

DE LUCCA FILHO, Vinicius. **Estudo do fluxo de informações em centros de informações turísticas de Santa Catarina**: Programa Portais do Lazer. Florianópolis, 2005. 132f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

RESUMO

Partindo da concepção de que centros de informações turísticas são unidades de informação, pode-se dizer que o estudo dos fluxos de informação é fundamental para otimizar a prestação de serviços pertinentes a seus usuários. A informação está afetando a natureza da competição nas atividades econômicas. Todos os agentes e componentes da atividade turística são amarrados pela informação. Os serviços de informações para os turistas se constituem num dos componentes da oferta turística – e conseqüentemente – do produto turístico. O estudo dos fluxos informacionais em centros de informações turísticas colabora no sentido de tornar seus serviços mais ágeis e confiáveis, possibilitando que os centros de informações turísticas fiquem numa posição mais destacada como instrumento de suporte aos demais elementos da oferta e à demanda turística real. Foi realizada uma pesquisa qualitativa descritiva tendo como objetivo geral analisar os fluxos de informação existentes entre os diversos agentes nos centros de informações turísticas que constituem o Programa Portais do Lazer do Governo do Estado de Santa Catarina, visando aperfeiçoar as inter-relações existentes. Foi realizada observação não-participativa em novembro de 2004 e em janeiro de 2005 – em uma amostra intencional, definida pelo tipo de turismo praticado na região, pela divisão administrativa a nível estadual e pela localização física, composta por 12 Portais do Lazer: Araquari, Balneário Camboriú, Bom Retiro, Ibirama, Jaraguá do Sul, Palhoça, Santo Amaro da Imperatriz, Tubarão, Joinville-Pirabeiraba, Guaramirim, Nova Trento e Biguaçu. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com o Coordenador Geral do Programa Portais do Lazer, vinculado à Secretaria do Estado da Organização do Lazer e com os Gerentes Regionais da Organização do Lazer das Secretarias Regionais de Desenvolvimento. Foram aplicados questionários com os atendentes dos Portais do Lazer. Observou-se que o Programa Portais do Lazer do Governo do Estado de Santa Catarina possui aspectos positivos, tais como a preocupação do Estado de Santa Catarina em relação ao assunto informações turísticas, os investimentos realizados em instalações físicas, a localização dos centros – especialmente instalados em corredores turísticos – e, principalmente, a perspectiva de investimentos em longo prazo. Esta pesquisa detectou aspectos negativos, como a falta de infra-estrutura de comunicação nos centros de informações turísticas, o despreparo do pessoal de atendimento e a alta dependência da informação impressa. Os serviços de informações turísticas em Santa Catarina poderiam ser aperfeiçoados em diversos aspectos, através de ações de capacitação dos atendentes, instalação de linhas telefônicas e computadores com conexão à internet e ampliação do relacionamento com os agentes do *trade* turístico na localidade onde estão sediados, em especial através de processos padronizados, disponibilizando mais e melhores informações aos usuários.

Keywords: information flows, tourism, information centers, information sources.

PALAVRAS-CHAVE: fluxos de informação; turismo; centros de informações turísticas; fontes de informação.