c) Coordenadoria de Atendimento ao Turista: responsável pelas ações de atendimento via telefone (Disque Turismo), Postos de Informações Turísticas, elaboração de calendário de eventos, programação cultural, entre outros.

Deve-se ter em mente, no entanto, que Curitiba está inserida, naturalmente, nas Políticas Públicas de Turismo do Estado e do País. Por ser capital do Paraná, a cidade sedia outro órgão gestor do Turismo, a Secretaria de Estado do Turismo (SETU). Assim, a SETU influencia as ações do Turismo em Curitiba, na medida em que possui dois Postos de Informações Turísticas e um Disque Turismo próprio (que difundem informações sobre todo o Estado, inclusive Curitiba), além de possuir uma

Política Estadual, que pode ou não ser seguida pelo órgão municipal. Por sua vez, a SETU acaba seguindo as Políticas Públicas do Turismo provenientes do Ministério do Turismo, que hoje priorizam as capitais e respectivas regiões metropolitanas.

Com isso, pretende-se situar Curitiba em um contexto de inter-relação organizacional no que diz respeito aos órgãos oficiais de Turismo nos três âmbitos, ou seja, os órgãos estadual e federal influenciam, ainda que indiretamente, o planejamento turístico municipal de Curitiba.

Dessa forma, serão abordados, na seqüência, os principais elementos que compõem o SIT de Curitiba.

## 2.3 PRINCIPAIS COMPONENTES DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DE CURITIBA

Após o exposto no item anterior, tem-se que o SIT de Curitiba, dentro de sua abrangência e complexidade, apresenta como principais elementos:

- a) estudo da demanda turística de Curitiba: elaborado pela SETU/Paraná Turismo, que apresenta dados de base histórica confiável sobre o fluxo de turistas que visitam Curitiba todo ano;
- b) boletins de ocupação hoteleira: os hotéis de Curitiba são orientados para enviar cópias de seus boletins de ocupação à SETU/Paraná Turismo. Tais dados são utilizados para elaboração dos Indicadores do Turismo relativos à Curitiba;
- c) boletins de fluxo de passageiros: elaborados pela URBS (relativo ao movimento da rodoferroviária) e pela INFRAERO (relativo ao movimento do Aeroporto Internacional Afonso Pena), servem para embasar a elaboração dos Indicadores do Turismo relativos à Curitiba, por parte da SETU/Paraná Turismo;
- d) listagem de equipamentos e serviços turísticos (públicos e privados): a CIC e a SETU possuem tais listagens (apesar de existir discrepâncias entre elas) e as disponibilizam em seus respectivos *sites*;
- e) listagem de organizações do setor turístico de Curitiba: a CIC e a SETU possuem tais listagens (apesar de também existir discrepâncias entre elas) e as disponibilizam em seus respectivos *sites*;

- f) estudos sócio-econômicos referentes ao município de Curitiba: elaborados pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IPARDES – Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social, entre outras instituições, sempre quando disponibilizados, são uma importante ferramenta para o trabalho do planejador e gestor do Turismo;
- g) Postos de Informações Turísticas (PITs): tanto a CIC quanto a SETU possuem PITs em Curitiba;
- h) Disque Turismo: a CIC e a SETU possuem seus próprios sistemas de teleatendimento independentes;
- i) Calendário Anual de Eventos de Curitiba: elaborado pela CIC, é utilizado como base para a elaboração do Calendário Anual de Eventos do Paraná, no que diz respeito aos eventos de Curitiba; o Calendário de Eventos do Estado é feito pela SETU;
- j) Caderno de Serviços de Curitiba: elaborado pela CIC, consiste em um inventário resumido da oferta turística de Curitiba;
- k) Programação Semanal de Lazer e Cultura de Curitiba: elaborada pela CIC;
- l) material promocional impresso: a CIC e a SETU/Paraná Turismo elaboram seus materiais promocionais independentemente;
- m) sinalização turística: de responsabilidade da prefeitura de Curitiba, segue padrão próprio;
- n) *sites*: a CIC e a SETU mantêm *sites* independentes e cada qual com características distintas.

De acordo com o exposto neste capítulo, pode-se agora apresentar os resultados obtidos nas pesquisas realizadas, de maneira a possibilitar posteriormente, um diagnóstico da situação atual do SIT de Curitiba.

### 3 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS

A partir da necessidade de se definir o que é um Sistema de Informações Turísticas e quais seus componentes, para então se perceber como este Sistema está inserido na realidade de Curitiba, foram realizadas pesquisas do tipo primária e secundária. Através das pesquisas bibliográficas, percebeu-se que a questão das informações turísticas necessita de definições ainda incipientes na literatura existente.

Embasado em conceitos básicos, iniciou-se a pesquisa de forma a aprofundá-los, através da busca de outras bibliografias e de entrevistas com profissionais gestores do SIT de Curitiba.

Foi feita uma pesquisa bibliográfica buscando encontrar um modelo teórico ideal de Sistema de Informações Turísticas, uma pesquisa de observação (no ambiente de trabalho dos autores), uma pesquisa documental e uma pesquisa qualitativa, com entrevistas diretas e perguntas abertas, semi-estruturadas, aplicadas junto aos gestores dos componentes do Sistema de Informações Turísticas de Curitiba. Ao início de cada entrevista, foi entregue ao entrevistado uma ficha síntese (apêndice 1) contendo o objetivo da pesquisa, alguns conceitos que estavam sendo seguidos, relativos a Sistema de Informações Turísticas, e uma lista com alguns componentes do SIT de Curitiba, para apreciação. Foram elaborados roteiros para ordenar logicamente as entrevistas (apêndice 2); no entanto, tais roteiros foram elaborados de forma a serem flexíveis, dando um caráter de conversa informal à pesquisa (DENCKER, 2000, p. 104), visando, assim, alcançar de forma mais ampla os objetivos previstos.

A primeira pergunta era comum a todos os entrevistados, e visava confirmar ou não se os elementos do SIT de Curitiba seriam realmente apenas aqueles apresentados na ficha síntese. Assim, o restante da entrevista poderia ser direcionado de acordo com o ponto de vista do entrevistado. Todas as entrevistas foram realizadas pessoalmente entre os dias 20 e 27 de setembro de 2004.

Foram entrevistados, portanto, profissionais que atuam junto aos elementos do Sistema de Informações Turísticas de Curitiba, ou seja, que trabalham no planejamento das informações turísticas oficiais de Curitiba, nos órgãos públicos com influência na gestão do turismo na capital paranaense: a Secretaria de Estado

do Turismo – SETU/Paraná Turismo, em um âmbito maior e menos direto, e a Diretoria de Turismo da Companhia de Desenvolvimento de Curitiba – DTU da CIC, em um âmbito mais específico e direto, por serem estes os responsáveis pela gestão do SIT.

As perguntas de cada entrevista foram direcionadas para a área de atuação de cada profissional, ou seja, para cada entrevistado foi elaborado um roteiro diferenciado de entrevista.

Dessa maneira, este capítulo se divide da seguinte forma: em primeiro lugar serão expostos alguns resultados da pesquisa secundária (bibliográfica e documental), apontando os principais aspectos identificados sobre os componentes do SIT. Tal explicação embasará o restante deste trabalho.

Na seqüência, serão apresentadas as definições teóricas de alguns componentes do SIT de Curitiba, os quais foram analisados nas entrevistas direcionadas.

Por fim, serão apresentados os resultados das entrevistas realizadas, visando situar a posição atual do SIT de Curitiba.

### 3.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS DAS PESQUISAS SECUNDÁRIAS

Primeiramente, é importante ressaltar que as pesquisas bibliográfica e documental serviram para embasar este projeto como um todo, abrangendo diferentes trechos de cada um dos capítulos que o formam. Desta forma, este item versará sobre um importante aspecto do SIT, levantado através das pesquisas em questão: sua divisão em dois componentes básicos, um de ordem gerencial e outro destinado ao usuário final da informação, o turista.

Como já foi abordado em capítulos anteriores, esta divisão é resultado da necessidade de se agregar fragmentos teóricos presentes na bibliografia existente sobre o tema. Portanto, para melhor compreensão dos componentes analisados nas entrevistas, os quais serão expostos nos itens seguintes, eles serão assim nomeados: Componentes Intermediários do SIT (aqueles componentes que servem como base para o trabalho dos planejadores e gestores da atividade); Componentes Finais do SIT (aqueles componentes destinados ao usuário final das informações).

A seguir, será apresentado o embasamento teórico de cada Componente Final do SIT de Curitiba, levantado através das entrevistas e de pesquisas secundárias.

### 3.2 DEFINIÇÕES DOS COMPONENTES FINAIS DO SIT

É importante salientar que a análise em questão foi feita apenas em relação aos Componentes Finais do SIT por se tratarem de elementos de fácil identificação e delimitação, ao passo que os Componentes Intermediários são, por natureza, diversos, muito abrangentes e, portanto, de difícil delimitação.

Como visto no capítulo anterior, Postos de Informações Turísticas são providos por órgãos oficiais de turismo ou por associações e particulares, com o objetivo de favorecer o aumento do tempo de permanência e a maior divulgação turística do local, através da difusão de orientação e informação adequadas aos turistas que os procuram. Diferencia-se de Centro de Informações Turísticas (CIT) ao passo em que este último presta um serviço mais abrangente, podendo inclusive coordenar e executar a política do SIT de uma localidade; possui informações turísticas de caráter promocional e técnico, e pode dispor inclusive de uma biblioteca (PARANÁ, 2004).

Segundo DE LUCCA, BRAGHIROLI e RODRIGUES (2004, p. 12-13), os CITs possuem funções como: fornecer informações turísticas, prestar serviços de agências de viagens (reservas de serviços em estabelecimentos turísticos), prover dicas de atrativos turísticos, entre outros; além de disponibilizar banheiros e serviços de alimentação (restaurantes, lanchonetes).

Já o chamado “Disque Turismo” consiste em um serviço de teleatendimento ou teleinformação, oferecido por um Centro de Informações Turísticas, podendo ser chamado também de “Central de Informação Turística” (BENI, 2000, p. 334). O Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, elaborou um projeto chamado “Disque Turismo”, o qual consistia em um Sistema de Informações Turísticas baseado em um banco de dados nacional. A intenção era a de existir uma central telefônica no próprio Instituto (à época, ainda Empresa Brasileira de Turismo) e nos órgãos oficiais de Turismo que aderissem ao Projeto. Os órgãos interessados deveriam estar equipados com um computador e um terminal ligado ao banco de dados nacional,

uma linha telefônica exclusiva para o “Disque”, uma impressora e atendentes políglotas. O número do Disque Turismo seria o 1516 em todos os estados, e se chama a atenção para o texto do projeto (EMBRATUR, 1988, p. 6), onde se lê: “Atendentes de Informação Turística, com domínio do inglês, espanhol, francês, alemão, italiano e português, fornecerão informações no idioma perguntado...”. O horário de funcionamento proposto pelo projeto era das 9 às 18 horas, de segunda à sexta-feira; e das 9 às 13 horas aos sábados. O Disque Turismo funcionaria da seguinte forma: o atendente receberia a ligação, buscaria a informação sobre qualquer destino do País em um banco de dados nacional informatizado e responderia na língua falada pelo solicitante.

Em relação aos Calendários de Eventos, tem-se que são documentos que servem para listar os acontecimentos programados de determinados locais, visando, assim, informar tanto ao visitante interessado na participação dos eventos, quanto à própria comunidade local.

Outro elemento é o Inventário da Oferta Turística, um documento que consiste no levantamento de todas as informações existentes sobre a oferta turística de um determinado local, e, segundo a EMBRATUR (1984, p. 2), serve para:

- a) oferecer um estudo sistemático da oferta turística;
- b) quantificar e qualificar os atrativos inventariados, permitindo assim, sua avaliação;
- c) estudar problemas diversos, próprios de cada um dos atrativos inventariados;
- d) facilitar a adoção de medidas precisas de proteção e ordenação dos recursos turísticos através de sua planificação regional;
- e) estabelecer uma hierarquia ou uma prioridade para utilização dos atrativos existentes e orientar a política de desenvolvimento turístico nos diversos níveis.

Vale ressaltar, porém, que o Inventário da Oferta Turística só pode ser considerado Componente Final de um SIT quando disponibilizado para pesquisa, seja através de um *site* ou de uma biblioteca de acesso público, por exemplo.

Dando seqüência, verificou-se que uma Programação Cultural é o levantamento de eventos ligados à arte e cultura de um determinado local, com informações como nome do evento (acontecimento, *show*, concerto, peça, filme),

horário e local, preço do ingresso, periodicidade, classificação etária, entre outros, com fins de divulgação.

Outro componente levado em consideração é o material promocional impresso: todo aquele material confeccionado por um agente divulgador da atividade turística, referente a um local de visitação específico, um destino turístico, ou um empreendimento particular. Podem ser *flyers* (panfletos), *folders* (material que muda sua forma física através de dobradura, facilitando seu transporte por parte do usuário), guias turísticos (material mais completo, com maior número de páginas, informações mais detalhadas), *posters* (material gráfico de grande proporção para ser pendurado em painéis, paredes, portas), entre outros.

A sinalização de orientação turística é outro componente importante de um SIT. Segundo a EMBRATUR (2001, p. 20), a sinalização de orientação turística é “a comunicação efetuada por meio de um conjunto de placas de sinalização, implantadas sucessivamente ao longo de um trajeto estabelecido, com mensagens escritas ordenadas, pictogramas<sup>3</sup> e setas direcionais”. Serve para informar os usuários sobre presença de atrativos turísticos, ou outros referenciais, percursos de acesso, distância a ser percorrida, entre outros (EMBRATUR, 2001, p. 20). O documento que rege a sinalização turística no Brasil é o Guia Brasileiro de Sinalização Turística elaborado pela EMBRATUR em 2001. Este guia objetiva uma padronização da sinalização turística brasileira de acordo com modelos universais de formas, pictogramas, cores, grafias e dimensões.

Já CARNEIRO, citado por BRITTO (2004), define sinalização turística:

Sinalização Turística compreende todo sinal gráfico - lingüístico, pictórico ou misto - que promova a correta orientação do usuário/turista dentro de uma destinação ou equipamento turísticos. Pode ser organizado para a sinalização interna ou externa, formando um grupo e constituindo-se em um sistema completo ou repertório de sinalização turística. (Carneiro, 2001)

BRITTO (2004), portanto, afirma que “o visitante deverá contar com uma sinalização tal, que lhe forneça todas as informações necessárias para garantir sua comodidade, segurança e satisfação por um lado, e a correta postura e adequado comportamento frente à necessidade de conservação do ambiente explorado”.

---

<sup>3</sup> Pictogramas são, segundo BRITTO, 2004, signos de comunicação visual, sem valor fonético, com função sinalética e auto-explicativos.

Outra ferramenta poderosa na disseminação de informações turísticas é a internet, através de *sites* de cunho comercial, informativo, institucional ou misto (comercial e informativo, informativo e institucional, entre outros possíveis cruzamentos). A internet, segundo WILLIAMS et al. citado por NIELSEN (2002, p. 39) pode ser definida como:

...uma rede de computador composta por milhões de *hosts* de organizações e países ao redor do mundo transportando dados pelos computadores...[dando suporte] à Worldwide web (*www*), Correio Eletrônico (*e-mail*) (...) semelhante a uma biblioteca global com milhões de livros, registros, filmes [e assim por diante], aberta o dia todo, todos os dias do ano.

Neste contexto, os *sites* de informações turísticas são ferramentas de alcance global, que visam prover informações sobre um destino, tais como atrativos turísticos, onde se hospedar, onde se alimentar, localização de atrativos e de postos de informações, horários de transporte público, telefones úteis, entre outras informações. Há também os *sites* institucionais, como os de prefeituras municipais, governos estaduais, entidades de classe, os quais visam prover informações mais amplas sobre a cidade, o estado ou a instituição. Podem possuir informações como missão e visão da organização, estrutura organizacional (organograma), informações de ordem burocrática (como se inscrever na entidade, como consultar tributos a pagar, entre outros).

De acordo com o apresentado neste item, são feitas agora considerações acerca do que foi levantado através das entrevistas, em relação aos Componentes aqui descritos.

### 3.3 RESULTADOS DA PESQUISA PRIMÁRIA: OS COMPONENTES FINAIS DO SIT NA REALIDADE CURITIBANA

Este item irá mostrar, de forma sucinta, a interpretação dos resultados das entrevistas, as quais visaram basicamente obter informações mais aprofundadas acerca dos Componentes Finais do SIT de Curitiba. No entanto, é importante lembrar que foram tomados para análise apenas aqueles Componentes cuja responsabilidade de planejamento ou gestão esteja ligada diretamente aos órgãos oficiais de Turismo com atuação na cidade de Curitiba: a CIC e a SETU/Paraná Turismo.

Dentre os entrevistados, três sugeriram acrescentar componentes àqueles do SIT de Curitiba apresentados na ficha síntese (ver apêndice 1) e explicados no subitem anterior. As sugestões foram as seguintes: os guias de turismo da cidade também fariam parte deste SIT; listagens com informações relativas a organizações ligadas ao turismo, como entidades de classe, instituições de ensino superior, sindicatos, entre outros, deveria fazer parte do SIT; assim como o Calendário Anual de Eventos da SETU/Paraná Turismo.

Com relação à primeira sugestão, os autores deste trabalho entendem que os guias fazem sim, parte do SIT de Curitiba. Sua atividade está ligada ao “bem-informar” definido por YASOSHIMA e OLIVEIRA (in GIMENES, 2002, p. 27), funcionando como difusores de informações turísticas em atrativos, meios de transporte, ou seja, durante a visitação propriamente dita. Entretanto, neste estudo, como já foi citado anteriormente, serão analisados apenas os Componentes Finais do SIT de responsabilidade dos órgãos gestores do Turismo em Curitiba. Os guias, portanto, por fazerem parte da oferta de serviços privados no contexto mercadológico da atividade, serão desconsiderados nesta oportunidade.

Em relação à segunda sugestão, entende-se que tais listagens seriam um tipo de informação “institucional”, ou seja, não seria direcionado ao turista. Dessa maneira, seriam Componentes Intermediários do Sistema de Informação Turística.

A terceira sugestão foi, a princípio, acatada; no entanto, após serem realizadas todas as entrevistas e feitas as análises dos Componentes Finais do SIT de Curitiba, verificou-se que as informações sobre eventos em Curitiba são adicionadas ao Calendário de Eventos do Estado com base no levantamento da CIC, ou seja, são informações baseadas no Calendário Anual de Eventos de Curitiba. Assim, decidiu-se que seria redundante a inclusão do Calendário Anual de Eventos da SETU/Paraná Turismo neste estudo, apesar de que o documento em questão é, indubitavelmente, um dos Componentes Finais do SIT de Curitiba, assim como de qualquer outro município do Paraná que possua algum evento contemplado em suas páginas.

As outras perguntas, devido as suas especificidades, foram feitas de acordo com o desenrolar de cada entrevista, nas quais buscou-se levantar o maior número de informações possíveis acerca do tema. Dessa forma, o que se segue é uma interpretação das informações obtidas junto aos entrevistados, cada qual

discorrendo sobre sua área de atuação, aliado a embasamentos teóricos pertinentes. Portanto, a transcrição literal das respostas não seria viável, de acordo com as características das entrevistas e com os objetivos deste trabalho.

Em primeiro lugar, em entrevistas feitas com os coordenadores dos Postos de Informações Turísticas de Curitiba, levantou-se que, na SETU, a informação é trabalhada em parte como um sistema, em parte de forma isolada. Isso porque alguns tipos de levantamentos são feitos sem se considerar levantamentos já existentes; em outros casos, como no da Programação Cultural de Curitiba, a SETU/Paraná Turismo utiliza-se do levantamento realizado pela CIC, além de se complementar estas informações junto a outras fontes, para então fazer uso das informações e difundí-las através dos PITs e Disque Turismo.

Os Postos de Informações Turísticas da SETU/Paraná Turismo em Curitiba são dois: Sala Paraná, localizado no térreo do edifício onde funciona a SETU, no bairro Centro Cívico, e PIT do Museu Oscar Niemeyer. Há uma parceria no PIT do Aeroporto Internacional Afonso Pena, junto com a Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, Infraero, e CIC. No entanto, a parceria se resume atualmente apenas à disponibilização de material promocional. A Sala Paraná funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30 ao meio-dia e das 13h30 às 18 horas, permanecendo fechada no horário de almoço por falta de pessoal, já que conta com apenas dois atendentes - um funcionário efetivo da Paraná Turismo e uma estagiária universitária. Não se fala outro idioma fluentemente além do português, e o material de apoio dos atendentes consiste em: *folders*, revistas, guias turísticos, mapas, inventários, internet, apostilas, telefone, livros, pastas pré-montadas com material diverso de empreendimentos, atrativos, municípios, entre outros. A Sala Paraná não possui um computador; no entanto, quando há a necessidade de busca por informações na internet, por exemplo, utiliza-se o computador da biblioteca ou do Departamento de Estudos e Pesquisas, no 3º andar do prédio em questão. O material oferecido aos turistas consiste em: *folders*, *flyers*, guias turísticos, mapas, de acordo com a oferta existente na Sala. Verificou-se através de análise do ambiente, que alguns materiais de apoio (como *folders*, por exemplo) se encontram defasados, com informações antigas e desatualizadas. O agravante é que tais materiais ainda são utilizados como fonte de informação, além de serem distribuídos aos turistas.

O posto do Museu Oscar Niemeyer (MON) funciona de terça-feira a domingo, das 10 às 18 horas. Atualmente possui duas atendentes (estagiárias universitárias), e provê informações não apenas deste atrativo, mas também informações gerais da cidade de Curitiba. Apenas uma atendente fala outro idioma (o inglês), porém seu domínio não é fluente. O PIT do MON conta com o mesmo material de apoio da Sala Paraná (com ênfase ao material específico do MON), além de possuir um computador próprio. Este PIT não fecha para o almoço.

Verificou-se que os PITs da SETU/Paraná Turismo, apesar de não pertencerem ao município, acabam atendendo muitos pedidos de informação sobre Curitiba, especialmente o PIT do MON; e, segundo os entrevistados, não são raras as vezes em que os atendentes da SETU/Paraná Turismo recorrem ao teleatendimento da CIC (Disque Turismo). Os entrevistados apontaram como maiores dificuldades nos PITs, a falta de equipamento adequado (computador, impressora, internet, aparelho de fax próprio), além do *layout* inadequado e pouco conforto (no caso da Sala Paraná), com mesas mal distribuídas, além de poucas cadeiras para receber os turistas. O quadro com o número de atendimentos nos PITs da SETU/Paraná Turismo no ano de 2003 encontra-se em anexo (anexo 1).

Em entrevista na CIC, relativa também aos PITs, levantou-se que existem atualmente 6 PITs da Diretoria de Turismo de Curitiba na cidade, sendo eles: PIT Rua da Glória, PIT Rodoferroviária, PIT Rua 24 Horas, PIT Torre da Brasil Telecom, PIT do Aeroporto Internacional Afonso Pena (este em São José dos Pinhais, Região Metropolitana de Curitiba), PIT de Santa Felicidade – ACISF (em parceria com a Associação Comercial e Industrial de Santa Felicidade). Há ainda projetos de instalação de mais dois PITs em Curitiba: um na Estação Ferroviária, (em parceria com a operadora Serra Verde Express, que detém o direito de exploração do trem de passageiros na linha Paranaguá-Curitiba) e outro na Fundação Cultural, no Setor Histórico de Curitiba, localizado no bairro São Francisco. A inauguração destes novos PITs está ocorrendo concomitantemente à finalização deste trabalho, portanto, serão desconsiderados.

Os horários de atendimento dos PITs já estabelecidos são os seguintes:

- a) Rua da Glória: segunda a sexta-feira, das 8 horas ao meio-dia e das 14 às 18 horas;

- b) Rodoferroviária de Curitiba: segunda a sexta, das 8 às 18 horas; sábados das 8 às 14 horas;
- c) Rua 24 Horas: segunda a sexta, das 8 horas à meia-noite; sábados, domingos e feriados, das 8 às 22 horas;
- d) Torre Panorâmica Brasil Telecom: terça a domingo e feriados, das 10 às 19 horas;
- e) Aeroporto Internacional Afonso Pena: diariamente das 7 às 23 horas;
- f) Santa Felicidade: segunda a sexta, das 9 às 18 horas; sábados das 14 às 20 horas; domingos das 11 às 17 horas.

Com relação a estes PITs da CIC, tem-se que: todos os PITs possuem material de apoio como catálogos, guias, *folders*, pastas com plásticos onde são armazenados materiais diversos sobre atrativos, empreendimentos, municípios, entre outros; é disponibilizado para os turistas material promocional de Curitiba e material de divulgação em geral (exceto no PIT do Aeroporto, que só disponibiliza material de divulgação elaborado pelos órgãos públicos de turismo); para a contratação dos atendentes dos PITs é requisitada, no mínimo, fluência em inglês. Entretanto, não são feitos testes para a comprovação do nível do idioma dos candidatos, o que acarreta o fato de muitos atendentes possuírem apenas conhecimento intermediário em inglês ou em espanhol, quando tanto.

Analisando-se individualmente cada PIT da CIC, de forma objetiva, tem-se que o PIT da Rua da Glória funciona em uma sala na sede da Diretoria de Turismo, é equipado com linha telefônica, computador com acesso a internet e impressora. O atendimento de visitantes pode ser feito por uma das cinco pessoas que trabalham ali, sendo que duas se revezam em períodos diferentes de trabalho. Neste PIT, uma das atendentes fala inglês e espanhol. O local conta ainda com um arquivo de informações gerais sobre Curitiba, além de fazer levantamento de informações que suprem as necessidades dos outros PITs.

O PIT da Rodoferroviária consiste em um guichê localizado no bloco interestadual. Conta com os materiais de apoio citados acima, uma linha telefônica que faz ligações externas e 5 atendentes que se revezam em escala irregular<sup>4</sup>. Este

---

<sup>4</sup> Por "escala irregular" entende-se uma escala de trabalho sem planejamento prévio; ou ocorrência crônica de imprevistos, como o não comparecimento de atendentes, acarretando na convocação de outro atendente em caráter de emergência.

PIT possui uma característica própria, que é a utilização apenas de atendentes do sexo masculino, devido ao ambiente da Rodoferroviária não ser considerado propício, por questões de segurança, para uma atendente do sexo feminino (segundo os entrevistados, já houve problemas nesse sentido no passado, por isso existe hoje esta prerrogativa). Neste PIT, outra característica é o tipo de informação requisitada: são, na maioria, informações operacionais sobre a própria Rodoferroviária (localização de lojas, guichês de empresas de transporte, plataformas de embarque, banheiros, entre outros). O atendimento é realizado somente em português e espanhol.

O PIT da Rua 24 Horas é o mais requisitado pelos turistas (anexo 2). Possui oito atendentes que se revezam através de escala irregular, dentre os quais existem estagiários, funcionários de outras áreas da prefeitura deslocados para a função (sem que haja o mínimo de qualificação ou treinamento) e plantonistas (funcionários que trabalham apenas em finais de semana). O PIT possui um computador com acesso à internet, uma linha telefônica, material de apoio diverso e material para disponibilização para os turistas.

O PIT da Torre Panorâmica consiste em um balcão na entrada da Torre, no térreo; possui computador com acesso à internet, impressora, uma linha telefônica que faz chamadas externas, e funciona com cinco atendentes que se revezam em escalas. O atendimento é realizado também em inglês, além do português.

O PIT Aeroporto consiste em um balcão situado em frente ao portão de desembarque, com uma linha telefônica (que apenas recebe ligações), um computador cuja única função é informar os horários de chegada e saída dos vôos (ou seja, o computador não possui nenhum outro *software* instalado, tampouco acesso à internet). Funciona com quatro atendentes que se revezam em escalas irregulares (cedidos pela CIC e pela Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais). Segundo o entrevistado, o atendimento neste PIT é efetuado também em inglês, mas não são todos os atendentes que falam tal idioma fluentemente. Este PIT recebe material promocional também da SETU/Paraná Turismo, utiliza estrutura cedida pela INFRAERO e conta com a parceria da Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais na disponibilização de atendentes.

O PIT de Santa Felicidade – ACISF, localizado na Avenida Manoel Ribas, em prédio da Associação em questão, possui dois atendentes: uma funcionária da

ACISF que trabalha durante a semana, e um estagiário que trabalha no fim-de-semana, cedido pela CIC. É o mais novo PIT de Curitiba<sup>5</sup>, portanto, ainda em fase de adaptação. A intenção é que neste PIT sejam falados fluentemente o inglês e o italiano.

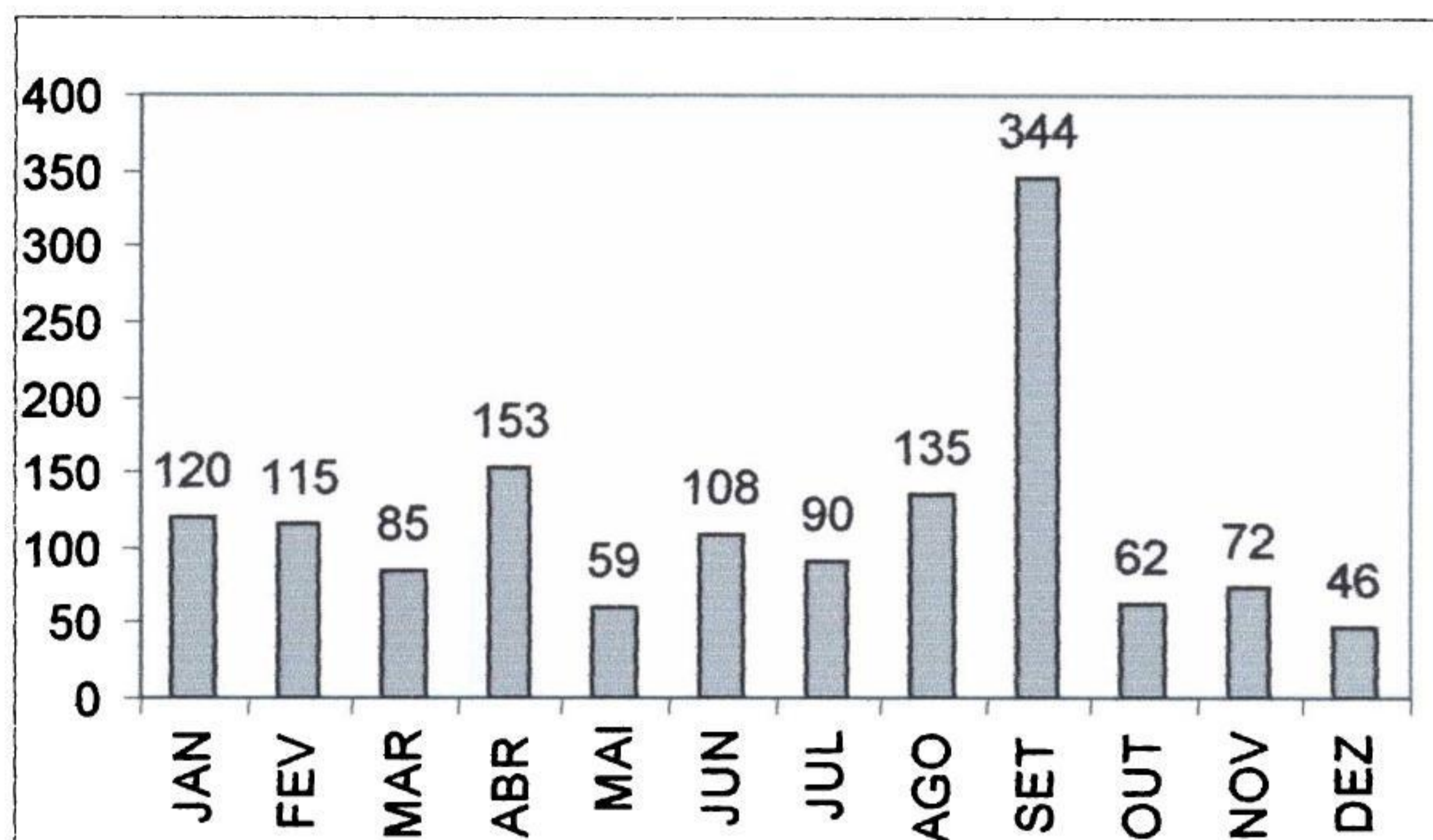
Analisando-se as informações expostas sobre os PITs de Curitiba, percebeu-se que a Sala Paraná e o PIT Rua da Glória acabam se assemelhando mais a Centros de Informações Turísticas, já que além de atender aos turistas, funcionam como centros de pesquisa e documentação, possuem uma Central de Informação Turística, ou seja, um serviço de teleatendimento, e se localizam no mesmo espaço físico que os departamentos/setores gestores da atividade.

Em relação ao Disque Turismo da SETU/Paraná Turismo, o serviço funciona na Sala Paraná, nos mesmos horários e com a mesma estrutura do atendimento pessoal. A única diferença é que há uma linha telefônica específica para o Disque Turismo. Portanto, este serviço não funciona no horário de almoço por falta de pessoal, não é feito atendimento em outros idiomas e a internet não é utilizada simultaneamente ao atendimento. O serviço segue alguns preceitos do Projeto Disque Turismo da EMBRATUR (1988); no entanto foram feitas algumas adaptações à realidade da estrutura existente na Sala Paraná (especialmente pela falta de equipamentos de apoio). O Disque Turismo da SETU/Paraná Turismo atende pelo número (0xx41) 254-1516. O gráfico 1 apresenta o número de atendimentos deste Disque Turismo no ano de 2003, dividido por mês.

---

<sup>5</sup> Desconsiderando os PITs da CIC/Serra Verde Express e Fundação Cultural.

GRÁFICO 1 – NÚMERO DE ATENDIMENTOS DO DISQUE TURISMO DA SETU/PARANÁ TURISMO POR MÊS - 2003

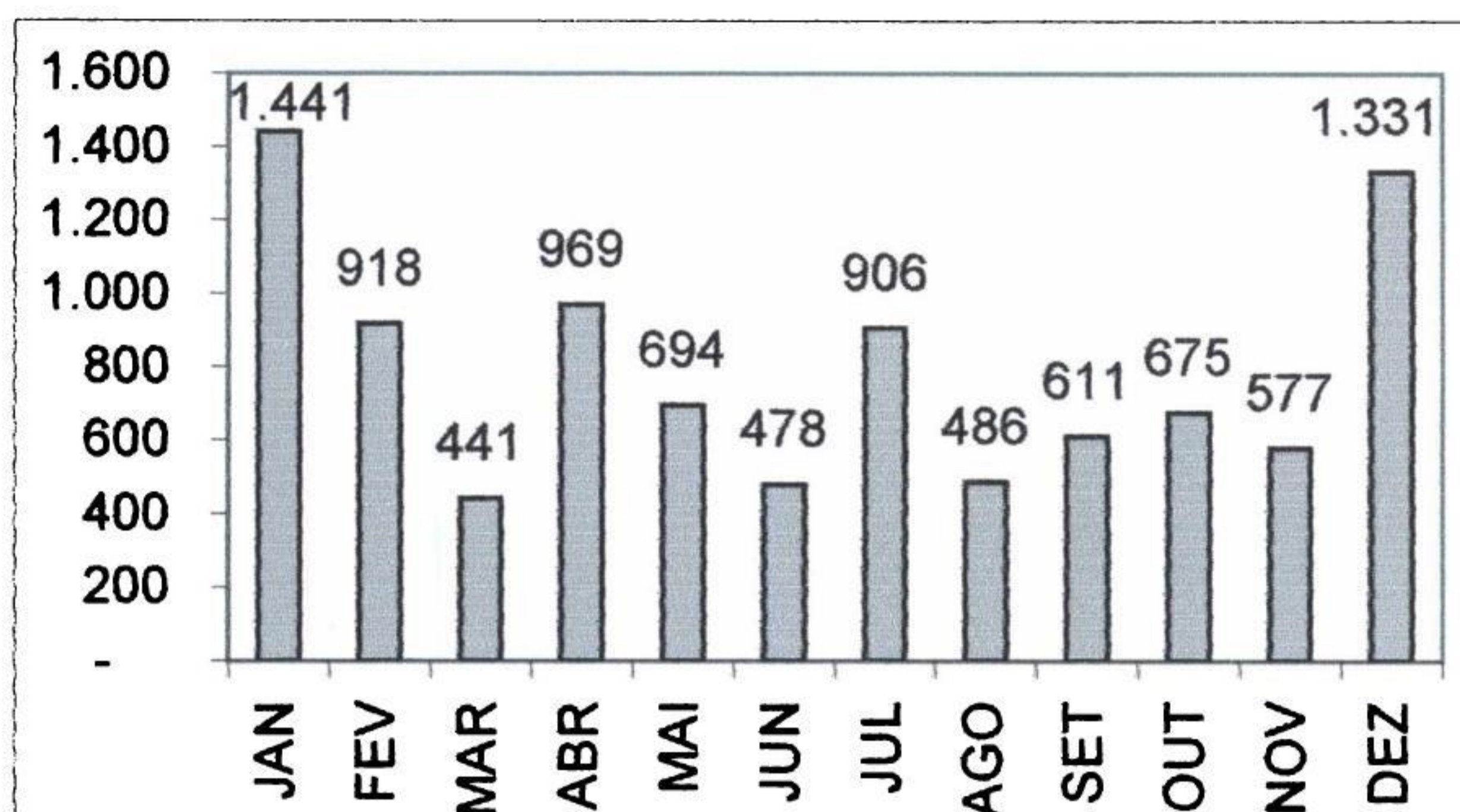


FONTE: SETU/Paraná Turismo

NOTA: Foram feitos 1.389 atendimentos no total em 2003

O Disque Turismo da Diretoria de Turismo da CIC atende pelo número (0xx41) 352-8000 e funciona de segunda a sexta-feira das 8 horas à meia-noite e sábado, domingo e feriado das 8 às 22 horas. A central telefônica está situada no CIT da Rua da Glória e o atendimento é realizado ali de segunda a sexta-feira, das 8 horas ao meio-dia e das 14 às 18 horas. No restante do período de funcionamento, o atendimento é realizado pelo PIT da Rua 24 Horas através do mecanismo "Siga-me" oferecido pela operadora de telefonia local. Vale lembrar que a linha telefônica do Disque Turismo apenas recebe chamadas, a ligação não é gratuita para quem a efetua, não são atendidas ligações a cobrar e quem paga a conta da linha é a Prefeitura de Curitiba (e não a CIC). É difícil afirmar em quantos idiomas o atendimento é feito devido à variedade de pessoas que podem atender as ligações, mas segundo o Coordenador de Atendimento ao Turista, o atendimento em espanhol é disponibilizado na maior parte do período de funcionamento. O material de apoio é o mesmo do CIT da Rua da Glória e do PIT da Rua 24 Horas. O gráfico 2 mostra o número de atendimentos do Disque Turismo da CIC no ano de 2003.

GRÁFICO 2 – NÚMERO DE ATENDIMENTOS DO DISQUE TURISMO DA CIC POR MÊS - 2003



FONTE: Diretoria de Turismo – CIC

NOTA: Foram feitos 9.527 atendimentos no total em 2003.

No que diz respeito ao Calendário Anual de Eventos do Município de Curitiba, este documento é efetuado pela Diretoria de Turismo através da Coordenadoria de Atendimento ao Turista. O Calendário é atualizado mensalmente em um computador e, em seguida, são feitos relatórios impressos para a atualização de todos os Calendários impressos existentes nos PITs e Disque Turismo. As informações são enviadas também por *e-mail* para a Secretaria Municipal de Comunicação Social (SMCS) para que seja viabilizada a atualização do *site* Viaje Curitiba. Devido à falta de pessoal, o Calendário de Eventos deste *site* não é atualizado com frequência, no mesmo ritmo em que as informações são enviadas pela Diretoria de Turismo.

Outro componente analisado, o Inventário da Oferta Turística de Curitiba é realizado pela Diretoria de Turismo através da Coordenadoria de Atendimento ao Turista. Este levantamento é atualizado anualmente; as informações obtidas são armazenadas em um banco de dados informatizado, impressas sob o título de Caderno de Serviços de Curitiba (para a disponibilização nos PITs e no Disque Turismo) e ainda são enviadas por *e-mail* para a SMCS. A SMCS atualiza, então, o *site* Viaje Curitiba; entretanto, este procedimento se assemelha ao de atualização do Calendário de Eventos, sofrendo dos mesmos problemas.

A Diretoria de Turismo da CIC, através da Coordenadoria de Atendimento ao Turista também elabora a Programação Semanal de Lazer e Cultura. Esta programação contém informações sobre: teatros, espetáculos, atrações infantis,

*shows* e festas, exposições, feiras e outros (considerando os eventos esportivos e cívicos, palestras, desfiles, circos, parques de diversão, e assim por diante), sendo elaborada de uma sexta-feira até a quinta-feira seguinte. Esta programação é disponibilizada nos PITs, no Disque Turismo e no *site* Viaje Curitiba, além de ser enviado para o *mailing* da Diretoria de Turismo formado por hotéis, agências de turismo, guias de turismo, veículos de comunicação (televisão, rádio, revista e jornais), entre outros.

Em relação ao material promocional, o de responsabilidade da SETU/ Paraná Turismo é elaborado pela Diretoria Técnica e pela Diretoria de Marketing, sendo esta última a responsável, entre outras coisas, pela programação visual do material. São elaborados: cartazes, *banners*, *posters*, *folders*, *flyers*, mapa, Revista Paraná, vídeo. No que se refere especificamente à Curitiba, existem *folders* e *posters*, os quais são distribuídos nos PITs da cidade, utilizados em feiras e outros eventos promocionais. São elaborados em três idiomas (português, inglês e espanhol), sendo que, em casos específicos, podem ser feitas versões em outras línguas. A verba para confecção deste tipo de material pode vir da própria Secretaria, do Ministério do Turismo ou da Secretaria de Estado da Comunicação Social.

Já em relação ao material promocional elaborado pela CIC, existe o Viaje Curitiba, que é um *folder* trilingüe - português, inglês e espanhol, com fotos e descrições dos principais pontos turísticos da cidade<sup>6</sup>; há o *flyer* da Torre Panorâmica Brasil Telecom, também trilingüe e elaborado pela CIC; o "Showcase", uma revista bilíngüe (português e inglês) com fotos da cidade<sup>7</sup> e os mapas turísticos, elaborados em parceria com a iniciativa privada (patrocinadores e Convention and Visitors Bureau). Todo o material é distribuído nos PITs da CIC e em eventos. Para elaboração deste material, a verba é da própria CIC, da Secretaria Municipal de Comunicação Social e dos parceiros privados.

No que diz respeito à sinalização turística foi levantado que, no caso de Curitiba, os órgãos oficiais de Turismo em questão não são responsáveis pelo seu planejamento ou implantação. Este componente final do SIT de Curitiba é de responsabilidade da URBS – Urbanização de Curitiba S.A., empresa da prefeitura

---

<sup>6</sup> Este material é baseado no roteiro da linha turismo e é elaborado pela CIC.

<sup>7</sup> Este material é elaborado por agências de publicidade que atendem a prefeitura, e distribuído exclusivamente em feiras e workshops.

municipal. O padrão de sinalização da URBS, no entanto, não segue o padrão do Guia da EMBRATUR, o que causa alguns problemas relativos ao planejamento e execução de projetos de sinalização turística. A CIC, entretanto, sentiu a necessidade de melhoria da sinalização turística de Curitiba e elaborou um projeto, em julho deste ano, que esbarrou na URBS e recebeu parecer técnico negativo da SETU, para envio ao Ministério do Turismo (a SETU elabora pareceres técnicos de projetos que visam conseguir verba do Ministério do Turismo). Tal fato ocorreu devido a essa diferença de padronização entre os órgãos municipal e federal (o projeto, elaborado de acordo com as normas da URBS, não receberia verba do Ministério; estando dentro das normas da EMBRATUR, não seria aceito para implantação pela URBS, mesmo com verba do Ministério).

Entretanto, apesar desta discordância de padronização da sinalização turística em Curitiba, os atrativos turísticos são apresentados em placas de fundo marrom (ou seja, padrão internacional). Entretanto, alguns serviços, ainda que importantes para a composição da oferta turística da cidade, como hospitais, por exemplo, também são apresentados com o mesmo fundo, podendo confundir turistas que não dominam o idioma local. De acordo com entrevista feita ao arquiteto da SETU/Paraná Turismo, uma placa de sinalização turística ideal seria aquela com película, e não pintada, pois a placa de película apresenta maior durabilidade e é de melhor visualização.

Já a questão do idioma, no entanto, não é tão relevante, ou seja, não é imprescindível a existência de sinalização bi ou trilingüe, por exemplo. Isto porque o ideal é que sejam utilizados pictogramas de padrão internacional, pois esta linguagem atingiria a todos de forma fácil e objetiva. A opinião do entrevistado é de que Curitiba, por ser uma capital de grande porte, deveria possuir uma sinalização – tanto a turística quanto a viária – mais ampla, atingindo também as áreas não-centrais da cidade. Na CIC, o entrevistado sobre o assunto afirmou algo semelhante, ou seja, que a sinalização turística de Curitiba é inadequada e deveria ser elaborada de forma a “amarrar” uma ordenação lógica na indicação de direção.

Já em relação aos *sites* destes organismos públicos, eles se diferenciam basicamente pelo tipo de informação disponibilizada. O da SETU é claramente dividido entre informações turísticas (parte destinada aos turistas que visitam o *site*) e informações institucionais (parte destinada a profissionais da área, com

informações sobre a própria Secretaria, a Política Estadual de Turismo, o Conselho Consultivo de Turismo, entre outras), além de possuir alguns componentes intermediários do SIT de Curitiba, como o Calendário Anual de Eventos do Estado, dados estatísticos sobre a demanda turística de Curitiba, lista de empreendimentos turísticos cadastrados no Ministério do Turismo (empreendimentos de todo o Estado, portanto, também de Curitiba) e lista de outras entidades ligadas ao turismo, por exemplo.

Já o *site* da DTU-CIC também possui componentes intermediários e finais do SIT de Curitiba, como lista de outras entidades ligadas ao turismo em Curitiba (Intermediário) e Programação Cultural de Curitiba (Final). Nenhum dos *sites* disponibiliza informações em outros idiomas. O *site* da SETU/Paraná Turismo é recente<sup>8</sup>, portanto ainda não há como se fazer um cálculo da média do número de visitas ao mês; no caso do Viaje Curitiba, este levantamento não é realizado. Em relação à atualização, a SETU/Paraná Turismo atualizará as informações todo dia primeiro de cada mês, obviamente de acordo com a demanda por atualização. O Viaje Curitiba é atualizado semanalmente (apenas a Programação Cultural, no entanto); mesmo assim esta atualização não ocorre de forma sistemática e pontual, havendo sempre um espaço de tempo comprometedor entre a entrega das informações aos responsáveis, e a efetiva atualização do *site*. Segundo informações obtidas na entrevista, este problema ocorre pelo número insuficiente de funcionários na Prefeitura para executar esta operação.

Ambos *sites* possuem uma forma de comunicação direta do visitante com os respectivos responsáveis pelas informações disponibilizadas. No caso do *site* da SETU, existe um "Fale Conosco", onde o visitante pode indicar sua dúvida e dados para retorno (a mensagem é enviada através de uma tela específica do próprio *site*). A mensagem passa por uma triagem e é encaminhada ao Departamento/Coordenadoria/Diretoria da SETU/Paraná Turismo responsável por aquele tipo de informação. A mensagem é respondida e, em seguida, arquivada na Secretaria.

No caso do Viaje Curitiba, há um endereço eletrônico no *site*, o qual o visitante pode enviar mensagens. O procedimento para resposta é semelhante ao da SETU, onde a mensagem é encaminhada ao setor competente e respondida.

---

<sup>8</sup> O *site* foi inaugurado no primeiro dia de setembro, portanto, à época da entrevista o *site* estava *online* havia pouco menos de um mês.

Um problema apontado em relação aos *sites* dos órgãos oficiais de turismo, em geral, é que normalmente são de domínio “.gov”, ou seja, governamental, público; dessa forma, não podem divulgar um empreendimento particular em detrimento de outro, por exemplo. Assim, teria-se como ideal que todos os municípios possuíssem um *site* de informações turísticas de domínio “.com”, ou seja, comercial. Com essa medida, o *site* funcionaria mais adequadamente ao seu propósito: informar o visitante sobre todos os aspectos do destino, inclusive em relação ao nível de qualidade de cada estabelecimento. Curitiba possui *sites* privados com informações turísticas; entretanto, como já foi explicado anteriormente, a análise deste trabalho está focada especificamente nos componentes de gestão pública do SIT de Curitiba.

Dessa forma, após serem apresentados os resultados das pesquisas realizadas, na seqüência, encontram-se as análises das informações obtidas, através da relação destes resultados com as hipóteses levantadas anteriormente.

### 3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS

Através da pesquisa bibliográfica e documental, percebeu-se que o “Sistema de Informações Turísticas” é tratado de forma incompleta, parcial ou com visões distintas. Chegou-se à conclusão que os fragmentos teóricos acerca do tema não correspondem a um panorama satisfatório, capaz de embasar um trabalho de planejamento e gestão de um SIT. A bibliografia existente trata de Centros de Informações Turísticas, Sinalização Turística, Inventário da Oferta Turística, Serviços de Informações Turísticas, entre alguns outros, de forma pontual e isolada, mais no sentido de descrever cada um destes componentes, do que organizá-los em um sistema e apresentá-los na forma de modelos. Assim, não se pode visualizar o SIT enquanto parte de um todo mais complexo, inserido no conjunto dos ambientes social, político, cultural, ecológico, econômico e político, por exemplo.

Outro ponto observado através das pesquisas realizadas mostra que, em Curitiba, a falta de atendentes que dominem outro idioma, em especial o inglês e espanhol, pelos quais, com base no fluxo de turistas internacionais de Curitiba, deveriam ser cobrados fluência, a falta de treinamento dos atendentes dos PITs e dos Disque Turismo, a falta generalizada de equipamentos de apoio nestes serviços

de informação turística (causando demora para sanar as dúvidas dos requisitantes), as escalas imprecisas dos atendentes dos PITs, a sinalização turística restrita à área central da cidade, a não disponibilização dos *sites* estudados em outros idiomas, são exemplos da sub-utilização dos Componentes do SIT de Curitiba pelos órgãos gestores da atividade. Em outras palavras, pode-se afirmar que o SIT de Curitiba não é trabalhado como algo abrangente e complexo, com suas variáveis endógenas e exógenas sendo levadas em consideração no planejamento turístico municipal de forma integrada.

Percebeu-se que os Componentes Intermediários do SIT de Curitiba são, muitas vezes, deixados de lado quando do planejamento dos Componentes Finais. É o caso dos dados estatísticos da demanda turística de Curitiba, elaborado pela SETU/Paraná Turismo. Mesmo existindo tais estudos sobre a demanda da Capital Paranaense, seus dados não são levados em consideração pelos próprios órgãos gestores analisados neste trabalho.

Exemplo desta desarticulação é o fato de estar previsto a colocação de atendentes que falem a língua italiana no PIT de Santa Felicidade, em detrimento ao espanhol, como foi averiguado em entrevista com o coordenador dos PITs da CIC. Segundo dados da SETU/Paraná Turismo, do total de turistas que visitaram Curitiba em 2003, apenas 4,2% foi de estrangeiros, sendo que destes, a Itália não figura nem entre os quatro países que mais emitiram turistas à cidade<sup>9</sup>, como pode ser observado na Tabela 1. Também se nota que um contingente importante dos turistas estrangeiros em Curitiba é proveniente de países do cone sul, como Argentina e Paraguai, ou seja, turistas que falam o idioma espanhol. Estes turistas, devido a sua relevância histórica na demanda estrangeira nacional, merecem ser atendidos com qualidade e fluidez idiomática, e não com improvisos através do uso do chamado “portunhol”.

---

<sup>9</sup> Segundo os dados do estudo de demanda em questão, o número de italianos que visitou Curitiba no ano de 2003 corresponde estatisticamente a apenas 0,03% do total de visitantes, ou seja, número ínfimo quando comparado aos países que mais emitiram turistas à Cidade naquele ano.

**TABELA 1 - RESIDÊNCIA PERMANENTE DOS TURISTAS ESTRANGEIROS EM VISITA À CURITIBA (1995 – 2003)**

PAÍSES	ANOS (%)						
	1995	1996	1997	2000	2001	2002	2003
Países							
Estados Unidos	0,2	0,1	0,4	0,8	0,6	0,6	1,1
Argentina	0,8	0,5	1,0	1,0	0,4	0,6	0,4
Paraguai	0,4	0,4	0,5	0,5	0,3	0,4	0,4
Alemanha	0,2	0,3	0,4	0,6	0,5	0,5	0,2
Outros Países	0,9	1,7	1,7	2,9	1,9	2,7	2,1
<b>TOTAL</b>	<b>2,5</b>	<b>3,0</b>	<b>4,0</b>	<b>5,8</b>	<b>3,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,2</b>

FONTE: SETU/Paraná Turismo

Através do histórico estatístico apresentado na referida tabela, percebe-se o crescimento do número de turistas estrangeiros em Curitiba nos últimos anos<sup>10</sup>, o que mostra que a questão dos idiomas falados nos PITs, Disque Turismo e impressos nos materiais de divulgação, deve ser vista com mais seriedade.

Outro ponto a ser levantado diz respeito à avaliação de alguns dos componentes do SIT de Curitiba, por parte dos turistas. Apesar de existir um histórico estatístico longo, elaborado pela SETU/Paraná Turismo, os resultados referentes à satisfação dos turistas não são utilizados como base pelos órgãos competentes a fim de implantar melhorias no SIT de Curitiba. Como pode ser visto na Tabela 2, os itens mais mal avaliados são os mesmos há quase uma década (itens ligados ao SIT de Curitiba), o que mostra que estas informações não são utilizadas no planejamento ou adequação dos Componentes Finais do SIT. Desta forma, é natural que o turista que visita Curitiba se sinta insatisfeito com as questões relacionadas às informações turísticas, o que pode acarretar uma má percepção e posterior construção de uma imagem negativa do destino turístico Curitiba.

<sup>10</sup> No ano de 2001 o número de turistas estrangeiros em Curitiba caiu 36,21% em relação ao ano anterior, devido à conjuntura sócio, política e econômica mundial existente naquele ano, especialmente com a crise econômica da Argentina (até então o principal emissor internacional de

TABELA 2 – SATISFAÇÃO DOS TURISTAS EM VISITA À CURITIBA COM RELAÇÃO À INFRA-ESTRUTURA

ITENS AVALIADOS	ANOS (% do índice bom)						
	1995	1996	1997	2000	2001	2002	2003
Atendimento Aeroporto	75,7	88,7	84,6	92,5	89,3	92,0	88,2
Comércio	87,4	87,9	88,5	86,2	85,8	84,0	88,2
<b>Informação Turística</b>	<b>72,5</b>	<b>71,0</b>	<b>73,5</b>	<b>69,4</b>	<b>70,2</b>	<b>71,3</b>	<b>73,6</b>
Restaurantes	90,0	91,2	91,7	91,4	90,4	89,2	92,4
Serviço de Agência	88,0	85,3	92,9	84,4	73,8	82,6	87,5
Serviço dos Hotéis	86,2	88,5	88,4	88,4	88,9	85,0	92,4
<b>Sinalização Turística</b>	<b>64,6</b>	<b>71,0</b>	<b>70,4</b>	<b>70,4</b>	<b>68,6</b>	<b>67,4</b>	<b>78,7</b>
Vida Noturna	71,5	75,3	74,4	76,1	79,2	77,1	83,7
Limpeza Pública	89,3	91,1	89,6	88,2	87,5	87,3	89,4
Segurança Pública	82,1	84,0	84,8	70,9	63,5	70,1	60,6
Serviço Telefônico	89,0	86,3	88,3	88,3	86,8	86,3	88,5
Serviço de Saúde	86,1	86,8	88,8	86,2	86,8	86,4	87,7
Serviço de Táxi	84,2	88,3	88,0	85,1	87,9	83,4	86,9
<b>Sinalização Urbana</b>	<b>74,6</b>	<b>77,8</b>	<b>77,4</b>	<b>81,1</b>	<b>68,6</b>	<b>73,5</b>	<b>75,5</b>
Transporte Coletivo	91,3	93,5	93,3	90,7	89,2	89,5	91,9
Atrativo Turístico	96,1	96,3	96,8	96,2	83,7	87,4	92,8

FONTE: SETU/Paraná Turismo

Como se pode notar, a Informação Turística foi considerada “boa” por apenas 73,6% dos entrevistados; a Sinalização Viária<sup>11</sup> por 75,5%; e a Sinalização Turística por 78,7%. Estes índices são, respectivamente, o segundo, terceiro e quarto piores dentre todos os itens avaliados.<sup>12</sup>

Outro ponto que mostra a fragilidade da relação entre os Componentes Intermediários e Finais do SIT de Curitiba é a pesquisa de satisfação dos turistas que é feita nos PITs da CIC. Sua aplicação não é efetivamente supervisionada, seus resultados não são utilizados de forma a otimizar o trabalho dos PITs, e, como agravante, nos últimos meses estas pesquisas não estão mais sendo tabuladas.

Também se conclui que os órgãos gestores não se comunicam entre si, ou se comunicam inadequadamente, tampouco há uma integração constante entre estes órgãos com a iniciativa privada. Não há fiscalização efetiva de cadastro de empreendimentos turísticos por parte do órgão competente, não são informadas

---

turistas para Curitiba) e com os atentados terroristas de 11 de setembro nos EUA.

<sup>11</sup> Apesar da sinalização urbana ser fundamental para a atividade turística em um destino, ela não foi analisada de forma aprofundada neste trabalho por entender-se que é algo planejado com vistas especificamente ao dia-a-dia da população local.

<sup>12</sup> O item pior avaliado nos últimos anos pelos turistas entrevistados é Segurança Pública.

mudanças de dados cadastrais por parte dos empreendedores, o que leva a uma dificuldade de integração das informações dos Componentes Intermediários do SIT, além da defasagem das informações existentes nos órgãos gestores do turismo.

Por fim, não foi encontrado um ideal teórico de SIT, ou mesmo um modelo, que abrangesse todos os componentes identificados neste trabalho (tanto os intermediários quanto os finais). Percebeu-se que apenas alguns componentes do SIT, isoladamente, possuem definições teóricas claras.

Feitas as devidas apresentações teóricas e as análises acerca do SIT de Curitiba, o próximo capítulo tratará sobre o produto final deste trabalho: a teoria do Sistema de Informações Turísticas, sua apresentação em modelo e suas aplicações na realidade de Curitiba.

#### **4 SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS: UMA NOVA TEORIA E SUA APLICABILIDADE NA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO EM CURITIBA - PR**

Com base em todos os fragmentos teóricos ora explicitados, sentiu-se necessidade de agrupá-los em uma unidade logicamente ordenada, com o intuito de facilitar o trabalho de planejamento de todos os aspectos relacionados às Informações Turísticas. Tal unidade teórica não pretende ser definitiva, mas apenas um primeiro passo no desenvolvimento de estudos científicos sobre este tema tão importante para o Turismo.

Este capítulo, portanto, apresenta em um primeiro momento, uma visão teórica inovadora de Sistema de Informação Turística, buscando abranger o máximo das suas variáveis e elementos formadores. Em seguida, faz a apresentação gráfica deste Sistema, através de um modelo simplificado que mostre o funcionamento e a inter-relação sistêmica das Informações Turísticas no ambiente que o cerca.

Finalmente, apresentam-se propostas de aplicabilidade desta teoria, direcionadas à realidade de Curitiba.

##### **4.1 TEORIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS**

O SIT é um sistema complexo, não-isolado, aberto, dinâmico e flexível; não é auto-suficiente e, portanto, está em constante processo de intercâmbio com os ambientes circundantes.

É formado pela entrada de dados (*input*); pelos sub-sistemas (ou Componentes) Intermediário e Final; órgão gestor das informações<sup>13</sup>; saída de informações (*output*); realimentação; além de possuir ambientes circundantes, como o social, político, legal, cultural, ecológico, econômico e tecnológico.

Para melhor compreensão dos elementos formadores do SIT, expõem-se definições mais específicas sobre cada um:

---

<sup>13</sup> É importante lembrar que no Brasil, os órgãos gestores do Turismo são públicos, ou de personalidade jurídica mista, porém sempre de interesse público. No entanto, outros países podem apresentar uma estrutura gerencial diferente. Nos EUA, por exemplo, os Conventions & Visitors Bureaux são as entidades responsáveis pelas políticas públicas do Turismo. Nestes casos, tais entidades funcionam como gestoras do SIT, de acordo com o princípio da flexibilidade deste Sistema.

- a) as entradas de dados fazem parte diretamente dos ambientes circundantes ao SIT e dos Componentes Intermediários, sempre em processo de troca com estes;
- b) os Componentes Intermediários formam um Sub-sistema do SIT. São compostos pelos seguintes elementos: documentos e estudos estatísticos sobre a atividade turística do destino (estudos de demanda turística, estudos de impactos econômicos, sociais e meio ambientais do turismo); listagem de organismos ligados ao turismo (direta ou indiretamente); legislação pertinente à área; informações institucionais (organogramas de órgãos gestores do Turismo, métodos e procedimentos para cadastro de empreendimentos junto aos órgãos reguladores, fluxograma de projetos turísticos que necessitam de aprovação de órgãos reguladores); material áudio-visual (vídeos institucionais ou promocionais, fitas sonoras, mídia digital); trabalhos acadêmicos; além de informações teóricas relativas ao planejamento turístico; ou seja, todo e qualquer levantamento de dados, meio informativo<sup>14</sup> e serviço que sirva ou possa servir de embasamento e apoio para o trabalho de planejamento e gestão do turismo em um determinado local;
- c) os Componentes Finais do SIT formam outro sub-sistema, e são compostos por todo e qualquer meio informativo e serviço de um destino turístico, que sirva ou auxilie na orientação do turista, estando ele tanto na origem, quanto no destino. Podem ser citados como Componentes Finais: material promocional (elaborado por empresa privada ou não), *sites* com informações turísticas, serviços de atendimento ao turista (PITs, CITs, Disque Turismo, particulares ou não), documentos informativos utilizados como ferramentas de apoio ao turista, tais como calendários de eventos, programações culturais, inventários da oferta turística municipal (sempre que disponibilizados para consulta aos turistas), guias turísticos e guias informativos em geral, guias de turismo (enquanto difusores de informação nos atrativos), material áudio-visual (vídeos institucionais ou

---

<sup>14</sup> Meio informativo deve ser entendido neste trabalho como sendo materiais impressos (livros teóricos, documentos em geral, guias turísticos, material promocional), serviços de informação (turística ou não), placas de sinalização, *sites*, guias de turismo, entre outros.

- promocionais, fitas sonoras, mídia digital); entre outros;
- d) o órgão gestor das informações é o responsável pelo processamento dos dados e sua transformação em informação turística; desenvolve esta atividade de acordo com as políticas públicas vigentes, deliberadas por ele mesmo ou por outros organismos. Por ser um sistema aberto, órgãos públicos de outras áreas que não o Turismo podem influenciar – positiva ou negativamente – no SIT através de suas inter-relações com os órgãos gestores do Turismo;
  - e) as saídas de informações normalmente se confundem com os Serviços de Informações Turísticas, os quais podem ser públicos, privados ou mistos - quando funcionam em caráter de parceria. Correspondem ao *output* do Sistema, e englobam Centros, Postos e Locais de Informações Turísticas, Centro de Visitantes, serviços de teleatendimento, quiosques eletrônicos (terminais de computador disponibilizados ao público), *sites* e todo e qualquer outro meio (físico ou virtual) que disponibilize as informações prontas para utilização;
  - f) a realimentação ocorre de forma ininterrupta e constante, justamente por ser o SIT um Sistema aberto e dinâmico. Pode ocorrer, inclusive, das informações, após difundidas no ambiente circundante, retornarem somadas a outros dados (como opiniões dos usuários finais, por exemplo) e embasar novos trabalhos da gestão do SIT. É importante ressaltar que esta realimentação é decorrente não apenas do ciclo sistêmico natural (entrada-processamento-saída), mas também através do fluxo interno do Sistema, partindo da idéia que os sub-sistemas Intermediário e Final possuem uma interseção;
  - g) os meio ambientes circundantes representam o espaço onde o Sistema está inserido e onde ocorrem as relações de troca de energia e matéria entre os elementos.

Com base nisso, pode-se afirmar que o turista, usuário das informações oriundas do sub-sistema Final, poderá utilizar ocasionalmente uma informação proveniente do sub-sistema Intermediário do SIT, assim como um planejador também poderá utilizar informações provenientes do sub-sistema Final do SIT para embasar seu trabalho. Na verdade, tal divisão foi feita apenas com o intuito de

ordenar logicamente esta teoria, já que, segundo BENI (2000, p. 46), um sistema não precisa ser dividido em componentes; isso é feito apenas quando (como neste caso), se deseja proporcionar a quem o esteja analisando, informações necessárias para a verificação do seu correto funcionamento.

Em condições ideais, os componentes de um SIT interagem harmoniosamente entre si. Entretanto, mesmo quando há falhas nesta interação, o SIT não deixa de existir; ele pode, no máximo, ser sub-utilizado, ocasionando o planejamento inadequado de seus Componentes Finais, e conseqüentemente, morosidade na elaboração e difusão das informações, além de dificuldade de comunicação com o usuário final, por exemplo.

Também se pode afirmar que os componentes integrantes de um SIT variam de acordo com a abrangência do próprio SIT, ou seja, referem-se ao que existe dentro de um destino turístico, podendo variar em número. Isso quer dizer que, em um destino que não possua um estudo de demanda turística ou um calendário de eventos local, o SIT ainda existiria, apenas de forma mais limitada.

Dessa forma, define-se o princípio da flexibilidade do SIT: um Sistema adaptável, cujos componentes são variáveis de acordo com o destino onde a teoria esteja sendo aplicada. Isso significa que, um destino turístico de pequeno porte possui seu próprio SIT, com seus respectivos componentes (Intermediários e Finais), ao mesmo passo que um destino turístico de grande porte possui, também, seu próprio SIT, com seus respectivos componentes (Intermediários e Finais), cada qual com características distintas. É natural, portanto, que o destino de maior porte possua um maior número de Componentes nos sub-sistemas do seu SIT, o que não significa, porém, que o destino de menor porte possua um SIT inadequado às suas necessidades.

Sem dúvida, portanto, o SIT é extremamente complexo, já que abrange um número imensurável de variáveis, na medida em que não se pode definir de forma imutável onde cada componente formador do SIT está inserido. Tal definição, na verdade, acabaria com o princípio da flexibilidade e adaptabilidade do SIT. Assim, o modelo do SIT é aplicável a qualquer destino turístico que possua um mínimo de organização do Turismo através da existência de algum órgão gestor e, obviamente, um fluxo mínimo de demandantes de informações, ou seja, turistas.

É interessante também observar que o SIT é de tal forma aberto e dinâmico,

que sua importância se reflete não apenas no planejamento do Turismo, mas também, no funcionamento do município como um todo. Isso porque a comunidade local também pode se beneficiar deste Sistema, ao passo em que, ao fazer uso das informações geradas por ele, a população aumenta seu conhecimento acerca do local onde vive, podendo aumentar sua auto-estima e respeito aos valores tradicionais locais, auxiliando, mesmo que inconscientemente, no desenvolvimento sustentável do Turismo. Este importante papel que a comunidade local possui no funcionamento do SIT também é notado quando se enxerga a população como uma importante forma de difusão de informações, podendo influenciar positiva ou negativamente na experiência do turista naquele destino.

Devido às características expostas neste sub-item, o SIT deve ser cuidadosamente planejado e integrado a outros sistemas afins, para que seu funcionamento ocorra da maneira mais adequada possível, trazendo apenas benefícios ao destino turístico onde o planejamento ocorre. Com isso posto, apresenta-se na seqüência o modelo gráfico do SIT, para uma melhor visualização da aplicabilidade desta teoria.

#### 4.2 REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

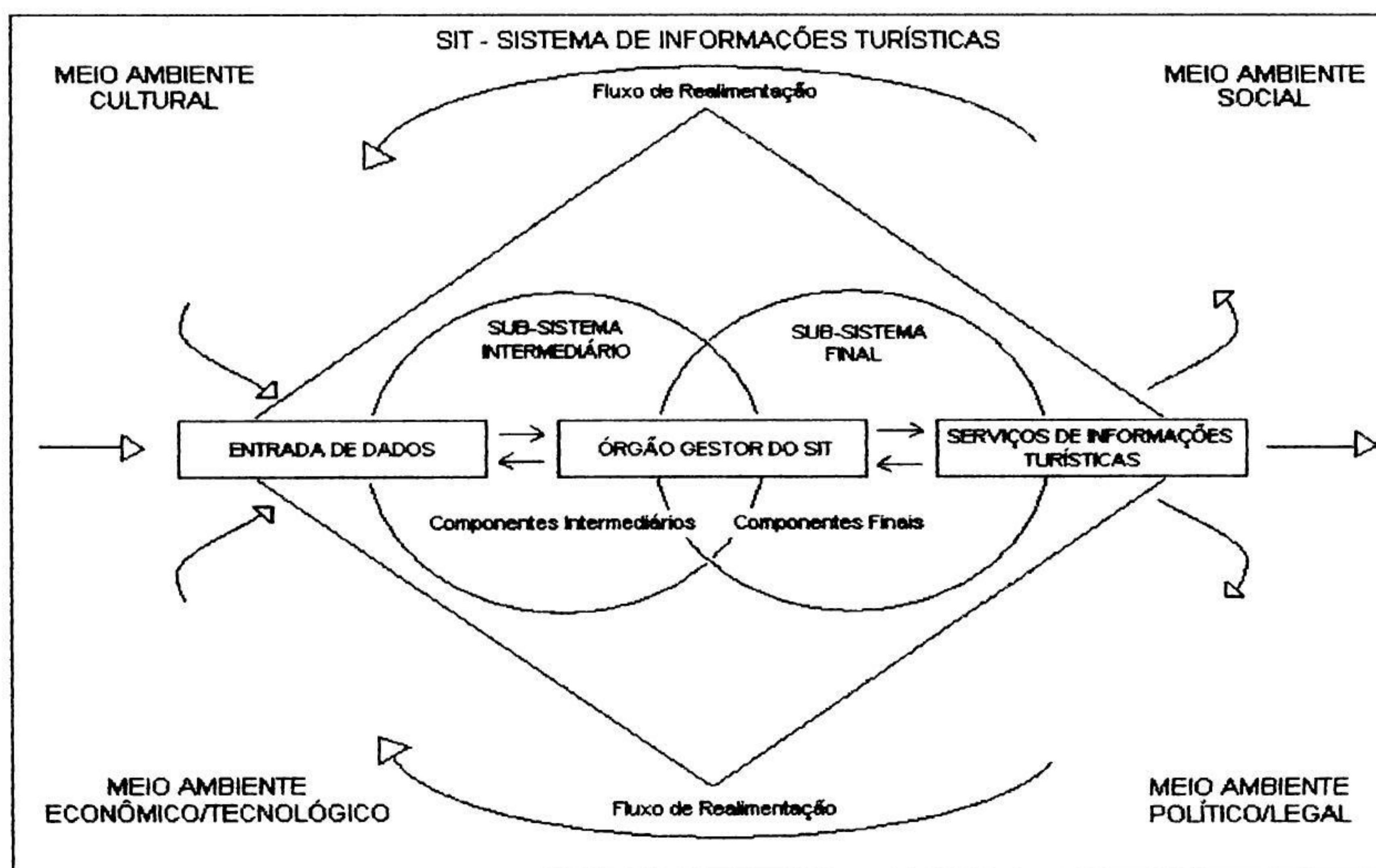
Considerando-se todo o exposto neste trabalho, através das pesquisas realizadas, chegou-se a um modelo apresentando o funcionamento simplificado de um SIT, e como ele está inserido no ambiente que o cerca.

Como pode ser visto na Figura 1, o SIT compreende os ambientes circundantes, onde há a constante troca de energia e matéria entre estes e os outros componentes, inclusive os sub-sistemas Intermediário e Final. Como mostram as flechas, os dados entram no sistema pelo sub-sistema Intermediário, são processados pelo órgão gestor do SIT, transformados em informações que retornam ao ambiente circundante através dos serviços de informações turísticas (os quais podem ser públicos ou privados). O fluxo de realimentação é representado pelas flechas elípticas no topo e na parte inferior da figura, e representa o fechamento do ciclo sistêmico, com a manutenção deste, que é um processo contínuo. As flechas de fluxo e refluxo presentes nos sub-sistemas do SIT representam o intercâmbio interno de dados e informações, resultante da interseção existente; ou seja,

componentes intermediários e finais podem confundir-se dentro do SIT.

No caso dos atores sociais, estes são fundamentais para a existência do SIT. Entretanto, decidiu-se por não representar graficamente a comunidade local do destino, ou o próprio turista, neste modelo do SIT. Isso porque entende-se que os atores sociais estão presentes em todo o SIT, de forma homogênea, ou seja, a comunidade local se faz presente nos meio ambientes; no sub-sistema Intermediário, na medida em que possui representantes trabalhando como planejadores do SIT; no sub-sistema Final, enquanto difusores de informações. O mesmo ocorre com os turistas, ou seja, estes outros atores sociais também se fazem presentes em todo o SIT, na medida em que estão nos meio ambientes que interagem com o SIT; no sub-sistema Intermediário, enquanto detentor de opiniões acerca do destino e das informações por ele recebidas; no sub-sistema Final, enquanto receptor das informações difundidas. Assim, caso se optasse por representar estes atores sociais graficamente no modelo do SIT, correria-se o risco de estar determinando um limite físico à presença dos mesmos, o que seria um equívoco.

FIGURA 1 – MODELO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

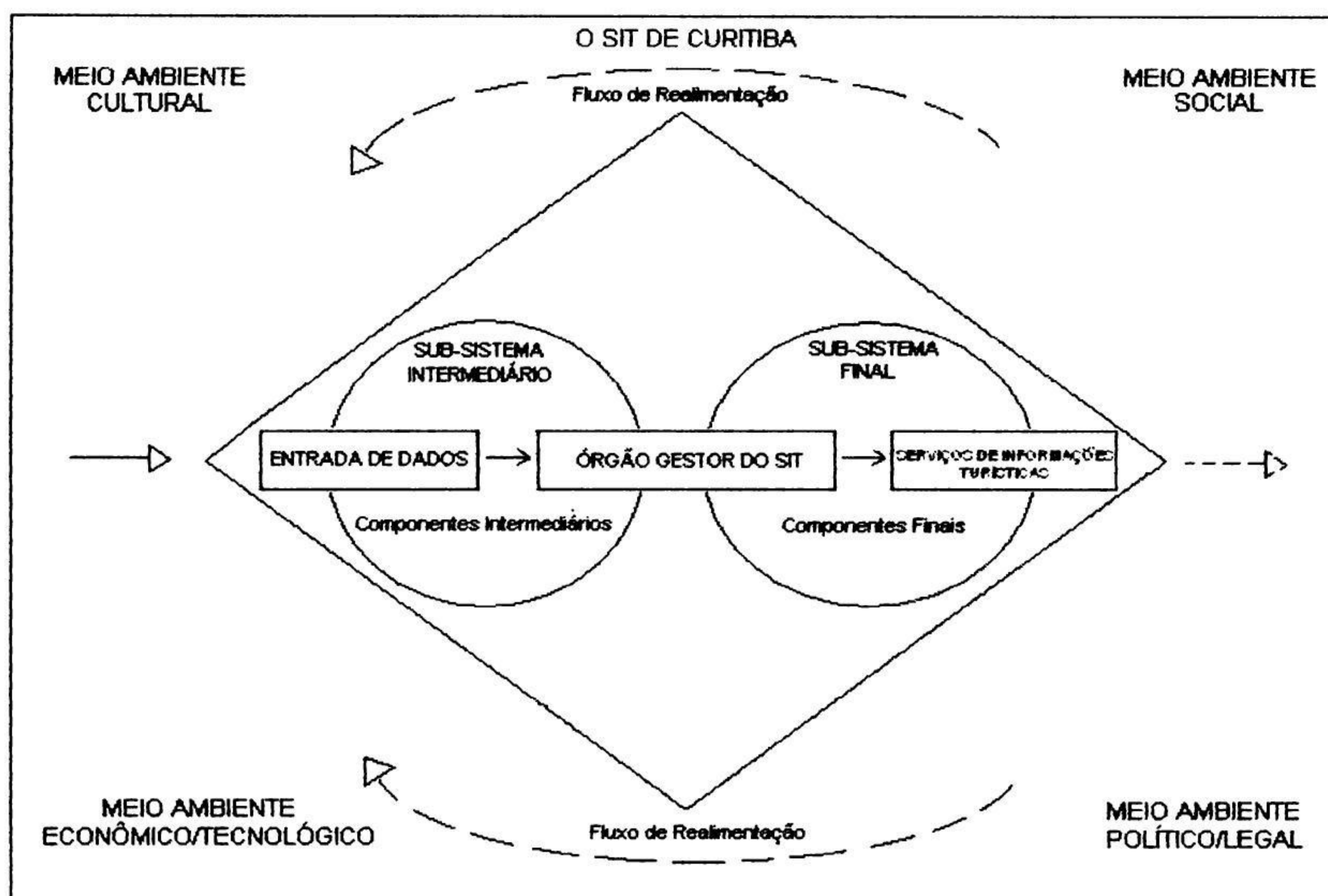


FONTE: Os autores

Com isso, espera-se facilitar o trabalho dos planejadores e gestores do Turismo que lidam com o Sistema de Informações Turísticas. Este modelo serve principalmente para o direcionamento de ações relativas às informações turísticas no âmbito municipal, o que não inviabiliza, no entanto, sua aplicabilidade no planejamento e gestão do SIT nas esferas estadual e nacional. Como já foi dito anteriormente, a flexibilidade do SIT permite que este modelo seja adaptado a diferentes realidades. Apenas deve ser atentado para a existência de variáveis mais ou menos abrangentes, dependendo do âmbito do planejamento, e adequar o modelo de SIT a estas necessidades específicas. Por exemplo, em um âmbito estadual de gestão do SIT, deve ser levada em consideração a relação interorganizacional existente entre o órgão oficial de Turismo do estado e do município, devendo haver uma sintonia, tanto ideológica quanto pragmática, no que diz respeito ao desenvolvimento das políticas públicas do Turismo. Caso haja uma dicotomia neste sentido, o SIT pode não ser estruturado adequadamente, fragmentando-se e fragilizando, assim, seu funcionamento. Exemplos de outros fatores que devem ser levados em consideração quando da aplicação do modelo teórico do SIT, em âmbitos mais abrangentes que o municipal, são: a existência de governança regional, que possa servir como gestora do Turismo na região; e representatividade regional ou interestadual de organizações que lidam direta ou indiretamente com o Turismo (SENAC, SEBRAE, ABAV, Ministério do Turismo/EMBRATUR, SETU/Paraná Turismo, entre outros). O caso da EMBRATUR ilustra a relevância de se levar em consideração seus escritórios internacionais como elementos importantes do SIT brasileiro, por exemplo. Desta forma, um planejamento relativo à difusão de informações turísticas pode variar de abrangência, mas a essência da teoria de SIT é a mesma.

Desta maneira, de acordo com o diagnóstico realizado anteriormente neste trabalho e as definições teóricas do presente capítulo, pode-se representar graficamente como funciona o SIT de Curitiba atualmente (Figura 2). A comparação entre a situação atual e o modelo de SIT apresentado como ideal a ser seguido embasará as propostas que seguirão neste trabalho.

FIGURA 2 – MODELO DO SIT ATUAL DE CURITIBA



FONTE: Os autores

Como pode ser observado na figura 2, os sub-sistemas do SIT de Curitiba não possuem uma interseção, já que foi identificado que componentes intermediários não são utilizadas no planejamento de componentes finais. A entrada de dados e os serviços de informações turísticas estão isolados dos meios ambientes circundantes, representando a falta de integração existente entre os elementos formadores do SIT de Curitiba; a entrada de dados não abrange todos os aspectos formadores do SIT em Curitiba; o fluxo interno das informações indica apenas um sentido, ou seja, mostra que o SIT de Curitiba não possui seus componentes em constante processo de intercâmbio de matéria e energia; a difusão falha e não otimizada de informações é representada pela existência de apenas uma seta pontilhada saindo dos serviços de informações turísticas; o fluxo de realimentação é falho, no sentido de que existe uma morosidade na atualização das informações turísticas em Curitiba, representado pela seta elíptica pontilhada.

Assim sendo, a seguir encontram-se propostas para a aplicação do ideal teórico do SIT em Curitiba.

#### 4.3 PROPOSTAS PARA APLICAÇÃO DA TEORIA DO SIT NA GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO EM CURITIBA - PR

- a) elaborar um diagnóstico detalhado sobre cada elemento formador do SIT de Curitiba;
- b) resgatar parcerias já existentes entre a CIC e organizações privadas, e entre a CIC e organismos públicos municipais, estaduais e federais;
- c) formar novas parcerias (através de convênios ou termos de cooperação) entre a CIC e instituições que realizam pesquisas científicas (como IPARDES, IBGE, FGV, UFPR, entre outras) para enriquecer seu banco de dados e futura utilização em elaboração de políticas, planos, programas ou projetos de Turismo;
- d) definir duas pessoas responsáveis diretamente pela elaboração dos seguintes documentos: Calendário Anual de Eventos e Programação Semanal de Lazer e Cultura de Curitiba. Dessa forma, o trabalho não seria interrompido ou não perderia a qualidade devido a situações emergenciais de ausência do responsável pela elaboração;
- e) fazer uma reformulação do quadro de atendentes dos PITs de Curitiba, de acordo com as seguintes determinações:
  - carga horária fixa de trabalho;
  - exigência de fluência em Espanhol e Inglês, comprovada através de teste de proficiência nestas línguas estrangeiras (este teste pode ser feito em parceria com instituições de ensino);
  - planejar os horários de trabalho dos atendentes dos PITs de forma que jamais um atendente que seja estagiário fique sozinho, ou seja, sem supervisão *in loco*;
- f) fazer uma adequação do quadro de atendentes do Disque Turismo, de acordo com as seguintes determinações:
  - planejar as escalas dos atendentes do Disque Turismo de modo que sempre tenha um atendente fluente em Espanhol e Inglês;
  - planejar os horários de trabalho dos atendentes de forma que jamais um atendente que seja estagiário fique sozinho, ou seja, sem supervisão *in loco*;

- g) adequar as condições físicas e materiais dos PITs e do Disque Turismo, através da disponibilização de ao menos um computador com conexão rápida à internet (banda larga) e uma linha telefônica que faça ligações externas. Também é recomendado disponibilizar material promocional em número concordante com a média de atendimentos/mês de cada PIT, buscando evitar a falta ou o racionamento do material;
- h) adequar o *site* do Viaje Curitiba, disponibilizando-o em três línguas, as quais devem ser: Português, Inglês e Espanhol. A atualização das informações deve ser semanal;
- i) disponibilizar um funcionário com formação em Turismo para trabalhar em conjunto com a URBS no desenvolvimento de uma sinalização turística adequada, para que se consiga um consenso quanto à padronização a ser utilizada em Curitiba;
- j) supervisionar a efetiva aplicação da pesquisa de satisfação realizada após o atendimento nos PITs, retomar a tabulação dos seus dados e utilizar seus resultados no desenvolvimento de melhorias;
- k) elaborar pesquisas estatísticas constantes com turistas nos principais atrativos turísticos da cidade, visando levantar opiniões e sugestões para os serviços de informações turísticas por eles utilizados. Dessa forma, seria possível comparar as opiniões obtidas quando do atendimento nos PITs e Disque Turismo e, em um momento posterior, quando o turista já fez uso das informações para chegar ao atrativo, por exemplo;
- l) definir um funcionário efetivo da CIC que fique responsável pelo contato direto e constante com o Departamento de Estudos e Pesquisas da SETU/Paraná Turismo (responsável pelas informações turísticas do Estado), e outros Departamentos e Coordenadorias, trabalhando em caráter de cooperação contínua entre Município e Estado. Desta forma, buscaria-se uma sinergia e uma padronização no trabalho dos PITs e Disque Turismo da CIC e da SETU em Curitiba.

#### 4.3.1 Indicação do Gestor do SIT

O órgão gestor do SIT de Curitiba, ao qual este projeto se direciona, é a Prefeitura Municipal de Curitiba, na pessoa jurídica da CIC – Companhia de Desenvolvimento de Curitiba, através da Diretoria de Turismo, órgão oficial de Turismo do Município; ou outra organização que venha substituí-la nas próximas gestões.

Em um primeiro momento, a CIC pode utilizar os serviços de uma consultoria que domine as técnicas de planejamento participativo para fazer treinamentos junto às coordenadorias da DTU e, assim, preparar os funcionários que lidam com a gestão do SIT para adequar seu planejamento. Para tais treinamentos, a DTU deve indicar, além dos próprios coordenadores de áreas, também funcionários efetivos do quadro da Prefeitura, os quais tenham formação em Turismo ou que trabalhem diretamente com o SIT. Desta forma, pretende-se elucidar aos funcionários envolvidos como o SIT de Curitiba deve ser planejado e gerido.

A mesma consultoria poderá desenvolver treinamentos futuros para auxiliar os referidos funcionários na aplicação dos conceitos do SIT e na otimização da adequação do SIT curitibano, assim, não excluindo a gestão do SIT do âmbito do poder público municipal.

#### 4.3.2 Tempo de Execução

As ações propostas neste projeto são de caráter contínuo, ou seja, não será definido um cronograma de aplicação. Da mesma forma, por ser uma proposta feita a um órgão municipal, sabe-se que nem todas podem ser efetivadas sem que haja os trâmites burocráticos de praxe da administração pública.

#### 4.3.3 Monitoramento e Avaliação

Sugere-se que, em um primeiro momento, o monitoramento e a avaliação sejam de responsabilidade da mesma consultoria que acompanhou o processo de adequação do SIT desde seu início. Entretanto, de acordo com os treinamentos realizados junto aos funcionários efetivos do órgão de Turismo, estes servirão como

multiplicadores das idéias do modelo de SIT e monitores da sua aplicação a longo prazo no órgão gestor.

Sugere-se também que, a cada mudança no quadro das coordenadorias, a empresa de consultoria especializada no SIT aplique o treinamento nos novos dirigentes.

## 5 CONCLUSÃO

Após a realização do presente trabalho chegou-se a algumas conclusões relativas tanto à construção de conhecimentos teóricos sobre Sistema de Informações Turísticas, quanto à sua aplicabilidade.

O Sistema de Informações Turísticas não era, até então, trabalhado teoricamente como um conjunto único de variáveis endógenas e exógenas, que se relacionam entre si. Percebeu-se que o aspecto teórico das informações turísticas se encontrava extremamente fragmentado, como se cada elemento do Sistema ora estudado não fosse integrado. Tal fato acaba se refletindo no planejamento e na gestão do SIT, como foi constatado no caso de Curitiba, tomada aqui como exemplo de aplicabilidade da teoria.

Partindo do princípio que, para que um destino possua uma boa difusão de informações turísticas é necessário um trabalho de planejamento baseado em definições teóricas concretas e claras, procurou-se definir o SIT e seu modelo gráfico para facilitar o trabalho do planejador do turismo em Curitiba. Entretanto, concluiu-se que a teoria do SIT é abrangente o suficiente para ser adaptada à realidade de qualquer outro destino a ser trabalhado.

Neste momento, é importante que se façam algumas considerações, salientando que este tema não faz parte de uma ciência exata. Assim, ressalta-se que este estudo não esgota o tema, muito menos pretende ser definitivo e imutável. Tem-se consciência de que este é apenas um estudo inicial, com o intuito também de chamar a atenção dos teóricos para o tema. Considera-se, também, que uma teoria tão complexa não se forma em poucos meses de estudo e utilizando apenas um exemplo para provar sua veracidade e aplicabilidade; pelo contrário, fica como sugestão que este estudo se aprofunde, buscando analisar o SIT sob a ótica de outros destinos turísticos, inclusive estrangeiros, através de estudos de caso e análises comparativas.

Este, no entanto, seria um estudo muito mais amplo, ideal para um trabalho de pós-graduação na área de planejamento urbano. Esse próximo nível de pesquisa contaria com variáveis diversas que não foram consideradas para esta pesquisa de graduação, tais como: análise aprofundada de cada um dos Componentes Intermediários do SIT de Curitiba; análise dos Componentes Intermediários e Finais

deste SIT de responsabilidade da iniciativa privada, para análise comparativa dos mesmos com os de responsabilidade dos órgãos públicos gestores do Turismo; pesquisa para avaliação da qualidade dos Componentes Finais do SIT de Curitiba; definição de indicadores precisos para o funcionamento adequado do SIT; análise de casos no Brasil e no exterior, em países onde o turismo receptivo é altamente desenvolvido; entre outros.

Considera-se também que as propostas feitas ao órgão oficial de turismo de Curitiba, presentes neste trabalho, dependem de uma conjuntura política favorável à questão da organização e planejamento turístico municipal. Tal conjuntura pode variar na medida em que muda o governo municipal, fato pelo qual se faz necessário que os funcionários efetivos da Prefeitura Municipal, os quais trabalham diretamente com a área do Turismo, sejam mobilizados nesta adequação do SIT de Curitiba. Dessa forma, seria possível criar uma cultura para tratar as informações turísticas de forma mais séria e com o profissionalismo necessário. Isso porque também se percebeu através deste trabalho que as informações turísticas são tão importantes para o turista quanto a hospedagem, o transporte e a alimentação, já que, sem a informação em qualquer nível, o turista poderá deixar de absorver e agregar conhecimentos à sua vida, de efetuar mais gastos que contribuam para a economia local e de retornar pleno em satisfação ao seu local de origem. As relações sociais funcionam basicamente com comunicação, através da troca de informações; com uma troca de informações ineficiente, as relações sociais se comprometem, comprometendo toda a atividade turística em um determinado destino.

## REFERÊNCIAS

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 3 ed. rev. e amp. São Paulo: Senac, 2000.

BERNARDO, V.; CAUTELA, A. L.; POLLONI, E. G. F. **Management Information Systems. A estratégia da Informação**. São Paulo: Thema Editorial, 1994.

BISSOLI, M. A. M. A. **Planejamento Turístico Municipal como Suporte em Sistemas de Informação**. 2 ed. São Paulo: Futura, 2001.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo – Diretrizes, Metas e Programas - 2003-2007**. Brasília, 2003.

BRITTO, J. **Sistema de sinalização turística - a importância da sinalização turística para o desenvolvimento sustentável do Turismo**. Disponível em: <<http://www.estudosturisticos.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=%202887>>. Acesso em: 12 out. 2004.

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 4 ed. São Paulo: Futura, 2000.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. Diretoria de Planejamento. **Disque-Turismo**. Rio de Janeiro: EMBRATUR, 1988.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. **Guia Brasileiro de Sinalização Turística**. Brasília, 2001.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. **Metodologia do inventário da oferta turística**. EMBRATUR: Rio de Janeiro, 1984.

IBGE. **Cidades**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 10 nov. 2004.

KOTLER, P. **Marketing Público**. São Paulo: Makron Books, 1995.

LUCCA FILHO, V. de; BRAGHIROLI, C.; RODRIGUES, S. R. Busca e fontes de informações turísticas: programa Portais do Lazer de Santa Catarina. In: ENTBL – ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO COM BASE LOCAL, 8, 2004, Curitiba. **Anais do Evento**. 1 CD-ROM.

MATOSO, J. M. G. **A informática na hotelaria e turismo**. Lisboa: Plátano, 2001.

NIELSEN, C. **Turismo e mídia: o papel da comunicação na atividade turística.** Tradução de Edite Sciulli. São Paulo: Contexto, 2002.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e Desenvolvimento: planejamento e organização.** 4 ed. rev. e amp. São Paulo: Atlas, 2002.

PARANÁ. Secretaria de Estado do Turismo. **Como implantar um posto de informações turísticas.** Disponível em:  
< <http://www.pr.gov.br/turismo/postosimplementar.shtml>> Acesso em: 10 out. 2004

PARANÁ. Secretaria de Estado do Turismo/Paraná Turismo. **Estudo da demanda turística de Curitiba: ano de 2003.** Curitiba, 2004.

PARANÁ. Secretaria de Estado do Turismo/Paraná Turismo. **Indicadores de Turismo - Paraná: 1999 à 2003.** Curitiba, 2004.

PARANÁ. Secretaria de Estado do Turismo / Paraná Turismo. **Política Estadual de Turismo 2003-2007.** Imprensa Oficial do Estado: Curitiba, 2003.

PARANÁ. Secretaria de Estado do Turismo / Paraná Turismo. **Portal.** Disponível em: <<http://www.pr.gov.br/turismo>>. Acesso em: 10 out. 2004.

PARANÁ. Secretaria de Estado do Turismo. **Sistema de Informações.** Disponível em:<<http://www.pr.gov.br/turismo/sistemainformacoes.shtml?profissionais>> Acesso em: 10 out. 2004.

RUSCHMANN, D. van de M. **Turismo e Planejamento Sustentável: A proteção do meio ambiente.** 10 ed. Campinas: Papyrus, 2003. (Coleção Turismo)

SILVA, J. A. S. **Pensando o planejamento face a intervenção do estado no turismo: a questão do sistema de informações.** Disponível em:<<http://www.estudosturisticos.com.br/conteudocompleto.asp?IDConteudo=%202761>>. Acesso em: 08 set. 2004

VAZ, G. N. **Marketing Turístico: Receptivo e Emissivo. Um roteiro estratégico para projetos mercadológicos públicos e privados.** São Paulo: Pioneira, 1999.

YASOSHIMA, J. R.; OLIVEIRA, N. da S. **Gestão da qualidade na recepção e no acolhimento de turistas.** In: GIMENES, M. H. S. G. **Oportunidades e Investimentos em Turismo.** São Paulo: Roca, 2003. p. 21-27.

## **BIBLIOGRAFIA**

**BAHL, M. Fatores Ponderáveis no Turismo: sociais, culturais e políticos.** Curitiba: Prottexto, 2004.

CURITIBA. CIC - Companhia de Desenvolvimento de Curitiba. Disponível em: <<http://www.cic-curitiba.pr.gov.br>>. Acesso em: 10 out. 2004.

CURITIBA. IPPUC – Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba. Disponível em: <<http://www.ippuc.org.br>>. Acesso em: 08 nov. 2004.

CURITIBA. Prefeitura Municipal. Disponível em: <<http://www.curitiba.pr.gov.br>>. Acesso em: 03 nov. 2004.

**DUNCAN, T.; GUERRIER, Y.; ROBERTSON, M. Gestão de Turismo Municipal – Teoria e prática de planejamento turístico nos centros urbanos.** Tradução de Gleice Regina Guerra. São Paulo: Futura, 2001.

**HAYES, B. E. Medindo a satisfação do cliente.** Tradução: Luiz Liske. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

**KOTLER, P. Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional deve saber.** Rio de Janeiro: Campus, 2003.

**KUAZAQUI, E. Marketing Turístico e de Hospitalidade: Fonte de Empregabilidade e Desenvolvimento para o Brasil.** São Paulo: Makron Books, 2000.

LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. Bases para a elaboração de um trabalho científico no turismo. In: LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. **Turismo: Teoria e Prática.** São Paulo: Atlas, 2000. p. 288-311.

**MATOSO, J. M. G. A informática na hotelaria e turismo.** Lisboa: Plátano, 2001.

**NAISBITT, J. Paradoxo Global.** Tradução de Ivo Korytowski. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

**RABAHY, W. Planejamento do Turismo.** São Paulo: Edições Loyola, 1990.

**SCHMENNER, R. W. Administração de operações em serviços.** Tradução de Lenke Peres. São Paulo, Futura, 1999.

TARAPANOFF, K. **Técnicas para tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília, Thesaurus, 1995.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Regulamento de projetos do curso de turismo**. Curitiba, 2003.

VIAJE CURITIBA. Disponível em: <<http://www.viaje.curitiba.pr.gov.br>>. Acesso em: 10 nov. 2004.

**APÊNDICE 1 - FICHA SÍNTESE DOS ROTEIROS PARA ENTREVISTA**

## FICHA SÍNTESE DOS ROTEIROS PARA ENTREVISTAS

Esta entrevista pretende levantar informações sobre como é planejado / trabalhado o Sistema de Informações Turísticas de Curitiba, através de perguntas abertas e direcionadas a especialistas sobre o tema. A finalidade deste levantamento é a formação de um embasamento teórico sobre o tema “Sistema de Informações Turísticas – SIT”, para a elaboração de um Trabalho de Conclusão do Curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná.

Baseado em levantamento bibliográfico prévio, chegou-se à conclusão que o SIT de Curitiba é formado pelas seguintes partes:

- Sites da Diretoria de Turismo (DTU) - CIC e da SETU<sup>15</sup>;
- Disque-Turismo (da Diretoria de Turismo - CIC e da SETU);
- Postos de Informação Turística em Curitiba e Região Metropolitana (da CIC e da SETU)<sup>16</sup>;
- Sinalização Turística de Curitiba;
- Calendário Anual de Eventos de Curitiba (elaborado pela DTU-CIC)<sup>17</sup>;
- Caderno de Serviços de Curitiba (elaborado pela DTU-CIC)<sup>18</sup> e
- Programação Semanal de Lazer de Cultura de Curitiba (elaborado pela DTU-CIC)<sup>19</sup>

Assim sendo, pedimos a gentileza de responder as perguntas que seguem, encaminhando-as de volta ao final.

**Contatos: Débora Mortari Gimenes – (41) 9986-7912 - [deboragimenes@yahoo.com.br](mailto:deboragimenes@yahoo.com.br)**

**Murilo Ribeiro da Silva – (41) 9197-7182 - [murrito@yahoo.com.br](mailto:murrito@yahoo.com.br)**

---

<sup>15</sup> CIC - <http://www.viaje.curitiba.pr.gov.br>; SETU – <http://www.pr.gov.br/turismo>

<sup>16</sup> Postos de informação da DTU de Curitiba: Rodoferroviária, Torre Panorâmica Brasil Telecom (Torre das Mercês), Rua 24 Horas, Aeroporto Internacional Afonso Pena e Rua da Glória nº 362 – 1º andar. Postos de informação da SETU/Paraná Turismo em Curitiba: a Sala Paraná, no térreo do prédio da Secretaria e o posto do Museu Oscar Niemeyer.

<sup>17</sup> Listagem e descrição (data, horário, custo, local, telefone de contato, organizador) dos acontecimentos programados de Curitiba e Região Metropolitana.

<sup>18</sup> Informações (descrição, telefone, endereço, etc.) sobre atrativos, equipamentos e serviços turísticos, associações de classe, entidades ligadas ao turismo em geral de Curitiba.

<sup>19</sup> Listagem com a programação cultural e de lazer (peças de teatro, concertos, exposições, eventos esportivos relevantes, entre outros) de Curitiba atualizada semanalmente.

## APÊNDICE 2 – ROTEIRO PARA ENTREVISTAS

## **DIRETORIA DE TURISMO - CIC**

**Entrevistados:** Coordenador de Atendimento ao Turista; Atendente de Turismo

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- A informação é trabalhada, pela CIC, como um Sistema ou de forma isolada?
- Como funciona o Disque-turismo? (Quais são os recursos humanos? Quais os recursos materiais? Quais são as fontes de informação? Quais são os idiomas falados? O atendimento em outros idiomas é disponível em período integral?)
- Postos de Informações Turísticas da CIC: Quais são? Como foram definidos? (Qual é o processo de implantação de um PIT? Como é determinado o local e horário de funcionamento? Quais os idiomas falados nos PIT's? O atendimento em outros idiomas é disponível em período integral em todos os postos? Qual o perfil dos atendentes? Qual é o material de apoio existente nos PITs? Quais são os materiais oferecidos aos turistas?)
- Como são atualizados o Caderno de Serviços, o Caderno de Eventos e a Programação Semanal de Lazer e Cultura?
- Os estudos de demanda turística de Curitiba são levados em consideração no planejamento do SIT de Curitiba?

**Entrevistada:** Coordenadora de Promoção Turística da DTU – CIC

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- O que existe de material promocional de Curitiba?
- Quem elabora este material?
- Como é distribuído? (quantidade e pontos de distribuição)
- Quais os recursos financeiros disponíveis para material de promoção turística de Curitiba?
- Em quais idiomas o material é elaborado?

**Entrevistado:** Bacharel em Turismo e autor de projeto de sinalização turística de Curitiba (ainda não implantado)

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- A DTU-CIC possui influência no planejamento e/ou implantação da sinalização turística de Curitiba? Se sim, qual é a relação? Como isso ocorre?
- Quem é o profissional responsável pela elaboração dos projetos de sinalização turística?
- Do que é composta a sinalização turística de Curitiba?
- De onde vêm os recursos financeiros destinados à implantação da sinalização turística?
- Quais são as dificuldades enfrentadas com relação a esta questão?

**Entrevistado:** Coordenador de Atendimento ao Turismo (Responsável pelo *site* da DTU-CIC – planejamento, coordenação)

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- Como, e com que frequência, o *site* é atualizado?
- Como o *site* está estruturado? (que tipo de informações estão disponíveis?)
- Em quais idiomas estão disponibilizadas as informações?
- Qual o número de acesso (média/mês)?
- Existe uma forma de comunicação direta com a DTU - CIC pelo *site*? (através de um “fale conosco”, ou algum endereço de e-mail explícito na página?) Se sim, quem as responde?

## **SETU/ PARANÁ TURISMO**

**Entrevistados:** Chefe do Departamento de Estudos e Pesquisa; Atendente de Turismo

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- A informação é trabalhada, pela SETU/Paraná Turismo, como um Sistema ou de forma isolada?
- Como funciona o Disque-turismo? (Quais são os recursos humanos? Quais os recursos materiais? Quais são as fontes de informação? Quais são os idiomas falados? O atendimento em outros idiomas é disponível em período integral?)
- Postos de Informações Turísticas da SETU/Paraná Turismo em Curitiba: Quais são? Como foram definidos? (Qual é o processo de implantação de um PIT? Como é determinado o local e horário de funcionamento? Quais os idiomas falados nos PIT's? O atendimento em outros idiomas é disponível em período integral em todos os postos? Qual o perfil dos atendentes? Qual é o material de apoio existente nos PITs? Quais são os materiais oferecidos aos turistas?)
- Os estudos de demanda turística de Curitiba são levados em consideração no planejamento do SIT de Curitiba?

**Entrevistada:** Diretora de Marketing da SETU/ Paraná Turismo

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- O que existe de material promocional de Curitiba?
- Quem elabora este material?
- Como é distribuído? (quantidade e pontos de distribuição)
- De que forma são alocados recursos financeiros para elaboração de material de promoção turística, específico de Curitiba?

- Em quais idiomas o material da Paraná Turismo é elaborado?

**Entrevistado: Arquiteto da SETU/ Paraná Turismo**

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- A SETU/Paraná Turismo possui influência no planejamento e/ou implantação da sinalização turística de Curitiba? Se sim, qual é a relação? Como isso ocorre?
- Do que é composta a sinalização turística de Curitiba?
- Quem são os profissionais da SETU envolvidos com a questão da sinalização turística em Curitiba?
- A SETU possui recursos financeiros para a implantação de sinalização turística em Curitiba?
- Quais são as dificuldades enfrentadas com relação a esta questão?

**Entrevistado: Coordenadora de Planejamento Turístico (Responsável pelo *site* da SETU/ Paraná Turismo - planejamento, coordenação)**

- Os componentes do SIT de Curitiba são realmente aqueles expostos na página anterior?
- Como, e com que frequência, o *site* é atualizado?
- Como o *site* está estruturado? (que tipo de informações estão disponíveis?)
- Em quais idiomas estão disponibilizadas as informações?
- Qual o número de acesso (média/mês)?
- Existe uma forma de comunicação direta com a SETU/Paraná Turismo pelo *site*? (através de um "fale conosco", ou algum endereço de e-mail explícito na página?) Se sim, quem as responde?

**ANEXO 1 - NÚMERO DE ATENDIMENTOS NOS PITS DA  
SETU/PARANÁTURISMO EM CURITIBA - 2003**

**NÚMERO DE ATENDIMENTOS NOS PITS DA SETU/PARANÁ TURISMO EM CURITIBA - 2003**

PIT	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL ANO
<b>Sala Paraná</b>	195	203	159	92	204	262	365	456	321	501	358	188	<b>3.304</b>
<b>PIT Museu Oscar Niemeyer</b>	...	...	...	...	...	...	...	122	200	223	187	392	<sup>(1)</sup> 1.124
<b>TOTAL POSTOS</b>	195	203	159	92	204	262	365	578	521	724	545	580	<b>4.428</b>

FONTE: SETU/Paraná Turismo

NOTA: Sinais convencionais utilizados:

... Dado não disponível

(1) O PIT do Museu Oscar Niemeyer foi inaugurado no mês de agosto de 2003.

**ANEXO 2 - NÚMERO DE ATENDIMENTOS NOS PITS DA CIC – 2003**

**NÚMERO DE ATENDIMENTOS NOS PITS DA CIC - 2003**

PIT	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL ANO
<b>Torre Panorâmica</b>	12	69	6	169	8	6	2	...	...	...	...	...	<b>272</b>
<b>Rua da Glória</b>	1	2	3	2	...	3	3	2	...	...	...	...	<b>16</b>
<b>Rua 24 Horas</b>	1685	1484	802	1484	1185	1021	894	1125	1126	1087	1081	1190	<b>14.164</b>
<b>Rodoferroviária</b>	465	468	338	533	425	438	400	1744	2139	1864	1876	1183	<b>11.873</b>
<b>TOTAL POSTOS</b>	2163	2023	1149	2188	1618	1468	1299	2871	3265	2951	2957	2373	<b>26.325</b>

FONTE: Diretoria de Turismo – CIC

NOTAS: 1 O PIT Aeroporto foi inaugurado este ano, não havendo, portanto histórico estatístico; o mesmo ocorre com o PIT de Santa Felicidade, inaugurado em setembro deste ano.

2 Sinais convencionais utilizados:  
... Dado não disponível.