

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

JOSÉ VITOR FONTOURA BRANDOLT DA ROCHA

**COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS ENTRE OS
ATORES RELACIONADOS COM O ROTEIRO TURÍSTICO ESTRADA DO
IMIGRANTE (CAXIAS DO SUL – RS)**

CAXIAS DO SUL

2022

JOSÉ VITOR FONTOURA BRANDOLT DA ROCHA

**COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS ENTRE OS
ATORES RELACIONADOS COM O ROTEIRO TURÍSTICO ESTRADA DO
IMIGRANTE (CAXIAS DO SUL – RS)**

Trabalho de Conclusão de Curso II
apresentado ao Curso de Turismo da
Universidade de Caxias do Sul – UCS.

Orientador: Prof. Dr. Michel Bregolin

CAXIAS DO SUL

2022

JOSÉ VITOR FONTOURA BRANDOLT DA ROCHA

**COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS ENTRE OS
ATORES RELACIONADOS COM O ROTEIRO TURÍSTICO ESTRADA DO
IMIGRANTE (CAXIAS DO SUL – RS)**

Trabalho de Conclusão de Curso II do Curso de Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS) como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Aprovado em: 12/07/2022.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Michel Bregolin (orientador)

Universidade de Caxias do Sul

Prof^a. Dra. Marlei Salete Mecca

Universidade de Caxias do Sul

Prof^a. Ma. Jussania de Fátima Albé

Universidade de Caxias do Sul

AGRADECIMENTOS

Escolher o Turismo foi uma das melhores decisões que já tive em minha vida. Decisão que não tomei individualmente, mas sim com o apoio da minha família, que me inspirou a ter coragem em trilhar o meu caminho nessa carreira tão rica e fascinante.

Ao longo desses quatro anos estudando Turismo na Universidade, tive o privilégio de vivenciar muitas experiências marcantes. Devo aqui agradecer a todos os colegas que tive no curso, pois certamente me ensinaram muito a partir de suas percepções, os quais também pude compartilhar momentos de alegria e diversão, especialmente nas inesquecíveis viagens de estudos.

Agradeço também a todos os professores do curso, especialmente aos professores das disciplinas específicas, os quais contribuíram na construção da minha formação como turismólogo: Prof. Pedro de Alcântara Bittencourt César, pela gentileza de compartilhar seu rico conhecimento em diversos momentos; Prof.^a Susana Gastal, que foi minha orientadora na iniciação em pesquisa científica, com quem aprendi a pesquisar e me ajudou a evoluir nessa área; Prof. Maguil Marsilio, atual coordenador do curso, que sempre me auxiliou e orientou quando precisei; e ao Prof. Michel Bregolin, meu orientador de Estágio e TCC, pelo incentivo e orientações que contribuíram para minha evolução. Agradeço também as Profas. Marlei Salete Mecca e Jussania de Fátima Albé pela gentileza em contribuírem com o meu trabalho na banca de avaliação.

Devo aqui também expressar meu agradecimento a toda equipe do NID ODITT que me acolheu no Estágio Curricular, e proporcionou minha iniciação na temática da Inteligência e Observação Territoriais.

Agradeço a cada uma das pessoas que foram entrevistadas para este trabalho, as quais cordialmente cederam seu tempo e atenção para a minha pesquisa.

Agradeço também aos meus amigos, que sempre me apoiaram e compreenderam os momentos de ausência necessários para me dedicar aos estudos.

Por fim, não poderia ser diferente, agradeço mais uma vez a minha família, que são as pessoas mais importantes da minha vida, que me transmitiram todos os valores e princípios que carrego e que sempre me fizeram acreditar nos meus sonhos e que a felicidade é possível.

RESUMO

O compartilhamento de informações estratégicas possui grande influência na ação coletiva de atores que ocupam um mesmo território. No âmbito do turismo, pode-se verificar relações de atores que compartilham um mesmo território de uma maneira complexa em um roteiro turístico, o qual reúne atores com diferentes papéis e diferentes interesses. No caso deste estudo, o objeto de análise é o roteiro turístico Estrada do Imigrante, em Caxias do Sul (RS). Ancorado nos conceitos de inteligência e observação territoriais, o estudo tem como objetivo geral analisar o processo de compartilhamento de informações estratégicas entre os atores relacionados a este roteiro turístico. Para a coleta de dados, optou-se pela entrevista semiestruturada por ela permitir uma abertura em relação às respostas dos atores relacionados e também a possibilidade de analisar elementos subjetivos da comunicação que podem influenciar nas respostas. Para análise de dados optou-se por avaliar os fatores que influenciam o compartilhamento de informações elencados por Alves e Barbosa (2010) e a caracterização dos fluxos de informação conforme modelo de Floriani (2007). Os resultados obtidos mostram que, de modo geral, há um processo pouco organizado de compartilhamento de informações estratégicas no roteiro turístico Estrada do Imigrante, implicando em individualização e fragmentação da comunicação. Com base no estudo realizado pode-se identificar que a metodologia da inteligência e da observação territoriais poderiam colaborar para um melhor estabelecimento do processo de gerenciamento da informação, contribuindo para a melhoria da situação atual do roteiro no que diz respeito à ação coletiva. Para estudos futuros, sugere-se um maior aprofundamento de análise, especialmente sobre os fatores subjetivos da comunicação.

Palavras-chave: Roteiros Turísticos; Inteligência Territorial; Observação Territorial; Fluxos de Informação; Estrada do Imigrante.

ABSTRACT

The sharing of strategic information has great influence on the collective action of actors who occupy the same territory. In the field of tourism, it is possible to verify relationships of actors who share the same territory in a complex way in a tourist itinerary, which brings together actors with different roles and different interests. In the case of this study, the object of analysis is the tourist itinerary Estrada do Imigrante, in Caxias do Sul (RS). Based on the concepts of territorial intelligence and observation, the study has as general objective to analyze the process of sharing strategic information between the actors related to this tourist itinerary. For data collection, the semi-structured interview was chosen because it allows an opening in relation to the responses of the related actors, and also the possibility of analyzing subjective elements of communication that can influence the responses. For data analysis, was chosen the evaluation of the factors that influence the sharing of information listed by Alves and Barbosa (2010) and the characterization of information flows according to Floriani's model (2007). The results obtained show that, in general, there is a little organized process of sharing strategic information in the Estrada do Imigrante tourist itinerary, implying in individualization and fragmentation of communication. Based on the study carried out, it can be identified that the methodology of territorial intelligence and observation could collaborate for a better establishment of the information management process, contributing to the improvement of the current situation of the tourist itinerary about the collective action. For future studies, a deeper analysis is suggested, especially on the subjective factors of communication.

Keywords: Tourist Itineraries; Territorial Intelligence; Territorial Observation; Information Flows; Estrada do Imigrante.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 – Modelo de fluxo de informação..... | 24 |
| Figura 2 – Roteiros Turísticos na AUNE/RS..... | 26 |
| Figura 3 – Mapa do roteiro Estrada do Imigrante em 1998..... | 27 |
| Figura 4 – Nuvem de Palavras do roteiro Estrada do Imigrante..... | 42 |
| Figura 5 – Panorama do fluxo de informações do Estrada do Imigrante..... | 47 |
| Figura 6 - Grupo dos atores com atuação principal no território..... | 48 |
| Figura 7 – Grupo dos atores com atuação principal fora do território..... | 49 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 1 – Categorias de fluxos de informações..... | 21 |
| Quadro 2 – Fatores que influenciam a troca de informações..... | 23 |
| Quadro 3 – Cronograma de entrevistas..... | 32 |
| Quadro 4 – Atores do roteiro turístico Estrada do Imigrante..... | 34 |
| Quadro 5 – Respostas à Questão 1..... | 35 |
| Quadro 6 – Respostas à Questão 2..... | 36 |
| Quadro 7 – Respostas à Questão 3..... | 36 |
| Quadro 8 – Respostas à Questão 4..... | 37 |
| Quadro 9 – Respostas à Questão 5..... | 37 |
| Quadro 10 – Respostas à Questão 6..... | 38 |
| Quadro 11 – Respostas à Questão 7..... | 38 |
| Quadro 12 – Respostas à Questão 8..... | 39 |
| Quadro 13 – Respostas à Questão 9..... | 40 |
| Quadro 14 – Respostas à Questão 10..... | 40 |
| Quadro 15 – Respostas à Questão 11..... | 41 |

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 11 |
| 1.1. JUSTIFICATIVA..... | 11 |
| 1.2. PROBLEMA DE PESQUISA..... | 12 |
| 1.3. OBJETIVOS..... | 13 |
| 1.3.1. Objetivo geral..... | 13 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 13 |
| 1.4. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO..... | 13 |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO..... | 15 |
| 2.1. O PAPEL DOS ROTEIROS TURÍSTICOS NO SETOR DE TURISMO.. | 15 |
| 2.2. TERRITÓRIO..... | 17 |
| 2.3. INTELIGÊNCIA E OBSERVAÇÃO TERRITORIAIS..... | 18 |
| 2.4. FLUXOS DE INFORMAÇÃO..... | 20 |
| 3. PERCURSO METODOLÓGICO..... | 25 |
| 3.1. RECORTE ESPACIAL: ROTEIRO TURÍSTICO ESTRADA DO IMIGRANTE..... | 25 |
| 3.2. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA E DOS PROCEDIMENTOS UTILIZADOS..... | 30 |
| 3.2.1. Procedimentos de Coleta de Dados..... | 32 |
| 3.2.2. Procedimentos para Análise dos Dados..... | 33 |
| 4. RESULTADOS..... | 34 |
| 5. ANÁLISE DOS RESULTADOS..... | 42 |
| 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 52 |
| 7. REFERÊNCIAS..... | 54 |
| APÊNDICES..... | 57 |
| APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO (MEMBROS DO ROTEIRO TURÍSTICO ESTRADA DO IMIGRANTE)..... | 57 |
| APÊNDICE 2 – TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO..... | 58 |

1. INTRODUÇÃO

Apoiado principalmente em conceitos do campo da observação e da inteligência territorial, este estudo parte do pressuposto de que os destinos turísticos podem ser compreendidos como territórios que são visitados e que, por isso, a inteligência territorial permitiria uma gestão baseada em conhecimento que viabiliza uma melhor performance coletiva.

Baseado nesse pressuposto, investigou os processos de compartilhamento de informações estratégicas entre os atores relacionados com o roteiro turístico Estrada do Imigrante, em Caxias do Sul (RS). Para isso, considerou que a coleta, a organização, a sistematização e a análise dos dados obtidos pelos atores - representantes do setor público, da iniciativa privada, de representantes da comunidade e de outros grupos de interesse – com o seu posterior compartilhamento via fluxos de informações estratégicas contribuiria para a efetivação de tomadas de decisões individuais e coletivas mais assertivas e inteligentes.

Nesse contexto, a comunicação sinaliza ter papel importante pois ela pode influenciar todo o processo, sendo essencial à inteligência territorial nos destinos turísticos. Visando facilitar a compreensão do estudo são apresentados detalhadamente os seguintes elementos: justificativa, problema de pesquisa, objetivos e organização do trabalho.

1.1. JUSTIFICATIVA

Os fluxos de informação são parte importante do desenvolvimento das atividades do setor de turismo, especialmente em relação à integração, articulação e coordenação dos diversos atores que compartilham um mesmo destino turístico. Nesse contexto, uma das situações que mostra a importância da existência de bons níveis de comunicação entre os atores são os roteiros turísticos pois eles requerem a coordenação das ações individuais definidas com base nas informações de interesse coletivo.

Desse modo, para um roteiro turístico se desenvolver de maneira equilibrada é necessário um compartilhamento de informações realizado de maneira transparente pelos atores e amparado em fontes confiáveis. É com o intuito de compreender como ocorrem esses processos de compartilhamento de informações nos roteiros que este estudo foi realizado.

Para isso considerou que estudar e interpretar os fluxos de informações existentes entre atores do turismo a partir de referenciais dos campos da observação e da inteligência territorial permitiria uma melhor compreensão da situação dos locais objeto desse tipo de análise.

Diante disso, a importância desta pesquisa reside no fato de que a comunicação eficiente e eficaz é fundamental para haver articulação e cooperação entre atores de um mesmo setor quando eles possuem papéis e interesses diferentes. Nesse quadro, a comunicação se evidencia importante para a gestão sustentável e adequada dos destinos turísticos.

Além disso, o tema deste trabalho possui relação direta com a trajetória pessoal e profissional do autor, o qual durante dois anos atuou como estagiário na Secretaria Municipal do Turismo de Caxias do Sul como responsável por fornecer informações turísticas aos visitantes do município. Durante esse período, uma das maiores inquietações que tinha era compreender como os atores relacionados aos roteiros turísticos se comunicavam entre si sobre as informações estratégicas de interesse coletivo. Dentre esses roteiros, o Estrada do Imigrante foi o que mais despertou interesse, pois inclusive já havia sido objeto de outras pesquisas durante o curso. Por isso, baseado nesse interesse pelo roteiro e também pela área da comunicação planejou-se e executou-se esta pesquisa, conforme problema de pesquisa apresentado a seguir.

1.2. PROBLEMA DE PESQUISA

Diante do entendimento de que uma gestão mais equilibrada de um território exige a cooperação entre atores que possuem papéis e interesses

diferentes e que devem estar articulados com base no compartilhamento de informações, esta pesquisa teve como problema a seguinte questão:

“Como podem ser caracterizados os processos de compartilhamento de informação estratégica entre os atores relacionados com o roteiro turístico Estrada do Imigrante de Caxias do Sul – RS”?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo geral:

Analisar o processo de compartilhamento de informações estratégicas entre os atores relacionados com o roteiro turístico Estrada do Imigrante.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Identificar como os atores do roteiro acessam dados e informações de interesse estratégico;
- Identificar como os atores compartilham informação de interesse coletivo junto aos demais atores do roteiro;
- Caracterizar os fluxos de informações existentes entre os atores.

1.4. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO:

Para facilitar a compreensão do estudo, ele está organizado nos seguintes itens: referencial teórico, percurso metodológico, resultados, análise dos resultados, e considerações finais.

Na primeira parte, serão elencados os conceitos que nortearam a construção dos elementos de análise desta pesquisa; na segunda parte, serão descritos os métodos utilizados para coleta e análise de dados, além da descrição do objeto de estudo; na terceira parte, serão apresentados os resultados obtidos por meio da coleta de dados; na quarta parte, os dados

obtidos serão analisados com base no referencial teórico; e na última parte, serão apresentadas algumas considerações gerais e finais sobre este trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção são elencados os principais conceitos obtidos por meio de pesquisa bibliográfica que serviram como base para definir as estratégias de coleta e análise de dados da pesquisa, possibilitando uma melhor compreensão do objeto de estudo. Entre os tópicos abordados estão: turismo, destinos turísticos, roteiros turísticos, território, inteligência e observação territoriais, e fluxos de informação.

2.1. O PAPEL DOS ROTEIROS TURÍSTICOS NO SETOR DE TURISMO

No âmbito deste trabalho, o turismo é o primeiro conceito que precisa ser definido por ser o tema geral da pesquisa. Ele se trata de um fenômeno socioeconômico complexo que envolve situações e contextos diversos. Considerando o foco aqui vislumbrado, são apresentadas a seguir duas definições de turismo que abrangem processos, atores e abordagens referentes à destinos turísticos.

A primeira definição apresentada é a de Beni (2007), que possui uma abordagem holística sobre o turismo, detalhando seus principais processos. Segundo este autor turismo é:

um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço. Nesse processo intervêm inúmeros fatores de realização pessoal e social, de natureza motivacional, econômica, cultural, ecológica e científica que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de transporte e o alojamento, bem como o objetivo da viagem em si para a fruição tanto material como subjetiva dos conteúdos de sonhos, desejos, de imaginação projetiva, de enriquecimento existencial histórico-humanístico, profissional, e de expansão de negócios. Esse consumo é feito por meio de roteiros interativos espontâneos ou dirigidos, compreendendo a compra de bens e serviços da oferta original e diferencial das atrações e dos equipamentos a ela agregados em mercados globais com produtos de qualidade e competitivos (BENI, 2007).

Nesse quadro, cabe apontar que em cada um desses processos relacionados com o turismo existe a presença de diferentes atores com papéis e interesses específicos. Assim, de maneira complementar, também pode ser considerada a visão de turismo informada por Cooper et al. (2008), que o

definiram como “uma gama de indivíduos, de negócios, de organizações e de lugares que, de alguma forma, se combinam para proporcionar uma experiência de viagem” (COOPER et al., 2008).

A análise conjunta dessas definições indica que o turismo envolve essencialmente as pessoas e seus comportamentos em locais diferentes do seu entorno habitual, assim como tudo relacionado com o processo de viagem envolvendo os diversos atores que atendem a esses visitantes. Nesse contexto, cabe citar os destinos turísticos como locais de interesse turístico, conforme indica Ignarra (2013). Também Magliulo (2012 *apud* Bregolin, 2018), para quem os destinos turísticos podem ser definidos como espaços físicos que possuem atrativos que geram o interesse por parte dos turistas de abandonarem temporariamente o seu local de residência habitual para realizarem uma viagem.

Considerando o escopo deste trabalho, cabe também considerar o que disseram Flagestead e Hope (2001) sobre a gestão de destinos turísticos. Segundo eles, os destinos turísticos podem ser classificados pela sua gestão como sendo comunitários ou corporativos. Nesse caso, o modelo comunitário é caracterizado pela colaboração das partes interessadas nos processos de planejamento e nas decisões, tendo uma estrutura organizacional constituída de unidades de negócios independentes e especializadas que operam de forma descentralizada. Por sua vez, nos destinos corporativos a gestão ocorre de maneira centralizada, dominada por uma corporação que administra com fins lucrativos unidades de negócios incorporadas por propriedade e/ou contratos.

Nos destinos turísticos são diversas as atividades que podem ser realizadas pelos visitantes. Em alguns deles, essas atividades possuem elementos em comum e/ou estão inseridas em um mesmo contexto territorial, social, cultural e econômico que possibilita a organização delas mediante a criação de roteiros turísticos que propiciem uma identidade compartilhada, de modo a potencializar sua visibilidade mercadológica.

Ao abordar os roteiros turísticos, o Ministério do Turismo do Brasil apresentou a seguinte definição para eles: “itinerário caracterizado por um ou mais elementos que lhe conferem identidade, definido e estruturado para fins de

planejamento, gestão, promoção e comercialização turística” (MTUR, 2007). Esta definição sinaliza os roteiros como um meio para estruturar determinados elementos de uma localidade como produto turístico formatado com finalidade comercial.

Na mesma direção, Brambatti (2002) já os havia definido como: “roteiros são percursos, caminhos, rotas percorridas por turistas, com o objetivo de usufruir de um contexto, visto no seu conjunto, de forma organizada e atrativa”. A visão deste autor sobre os roteiros destaca a importância de se pensar o roteiro turístico de maneira organizada, com valorização do conjunto de elementos que fazem parte de um mesmo produto turístico. Isso posto, os atores de um roteiro devem ser vistos como indivíduos ou organizações que compartilham um mesmo território, conceito abordado com maior profundidade a seguir.

2.2. TERRITÓRIO

Bregolin (2018) afirma, apoiado em outros autores, que na essência da atividade turística existe um processo de deslocamento de pessoas de uma área de origem para uma área de destino, passando por áreas de trânsito, sendo esses elementos indicativos claros de uma vertente espacial do turismo.

Conforme apontou Ignarra (2013), o turismo possui um enfoque geográfico marcado pelo interesse em compreender a ocupação do espaço turístico, os tipos de deslocamento e o impacto causado ao meio ambiente. Nesse contexto, o uso do conceito território parece ser adequado para estudos sobre o desenvolvimento turístico das localidades. Esse conceito pode ser entendido, de acordo com Magdaleno (2005), como:

[...] uma porção do espaço geográfico (conjunto de sistemas de objetos e sistemas de ações), onde são projetadas relações de poder, que geram uma apropriação e um controle sobre este espaço, independentemente se ele é ou não territorializado por um ou mais agentes (MAGDALENO, 2005).

A partir dessa perspectiva vale considerar o que apontaram Sarti e Queiroz (2012) sobre o conceito de território. Para eles, ele consiste em “um tecido social dinâmico, caracterizado pelas relações de poder da sociedade que

ali vive, pelos seus sentimentos de pertencimento e identidade, que produzem a territorialidade dos indivíduos” (SARTI e QUEIROZ, 2012).

Ou seja, o território envolve essencialmente o uso do poder em determinada porção de terra, a qual é compartilhada entre diversos atores que tem papéis e responsabilidades diversos, resultando em relações diversas de apropriação. Caso essas relações não sejam bem estabelecidas e articuladas, poderão surgir conflitos e o turismo no destino se comportará de maneira desordenada trazendo prejuízos aos visitantes, aos empreendedores, à comunidade ou ao meio ambiente. Para evitar isso, o uso de técnicas de Inteligência e Observação Territoriais poderão ser relevantes como se discute em seguida.

2.3. INTELIGÊNCIA E OBSERVAÇÃO TERRITORIAIS

A Inteligência Territorial (IT) é uma ciência que tem como propósito o desenvolvimento sustentável dos territórios com foco nas comunidades territoriais (CAENTI, 2016 *APUD* BREGOLIN, 2018). Já segundo Bertacchini (2013) ela pode ser definida como:

Processo informativo e antropológico regular e contínuo, iniciado por atores locais fisicamente presentes ou distantes, que se apropriam dos recursos de um espaço mobilizando e transformando a energia do sistema territorial em capacidade de projeto. Desse modo, a inteligência territorial pode ser assimilada à territorialidade que resulta do fenômeno de apropriação dos recursos de um território, da mesma forma, à transferência de competências entre categorias de atores locais com culturas diferentes (BERTACCHINI, [2013], p. 3, tradução nossa).

Nesse quadro é importante destacar que como o turismo se desenvolve em um território capaz de gerar experiências, sendo influenciado por diversos atores que podem participar de iniciativas de inteligência territorial (PEREA-MEDINA; NAVARRO-JURADO; LUQUE-GIL, 2018). Esses autores comentam ainda que: “a inteligência territorial não pode ser vista como uma disciplina, não é a simples soma de conhecimentos, mas é formada como um conjunto de conhecimentos obtidos por meio da observação e do raciocínio estruturado”

(PEREA-MEDINA; NAVARRO-JURADO; LUQUE-GIL, [2018], p. 537, tradução nossa).

Esse comentário converge com o que disseram outros autores que abordaram o tema, Parrilla-González e Pulido-Fernández (2017), os quais destacam o papel da comunicação na inteligência territorial:

a comunicação e a construção de um instrumento que favoreça o processo informacional por meio de todas as camadas de atores locais é essencial para compreender a implementação de estratégias por uma comunidade local, para que a inteligência territorial possa ser considerada um fenômeno que utiliza os recursos de um território e transfere-os para as diferentes categorias de atores locais, disponibilizando métodos, uma visão e ferramentas (PARRILLA-GONZÁLEZ; PULIDO-FERNÁNDEZ. [2017], p. 4, tradução nossa).

Ao se considerarem conjuntamente as definições e comentários apresentados sobre IT, pode-se dizer que, em suma, a inteligência territorial significa tomar melhores decisões sobre os usos e as apropriações de um território, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da comunidade. Para isso, as decisões devem ser baseadas em conhecimento oriundo de processos de registro, tratamento, organização, análise e divulgação de dados dos territórios para e pelos atores. Nesse sentido, a IT se diferencia de outras abordagens com esses mesmos propósitos por não depender essencialmente da tecnologia, o que a torna acessível para qualquer destino turístico que implante processos de observação permanente que integrem dados e atores, ou seja, de destinos que implantem processos de Observação Territorial (OT).

A Observação Territorial como explicaram De Sède-Marceau e Moine (2009) pode ser compreendida como:

um olhar mantido por um longo período de tempo em um determinado sistema, descrito por uma gama de dados brutos, que podem ser combinados para produzir indicadores compartilhados por uma comunidade. São informações sintéticas, fruto de escolhas e interpretações (DE SÈDE-MARCEAU; MOINE, [2009], tradução nossa).

Em outras palavras, observar é desenvolver um olhar focado sobre a evolução de um fenômeno a partir de indicadores que sinalizem mudanças e tendências. Esses indicadores auxiliarão os processos de tomada de decisões e a construção de projeções futuras da atividade. Diante disso, a OT se apresenta como uma abordagem que possibilita um melhor controle e monitoramento das

informações geradas em um determinado território, sendo crucial para isso a compreensão dos processos de compartilhamento de informação estratégica entre os atores envolvidos em determinados sistemas, situação que se relaciona com o conceito de fluxos de informação, a seguir discutido.

2.4. FLUXOS DE INFORMAÇÃO

Como toda atividade econômica, o turismo produz dados e informações de maneiras diversas e com diferentes implicações durante a operacionalização das suas atividades. No caso deste estudo, o foco consistiu em analisar o compartilhamento de informações estratégicas de interesse coletivo entre os atores relacionados a um roteiro turístico. Nesse sentido, o conceito de informação merece ser abordado. Para Santos e Sant'Ana (2002) ela seria:

um conjunto finito de dados dotado de semântica e que tem a sua significação ligada ao contexto do agente que a interpreta ou recolhe e de fatores como tempo, forma de transmissão e suporte utilizado. O valor desse conjunto poderá diferir da soma dos valores dos dados que o compõem, dependendo do processo de contextualização no agente que o recebe (SANTOS; SANT'ANA, 2002).

Desse modo, pode-se compreender que a informação não se trata de um dado isolado, mas sim de um dado tratado e contextualizado, carregado de uma significação. A informação é dinâmica, gerando diversos tipos de fluxos de informação, definidos por Barreto (1998), como sendo: “uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração da informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora.” (BARRETO, 1998). Sobre isso, este autor ainda complementa:

o fluxo de informação, que, mediante processos de comunicação, realiza a intencionalidade do fenômeno da informação, não almeja somente uma passagem. Ao atingir o público a que se destina deve promover uma alteração; aqueles que recebem e podem elaborar a informação estão expostos a um processo de desenvolvimento, que permite acessar um estágio qualitativamente superior nas diversas e diferentes gradações da condição humana (BARRETO, 1998).

Por sua vez, Lucca Filho (2005) comenta que os fluxos de informação são gerados por meio do relacionamento de atores do setor de turismo envolvendo a união em um mesmo pacote turístico, alianças estratégicas em

compartilhamento de voos e hóspedes, planejamento entre governos e iniciativa privada e troca de contatos para ampliação de negócios.

A fim de propiciar melhor compreensão sobre os fluxos de informação podem ser consideradas as classificações deles propostas por Lesca e Almeida (1994) no âmbito das empresas. De acordo com os autores, existem três formas principais de fluxos de informações, as quais foram adaptadas para o contexto deste trabalho (quadro 1).

Quadro 1 – Categorias de fluxos de informações

| Fluxos de informações coletadas externamente à empresa e utilizadas por ela | Fluxos de informações produzidas pela empresa e destinada a ela mesma | Fluxos de informações produzidas pela empresa e destinadas ao mercado |
|--|--|--|
| Ações estratégicas da concorrência | Percentual de lucratividade | Planejamento estratégico |
| Ações estratégicas dos parceiros | Atividades operacionais | Fluxo de visitantes |
| Comportamento de potenciais clientes | Análises estruturais | Ações publicitárias |

Fonte: Lesca e Almeida (1994) adaptado por Rocha (2022).

Dentre as classificações acima, cabe destacar que o foco deste trabalho consistiu em analisar os fluxos de informações produzidos por cada ator (entendendo os atores como empresas) e destinados ao mercado (entendido os seus parceiros dentro do roteiro turístico e as relações com suas clientelas), e os fluxos de informações coletadas externamente à empresa (gerados pelos parceiros) e utilizadas por ela. Ou seja, trata-se de fluxos de informações estratégicas de interesse coletivo que geram impactos no funcionamento geral do roteiro.

Pelo fato desses fluxos de informações serem bastante complexos, algo que pode contribuir para a integração entre os atores é o estabelecimento de processos de gerenciamento de informações, constituídos segundo McGee e Prusak (1994) por três grandes tarefas: (1) identificação de necessidades e requisitos de informação, (2) classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação, e (3) desenvolvimento de produtos e serviços de informação.

Conforme esses autores, a primeira tarefa caracteriza-se por discutir processos essenciais para a coleta de informações estratégicas, bem como quais informações são realmente necessárias e onde deverão ser coletadas. A segunda tarefa envolve a determinação de métodos para que os agentes interessados possam ter acesso às informações necessárias, assim como o local correto para seu armazenamento. A terceira tarefa tem o foco na valorização dos conhecimentos e experiências humanas na elaboração de sistemas de informação, compreendidos como elementos essenciais ao processo.

Depois de definir o conceito dos fluxos de informação, torna-se oportuno apresentar também uma definição para informação estratégica. Segundo Miranda (1999) ela “é a informação obtida do monitoramento estratégico, que subsidia a formulação de estratégias pelos tomadores de decisão nos níveis gerenciais da organização (MIRANDA, 1999)”. Isto é, trata-se da informação necessária para o posicionamento de uma organização em suas atividades.

Relacionando os conceitos de informação estratégica e de fluxos de informação com o objeto de estudo de um roteiro turístico, mostra-se relevante também considerar o conceito de redes interorganizacionais conforme a perspectiva apresentada por Vêras (2012). Para ela, essas redes “têm muitas vezes como uma de suas principais finalidades o compartilhamento de informações e conhecimentos oriundos da organização e seus colaboradores assim como, da integração com novos membros e empresas (VÉRAS, 2012).”

Nesse processo, se destaca a capacidade das organizações realizarem trocas entre si. Sobre isso Alves e Barbosa (2010), comentam que a atitude positiva das pessoas em fazer trocas propicia a ocorrência das trocas de informação, onde a informação é a principal matéria-prima para a criação de (novos) conhecimentos. Os autores complementam ainda que sob a perspectiva da criação do conhecimento é possível perceber a ampliação do conceito de compartilhamento da informação como um processo com capacidade para promover a integração entre as pessoas visando o aprendizado contínuo e à transmissão mútua de conceitos e habilidades. Os autores ainda listam fatores que influenciam a troca de informações (quadro 2).

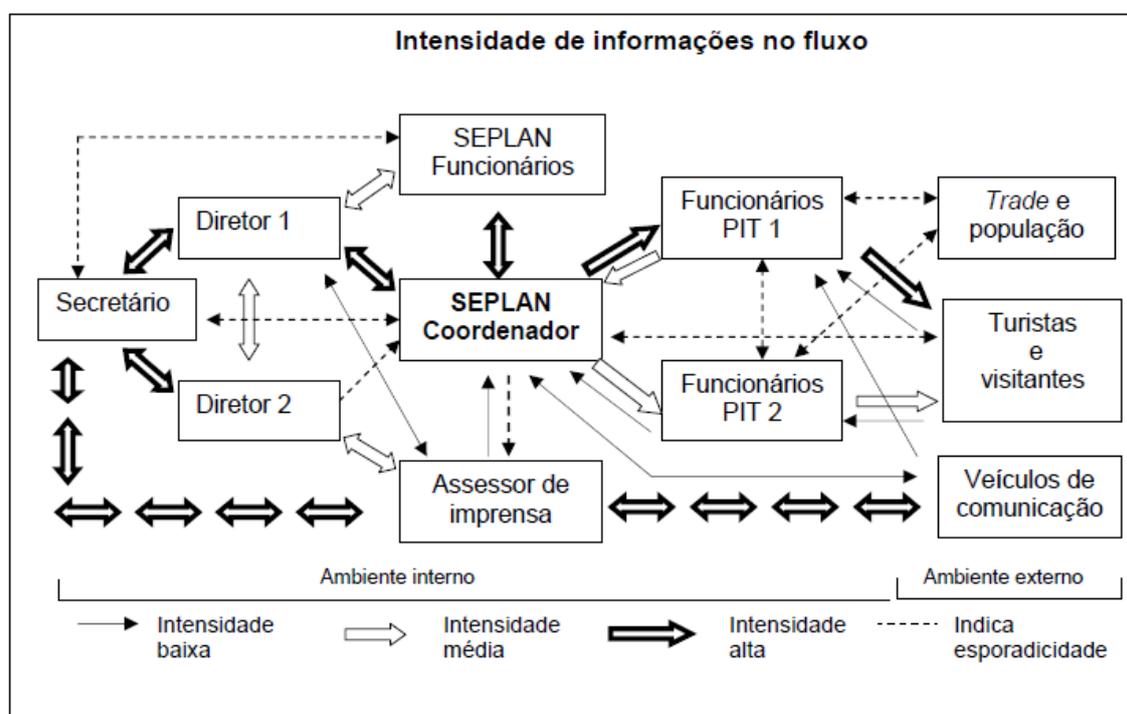
Quadro 2 – Fatores que influenciam a troca de informações

| FATORES | CARACTERÍSTICAS |
|--|--|
| Cultura Organizacional | É o reflexo dos princípios, das regras e das ações da organização, direcionando a percepção e o comportamento das pessoas. |
| Motivação Pessoal | É o resultado das relações entre as características de cada pessoa e do contexto organizacional em que estão inseridas, e todas as variáveis que os envolvem. |
| Confiança | Envolve a crença na integridade, no caráter e no potencial de cada um dos elementos envolvidos nas interações entre as pessoas. |
| Reciprocidade | Diz respeito ao sentimento de receber algo em troca devido ao compartilhamento de informação, em um processo bidirecional. |
| Mecanismos de compartilhamento de informação | São os canais de comunicação das organizações, que promovem a troca de informação e conhecimento, e que devem ser adequados a cada tipo de informação compartilhada. |
| Poder e Status | Diz respeito ao sentimento de posse do conhecimento, que pode gerar uma sensação de superioridade em relação aos outros. |
| Premiações ou Sistemas de Recompensa | Refere-se a programas ou ações que ofereçam recompensas pela participação intensa nos processos de compartilhamento de informações. |
| Natureza do conhecimento | Envolve o grau em que cada tipo de conhecimento pode ser codificável, transmissível, coletado e distribuído. |
| Tecnologia | Elemento básico para o sucesso no compartilhamento das informações, que deve ser acessível e compreensível para as pessoas. |

Fonte: Alves e Barbosa, 2010 (adaptado pelo autor, 2022).

Ao se considerarem os fatores descritos no Quadro 2, aplicando-os ao contexto de um roteiro que envolve múltiplos e diversos atores atuando de maneira conjunta, mostra-se importante aprofundar a análise dos fluxos de informação presentes para verificar quais são as diversas nuances existentes nos processos de compartilhamento de informação entre as partes envolvidas. Para isso, o modelo apresentado por Floriani (2007) em sua dissertação de Mestrado sobre fluxos de informação em um órgão municipal de turismo (figura 1) se apresentou um referencial adequado para apoiar o estudo realizado.

Figura 1 – Modelo de fluxo de informação



Fonte: Floriani (2007).

Nesse modelo aparecem destacados, além dos fluxos de informação entre os atores, outros elementos como direcionalidade e intensidade, características importantes de serem conhecidas também junto ao Roteiro Turístico Estrada do Imigrante, o qual foi abordado conforme a metodologia apresentada a seguir.

3. PERCURSO METODOLÓGICO

O estudo teve por objetivo geral analisar os processos de compartilhamento de informações estratégicas entre os atores relacionados ao roteiro turístico Estrada do Imigrante, em Caxias do Sul (RS). Nesse sentido, antes de tratar dos procedimentos metodológicos empregados, cabe apresentar melhor este recorte espacial.

3.1.RECORTE ESPACIAL: ROTEIRO TURÍSTICO ESTRADA DO IMIGRANTE

De acordo com Brambatti (2002)¹, os primeiros roteiros na região Nordeste do Rio Grande do Sul com apelo ao patrimônio da imigração italiana começaram a ser constituídos na década de 1970 com o roteiro denominado “Roteiro dos Parreirais”, no município de Flores da Cunha. Ainda segundo o autor, outro roteiro denominado “Caminho das Colônias” e situado nos municípios de Caxias do Sul e Flores da Cunha surgiu em 1989. Já no início da década de 1990 o roteiro “Caminhos de Pedra”, foi criado em Bento Gonçalves, e em 1998, o roteiro “Estrada do Imigrante”, objeto deste estudo foi implantado em Caxias do Sul.

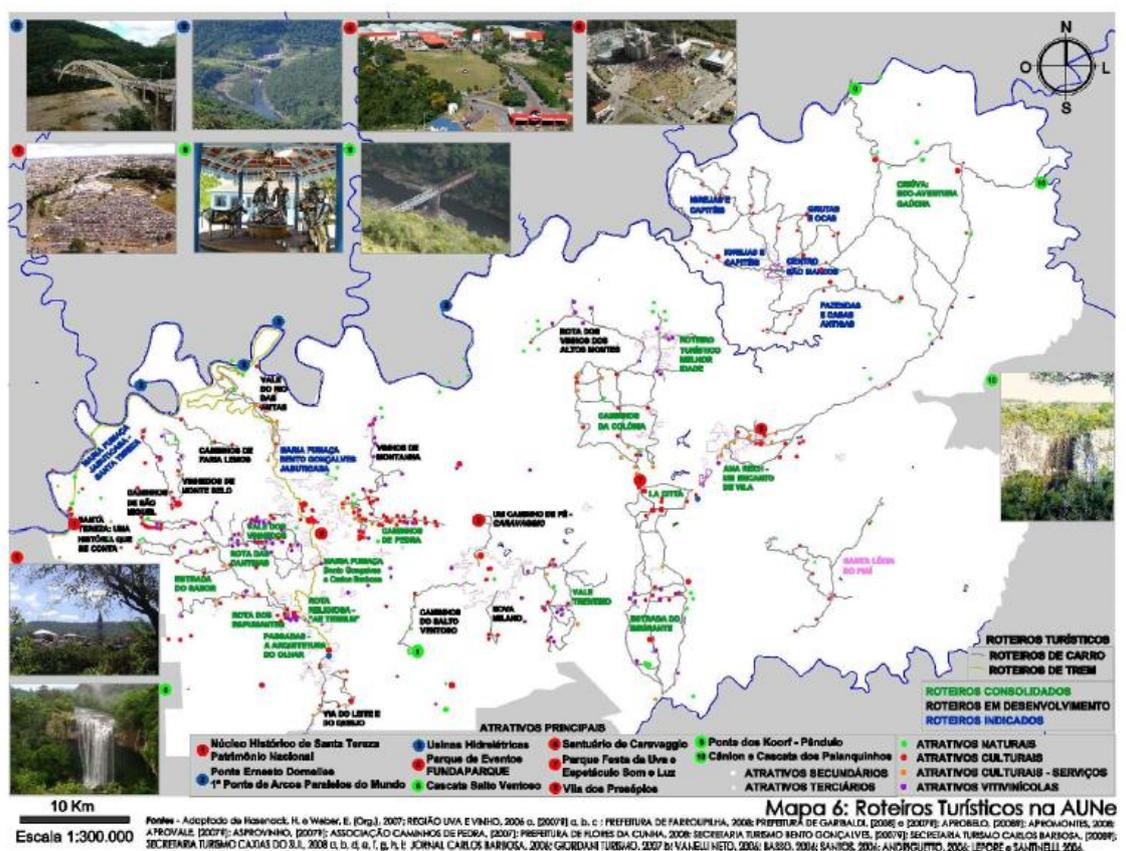
Sobre a classificação dos roteiros turísticos na região da Aglomeração Urbana do Nordeste/RS (AUNE)², a análise de Bertoco (2008) se destaca.

¹ Na apresentação do livro de Brambatti (2002), escrita pelo prefeito de Caxias do Sul na época (Pepe Vargas), este gestor público destaca como elemento de apoio ao surgimento dos roteiros locais o projeto “Roteiros de Turismo Rural e Patrimônio da Imigração Italiana”, coordenado pelo município de Caxias do Sul com participação dos municípios de Bento Gonçalves e Flores da Cunha. Este projeto teve aprovação de um financiamento a fundo perdido de 100.000 Euros pela União Europeia, contando com mais 100.000 Euros de contrapartida dos municípios envolvidos.

² Segundo a Lei Complementar nº 9.479/1991, aglomerações urbanas são agrupamentos de municípios vizinhos que possuem tendência à complementaridade das funções urbanas, com uma população mínima de 300.000 habitantes. No caso da AUNE, a região era composta pelos municípios de: Bento Gonçalves, Carlos Barbosa, Caxias do Sul, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, São Marcos, Nova Pádua, Monte Belo do Sul e Santa Teresa. A AUNE foi substituída pela Região Metropolitana da Serra Gaúcha, instituída pela Lei Complementar nº 14.293/2013, e que passa a conter os municípios de: Antônio Prado, Bento Gonçalves, Carlos Barbosa, Caxias do Sul, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, Ipê, São Marcos, Nova Pádua, Monte Belo do

Nela são apresentadas diferentes tipologias como o turismo rural (marcado pela produção vitivinícola e agropecuária das localidades do interior); o turismo cultural (marcado pela valorização do patrimônio histórico e vivências da cultura local); e o enoturismo (marcado pelas iniciativas de denominação de procedência de importantes roteiros da região). No estudo de Bertoco (2008), os roteiros da AUNE são apresentados conforme o mapa a seguir:

Figura 2 – Roteiros Turísticos na AUNE/RS



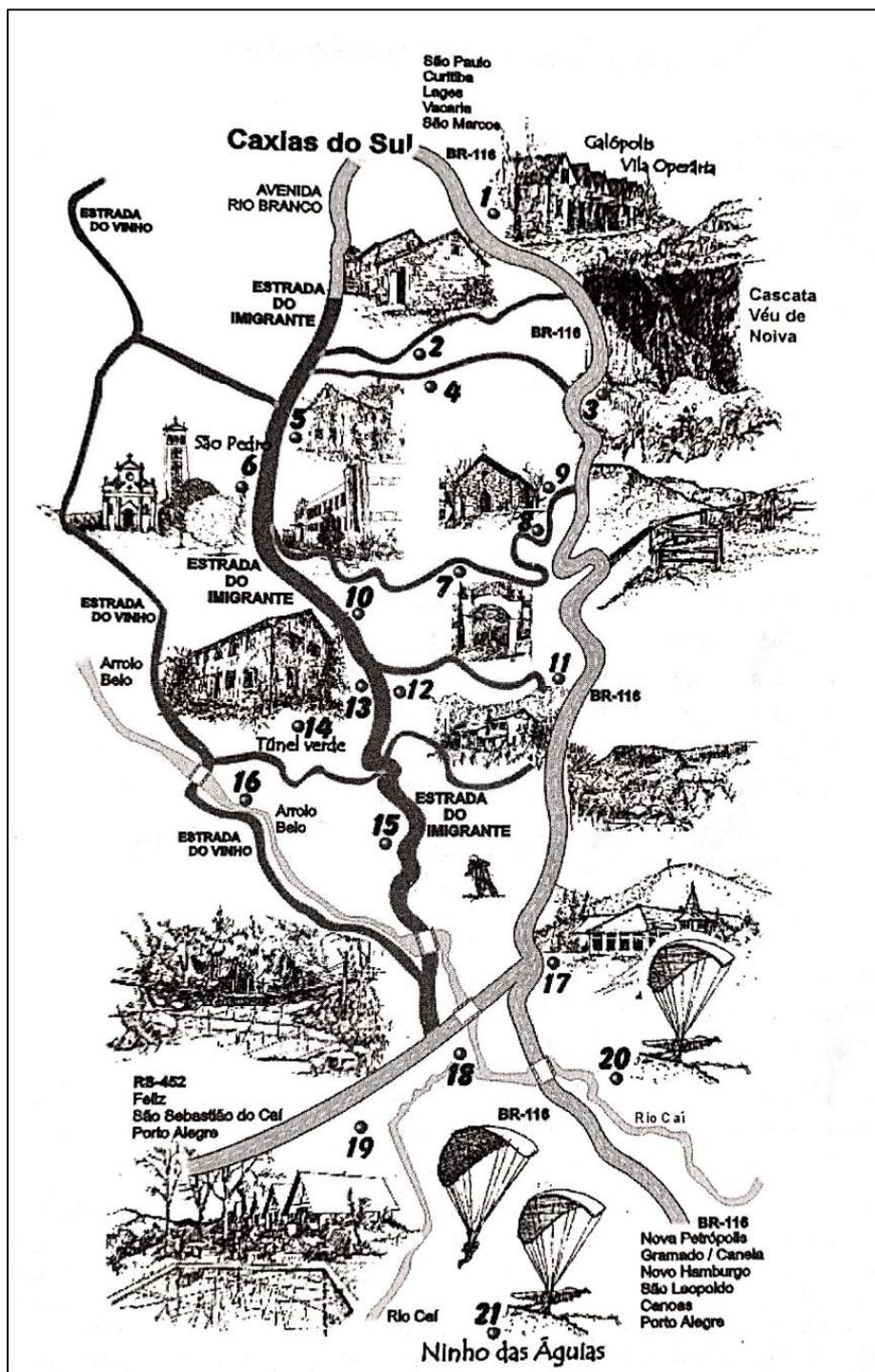
Fonte: Bertoco (2008).

Entre os roteiros listados por Bertoco (2008) consta o Roteiro Estrada do Imigrante, o qual segundo Brambatti (2002) iniciou com a constituição de uma proposta de roteiro turístico em maio de 1998. Esta proposta visava aproveitar a paisagem, a historicidade e as diversas atrações da região do município de Caxias do Sul conhecida como Terceira Léguas, tendo como referência o roteiro

Sul, Santa Teresa e Pinto Bandeira. Fontes: Lei nº 9.479/1991, Lei nº 10.335/1994, e Lei nº 14.293/2013.

Caminhos de Pedra (Bento Gonçalves-RS). A figura 3 mostra o desenho original do roteiro Estrada do Imigrante em 1998:

Figura 3 – Mapa do roteiro Estrada do Imigrante em 1998



Fonte: Brambatti (2002).

Ainda conforme o autor, dentre os potenciais atrativos da região considerados se destacavam casas e igrejas de pedras, gruta com cascata, casas de madeira antigas, ambientes naturais e a estrada por onde os imigrantes chegaram durante a colonização de Caxias do Sul no final do século XIX. Esses elementos uniam os atrativos do roteiro, apresentando os característicos traços culturais da imigração italiana.

Segundo Brambatti (2002), o projeto inicial do roteiro abrangia a região no entorno da Estrada do Imigrante, tendo como limites o Rio Caí, a Estrada do Vinho, a rodovia BR-116 (entre os distritos de Vila Cristina e Galópolis), e uma rua que inicia na BR-116 e segue em direção à Estrada do Imigrante.

De acordo com Brambatti (2002), a partir da concepção e formalização do projeto, ele foi apresentado para a comunidade local, já que uma de suas premissas era envolver os atores locais em uma construção coletiva do roteiro. Dessa forma, foi criada em dezembro de 1998 a Associação de Turismo Estrada do Imigrante (ASSOTUR), encarregada da gestão do projeto.

O Estrada do Imigrante também teve sua trajetória marcada por iniciativas de educação para o turismo nas comunidades envolvidas no roteiro, bem como a criação da Escola de Agriturismo Sul, conforme apontada por Tonus e Travi (2007). De acordo com estes autores, a criação da escola surgiu a partir da participação da Associação de Turismo Estrada do Imigrante (ASSOTUR) no Projeto Urb-al na categoria referente a roteiros turísticos e patrimônio histórico, entre 2001 e 2003, tendo como objetivo oferecer qualificação ao setor de turismo do meio rural no sul do Brasil, por meio de cursos livres e profissionalizantes. Iniciou suas atividades no ano de 2006, e segundo Brambatti (2019) teve protagonismo até o ano de 2007. Anos depois a escola passou a se chamar Escola Família Agrícola, com foco em cursos técnicos de Agropecuária e Ensino Médio (CAXIAS, 2020).

Além disso, em termos de organização e estruturação do roteiro, o roteiro Estrada do Imigrante possui uma lei municipal que instituiu seu plano de tutela, a Lei 276, de 2 de maio de 2007. O plano de tutela demarca limites territoriais do roteiro, e os elementos que fazem parte do patrimônio cultural e natural,

configurando a Estrada do Imigrante como um roteiro turístico oficial do município, com proteção e estrutura jurídica (BRAMBATTI, 2019).

Conforme Brambatti (2002), em 1998 o roteiro tinha como participantes: Cascata Véu de Noiva, Morro da Cruz, Belvedere Marchi, Gruta de Nossa Senhora de Lourdes, Cascata do Arroio Belo, Túnel Verde, Trilha das Araucárias, Orquidário Pebi, Casas Bonnet, Vila Operária de Galópolis, Casa de Hércules Galló, Casa Zinani, Igreja Sagrados Corações, Seminário de São Pedro - como atrações do roteiro; Pousada Boff, Café Colonial e Restaurante Dona Maria, Hotel Fazenda Vale Real – como estrutura receptiva. Além destes, é possível destacar os seguintes atores no material de Brambatti (2002): Serviço Municipal de Turismo de Caxias do Sul (SEMTUR – atual Secretaria Municipal do Turismo), Prefeitura de Caxias do Sul (Subprefeitura de Galópolis) – como atores do Poder Público; Associação de Turismo Estrada do Imigrante (ASSOTUR), Associação dos Moradores da Terceira Léguas (AMATE), Clube de Mães das Comunidades, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), Associação de Turismo da Serra Nordeste (ATUASERRA) – como atores da comunidade.

Atualmente constam do Portal Curta Caxias, da Secretaria Municipal do Turismo de Caxias do Sul (2022) os seguintes atores relacionados com o roteiro: Casa Zinani, Orquidário Pebi, Casas Bonnet, Gruta Nossa Senhora de Lourdes, Vinícola Grutinha, Igreja de Pedra Sacro Corre di Gesú e Maria – como atrações; Arte do Turismo, Vinotur Viagens e Turismo, e KS Tour Viagens e Turismo – como agências que operacionalizam o roteiro. Além disso, a partir de material físico coletado nos CATs (Centros de Atenção ao Turista), foi elencada a GDS Viagens e Turismo como agência que operacionaliza o roteiro³. Demais atores não foram identificados durante a pesquisa de gabinete.

³ No site Curta Caxias e no material físico coletado, aparecem todas as agências receptoras de Caxias do Sul. A partir destas informações, foram consultados os canais digitais de comunicação de cada agência para verificar quais realizam a operação do roteiro, e tais agências constam no parágrafo referente.

Com a identificação dos atores relacionados com o roteiro a partir dos dados de 2002 e de 2022, a pesquisa seguiu o processo metodológico descrito a seguir.

3.2. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA E DOS PROCEDIMENTOS UTILIZADOS:

Esta pesquisa é caracterizada por sua abordagem qualitativa e descritiva, envolvendo um estudo de campo com os atores relacionados no roteiro. As pesquisas qualitativas, conforme Godoy (1995), podem propiciar um melhor entendimento sobre um fenômeno no contexto em que ocorre e do qual é parte, sendo que este fenômeno deve ser analisado sob uma perspectiva integrada. Segundo a autora, dessa forma o pesquisador busca compreender o fenômeno a partir da perspectiva das pessoas envolvidas, levando em consideração todos os pontos de vista. Em outras palavras, pela complexidade de determinados fenômenos quantificá-los não se mostraria suficiente para suas análises e compreensões. A pesquisa qualitativa se mostra um tipo de aplicação adequada para este estudo, visto que trata de atores com diferentes papéis e interesses que participam de um mesmo fenômeno, no caso o roteiro Estrada do Imigrante.

Já as pesquisas descritivas, segundo Gil (2002), têm como principal objetivo descrever as características de determinado objeto de estudo ou estabelecer relações entre variáveis. Aplicando esse método no presente estudo, e considerando o perfil de cada ator envolvido, pode-se estabelecer ancorados em princípios teóricos, relações de convergência e/ou divergência no que diz respeito às suas perspectivas em relação ao roteiro turístico do qual fazem parte.

Esta pesquisa pode ser considerada ainda como um estudo de campo, pois conforme Gil (2002), ela teve foco num determinado objeto de estudo que foi alvo de observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas realizadas com informantes para coletar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo.

Na decisão por este tipo de estudo, consideraram-se as vantagens e desvantagens desse tipo de pesquisa apontadas por esse autor. Como vantagens ele cita que os resultados geralmente são mais fidedignos por serem coletados no local em que ocorre o fenômeno; não existe necessidade de equipamentos especiais, geralmente são mais econômicas; há maior probabilidade de os sujeitos oferecerem respostas mais confiáveis pelo maior nível de participação do pesquisador. Por sua vez, como desvantagens destaca: sua realização requer um bom tempo; há risco de subjetivismo na análise e interpretação dos dados coletados pelo fato do processo ser realizado por um único pesquisador.

A entrevista está entre as técnicas de coletas de dados mais utilizadas em trabalhos de campo como destacam Boni e Quaresma (2005). Segundo as autoras, isso ocorre pois ela permite aos pesquisadores coletar dados subjetivos relacionados aos valores, atitudes e opiniões dos entrevistados que são relevantes para a compreensão de um fenômeno. As autoras pontuam que as perguntas em uma entrevista devem ser realizadas levando em consideração o raciocínio lógico do entrevistado, visando uma continuidade na conversação. Além disso, para esse entrevistado se sentir mais à vontade em algumas situações é recomendável não fazer perguntas diretas, dando abertura para o sujeito.

Boni e Quaresma (2005) citam diversos tipos de entrevista, mas cabe destacar no âmbito deste trabalho, a entrevista semiestruturada. Conforme as autoras, ela combina perguntas abertas e fechadas, o que possibilita ao informante discorrer sobre o assunto. O pesquisador conduz a entrevista de modo semelhante a uma conversa informal, não seguindo necessariamente a ordem prevista e podendo realizar perguntas adicionais. As autoras destacam também que esse tipo de entrevista gera retorno maior de respostas e de volume de informações do que abordagens mais impessoais, porém em contrapartida pode gerar insegurança no entrevistado em relação ao seu anonimato.

Depois de caracterizada a pesquisa, mostra-se importante explicitar os procedimentos de coleta de dados utilizados, os quais são descritos à seguir.

3.2.1. Procedimentos de Coleta de Dados:

Como o tema analisado está baseado em questões humanas e sociais que envolvem a comunicação entre atores com diversos papéis e interesses, optou-se por realizar entrevistas presenciais com esses atores, a fim de obter informações mais precisas e confiáveis.

O primeiro passo para a execução da pesquisa consistiu em verificar com a Secretaria Municipal do Turismo de Caxias do Sul a lista atualizada dos empreendimentos participantes do roteiro e o nome dos seus respectivos responsáveis. Para isso foi enviado um e-mail no dia 30 de março de 2022, ao qual não se obteve retorno. Dessa forma foram considerados os atores obtidos por meio de consulta no portal Curta Caxias e no material físico coletado no Centro de Atenção ao Turista Dante Alighieri. O próximo passo consistiu em ir a campo para realização das entrevistas com roteiro semiestruturado (APÊNDICE 1) com os respectivos atores.

As entrevistas foram presenciais, sendo realizadas conforme quadro 3 para permitir uma melhor compreensão das reações e gestos dos participantes que influenciam na análise da mensagem transmitida. Com o intuito de criar um ambiente de abertura, acolhimento e liberdade, as entrevistas não foram gravadas, sendo registradas por meio de transcrição manual das falas dos atores.

Quadro 3 – Cronograma de entrevistas

| DATA | PERFIL |
|-------------|---------------|
| 09/04/2022 | Atrativo 1 |
| 09/04/2022 | Atrativo 2 |
| 09/04/2022 | Atrativo 3 |
| 09/04/2022 | Atrativo 4 |
| 09/04/2022 | Atrativo 5 |
| 22/04/2022 | Operadora 1 |
| 28/04/2022 | Operadora 2 |
| 19/05/2022 | Operadora 3 |

| | |
|------------|---------------|
| 03/06/2022 | Poder Público |
|------------|---------------|

Fonte: Criado pelo autor (2022).

3.2.2. Procedimentos para Análise dos Dados:

A análise dos dados teve como base o modelo de fluxo de informação de Floriani (2007), o qual foi adaptado pelo autor ao contexto do objeto de estudo deste trabalho e aos fatores que influenciam a troca de informação elencados por Alves e Barbosa (2010). Dessa forma foi possível obter uma análise mais próxima da situação existente no roteiro Estrada do Imigrante.

Inicialmente foi construída uma nuvem de palavras com base nas palavras-chave referentes a definição do roteiro turístico que foram listadas pelos entrevistados. Na sequência, foram avaliados os fatores que influenciam a troca de informação elencados por Alves e Barbosa (2010). As variáveis foram avaliadas com notas de 0 a 5, a partir da identificação delas nas falas dos atores, bem como a percepção deles sobre os temas levantados nas perguntas. Os tópicos de caráter qualitativo (1, 2, 3, 4, 6, 7) foram avaliados com base no seu nível de desempenho, onde 0 = crítico, 1 = ruim, 2 = razoável, 3 = mediano, 4 = bom, 5 = ótimo; o tópico “Canais de Comunicação”, de caráter quantitativo, foi avaliado com base no número de tipologias relatadas pelos entrevistados.

A pergunta de número 8, a partir das respostas obtidas, permitiu uma avaliação sobre quais eram as tipologias predominantes de dados e informações compartilhados pelos atores (como item importante em relação a avaliação do nível de articulação e coordenação), as quais foram representadas em um gráfico que teve como base o número de vezes em que os tópicos apareciam nas falas dos entrevistados.

Por fim, foi construído o esquema de representação da caracterização dos fluxos de informação, com base nos elementos presentes no modelo de Floriani (2007) e que foram avaliados com base nas respostas obtidas, além de gestos e reações observadas durante as entrevistas que influenciaram as respostas.

4. RESULTADOS

Nesta seção são apresentadas as respostas dos entrevistados. Dos doze atores selecionados, nove foram entrevistados, de forma presencial, por meio de uma entrevista semiestruturada, formada por 11 questões, aplicadas conforme exposto previamente nos processos metodológicos. Com três participantes, não foi possível realizar as entrevistas: um representante de uma operadora, um do Poder Público, e um da comunidade. Os atores tinham o interesse em participar, porém não foi possível realizar as entrevistas em tempo hábil para a finalização deste estudo em função de eles estarem com as suas agendas profissionais bastante ocupadas. No quadro a seguir, constam os atores selecionados, bem como suas relações de apropriação com o roteiro turístico Estrada do Imigrante.

Quadro 4 – Atores do roteiro turístico Estrada do Imigrante

| ATRATIVOS | OPERADORAS | PODER PÚBLICO | COMUNIDADE |
|--|---------------------------|--|--|
| Casas Bonnet | Arte do Turismo | Conselho Municipal do Turismo (COMTUR) | Associação de Moradores e Amigos da Terceira Léngua (AMATE). |
| Casa Zinani | GDS Viagens e Turismo | Secretaria Municipal do Turismo (SEMTUR) | |
| Gruta Nossa Senhora de Lourdes | KS Tour Viagens e Turismo | | |
| Igreja de Pedra Sacro Cuore di Gesú e Maria e Vinícola Grutinha ⁴ | Vinotur Viagens e Turismo | | |
| Orquidário Pebi | | | |

⁴ Os dois empreendimentos referidos são administrados pela mesma família.

Fonte: Elaborado pelo autor (2022) com base em dados do Portal Curta Caxias (2022) e informações coletadas no campo de estudo.

A respeito da lista de atores do Quadro 4, cabe destacar que em conversa com os atores, foi comentado que a ASSOTUR, citada por Brambatti (2002) como a associação gestora do roteiro criada em 1998, se encontra em processo de desativação. No lugar dela, a Associação de Moradores e Amigos da Terceira Léguas (AMATE) assumiu esta função. A seguir são apresentadas as respostas dos entrevistados, os quais tiveram suas identidades preservadas. Para garantir o anonimato dos atores participantes, cada um recebeu um codinome genérico, relacionado a sua atuação no roteiro turístico. Dessa forma, os atores responsáveis pelos atrativos foram nomeados como A₁, A₂, A₃, A₄ e A₅. Para os demais, foi observado o mesmo critério. A ordem dos números não possui qualquer relação com a ordem em que foram apresentados no quadro 4 em que constaram em ordem alfabética dentro de cada grupo.

Os resultados obtidos com a coleta de dados são apresentados separadamente por questão. No caso da questão nº 1 – “Como você define o Roteiro Turístico Estrada do Imigrante? Cite 3 palavras que representam o roteiro.”, as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 5:

Quadro 5 – Respostas à Questão 1

- Desenvolvimento, Pontos Turísticos, Colaboração (necessita) - (Entrevistado A₁);
- Por aqui nasceu Caxias - (Entrevistado A₂);
- História, imigração italiana - (Entrevistado A₃);
- Continuidade, persistência, empreendedores - (Entrevistado A₄);
- Emoção, história, identidade - (Entrevistado A₅);
- História, desbravamento, trabalho – (Entrevistado O₁);
- Imigração italiana, turismo rural, atendimento familiar – (Entrevistado O₂);
- Tradicional, falta evolução, histórico – (Entrevistado O₃);
- Identidade, cultura, história - (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

No caso da questão n° 2 – “Como a sua organização (empresa, entidade) se comunica com: integrantes do roteiro; prefeitura; trade turístico; turistas.”, as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 6:

Quadro 6 – Respostas à Questão 2

- Site, E-mail, Telefone, Whatsapp. Os turistas vem por conta própria. (Entrevistado A₁);
- Site, E-mail, Facebook, Whatsapp, Blog. Há também parcerias com agências. (Entrevistado A₂);
- Whatsapp, Telefone, Cartões de divulgação. (Entrevistado A₃);
- Whatsapp, Facebook, Telefone, Site. (Entrevistado A₄);
- Site, Whatsapp, Facebook. (Entrevistado A₅);
- Site, E-mail, Telefone, Whatsapp. (Entrevistado O₁);
- Site, E-mail, Facebook, Whatsapp, Telefone. (Entrevistado O₂);
- Whatsapp (principal), Site, E-mail, Telefone. Comunicação boa, bem conectada. Aproximação com SEMTUR. (Entrevistado O₃);
- Site, E-mail, Facebook, Whatsapp, Telefone. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

Para a questão n° 3 – “Como você avalia a comunicação entre os integrantes do Roteiro? Funciona bem? É fluida? Ou varia entre os integrantes?” as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 7:

Quadro 7 – Respostas à Questão 3

- Há reuniões. Participam das reuniões quem faz parte da diretoria. (Entrevistado A₁);
- Boa, busca integrar os atrativos. (Entrevistado A₂);
- É mais individualista. (Entrevistado A₃);
- Tranquila, os empreendedores são amigos. A frequência era alta e diminuiu com a pandemia. (Entrevistado A₄);
- Cada um por si, não é frequente. (Entrevistado A₅);
- Funciona bem, é fluida, é boa. (Entrevistado O₁);

- É recíproca, porém alguns pontos não se identificam. (Entrevistado O₂);
- É deficitária, não segue uma linha. (Entrevistado O₃);
- Organização não está consolidada. É muito pulverizado (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

Para a questão nº 4 – “Com que frequência são realizadas reuniões do roteiro?” as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 8:

Quadro 8 – Respostas à Questão 4

- Quinzenalmente. (Entrevistado A₁);
- A cada 4 meses. (Entrevistado A₂);
- Mensal. (Entrevistado A₃);
- Antes da pandemia, até 1 vez por semana, depois 1 vez ao ano. (Entrevistado A₄);
- Não ocorrem muitas, há muita desunião. (Entrevistado A₅);
- Esporadicamente. (Entrevistado O₁);
- Reunião a cada 2 meses quando existia a associação (Entrevistado O₂);
- Não cheguei a participar. (Entrevistado O₃);
- Não há calendário, são realizadas a cada ação pontual. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

Sobre a questão nº 5 – “Você percebe avanços nas ações coletivas envolvendo os integrantes depois das reuniões do roteiro?” as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 9:

Quadro 9 – Respostas à Questão 5

- Está em processo de desenvolvimento. (Entrevistado A₁);
- Há uma busca pela manutenção das atividades turísticas. (Entrevistado A₂);
- Sim, já conseguiram muitas coisas. Atuação da Semtur foi boa. (Entrevistado A₃);
- Mantém a união, todos empreendedores continuam. (Entrevistado A₄);

- Sempre a mesma coisa. Piorou com o projeto Urb-AI. (Entrevistado A₅);
- Sim, atualizavam-se as demandas. (Entrevistado O₁);
- Eram lentos, demoraram a perceber a situação. Hoje em dia é mais individualizado (Entrevistado O₂);
- Não presenciei nenhuma reunião. (Entrevistado O₃);
- Há um engajamento. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

Sobre a questão n° 6 – “De 0 a 10, que nota você daria para a comunicação entre os integrantes do roteiro?” as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 10:

Quadro 10 – Respostas à Questão 6

- 6. (Entrevistado A₁);
- 8. (Entrevistado A₂);
- 5 (Entrevistado A₃);
- 8. (Entrevistado A₄);
- 0. (Entrevistado A₅);
- 10. (Entrevistado O₁);
- 5 (Entrevistado O₂);
- 6. (Entrevistado O₃);
- Não há fluxo direto, não há canal. Sem nota. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

Em relação a questão n° 7 – “Além do que já foi citado, existem outras formas de compartilhamento de informações?” as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 11:

Quadro 11 – Respostas à Questão 7

- Grupo no Whatsapp (Entrevistado A₁);
- Comunicação boca a boca. (Entrevistado A₂);

- Não (Entrevistado A₃);
- Grupo no Whatsapp. (Entrevistado A₄);
- Não há. (Entrevistado A₅);
- Não há. (Entrevistado O₁);
- Negociação de tarifa, reserva (Entrevistado O₂);
- De forma individual, com cada ator, via telefone. (Entrevistado O₃);
- Não há. Estão tentando voltar. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

Em relação a questão nº 8 – “Que tipo de informação é compartilhada entre os integrantes do roteiro?” as respostas obtidas foram as expressas no Quadro 12:

Quadro 12 – Respostas à Questão 8

- O que precisa aprimorar, infraestrutura, o que for mais essencial. (Entrevistado A₁);
- Manutenção das atividades e do roteiro. (Entrevistado A₂);
- Infraestrutura do roteiro, energia, telefone. (Entrevistado A₃);
- Além das básicas, são compartilhadas ofertas de cursos (onde faltou comunicação). (Entrevistado A₄);
- Não detalhou. (Entrevistado A₅);
- Principalmente placas de sinalização. (Entrevistado O₁);
- Negociação de tarifa, reserva (Entrevistado O₂);
- Questões de roteiro. (Entrevistado O₃);
- Plano Municipal; horário de atendimento; venda de produto. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

As respostas da questão nº 9 – “As informações são acessíveis para todos os integrantes?” foram as expressas no Quadro 13:

Quadro 13 – Respostas à Questão 9

- Sim. (Entrevistado A₁);
- Sim. (Entrevistado A₂);
- Sim, pelo Whatsapp. (Entrevistado A₃);
- Sim. (Entrevistado A₄);
- Sim, porém nem todos ficam sabendo. (Entrevistado A₅);
- Sim. (Entrevistado O₁);
- Não. (Entrevistado O₂);
- É próxima aos integrantes. Foi feito um trabalho recentemente de divulgação (Curta Caxias). (Entrevistado O₃);
- Ainda é muito individual. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

As respostas da questão nº 10 – “Como são tomadas as decisões coletivas envolvendo o roteiro?” foram expressas no Quadro 14:

Quadro 14 – Respostas à Questão 10

- Por meio de reuniões quinzenais envolvendo diretoria do roteiro. (Entrevistado A₁);
- Por meio de reuniões a cada 4 meses. (Entrevistado A₂);
- Reuniões. (Entrevistado A₃);
- Por meio de reuniões. (Entrevistado A₄);
- Decisões são tomadas de forma individualista. (Entrevistado A₅);
- Reuniões. (Entrevistado O₁);
- Não tem mais esse acompanhamento. (Entrevistado O₂);
- Não se aplica (Entrevistado O₃);
- De acordo com as prioridades do Plano Municipal do Turismo. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

Por fim, as respostas da questão nº 11 – “O que mais você gostaria de comentar sobre o processo de comunicação do roteiro turístico e a atuação do grupo?” foram expressas no Quadro 15:

Quadro 15 – Respostas à Questão 11

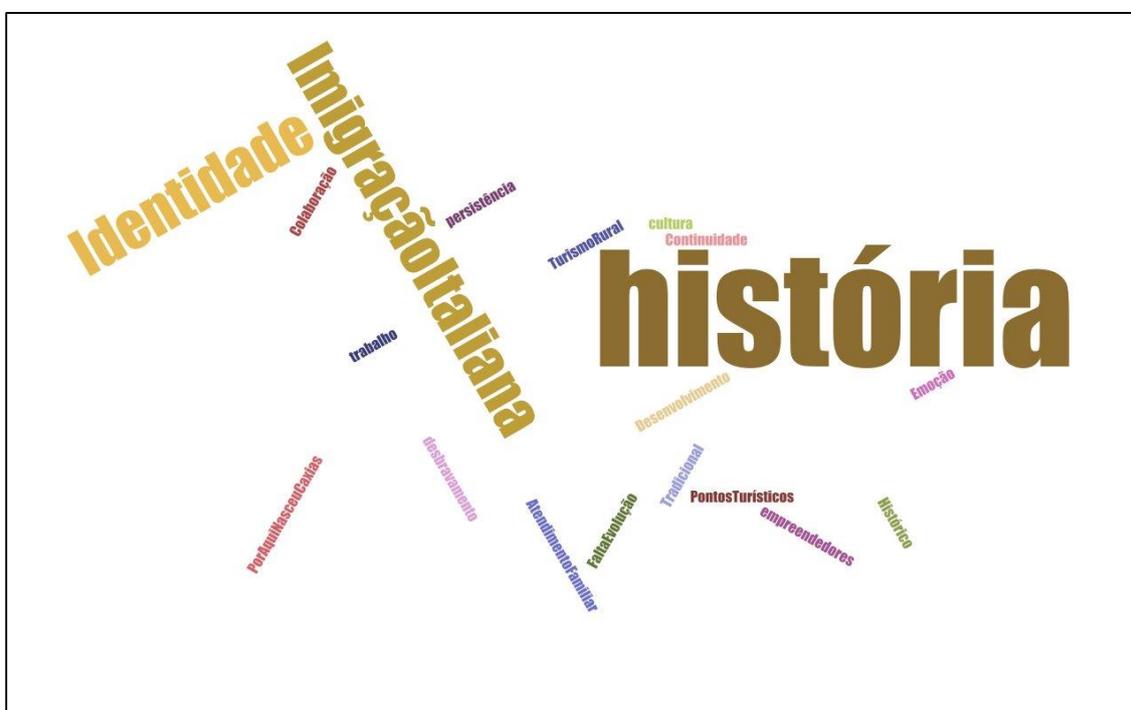
- Não basta apenas atuação do grupo, falta divulgação do roteiro. (Entrevistado A₁);
- O roteiro tem foco na imigração italiana. (Entrevistado A₂);
- Pouco apoio da Prefeitura, falta infraestrutura. (Entrevistado A₃);
- Nada a declarar. (Entrevistado A₄);
- Nada a declarar. (Entrevistado A₅);
- Nada a declarar. (Entrevistado O₁);
- Falta cooperação entre os atores. Deve voltar a ter um articulador, mediador. (Entrevistado O₂);
- Nada a declarar (Entrevistado O₃);
- Deve ter a criação de um comitê gestor. Precisam se organizar como comunidade. (Entrevistado P).

Fonte: Autor (2022).

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção os dados coletados são analisados. Em um primeiro momento cabe destacar a falta de convergência sobre a percepção do roteiro turístico Estrada do Imigrante entre os seus atores, situação que pode ser visualizada na nuvem de palavras criada a partir das respostas da pergunta 1 (figura 4).

Figura 4 – Nuvem de Palavras do roteiro Estrada do Imigrante



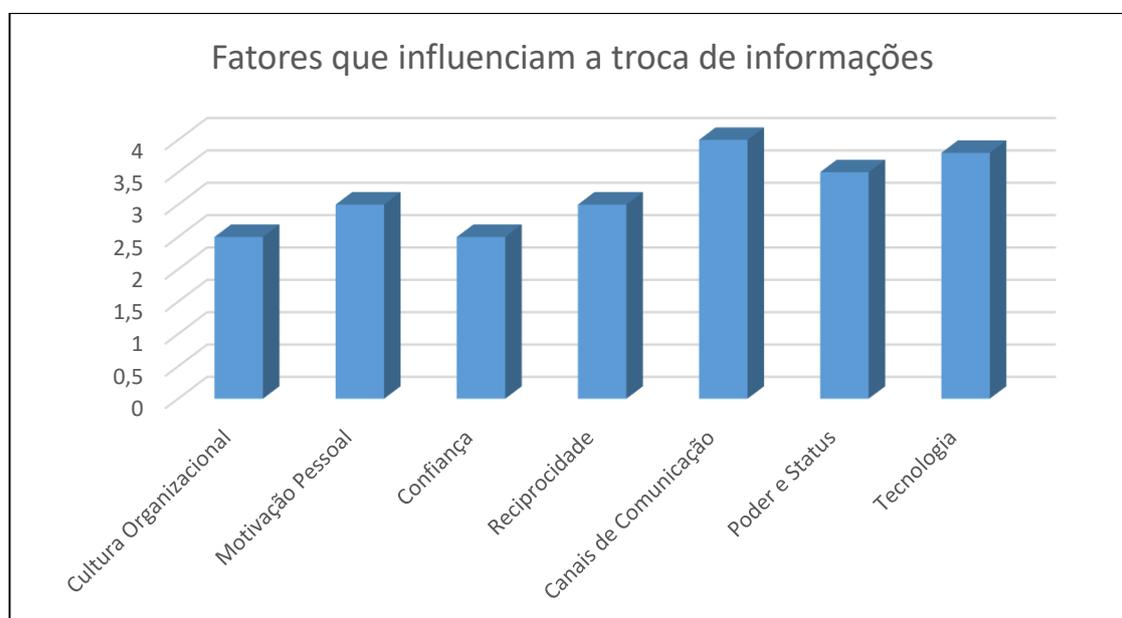
Fonte: Elaborado pelo autor (2022) com apoio do Online Word Cloud – Extensão do Chrome.

Nesse caso, observa-se que a palavra-chave que mais aparece no depoimento dos atores, é “história”. Isso indica uma relação com um dos principais apelos do território em que o roteiro está inserido, o de resgatar suas raízes fortemente influenciadas pela imigração italiana do século XIX. A percepção de que o território possui uma evidente importância nesse quesito foi unânime entre os atores. Assim, a segunda palavra-chave que mais aparece nas falas é “imigração italiana”, e a terceira, “identidade”.

Contudo, a grande variabilidade de termos associados ao roteiro na percepção de seus atores indica um ponto de atenção sob a visão da inteligência territorial: mesmo possuindo interesses e papéis diferentes, esses atores que compartilham de um mesmo território e integram um mesmo produto turístico deveriam ter uma identidade comercial melhor definida e veiculada por todos.

As respostas das questões 2, 3, 9 e 10, permitem realizar uma análise mais precisa sobre a importância dos fatores de influência no compartilhamento de informações elencados por Alves e Barbosa (2010), bem como a sua aplicabilidade no contexto do roteiro turístico Estrada do Imigrante⁵. A análise desses fatores pode ser mais bem compreendida por meio do gráfico 1, no qual essas variáveis foram avaliadas em notas de 0 a 5, da seguinte forma: os tópicos de caráter qualitativo (1, 2, 3, 4, 6, 7) foram avaliados com base no seu nível de desempenho de 0 a 5, onde 0 = crítico, 1 = ruim, 2 = razoável, 3 = mediano, 4 = bom, 5 = ótimo; o tópico “Canais de Comunicação”⁶, de caráter quantitativo, foi avaliado com base no número de tipologias relatadas pelos entrevistados.

Gráfico 1 – Fatores que influenciam a troca de informações



Fonte: Criado pelo autor (2022).

⁵ Os dados obtidos não permitiram fazer relações mais precisas com as seguintes variáveis: Sistemas de Recompensa e Natureza do Conhecimento. Assim, elas não aparecem no gráfico.

⁶ Nomenclatura adaptada de Alves e Barbosa (2010) de forma reduzida. A nomenclatura original utilizada pelos autores é: Mecanismos de compartilhamento da informação.

De maneira geral, pode-se avaliar que a variável que obteve um melhor desempenho foi “Canais de Comunicação”, com nota 4, seguido da variável Tecnologia, com nota 3,8. Dessa forma, pode-se compreender que, em maior parte, as informações são acessíveis aos atores, que possuem condições de estarem conectados entre si, o que indica um ponto positivo. Porém, conforme apontado na questão 9 e em alguns outros momentos das entrevistas, mesmo a maioria dos entrevistados relatando que as informações são acessíveis, nem todos ficam sabendo das informações, o que pode indicar uma falta de engajamento por parte de alguns atores.

Essa situação pode ser mais bem compreendida por meio das notas obtidas pelas variáveis Cultura Organizacional, Reciprocidade, Confiança, e Motivação Pessoal, que obtiveram valores entre 2,5 e 3, o que indica um desempenho de razoável a mediano. A variável “Poder e Status”, é inversamente proporcional as demais, por ser um limitador das relações entre os atores, onde quanto maior o índice, menor a influência. Dessa forma, ao obter nota de 3,5, indica que não há um sentimento de posse da informação entre os atores, pois esteve presente brevemente em apenas duas falas.

Em outras palavras, o que ocorre no roteiro com relação a compartilhamento de informações não é um problema de meios de acesso a informações, mas sim de uma falta de articulação e coordenação entre os atores que não conseguem ter uma atuação forte enquanto grupo, sendo que o que ocorre na prática é uma individualização e fragmentação. Dois atores entrevistados citam esse aspecto na questão número 11, sugerindo que haja uma mediação e gestão do roteiro mais presente. Ainda na questão 11, outro ator indica que há pouco apoio da Prefeitura para com o roteiro. Como importante Órgão Público, esta última poderia ser um ponto de partida para um avanço nos problemas de articulação e coordenação do roteiro.

As variáveis avaliadas, com as quais foi possível fazer relações com os dados coletados, podem contribuir para o entendimento da situação atual dos elementos presentes no fluxo de informações caracterizado no objeto de estudo. Dessa forma, cabe destacar algumas respostas, que serão analisadas a seguir.

Para a pergunta 4 do instrumento de coleta, buscou-se analisar de forma mais objetiva e precisa a frequência da comunicação entre os atores do objeto de estudo, estabelecendo os seguintes índices: 5 – Uma vez por mês ou mais; 4 – A cada 2 meses; 3 – A cada 4 meses; 2 – Anual; 1 – Esporadicamente; 0 – Nunca. O valor médio do índice, com base nas respostas dos entrevistados, é de 2,6, isto é, está entre o anual e a cada 4 meses. Porém, cabe aqui fazer uma avaliação mais profunda. Pelo alto nível de variabilidade das respostas é possível concluir que, mais uma vez, não há uma convergência entre os atores com relação a frequência em que eles realizam reuniões, que são um importante meio de articulação e coordenação, evidenciando problemas já relatados anteriormente.

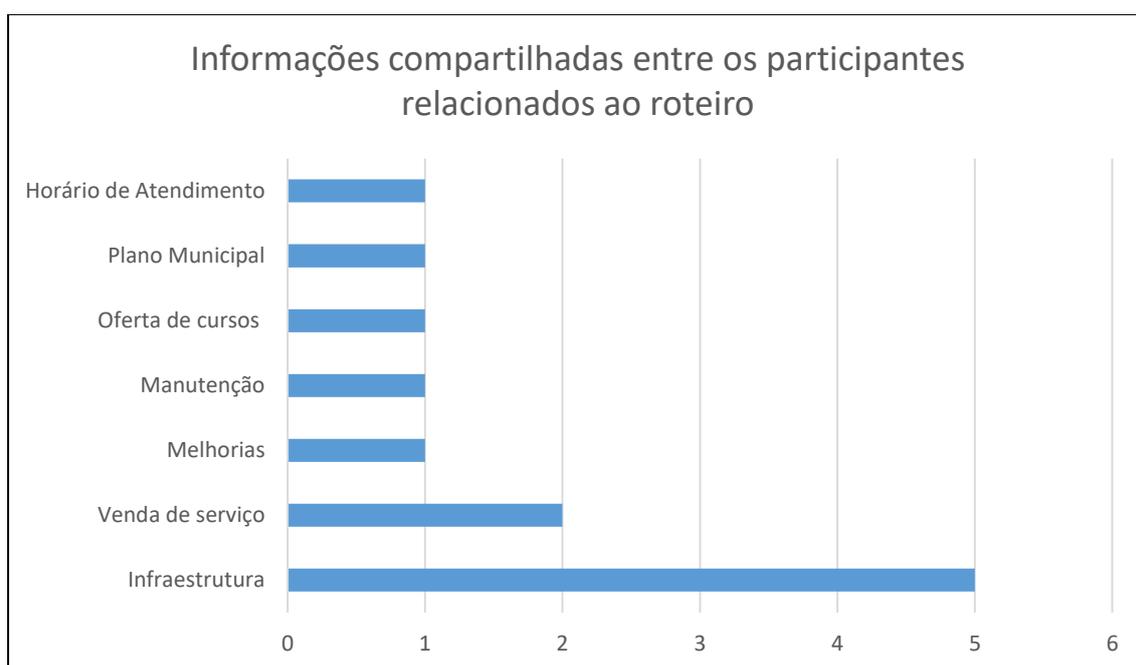
Com relação a avanços nas ações coletivas após as reuniões do roteiro (questão 5), a situação é bastante parecida, o que não permite estabelecer com clareza sobre qual é o nível de engajamento e coordenação dos atores como um todo. Alguns deles apontam que há uma busca pela manutenção dos atuais empreendedores no roteiro, outros destacam que há um despertar de uma busca pela melhoria dessa situação e outros afirmam que há pouco avanço e que este assunto está estagnado.

As respostas da pergunta 6, ilustram de forma mais objetiva essa falta de convergência entre os atores. Quando questionados para avaliar, em uma escala de 0 a 10, a comunicação do grupo de modo mais geral, as respostas tiveram grande variabilidade (conforme é possível verificar na seção 4 deste trabalho). Nesse item a nota média geral foi 6, o que indica um desempenho regular. Porém, cabe destacar que há presença de uma nota 0 e uma nota 10 que acabam por desequilibrar os parâmetros dessa análise e indica mais um ponto de atenção referente às relações dos atores

Com relação a existência de outras formas de compartilhamento de informações estratégicas, além das reuniões (questão 7), alguns entrevistados responsáveis pelos atrativos destacaram a existência de um grupo no WhatsApp, enquanto as operadoras citaram o contato individual com os responsáveis pelos atrativos para fins de negociação de tarifa e reserva.

Quando questionados sobre que tipo de informação é compartilhada entre os integrantes do roteiro (questão 8), as respostas mais uma vez foram bem variadas, e podem ser mais bem compreendidas pelo gráfico a seguir. Os números indicam quantas vezes cada um dos tópicos apareceu na fala dos entrevistados.

Gráfico 2 – Informações compartilhadas entre os participantes relacionados ao roteiro



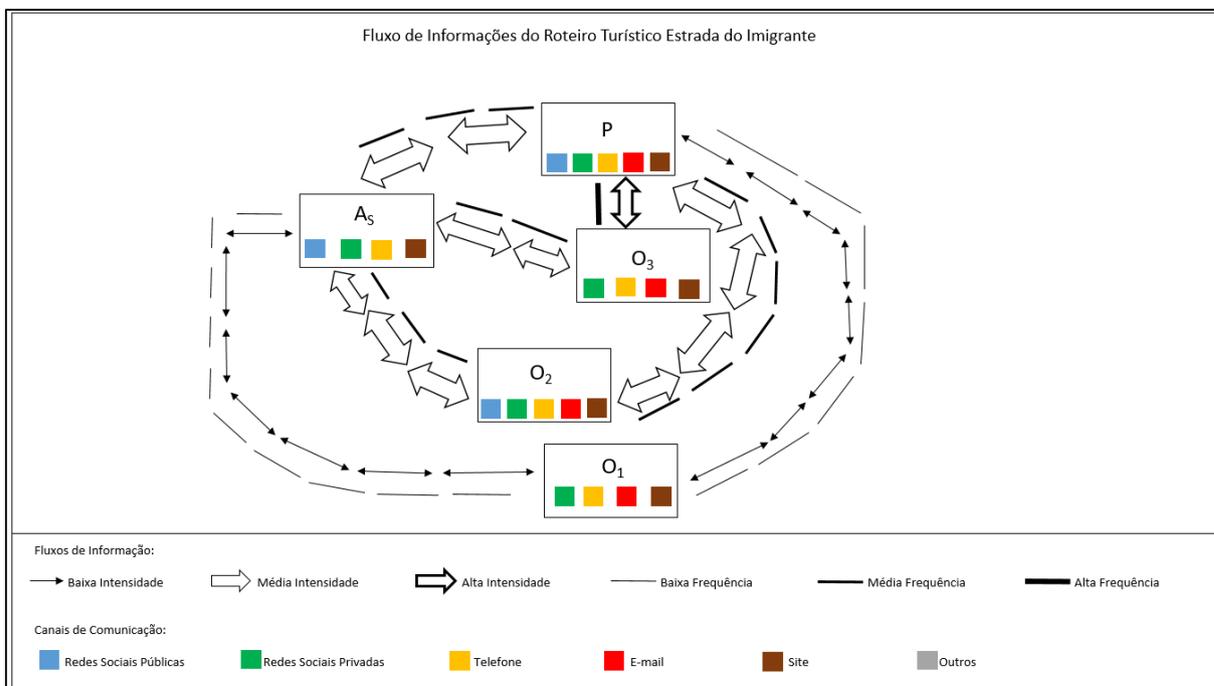
Fonte: Criado pelo autor (2022).

Ao analisar o gráfico, pode-se compreender que o tópico mais importante nas trocas de informação dos atores entrevistados é a infraestrutura do roteiro de um modo geral, contemplando questões de energia, telefone, internet e condições de acesso ao roteiro. Na sequência aparecem vários tópicos distintos, o que mostra mais uma vez uma forma de comunicação individualizada e fragmentada.

As conjunturas verificadas nesta seção do trabalho podem ser melhor compreendidas por meio de um esquema de caracterização dos fluxos de informação do roteiro Estrada do Imigrante, elaborado com base em Floriani (2007).

Esse esquema é formado por 4 elementos básicos que caracterizam os fluxos de informação, como intensidade, frequência, direcionalidade, e os canais de comunicação utilizados nas trocas de informação:

Figura 5 – Panorama do fluxo de informações do Estrada do Imigrante



Fonte: Elaborado pelo autor (2022), com base em Floriani (2007).

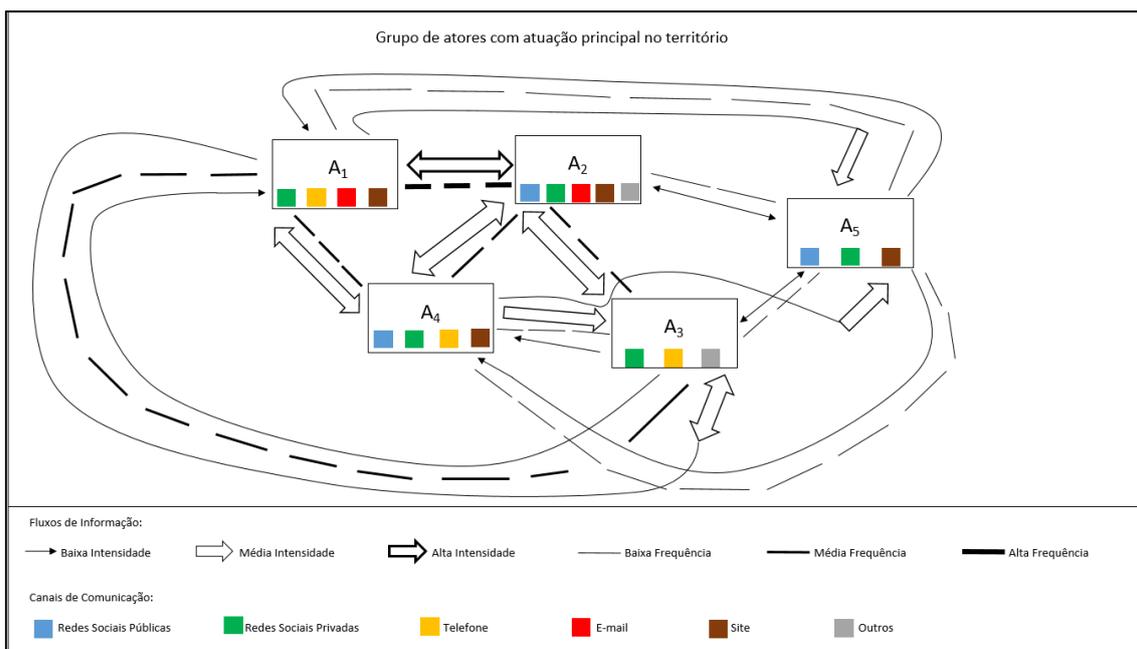
No esquema acima os atores responsáveis pelos atrativos foram agrupados por meio da nomenclatura A_s para facilitar o entendimento da caracterização dos fluxos, desde uma perspectiva mais ampla. Pode-se perceber que o grupo dos atores possuem trocas de informações com as operadoras e o Poder Público (em ambos os casos, com intensidade e frequência média). Este último, por sua vez, realiza trocas com o grupo dos atrativos. E as operadoras realizam trocas com os atrativos e com o Poder Público. Não foi possível verificar na coleta de dados se há trocas entre as operadoras e de como essas trocas são caracterizadas.

Uma análise mais detalhada sobre as relações entre o Poder Público e Operadoras será feita posteriormente quando os grupos serão analisados de forma individual. Isso deve-se ao fato de a complexidade das relações existentes entre os atores não permitir a construção de um esquema que mostrasse de

forma detalhada as trocas entre cada ator com os demais. Por isso, optou-se por subdividir esse esquema em outros dois, de acordo com a relação que os atores possuem com o território.

Na figura 6 é apresentada a relação dos grupos de atores com atuação principal no território. Sobre esse grupo, cabe destacar que há uma proximidade maior entre A₁, A₂, e A₄, com uma relação mais integrada, enquanto que A₃ e A₅ se encontram mais afastados. Também cabe destacar que há uma tendência de variações na intensidade de informações compartilhadas entre os polos emissores e receptores. A frequência também possui variações, o que indica que neste grupo não há uma comunicação consistente em relação a informações estratégicas.

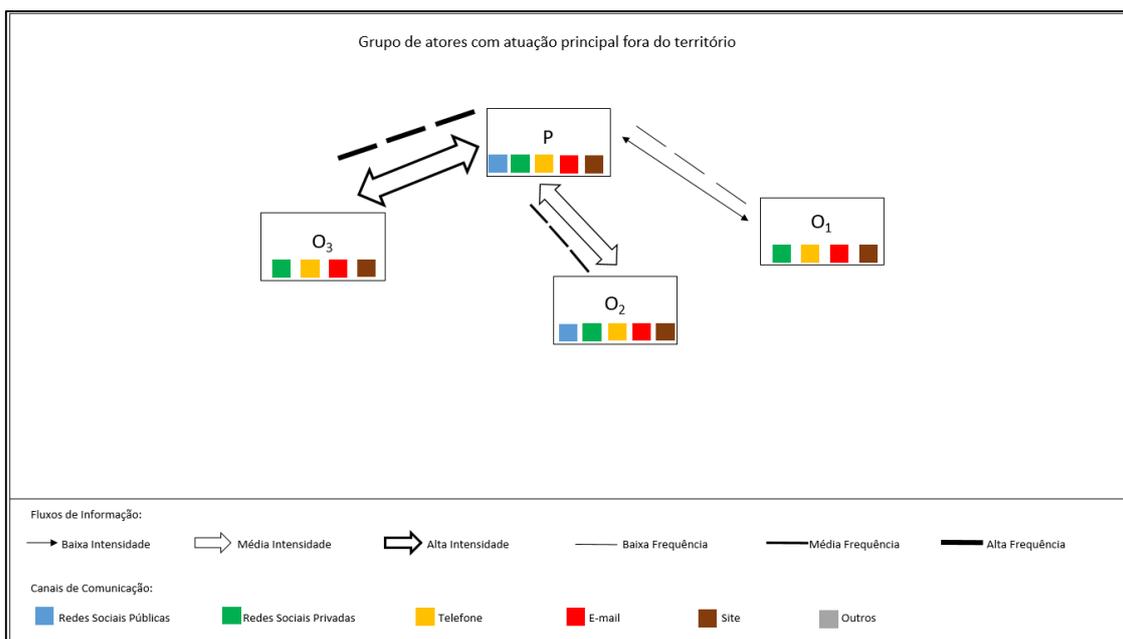
Figura 6 – Grupo dos atores com atuação principal no território



Fonte: Elaborado pelo autor (2022), com base em Floriani (2007).

O esquema a seguir (figura 7) representa as relações entre as operadoras e a Prefeitura Municipal. Pelo fato de seus papéis principais em relação ao roteiro envolverem a atração de visitantes e exigirem que estejam situados próximos a áreas urbanas, receberam a nomenclatura de “atores com atuação principal fora do território”:

Figura 7 – Grupo dos atores com atuação principal fora do território



Fonte: Elaborado pelo autor (2022), com base em Floriani (2007).

Ao visualizar o esquema acima é possível compreender que há uma maior proximidade entre P e O₃, que realizam trocas de informação intensas e frequentes. Entre P e O₂, há um nível médio de trocas de informação em relação a intensidade e frequência. E entre P e O₁, há um maior distanciamento com relação a estas mesmas variáveis. Para esse grupo, cabe destacar que se repete a mesma situação em relação ao grupo anterior, porém há um nível de complexidade menor.

Para além da caracterização dos fluxos de informação, é importante destacar mais alguns elementos observados. Relacionando as configurações do roteiro turístico Estrada do Imigrante com a abordagem de Flagestead e Hope (2001) sobre a gestão de destinos turísticos é possível afirmar que a gestão das informações no roteiro é próxima ao modelo comunitário proposto pelos autores, porém esse sistema se encontra desconexo e individualizado.

Nesse sentido, cabe destacar que a individualização da comunicação pode prejudicar para o que o consumo dos atrativos pelos visitantes seja em conjunto (BRAMBATTI, 2002), pois prejudica a ação coletiva e o entendimento dos atores de se enxergarem como parceiros que compartilham um mesmo território, mesmo com interesses e papéis diferentes.

Pela complexidade das relações entre os atores, cabe avaliar o uso de técnicas de inteligência territorial (BERTACCHINI, 2013) e observação territorial (DE SÈDE-MARCEAU E MOINE, 2009), pois por meio delas poderiam ser estabelecidos mecanismos de articulação e coordenação.

Essas metodologias não dependem essencialmente da tecnologia, o que é favorável ao contexto do roteiro, concentrado em uma área com limitações de acesso à internet. A IT pode funcionar como um mecanismo de coordenação e articulação, unindo os atores para uma mesma finalidade e propósito. Técnicas de observação podem estabelecer um acompanhamento contínuo do roteiro, com base na análise da evolução de indicadores e na comunicação deles aos atores relacionados.

Sobre as categorias de fluxos de informação propostas por Lesca e Almeida (1994), cabe destacar que, a partir dos dados coletados, para as duas tipologias com maior relação com o contexto do Estrada do Imigrante (fluxos de informações produzidos por cada ator e destinados aos parceiros e os fluxos de informações coletadas dos outros atores e utilizadas por eles), o problema é semelhante: os atores produzem informação e possuem mecanismos de compartilhamento de informação, mas em baixa escala.

O principal problema identificado nesse caso está no modo como os atores recebem, interpretam e usam a informação. Nesse contexto, pode ser útil a aplicação do processo de gerenciamento de informações de McGee e Prusak (1994), pois possui um enfoque na classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação, que poderia estar integrada a um processo de observação territorial.

Por meio dos dados coletados pode-se compreender que os atores não estão inseridos em uma rede interorganizacional conforme a abordagem de Vêras (2012), pois não há um processo estabelecido de compartilhamento coletivo de informação.

Analisando os grupos de atores de forma individual e de forma coletiva, pode-se constatar um sério problema de articulação e coordenação, formado tanto por questões conjunturais como estruturais, o que indica uma área a ser

mais bem investigada por parte da academia e priorizada pelas organizações responsáveis pela atividade turística no município de Caxias do Sul.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como principal objetivo analisar o compartilhamento de informações estratégicas entre os atores relacionados ao roteiro turístico Estrada do Imigrante (Caxias do Sul, RS) com base em fatores que influenciam a troca de informações elencados por Alves e Barbosa (2010) e no modelo de fluxo de informações de Floriani (2007). Para a coleta de dados optou-se pela entrevista semiestruturada, levando em consideração que se trata de um fenômeno marcado por questões humanas e abstratas.

Em relação ao referencial teórico, este estudo foi ancorado no conceito do turismo, como conceito mais geral da pesquisa; de roteiros turísticos, como forma de comercialização de atrativos turísticos em conjunto; no território, enquanto recorte espacial em que ocorrem as relações de poder e interesse entre membros de um roteiro turístico; inteligência e observação territoriais, como metodologias que possibilitam uma gestão coordenada e adequada dos territórios; e os fluxos de informação, os quais representam os diversos dados e informações geradas e compartilhadas entre os atores de um mesmo território.

Em relação à contextualização do objeto de estudo, cabe destacar que o roteiro Estrada do Imigrante é um dos principais roteiros turísticos associados a imigração italiana localizado na Região Metropolitana da Serra Gaúcha, sendo essa condição associada ao fato dele reunir atrativos com relevante potencial turístico e por contar com amparos legais para sua proteção (plano de tutela).

O cronograma da pesquisa foi executado tendo como base a programação elaborada na etapa de qualificação deste estudo, contudo sofreu alterações pontuais para coincidir as agendas profissionais do autor e dos entrevistados, além do envolvimento do Poder Público em eventos importantes para o município (Festa da Uva e Surdolimpíadas), o que gerou um atraso na finalização de cada etapa.

Destaca-se ainda o potencial deste estudo para a compreensão das relações de comunicação entre atores de um roteiro turístico, bem como para incentivar futuras pesquisas envolvendo comunicação na atividade turística.

Por fim, cabe pontuar que se tratou de um estudo envolvendo características específicas relacionadas ao roteiro turístico Estrada do Imigrante e que teve que ser executado em curto espaço de tempo, de modo que não foi possível realizar entrevistas com todos os atores envolvidos no roteiro. Nesse sentido, compreende-se que a análise por isso seja limitada e recomenda-se que estudos posteriores aprofundem essas questões com os atores que não puderam ser entrevistados neste estudo.

7. REFERÊNCIAS

ALVES, Alessandra; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n.2, p. 115-128, 2010.

ARTE DO TURISMO - Disponível em: <https://artedoturismo.com.br/>. Último acesso em: 08 abr. 2022.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da informação**, Brasília, v. 27, n.2, p. nd-nd, 1998.

BENI, Mário Carlos. Fundamentos da Teoria Geral de Sistemas aplicados ao turismo. In: _____. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. São Paulo, SP: Editora Senac, 2007.

BERTACCHINI, Yann. Entre información y procesos de comunicación La inteligencia territorial. **De Prácticas y Discursos: Cuadernos de Ciencias Sociales**, v. 2, n. 2, p. 1, 2013.

BERTOCCO, Cristiane. **Roteiros turísticos no contexto da aglomeração urbana do Nordeste / RS**. Laboratório de Arquitetura e Urbanismo (Curso de Arquitetura e Urbanismo) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2008.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em tese**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

BRAMBATTI, Luiz Ernesto. **Roteiros de Turismo e Patrimônio Histórico**. Porto Alegre: EST Edições, 2002.

BRAMBATTI, Luiz Ernesto. Avaliação de Roteiros de Turismo Rural: o caso da região Uva e Vinho, Rio Grande do Sul, Brasil. **Turismo e Sociedade**, v. 12, n. 2, p. 45–64, 2019.

BREGOLIN, Michel. **Inteligência territorial em turismo: aplicação do sistema de capitais para análise de observatórios de turismo da Europa e da América Latina**. 331 f. Tese (Doutorado em Associação Ampla) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/3766>. Acesso em: 08 jul. 2022.

CAXIAS DO SUL, Prefeitura de. **Lei Complementar nº 276**. 02/05/2007. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/rs/c/caxias-do-sul/lei-complementar/2007/28/276/lei-complementar-n-276-2007-institui-o-plano-de-protecao-e-desenvolvimento-para-a-agricultura-e-o-roteiro-turistico-estrada-do-imigrante-e-da-outras-providencias?q=276>. Acesso em: 29 out. 2021.

COOPER, Chris; FLETCHER, John; FYALL, Alan; GILBERT, David; WANHILL, Stephen. **Turismo: princípios e práticas**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788577802340/>. Acesso em: 20 out. 2022.

CURTA CAXIAS - Disponível em:

<https://curtacaxiasdosul.com.br/atracoes/?p=&c=4>. Acesso em: 08 abr. 2022.

DE LUCCA FILHO, Vinicius. **Estudo do fluxo de informações em centros de informações turísticas de Santa Catarina: Programa Portais do Lazer**.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Florianópolis, p. 134, 2005.

DE SÉDE-MARCEAU, Marie-Hélène; MOINE, Alexandre. **Observation:**

concept and implications. In: International Conference of Territorial Intelligence, Besançon 2008., Oct 2008, Besançon, France. pp.10, 2009.

FLAGESTAD, Arvid; HOPE, Christine A. Strategic success in winter sports destinations: a sustainable value creation perspective. **Tourism Management**, v. 22, n. 5, p. 445-461, 2001.

FLORIANI, Vivian Mengarda. **Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo**.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Florianópolis, p. 199, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, p. 20-29, 1995.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. 3 ed. São Paulo: Cengage Learning. 2013.

LESCA, Humbert; ALMEIDA, Fernando C. de. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, 1994.

MAGDALENO, Fabiano Soares. O território nas constituições Republicanas Brasileiras. **Investigaciones geográficas**, n. 57, p. 114-132, 2005.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**. 10. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil: Introdução à Regionalização do Turismo**. Brasília:

Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, 2007. 69 p.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 286-292, 1999.

PARRILLA-GONZÁLEZ, Juan Antonio; PULIDO-FERNÁNDEZ, Juan Ignacio. Inteligencia territorial y turismo: Hacia la integración de un modelo de transformación económica. **Estudios y perspectivas en turismo**, v. 26, n. 1, p. 01-21, 2017.

PEREA-MEDINA, María Jesús; NAVARRO-JURADO, Enrique; LUQUE-GIL, Ana María. Inteligencia territorial: conceptualización y avance en el estado de la cuestión. Vínculos posibles con los destinos turísticos. **Cuadernos de Turismo**, n. 41, p. 535–554, 2018.

RÁDIO CAXIAS. **Escola Família Agrícola da Serra Gaúcha abre inscrições para ano letivo 2021**. Disponível em: <<https://radiocaxias.com.br/portal/noticias/escola-familia-agricola-da-serra-gaucha-abre-inscricoes-para-ano-letivo-2021-118904>>. Acesso em: 29 out. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei Complementar nº 9.479**, 1991. Disponível em: <https://ww4.al.rs.gov.br/>. Acesso em: 23 nov. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei Complementar nº 10.335**, 1994. Disponível em: <https://ww4.al.rs.gov.br/>. Acesso em: 23 nov. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei Complementar nº 14.293**, 2013. Disponível em: <https://ww4.al.rs.gov.br/>. Acesso em: 23 nov. 2021.

SANTOS, Plácida Leopoldina V. A. da C.; SANT'ANA, Ricardo César Gonçalves. Transferência da Informação: análise para valoração de unidades de conhecimento. **Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, p. 1–21, 2002.

SARTI, Antonio Carlos; QUEIROZ, Odaléia Telles Marcondes Machado. **Espaço, paisagem, lugar, território e região – a organização do espaço turístico**. In: BENI, Mario Carlos (org.). Turismo: Planejamento Estratégico e Capacidade de Gestão - Desenvolvimento Regional, Redes de Produção e Clusters. Barueri, SP: Manole, 2012.

TONUS, João Wianey; TRAVI, Claudete Maria Tairrol. **Projeto Victor: valorização do turismo integrado à identidade cultural dos territórios**. Caxias do Sul, RS: Belas Artes, 2007. 237 p.

VERAS, Yvna Maria Cavalcanti. **Redes interorganizacionais e gestão do conhecimento: um estudo do grupo gestor do destino indutor Manaus**. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Vale do Itajaí, Mestrado Acadêmico em Turismo e Hotelaria. Balneário Camboriú, p. 155. 2012.

VINOTUR - Disponível em: <<http://www.vinotur.com.br/>>. Último acesso em: 08 abr. 2022.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO (MEMBROS DO ROTEIRO TURÍSTICO ESTRADA DO IMIGRANTE)

FICHA DO ENTREVISTADO

Nome:

Idade:

Nome da organização (empresa, entidade):

PERGUNTAS:

1. Como você define o Roteiro Turístico Estrada do Imigrante? Cite 3 palavras que representam o roteiro.
2. Como a sua organização (empresa, entidade) se comunica com: integrantes do roteiro (Pontos Turísticos, Poder Público, Agências); turistas. (Formas de Contato).
3. Como você avalia a comunicação entre os integrantes do Roteiro? Funciona bem? É fluida? Ou varia entre os integrantes? (Frequência e volume de informações).
4. Com que frequência são realizadas reuniões do roteiro?
5. Você percebe avanços nas ações coletivas envolvendo os integrantes depois das reuniões do roteiro?
6. De 0 a 10, que nota você daria para a comunicação entre os integrantes do roteiro?
7. Além do que já foi citado, existem outras formas de compartilhamento (troca) de informações?
8. Que tipo de informação é compartilhada entre os integrantes do roteiro?
9. As informações são acessíveis para todos os integrantes?
10. Como são tomadas as decisões coletivas envolvendo o roteiro?
11. O que mais você gostaria de comentar sobre o processo de comunicação do roteiro turístico e a atuação do grupo?

APÊNDICE 2 – TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO

Eu, **José Vitor Fontoura Brandolt da Rocha**, estudante de **Bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul (UCS)**, estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso que tem como título: “**Compartilhamento de informações estratégicas entre os atores relacionados com o roteiro turístico Estrada do Imigrante (Caxias do Sul – RS)**”, supervisionado pelo meu orientador, **Prof. Dr. Michel Bregolin**. Este trabalho possui finalidade acadêmica de contribuir para uma melhor compreensão do contexto atual do roteiro, visando auxiliar para um melhor desempenho.

Por ser um dos integrantes do roteiro turístico Estrada do Imigrante, acreditamos que sua contribuição poderá auxiliar de maneira relevante para atingir os objetivos da pesquisa.

Seus dados de identificação serão omitidos ao realizar-se a transcrição para o texto do trabalho, garantindo seu anonimato e segurança. Informações sensíveis não serão compartilhadas neste estudo.

José Vitor Fontoura Brandolt da Rocha
Estudante de Bacharelado em Turismo

Eu _____, fui

informado (a) sobre a pesquisa “Compartilhamento de informações estratégicas entre os atores relacionados com o roteiro turístico Estrada do Imigrante (Caxias do Sul – RS)”, e estou de acordo que o conteúdo da minha entrevista seja utilizado para a realização deste estudo.

Data: ____/____/ 2022.

Assinatura: _____