

TURISMO E INFORMAÇÃO: A PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA REAL DE DIAMANTINA/MG

TOURISM AND INFORMATION: RESEARCH ON EFFECTIVE TOURIST DEMAND IN DIAMANTINA/MG

TURISMO E INFORMACIÓN: LA INVESTIGACIÓN DE DEMANDA TURÍSTICA REAL DE DIAMANTINA/MG

JULIANA MEDAGLIA¹

¹ UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, CURITIBA, PARANÁ, BRASIL

DATA DE SUBMISSÃO: 15/11/2018 - **DATA DE ACEITE:** 27/02/2020.

RESUMO: A relação entre a academia e a sociedade representa um vasto campo a ser explorado na área do turismo, em especial no desenvolvimento baseado em pesquisas aplicadas, a partir de estudos originados em Universidades ou Institutos de Pesquisa. A relação não é, entretanto, garantida, o que fica claro neste trabalho que tem como objetivo compreender o não uso das informações em turismo da Pesquisa de Demanda Turística Real de Diamantina e Região (PDTD) por parte dos atores do turismo de Diamantina/MG. Este artigo exploratório, em forma de estudo de caso, apresenta um referencial teórico que discute a importância da informação para o turismo, bem como a relação da ciência da informação no que diz respeito à linguagem e à organização da informação. Em seguida, traz uma pesquisa qualitativa da qual o universo foi o Conselho Municipal de Turismo de Diamantina/MG, cujos membros foram entrevistados, por meio de um roteiro dividido em quatro partes, a fim de identificar o distanciamento entre os resultados oferecidos por pesquisas acadêmicas e seu uso na tomada de decisão por parte dos gestores. Ao final, percebeu-se que existem barreiras entre a forma de expor resultados comumente utilizados no meio acadêmico e os meios buscados por parte dos desejáveis usuários finais dos dados produzidos, para que a informação possa fazer sentido e ser incorporada ao processo de desenvolvimento do destino. Encontrou-se também a indicação da importância da contextualização socioeconômica para análise de resultados nas ciências sociais aplicadas.

PALAVRAS-CHAVE: informação em turismo, linguagem de especialidade, pesquisa de demanda turística real de Diamantina/Brasil.

ABSTRACT: The relationship between academia and society represents a rich field for exploration in the area of tourism, especially in tourism development based on applied research, through studies originating in Universities or Research Institutions. However, this relationship is not guaranteed, as is clear in this study, which aims to understand why existing information on tourist demand is under-utilized by tourism stakeholders in the town of Diamantina, State of Minas Gerais (MG), Brazil.

Juliana Departamento de Turismo da Universidade Federal do Paraná (graduação e pós-graduação), Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Mestre em Turismo e Comunicação pela Universidade de Málaga, Espanha, Especialista em Marketing Empresarial pela Universidade Federal de Santa Catarina, Bacharel em Turismo pela Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: julianamedaglia@gmail.com. Orcid: 0000-0002-4034-5113.



This article is based on exploratory research, carried out in the form of a case study. First presents a theoretical framework that discusses the importance of information for tourism and the relationship between information and science when it comes to the language used and the organization of information. Next, a qualitative approach is used, focusing on the Municipal Tourism Council of Diamantina/MG, whose members were interviewed using a four-part script in order to identify the gap between the research results provided by academia and decision-making by tourism stakeholders. Among the main findings, it was seen that there are barriers between the way research results are generally presented by the university and the means used to gather information by those whom it is hoped will make use of those results, if the information is to become meaningful and become part of the development process of the destination. It was also found that the socioeconomic context is important for optimizing analysis of results in the applied social sciences.

KEYWORDS: Information for Tourism. Specialized Language. Research on effective tourist demand in Diamantina/Brazil.

RESUMEN: La relación entre la academia y la sociedad presenta un amplio campo a ser tratado en el turismo, con destaque respecto al desarrollo basado en investigaciones aplicadas que puedan ser diseminadas a partir de estudios de Universidades. Sin embargo esa relación no es garantizada, como se ve en este artículo con el objetivo de comprender el no usarse las informaciones en turismo de la Investigación de Demanda Turística Real de Diamantina por parte de los actores del turismo de Diamantina. Este artículo, es presentado como un caso de estudio exploratorio, presenta un referencial teórico que discute la importancia de la información para el turismo, así como la relación de la ciencia de la información en lo que se refiere al lenguaje y organización de la información. Después, presenta una investigación cualitativa que tuvo como población el Consejo Municipal de Turismo de Diamantina, que fueron entrevistados por medio de un guion dividido en cuatro partes para identificar la brecha entre los resultados de investigación ofrecidos por académicos y la toma de decisiones por parte de los actores. Al final, se percibieron barreras entre la forma de exponer resultados de la Universidad y los medios buscados por parte de los deseables usuarios finales de los datos colectados para que la información tenga sentido y sea incorporada a la toma de decisiones. Se encontró también la indicación de la importancia de contextualización socioeconómica para análisis de resultados en las ciencias sociales aplicadas.

PALABRAS CLAVE: Información para Turismo. Lenguaje Especializado. Investigación de la demanda real de Diamantina/Brasil.

INTRODUÇÃO

A gestão de destinos turísticos é labor complexo e desafiador, pela quantidade de variáveis e entidades envolvidas no processo, que levam a diferentes necessidades e interesses por parte dos distintos atores do turismo. Nesse ponto, encontra-se a essencialidade da informação na atividade turística: quer seja a informação turística, classificada como aquela aplicada pela indústria de viagens e utilizada junto aos turistas ou por estes; quer seja a informação em turismo, descrita como aquela que oferece subsídios para o desenvolvimento de destinos (Medaglia, 2017). A importância da informação nesses dois âmbitos é corroborada por diferentes autores: informação é elemento potencializador da experiência de viagem e de compra do turista (Neves, Biz & Bettoni 2012, Almeida-Santana & Gil, 2017), bem como necessária para a gestão estratégica no turismo (Biz & Ceretta, 2008, Sanza-Blas, Bigné & Buzova, 2019). Entretanto,

a informação só gera conhecimento quando é apreendida por seus usuários, o que não pode ser garantido por estocagem e disponibilização (Lara, 1998). Nesse sentido, a linguagem de especialidade (Galvão, 2004, Tálamo & Lara, 2009) é um recurso válido na estruturação da informação para geração de conhecimento.

O destino objeto desse estudo é Diamantina, cidade mineira localizada no Vale do Jequitinhonha, que tem seu histórico ligado às migrações ocasionadas pelo garimpo e suas características vinculadas ao período colonial. Essa particularidade lhe confere características muito próprias, influenciando até hoje o modo de vida local, baseado na chamada cultura do garimpo, para a qual a informação é um bem precioso, mas para uso individual pela característica do tipo de atividade. O último censo do Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística (IBGE) aponta que Diamantina possui uma população atual de 48.230 habitantes, numa área de 3.891.659km². Apesar da origem extratora, a predominância econômica atual de seu produto interno bruto vem do setor de serviços, o que inclui o turismo.

Nesse contexto, essa pesquisa apresenta como problema saber como está estruturado o sistema turístico de Diamantina do ponto de vista da compreensão da informação em turismo. Para respondê-lo, foi preciso analisar as entidades reconhecidas nesse sistema como atores do turismo local e, portanto, (possíveis) usuários da Pesquisa de Demanda Turística de Diamantina e Região (PDTD), para fins de gestão do turismo, e sua relação com a informação.

A PDTD, conforme apresentado nos relatórios técnicos (Silveira e Medaglia, 2009 a 2014) e em outras publicações, surgiu em decorrência da carência de informações acerca do perfil do turista que frequenta Diamantina, percebida no desenvolvimento de disciplinas da graduação em Turismo da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). O foco se deu, portanto, tanto no esforço de levantamento e tratamento de dados, baseado em padrões internacionais (OMT, 2004), quanto na transformação e na análise dos resultados como informação, que requerem tempo e recursos humanos, recursos presentes em universidades (Silveira & Medaglia, 2014a). Entretanto, depois de 9 edições da PDTD, realizadas entre os anos 2008 e 2014, percebeu-se que o uso das informações em turismo geradas estava limitado, mesmo com os relatórios técnicos disponibilizados na internet ou entregues em papel ou CD, ou ainda com as ofertas de palestras para a Prefeitura e outras instituições, subaproveitando um grande esforço de pesquisa aplicada e geração de impactos positivos no sistema turístico do destino. Dessa percepção, depreende-se o objetivo deste artigo de compreender o não uso da PDTD por parte dos tomadores de decisões políticas em Diamantina.

Por meio de estudo de caso, o artigo buscou identificar as relações específicas oriundas do papel da informação nesse processo, e para tanto descrevem-se adiante, na metodologia, os caminhos para descrevê-los. Assim, após essa introdução, este artigo apresenta a metodologia seguida de sua primeira etapa, de reflexões teóricas dos temas já citados, sucedida de uma caracterização analítica dos possíveis usuários da PDTD. A quarta parte traz a pesquisa qualitativa, seguida da análise dos resultados. Por fim, são apresentadas as considerações finais e as referências utilizadas.

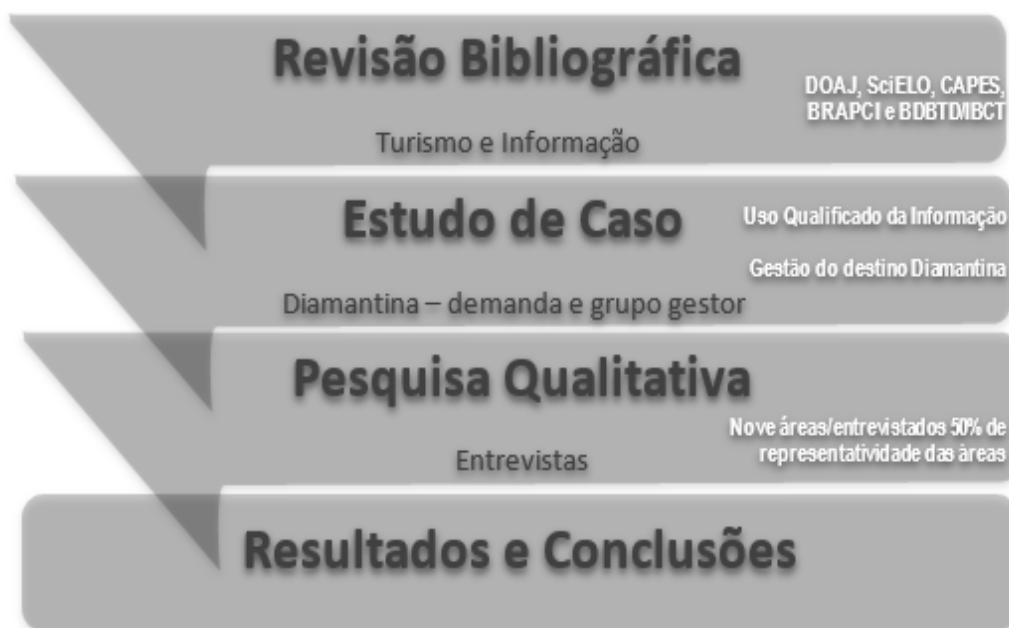


METODOLOGIA

O trajeto metodológico deste artigo inicia com a revisão bibliográfica, fundamentando as relações entre informação e turismo, bem como o uso das informações por parte dos gestores. Como esta foi a limitação percebida na utilização dos resultados da PDTD, buscou-se delimitar uma amostra qualificada para levantar respostas que possibilitassem atingir o objetivo.

Assim, para a construção desse estudo de caso, optou-se por uma pesquisa exploratório-descritiva, uma vez que aqui se está tratando de relações muito específicas, que versam acerca do papel da informação para a gestão do turismo em um determinado destino e seu não uso, mesmo quando disponibilizada de forma estruturada (relatórios técnicos). A construção do referencial teórico não se coloca tão óbvia quanto parece ao se abordar o tema informação. Isso porque, a partir dos diretórios de pesquisa investigados (DOAJ, SciELO, CAPES, BRAPCI e BDBTD/IBCT), quase que a totalidade dos artigos encontrados versam acerca da informação turística (para o turista) e não acerca do que se chama de informação em turismo (para gestão), na qual se categoriza a PDTD. Nessa mesma condição está a chamada linguagem de especialidade, tradicional campo teórico da Ciência da Informação, essencial para o desenvolvimento dessa pesquisa.

Figura 1. Etapas do Processo Metodológico



Fonte: Elaboração da autora (2020)

A revisão teórica acerca de Turismo e Organização da Informação, foi seguida de uma pesquisa qualitativa, construída a partir de entrevistas com os atores do turismo local. A construção da amostra foi desafiadora, dada a peculiaridade do destino e da relação entre a Universidade e o *trade* local, que poderia gerar constrangimentos ou

tensões em um ambiente tão próximo como é o da cidade de Diamantina. A solução encontrada foi buscar a representatividade oficial, por meio do Conselho Municipal de Turismo, cujos membros, voluntários, seriam os mais favorecidos pela existência de dados confiáveis em que se basear para a criação e a dispersão de políticas públicas municipais e, ainda assim, não são os principais usuários. O estudo das entidades que o compõem e sua relação são detalhados adiante no item “caracterização dos usuários das informações da PDTD”. Metodologicamente, empregou-se um trabalho de campo com objetivo de conhecer a relação entre os atores do turismo de Diamantina e a PDTD, bem como verificar a forma como estes atores atuam como usuários em busca de informação. Na busca por compreender, para além das constatações teóricas encontradas, fatos que expliquem o não uso da PDTD e indiquem caminhos para que essa realidade seja transformada. O universo de pesquisa foi composto por 17 áreas que compõem o COMTur de Diamantina. Diante de um universo tão sucinto, optou-se por uma amostra probabilística aleatória simples, uma vez que houve disponibilização de uma listagem fechada com todas as áreas e as respectivas entidades que as representam, bem como seus representantes, configurando uma base de amostragem (Richardson, 2012). A escolha de 09 (nove) áreas/entrevistados foi aleatória e com a meta de se obter mais de 50% de representatividade das áreas. O único critério de prioridade nos contatos foi tentar entrevistar primeiro quem havia sido classificado como gerador de impacto direto no turismo de Diamantina (análise apresentada no Quadro 3). Desta forma, dos nove entrevistados, sete foram de entidades classificadas segundo esse critério.

O instrumento de pesquisa elaborado foi um roteiro de entrevista, a princípio com 12 questões, em sua maioria, semiabertas. A escolha por este tipo de questão é justificada pela flexibilidade que uma entrevista qualitativa requer, considerando não só a diversidade dos entrevistados, bem como a necessidade de manter o foco no objeto pesquisado (Dencker, 2007). Optou-se por dividi-lo em quatro partes, a saber: I- Caracterização da Entrevista e do Entrevistado; II- A Pesquisa de Demanda Turística Real de Diamantina; III- O Relatório da PDTD; e IV- A PDTD e a Cidade. Outras especificidades relativas às questões foram: três tinham suas alternativas de respostas veladas, ou seja, a entrevistadora estabeleceu previamente possibilidades de respostas, para facilitar a análise posterior, mas não as indicou aos entrevistados(as); uma questão fez uso da escala de Lickert (Richardson, 2012), ou seja, foi solicitado ao entrevistado(a) que indicasse as respostas na ordem do mais importante para a menos importante; e outras duas ofereceram alternativas previamente estabelecidas para serem indicadas, de maneira que, para essas, foi criada também uma Ficha de Auxílio, no intuito de facilitar e agilizar a entrevista.

Ainda que a análise tenha sido baseada em aspectos qualitativos, foram usados gráficos e tabelas para a apresentação e organização dos resultados. As relações que aí se descrevem são comparadas à construção teórica que ora se apresenta.

REFLEXÕES TEÓRICAS: TURISMO E INFORMAÇÃO

O turismo possui um papel de destaque no desenvolvimento de diversos países e, por conseguinte, em suas políticas públicas. Ainda que historicamente a atividade



não tenha sido encarada em todo seu potencial pelo poder público brasileiro, nas últimas décadas o Governo Federal fez um investimento direto no turismo, em especial desde 2003, quando instalou, pela primeira vez, um Ministério de Turismo (MTur) exclusivo, cuja atuação direta inclui planos de desenvolvimento, ações de promoção e comercialização, estruturação das políticas públicas do setor, qualificação e estudos de *marketing* do Brasil e internacional.

Analisando o turismo como fenômeno social e acompanhando as transformações da ciência na contemporaneidade, pode-se afirmar que é nesse contexto que o próprio turismo se veste de ciência, e que a informação se organiza cientificamente. De acordo com Shera (1980 citado por Smit, 2009, p.63), “a Ciência da Informação foi constituída como uma ciência aplicada, recorrendo a teorias desenvolvidas por outras áreas do conhecimento e, de acordo com alguns autores, fundada na prática profissional.”. Por sua vez, o turismo começou a ser visto como um fenômeno a ser estudado no século passado, sendo incorporado como objeto de pesquisa por diversas áreas mais consolidadas. A amplitude de áreas como o turismo passou a gerar interesse científico a partir do contexto pós-moderno, no qual se desenvolvem discussões de interdisciplinaridade, já abordadas em outra pesquisa (Medaglia & Ortega, 2015). Smit, Tálamo e Kobashi (2004, p.2) afirmam que o percurso da modernidade/disciplinarização para a pós-modernidade/interdisciplinaridade se deu de forma tão veloz e intensa “que diversos domínios, dentre os quais o da Ciência da Informação, estabeleceram-se pontualmente, em sincronia, não tendo empreendido a reflexão sobre o próprio trajeto de sua constituição”. O turismo consta também neste rol denominado pelas autoras de ‘domínios’, o que é constatado por sua presença como objeto de pesquisa de outras áreas, ou seja, é significativa a quantidade de profissionais oriundos de outras áreas que pesquisam turismo, e de autores que escrevem sobre a área a partir do ponto de vista de suas disciplinas originais.

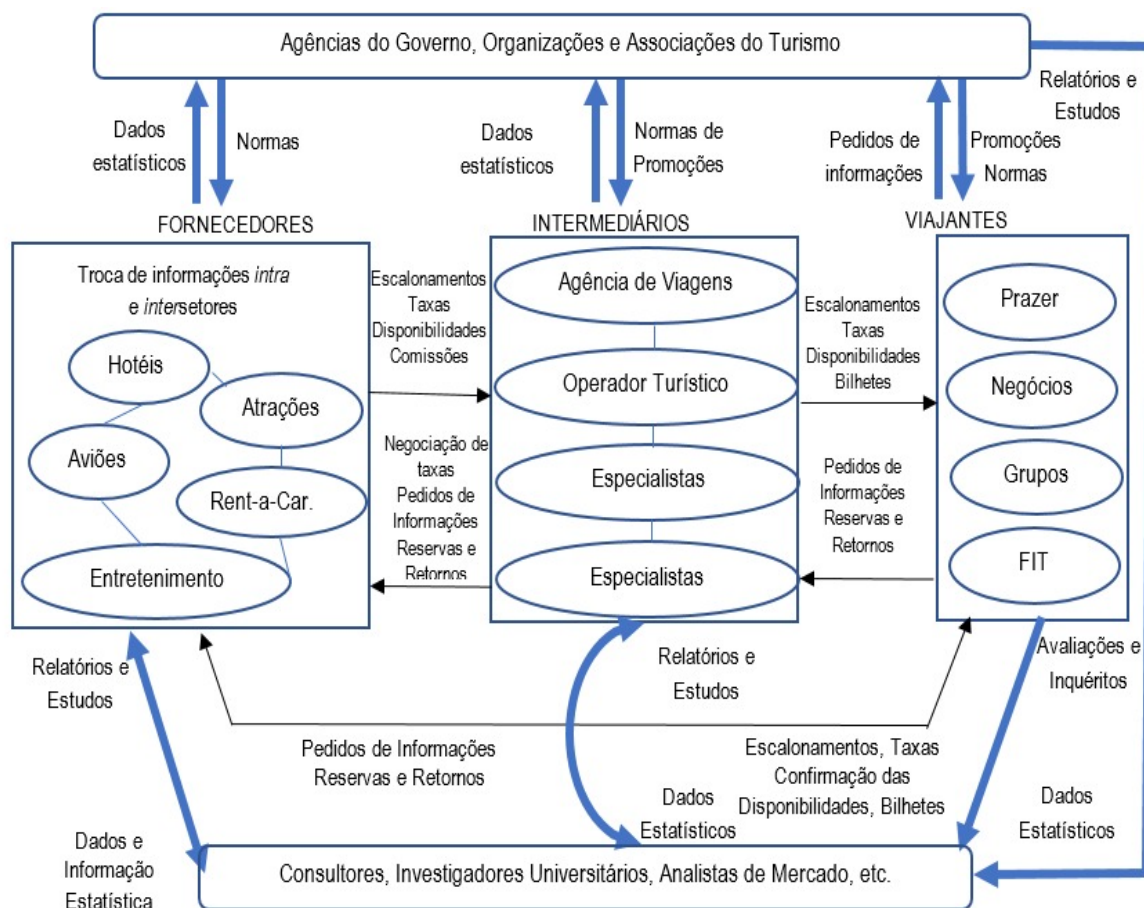
O turismo vivencia os empréstimos de outras áreas, muitas vezes abordadas de forma fragmentada, centradas no ponto de vista econômico (a atividade turística gera deslocamento de recursos financeiros em todo o mundo) ou a partir do panorama social (as consequências desses deslocamentos de recursos financeiros e de pessoas geram impactos nas comunidades nas quais o turismo acontece). Assim demonstra Barretto (2003) ao afirmar que, sendo o negócio apenas uma parte do fenômeno turístico, analisá-lo somente a partir dos paradigmas econômicos leva ao esquecimento da dimensão antropológica, pois os turistas não são vistos como pessoas, mas como simples portadores de dinheiro. Contudo, investigar o turismo somente a partir da dimensão socioantropológica e ambiental caracteriza uma visão romântica e descontextualizada da sociedade contemporânea.

De acordo com Capurro e Hjørland (2007, p.160), a informação é um conceito interdisciplinar, e “(...) quase toda disciplina científica usa o conceito de informação dentro de seu próprio contexto e com relação a fenômenos específicos.”. Malta et al. (2017) destacam o papel da informação na sociedade ressaltando sua transversalidade e essencialidade na comunicação entre os indivíduos. Ao analisar a informação na atividade turística, Cacho e Azevedo (2010, p.45) comentam a amplitude do papel da informação no campo ao considerar que “(...) a informação é o principal instrumento

e ferramenta de trabalho de um profissional da área. Sem informação não existe turismo, pois o ator principal desse processo, o turista, não reside no local a ser visitado.”. Do ponto de vista da informação em turismo, Celdrán-Bernabeu et al. (2008, p.112) destacam que a competitividade de um destino passa por “una gestión inovadora de la información que soporta el proceso de toma de decisiones”, corroborando com a constatação de que a existência da informação e sua estocagem não são garantia de desenvolvimento turístico.

Ramos et al. (2008) propuseram um esquema para tratar da dimensão da informação no turismo. Entretanto, uma vez que se trata de um esquema construído para uma pesquisa que investiga a informação turística (aquela destinada a atender ao turista), e não a informação em turismo (base para gestão e tomada de decisão), os autores apresentam em maior detalhe a produção, a intermediação e o consumo, indicando-os como fornecedores, intermediários e viajantes, bem como os colocando como centrais no processo turístico. De qualquer forma, representa igualmente os elementos do conjunto que fazem uso da informação em turismo, ou seja, informação para o desenvolvimento do turismo, como a PDTD. Assim, apresenta-se a Figura 2, indicando por setas azuis aquilo que se compreende como sendo o fluxo da informação em turismo:

Figura 2. Fluxo da Informação no setor turístico



Fonte: Adaptada de Ramos et al. (2008, p.27).



O fato é que o turismo tem na informação insumo central de seu processo de desenvolvimento, devido à necessidade de deslocamento do turista. Informação e tomada de decisão não podem ser dissociadas da dinâmica sistêmica da atividade. De forma mais objetiva, é possível exemplificar com o mercado de viagens, que lida com bancos de dados, ou ainda com as informações na área pública de fontes usadas para fins turísticos, ou até mesmo com a produção de informações de destinos que compõem guias de viagens, entre outros. Cooper *et al.* afirmam que:

Desenvolver um sistema de informação de *marketing* de turismo – ou uma abordagem de Gerenciamento de Conhecimento (GC) – é vital, ainda que raro, para a maioria das organizações turísticas. Esse sistema envolve acesso a necessidades de informação, e então o desenvolvimento e a busca dessa informação para apoiar decisões e suprir prioridades estratégicas. (Cooper, Hall & Trigo, 2011, p.56).

Pode-se dizer que a qualidade da organização das informações oriundas de levantamentos de dados, assim como dos serviços e dos produtos elaborados, influenciará no uso dessas informações por tomadores de decisão. A linguagem inadequada também é barreira presente, principalmente quando “o demandante é a empresa e o ofertante é a universidade, devido à diferença de códigos de comunicação” (Fujino, 2007, p.231). Antes de dificultar o uso da informação, tal barreira acaba evitando a compreensão da mesma. Entende-se que “a informação só adquire sentido quando é apropriada pelos indivíduos: sua estocagem e disponibilização não são suficientes para produzir alterações de conhecimento” (Lara, 1998, p.99). Essa reflexão aponta para questões que precisaram ser pensadas à luz do problema desta pesquisa, uma vez que foi exatamente a ausência de uso propriamente dito da informação da PDTD por parte dos atores do turismo de Diamantina que a gerou. Ainda que os resultados da PDTD tenham sido amplamente divulgados, construídos a partir de critérios internacionais e suas informações sejam valiosas tanto para aquisição de conhecimento por parte dos representantes do meio acadêmico, quanto na consolidação de parcerias e na contribuição da Universidade com a sociedade local em termos de geração de conhecimento e caminhos para a inovação, seu uso se mostrou limitado. Considerando que a seleção das informações não é neutra, mas direcionada por objetivos institucionais, pode-se dizer que a Universidade, ao menos no caso em questão, tem apresentado à sociedade informações que lhe são mais caras do que o são para o mercado turístico e para a sociedade de Diamantina. Colocado de outra forma, as informações acerca da demanda turística real são mais interessantes para o trabalho do Curso de Turismo da UFVJM e seus pesquisadores do que para a comunidade local e o *trade* turístico de Diamantina e região.

Em uma análise mais ampla, é possível afirmar que ambas as áreas, Ciência da Informação e Turismo, parecem buscar um corpo de conhecimento que possa ser reconhecido como próprio e que as identifique, o que envolve contextualização.

CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS INFORMAÇÕES DA PDTD

A gestão pública do turismo no Brasil teve diversas fases com características e contribuições particulares em cada uma. Pode-se dizer que dessa evolução, uma das principais ações da Política Pública Brasileira de Turismo, elaborada pelo governo federal seguindo diretrizes da Organização Mundial de Turismo (OMT, 1999) e implementada a partir 1996 (Beni, 2006), foi o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT). Dentre diversas diretrizes, avanços e transformações geradas pelo PNMT, a indicação de criação do Conselho Municipal de Turismo (COMTur) por parte das prefeituras inseridas no PNMT foi dos impactos mais positivos deixados pelo Programa. O impacto do PNMT no processo de desenvolvimento turístico foi tão positivo que o Brasil se transformou em estudo de caso internacional e os COMTur permanecem até hoje sendo implementados e geridos em municípios brasileiros que reconhecem no turismo um caminho para seu desenvolvimento socioeconômico, como Diamantina.

Dessa forma, a partir de listagem de membros do Conselho Municipal de Turismo de Diamantina concedida pela (então) representante da UFVJM no COMTur, foi realizado levantamento dos potenciais usuários da PDTD.

Quadro 1. Natureza das entidades representadas no COMTur

| ENTIDADE | ORIGEM (Setor) |
|--|-----------------|
| Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Patrimônio – SECTur | Público |
| Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM | Público |
| Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Rural | Público |
| Instituto Estadual de Florestas – IEF | Público |
| Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais | Público |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano | Público |
| Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Minas Gerais – EMATER | Público |
| Câmara de Vereadores | Público |
| Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo – ADELTUR / <u>Hospedagem</u> | Privado |
| Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo – ADELTUR / <u>Alimentação</u> | Privado |
| Associação Comercial de Diamantina – ACID / <u>Receptivos</u> | Privado |
| Associação Comercial de Diamantina – ACID / <u>Comércio Geral</u> | Privado |
| Associação de Guias de Turismo de Diamantina – ASGUITUR / <u>Guias</u> | Privado |
| Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC | Sociedade Civil |
| Circuito dos Diamantes | Sociedade Civil |
| Associação de Seresteiros de Diamantina | Sociedade Civil |
| Instituto Biotrópicos | Sociedade Civil |

Fonte: Medaglia (2017, p.107)

É necessário ressaltar que a composição do Conselho Municipal do Turismo não se dá por representatividade, o que pode gerar uma percepção equivocada do número



de entidades privadas que podem ser confundidas com o terceiro setor. De fato, várias associações, que *a priori* seriam chamadas de organizações não governamentais, e portando membros do terceiro setor, representam no conselho associados da iniciativa privada. Isso quer dizer que a classificação adotada no Quadro 1 diz respeito à origem das entidades que se associam e têm representação no COMTur, e não da figura jurídica desse representante.

Há uma proporção maior de representações do setor público, o que não surpreende numa cidade com as características de Diamantina, seja pela fragilidade e proteção demandada tanto em seu patrimônio cultural, quanto na singularidade de seu entorno ambiental, igualmente protegido. Ademais, a própria limitação quantitativa da iniciativa privada reduz o número de representantes a ponto de haver uma divisão por área de atividade dentro da única associação da iniciativa privada, a Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo (ADELTUR).

Cabe lembrar ainda que, seguindo a estrutura sugerida para Conselhos Municipais de Turismo, o COMTur de Diamantina tem representações por áreas e não por entidades. Isso significa que entre titulares e suplentes de representação, diferentes entidades participam, o que, por um lado, amplia a participação, mas por outro reduz a capacidade decisória dos representantes em casos nos quais as entidades representadas se alternem na frequência às reuniões ou que tenham pontos de vista distintos entre titulares e suplentes em determinados temas. Por exemplo, na área Meio Ambiente, o representante titular é da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Rural, enquanto a vaga de suplente é ocupada por servidor do Instituto Estadual de Florestas (IEF). Nem sempre os interesses do estado são compatíveis com os interesses municipais, ou vice-versa.

De qualquer maneira, o Conselho é a mais representativa das entidades na área de turismo na relação com outros setores e, por conseguinte, a entidade com melhor chance de congregar usuários da PDTD. Em outro cruzamento realizado para definição de amostra, percebeu-se que, quanto mais próximo o âmbito geográfico de atuação da entidade representada, e a relação mais íntima com o turismo, maior a propensão de impactos (positivos especialmente) no turismo. No levantamento geral apresentado no Quadro 2, já com a análise de sua relação com a PDTD e com o turismo de Diamantina, é possível ter maior clareza dessas relações:

Quadro 2. Área e âmbito dos potenciais usuários da PDTD

| ENTIDADE | AMBITO | AREA QUE REPRESENTA |
|--|-----------|-------------------------|
| Associação Comercial de Diamantina – ACID / Comércio Geral | Municipal | Empresas locais |
| Associação Comercial de Diamantina – ACID / Receptivos | Municipal | Agenciamento receptivo |
| Associação de Guias de Turismo de Diamantina – ASGUITUR / Guias | Municipal | Guiamento turístico |
| Associação de Seresteiros de Diamantina | Municipal | Música |
| Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo – ADELTUR / Hospedagem | Municipal | Hospedagem |
| Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo – ADELTUR / Alimentação | Municipal | Alimentação fora do lar |
| Câmara de Vereadores | Municipal | Legislativo municipal |
| Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Patrimônio – SECTur | Municipal | Turismo e cultura |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano | Municipal | Infraestrutura |
| Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Rural | Municipal | Meio ambiente |
| Circuito dos Diamantes | Estadual | Turismo |
| Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais | Estadual | Segurança pública |
| Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Minas Gerais – EMATER | Estadual | Agricultura |
| Instituto Biotrópicos | Estadual | Meio ambiente |
| Instituto Estadual de Florestas – IEF | Estadual | Meio ambiente |
| Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC | Federal | Qualificação |
| Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM | Federal | Educação em turismo |

Fonte: Medaglia (2017, p.109)

Assim, é possível indicar que o grupo de usuários potenciais da PDTD é formado por 17 áreas, representadas no COMTur por distintas entidades, com características diferentes. Em sua maioria são entidades públicas (oito), mas também formado por privadas (cinco) e da sociedade civil (quatro).

O Quadro 3 apresenta as entidades classificadas pelo uso direto ou indireto que fazem da PDTD, e o impacto que possuem no turismo local:

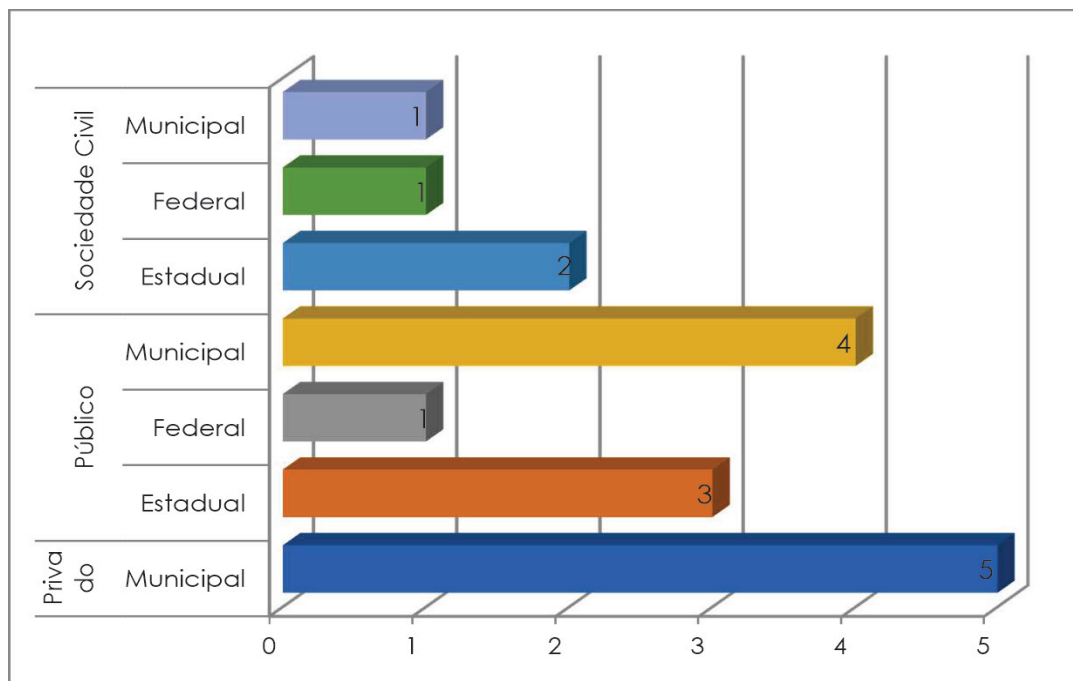

Quadro 3. Representação por uso da PDTD e impacto no turismo de Diamantina

| ENTIDADE | USO DA PDTD | IMPACTO NO TURISMO |
|--|-------------|--------------------|
| Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Patrimônio – SECTur | Direta | Alto |
| Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo – ADELTUR / Hospedagem | Direta | Alto |
| Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo – ADELTUR / Alimentação | Direta | Alto |
| Associação Comercial de Diamantina – ACID / Receptivos | Direta | Alto |
| Associação de Guias de Turismo de Diamantina – ASGUITUR / Guias | Direta | Alto |
| Circuito dos Diamantes | Direta | Alto |
| Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM | Direta | Baixo |
| Instituto Estadual de Florestas – IEF | Direta | Baixo |
| Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Rural | Indireta | Baixo |
| Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC | Indireta | Baixo |
| Associação de Seresteiros de Diamantina | Indireta | Baixo |
| Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais | Indireta | Médio |
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano | Indireta | Médio |
| Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Minas Gerais – EMATER | Indireta | Médio |
| Câmara de Vereadores | Indireta | Médio |
| Associação Comercial de Diamantina – ACID / Comércio Geral | Indireta | Médio |
| Instituto Biotrópicos | Indireta | Médio |

Fonte: Medaglia (2017, p.110)

As entidades com relação direta com a atividade turística, independentemente de serem públicas ou privadas, são as mais propensas a impactarem diretamente na atividade, e foram o principal foco desta pesquisa quando da formação da amostra de entrevistas da pesquisa qualitativa, apresentada adiante. A metodologia de análise considerou o uso que a entidade pode fazer das informações da PDTD para o desenvolvimento de sua atividade central. Para cada entidade em relação à PDTD, estabeleceu-se um critério 'direto ou indireto' para fins de análise do uso da própria pesquisa. Também foi feita, de forma objetiva, análise do impacto no mercado turístico de cada entidade, classificando como: alto (entidades cujas ações podem mudar o direcionamento do turismo de Diamantina), médio (instituições cujas ações não passam despercebidas no turismo local) ou baixo (entidades cujas ações não geram impactos na atividade turística de Diamantina).

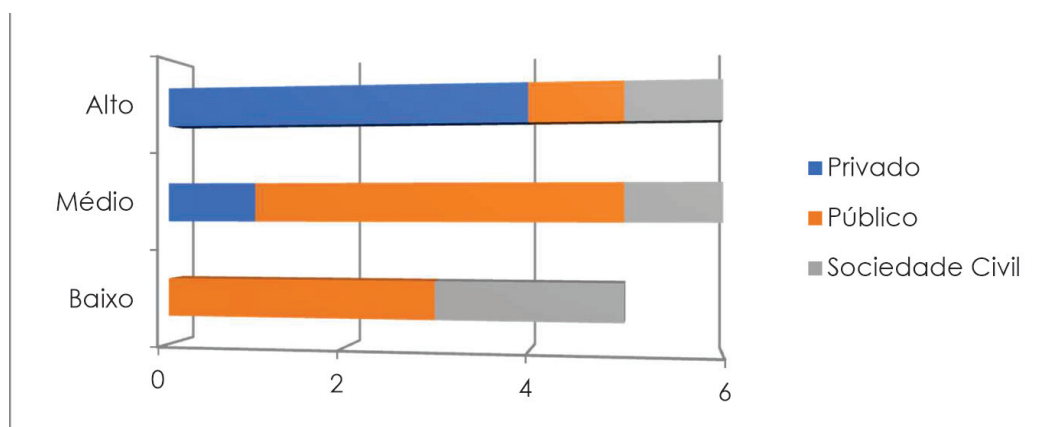
Gráfico 1. Natureza e abrangência das entidades do COMTur



Fonte: Medaglia (2017, p.111).

Em termos de abrangência, o grupo vai ao encontro dos elementos que interagem no Sistema de Turismo local (SISTUR, Beni, 2001), pois é formado majoritariamente por entidades públicas, mas também é composto por entidades privadas e da sociedade civil. A relação com a PDTD é equilibrada, pois nove entidades do grupo do COMTur de Diamantina estão diretamente ligadas ao turismo, enquanto que oito não estão diretamente ligadas.

Gráfico 2. Impacto das entidades do COMTur no turismo



Fonte: Medaglia (2017, p.112).



Por fim, os diferentes impactos que essas instituições podem causar no mercado turístico local também se mostraram equilibrados, pois são seis entidades classificadas como alto impacto e outras seis como médio, além de cinco como baixo impacto. Destaca-se também a composição apropriada do COMTur, ao se considerar que nenhuma entidade analisada apresenta ausência de relação com o turismo.

Entretanto, essa análise reforça a questão central e motivadora desta pesquisa: por que os atores do turismo de Diamantina, introduzidos como membros do COMTur, não fazem uso das informações geradas pela Pesquisa de Demanda Turística Real de Diamantina e região? Se tais entidades têm diferentes níveis de relação e impacto com o turismo local, por que não acessam, não discutem, não se valem de conteúdos que podem nortear suas ações em relação aos turistas? De que forma, então, tais instituições buscam e/ou empregam informações para o desenvolvimento turístico local?

Assim, como não se conhecia o uso das da PDTD por parte das entidades envolvidas no turismo de Diamantina, os chamados atores do turismo local, foi realizada uma pesquisa de campo específica, apresentada a seguir.

ENTREVISTAS COM OS MEMBROS DO COMTUR DE DIAMANTINA

Como já colocado, os (possíveis) usuários/atores do turismo de Diamantina não foram considerados sujeitos do processo de produção de conhecimento por meio da Pesquisa de Demanda Turística Real de Diamantina e Região, acarretando no problema dessa investigação. É interessante destacar que essa pesquisa acaba indo ao encontro da reflexão de Araújo acerca dos estudos de usuários em Ciência da Informação: “esse caráter de utilidade, de uma utilidade imediata, de aplicação prática, é a marca principal dos estudos de usuários da abordagem tradicional.” (Araújo, 2010, p.13), ou seja, é o propósito com a pesquisa de campo: entender o usuário para efetivamente sanar o problema de pesquisa. Mesmo ampliando a compreensão do contexto deste usuário com as análises apresentadas, ainda se fez necessário conhecer empiricamente este (possível) usuário, para encontrar respostas que auxiliem na compreensão dos questionamentos.

Conforme apresentado na metodologia, foram direcionadas nove das dezessete áreas do COMTUR para comporem a amostra, traduzindo-se em sete entrevistas.

Foi realizado um pré-teste destes instrumentos de pesquisa no dia 20 de janeiro de 2016, por meio de duas entrevistas, com profissionais com qualificações próximas aos membros do COMTur, porém que não pertencentes a ele. A primeira foi com uma professora da UFVJM, que é ao mesmo tempo membro de uma Organização Social Civil de Interesse Público (OSCIP); e a segunda com um guia de turismo, que também é membro da Associação de Guias de Turismo de Diamantina (ASGUITUR). Neste momento, estabeleceu-se que a entrevista poderia variar de 06 a 15 minutos; que na identificação da instituição a alternativa Organização Não Governamental (ONG) ou OSCIP não havia sido contemplada e que a questão número 09 estava com conteúdo duplicado em relação à questão 05. Assim, o roteiro de entrevista final ficou com 11 perguntas, em vez das 12 iniciais.

O trabalho de campo aconteceu entre os dias 21 e 25 de janeiro de 2016, em diferentes locais indicados pelos(as) entrevistados(as), que foram previamente contatados para agendamento das entrevistas, realizadas pela própria pesquisadora, no total de nove entrevistas, conforme já mencionado, com as seguintes entidades:

- Secretaria Municipal de Cultura, Turismo e Patrimônio (SECTUR – duas entrevistas: secretário e técnico);
- Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM);
- Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado de Minas Gerais (EMATER);
- Associação Diamantinense de Empresas Ligadas ao Turismo (ADELTUR – duas entrevistas: hospedagem e alimentação);
- Associação Comercial de Diamantina (ACID);
- Circuito dos Diamantes (instância de governança estadual);
- Associação dos Seresteiros de Diamantina.

O desenvolvimento da pesquisa, a análise dos resultados e as reflexões trazidas por eles são apresentados a seguir.

ANÁLISES E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A fim de analisar os resultados de forma a subsidiar as conclusões e facilitar a criação de relações com a teoria estudada, a maioria dos resultados segue em forma de texto, ainda que em três questões faça-se uso de gráfico e quadros para auxiliar neste processo.

Assim, na Parte I: Caracterização da Entrevista e dos Entrevistados, a amostra das entrevistas contou com quatro instituições públicas, três privadas e duas do terceiro setor, de forma equilibrada e representativa. As entidades, mesmo ligadas ao Conselho Municipal de Turismo, têm em suas funções primordiais temas diversos e, portanto, na maioria dos casos, não exclusivos ao turismo. A diversidade público-privado-terceiro setor, nesse caso, dilui possíveis vieses ou interesses direcionados, bem como atenuam as opiniões, o que enriquece a discussão.

Ainda na segunda questão, ressalta-se que, dessas entidades, cinco eram gestores ou proprietários, e outros quatro chefes ou supervisores. Essas características favoreceram a confiabilidade dos resultados (Richardson, 2012) que, discutidos a seguir, apresentam características bastante peculiares acerca das opiniões sobre a PDTD.

Depois de caracterizar os entrevistados e as instituições nas quais atuam, a questão de número 3 teve o intuito de, antes de conversar sobre o relatório e a PDTD, verificar se os usuários compreendem o que representa a palavra 'demanda', uma vez que este pode ser considerado um termo técnico de linguagem de especialidade (Galvão, 2004) bastante utilizado no turismo.

**Tabela 1.** A que diz respeito 'Demanda Real'

| | 1º Lugar | 2º Lugar | 3º Lugar | 4º Lugar | 5º Lugar |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Turista / Cliente | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| O que querem os turistas | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Desenvolvimento turístico | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Preparação do destino/ oferta | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Futuros turistas | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |

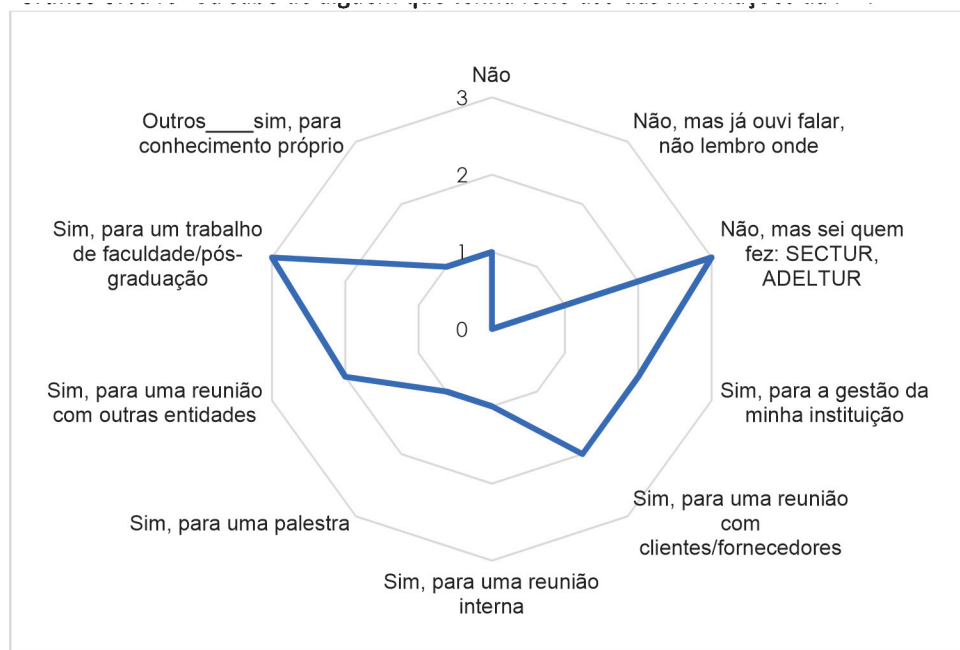
Fonte: Medaglia (2017, p.115).

Pode-se destacar que as respostas apresentadas em primeiro lugar por quatro dos respondentes colocam a demanda real como sendo 'o turista ou o cliente', seguido por três que mencionaram ser o 'desenvolvimento turístico' e dois que citam ser 'o que querem os turistas'. As citações que vieram em segundo lugar priorizam, com quatro menções, que demanda turística é 'o que querem os turistas', seguida por duas que afirmam ser a 'preparação do destino/oferta', e uma mencionando 'futuros turistas' e outra de 'desenvolvimento turístico'. Somente dois entrevistados colocaram 'preparação do destino' em terceiro lugar e uma colocou os 'futuros turistas' como sendo a terceira opção do que é 'demanda real'. Por fim, um entrevistado cita 'desenvolvimento turístico' em 4º lugar, e nenhum entrevistado incluiu qualquer uma das opções na quinta posição.

Em termos absolutos, entretanto, independente da ordem em que foram citados, a principal resposta sobre o que é 'demanda real' foi de que se trata de 'o que querem os turistas', seguida de 'desenvolvimento turístico', o que dá uma conotação menos acadêmica e mais coloquial ao termo 'demanda'. Contudo, tal constatação aponta que os membros do COMTur não têm certeza do significado do termo acadêmico 'demanda turística real', uma vez que se trata do que pensam os turistas que já visitaram a localidade e não do que querem, indicando uma linguagem de especialidade (Galvão, 2004). Ao menos, a citação em segundo lugar de 'desenvolvimento turístico' aponta que o termo tem relação direta com o que se vislumbra com as informações da PDTD, contribuir para o desenvolvimento do turismo de Diamantina.

Já na Parte II: A Pesquisa de Demanda Turística Real de Diamantina, perguntou-se inicialmente se o entrevistado tinha conhecimento da existência da PDTD e somente um dos respondentes desconhecia sua existência. Este é um resultado positivo, considerando que os esforços de difusão da PDTD geraram resultados efetivos, de acordo com as respostas desta pergunta. Entretanto, a próxima questão perguntou se o entrevistado tinha usado a PDTD ou conhecia quem o tivesse feito. Aqui três dos respondentes disseram não ter utilizado, mas saberem quem utilizou (segundo esses, quem utilizou foram SECTUR, ADELTUR). Dos cinco que fizeram uso, houve três menções ao uso acadêmico (faculdade ou pós-graduação), indicando o vínculo proposto por Fujino (2007), e somente dois usaram a PDTD na gestão da própria instituição, o que denota baixo aproveitamento das informações para atividades cotidianas de gestão, exatamente as que podem impactar no desenvolvimento turístico. Para melhor compreensão destas respostas, fez-se uso de um gráfico em escala de Lickert, que prioriza as respostas numa escala ímpar, usualmente de 1 a 5, conforme apresentadas na sequência.

Gráfico 3. Já fez ou sabe de alguém que tenha feito uso das informações da PDTD



Fonte: Medaglia (2017, p.117).

Entre 'outros usos', duas citações de utilização para reuniões com clientes, duas para reuniões nas próprias entidades e uma para reunião com outras entidades. Outras duas menções isoladas citaram o uso, uma delas para palestra, e a outra para conhecimento pessoal. Todos esses usos, de alguma forma, subsidiam atividades de gestão, o que se apresenta como resultado positivo, pois é a primeira sinalização de usos diversos da PDTD para fins de gestão.

Na Parte III: O Relatório da PDTD, optou-se por investigar o documento e sua compreensão por parte dos membros do COMTur. Assim, questionados sobre já terem visto o Relatório da PDTD, novamente um dos entrevistados afirmou não tê-lo visto. Os outros se distribuíram quanto à forma ou meio no qual o viram. A maioria (cinco respondentes) leu o relatório na tela do computador ou do *tablet*, dois imprimiram e um recebeu impresso. Novamente se encontra uma constatação positiva, ou seja, o Relatório ao menos despertou a curiosidade dos membros do COMTur, ao ponto de buscarem algum contato.

A opinião dos entrevistados acerca do nível do relatório e de suas partes é resumida na Tabela 2:

**Tabela 2.** Avaliação do relatório da PDTD

| | Leve / fácil | Adequado | Pesado / Difícil | Não sei responder |
|------------------------|--------------|----------|------------------|-------------------|
| Título do Relatório | 3 | 2 | 1 | 1 |
| Texto do Relatório | 3 | 3 | | 1 |
| Tabelas | 3 | 3 | | 1 |
| Gráficos | 2 | 4 | | 1 |
| Conclusões e sugestões | 2 | 3 | 1 | 1 |

Fonte: Medaglia (2017, p.117).

A ideia de investigar o título vem da importância deste como elemento capaz de despertar a curiosidade dos (possíveis) usuários. Já o texto, as tabelas e os gráficos constituem a parte mais robusta do documento e são a tradução do efetivo desenvolvimento da pesquisa, bem como o conteúdo no qual se encontra a parte mais vigorosa da linguagem.

Por fim, na parte dos comentários e das sugestões, o relatório traz resumos das informações apresentadas com sugestões de aplicação estratégica destes resultados. Assim, as respostas encontradas nesta questão chamam atenção por expressarem a leveza e a adequação do material para o uso do público de interesse. Somente um dos respondentes aptos a opinar menciona que o título e as conclusões são pesados, o que não deveria comprometer a compreensão e o decorrente uso das informações do Relatório. Contudo, as respostas vão contra o que foi dito anteriormente ou, ainda, as informações são tidas como acessíveis, mas somente são utilizadas em determinados momentos ou para fins específicos. Ou seja, mesmo sendo um documento relativamente amigável, não provoca criação de vínculo ou significado (Lara, 2007), discutido com maior profundidade na tese que deu origem a este estudo, para que seu conteúdo seja transformado em conhecimento (Capurro & Hjørland, 2007; Araújo, 2010), ao ponto de ser utilizado para gestão no cotidiano das instituições.

Solicitados a destacar ao menos um ponto positivo e um ponto negativo da PDTD, as respostas foram bastante variadas, de maneira que, para apresentá-las, são aqui colocadas em tópicos, da maneira mais fiel possível ao que foi colocado pelo(a) entrevistado(a). Entretanto, optou-se também por não indicar qual fala pertence a quem, tanto pela pequena relevância de tal informação para os resultados da pesquisa de campo, quanto pelo fato de que o mesmo entrevistado pode ter realizado mais de um comentário ou não ter indicado nada. Entre os pontos positivos, foram destacados:

- simples existência da PDTD;
- acesso fácil a informações de difícil produção;
- riqueza das informações;
- boa abordagem dos conteúdos do relatório;
- direcionamento e existência de informações de motivação de turistas;
- existência de uma ferramenta de auxílio para administração.

Os pontos negativos se concentraram:

- a pouca distribuição em papel do relatório;
- o relatório é muito grande, o pessoal não consegue ler;
- o relatório é pouco acessado;
- o relatório é muito extenso e/ou longo;
- a PDTD não contempla o entorno natural;
- deveria ser feito também para outras realidades de Diamantina: carnaval, mês sem Vesperata, eventos religiosos;
- a descontinuidade com tristeza, já que o último foi lançado em 2014.

Dos resultados desta questão, mantém-se a constatação positiva da valoração que se dá ao relatório da PDTD, sendo citado inclusive como ferramenta de administração. Em contrapartida, chega-se objetivamente ao ponto negativo da extensão do relatório. Os demais pontos citados como negativos fogem do escopo da pesquisa, uma vez que o levantamento de turistas nos atrativos naturais pressuporia realizar outra pesquisa de campo, bem como a descontinuidade não implica em desconsiderar as informações da série histórica já construída. De qualquer forma, as críticas e os elogios dizem respeito ao próprio relatório, mas também transparecem características dos respondentes e do modo de agir local. Isso fica latente novamente na última parte da pesquisa qualitativa.

Na Parte IV: A PDTD e a Cidade, na questão seguinte, foi perguntado 'Quando procura informações para a gestão da sua instituição e/ou alguma ação ligada ao turismo de Diamantina, você prefere' e ofereceu-se uma ficha auxílio com possíveis alternativas de resposta, não excludentes entre si. As respostas demonstraram que, na busca de informações, sete entrevistados mencionaram 'gráficos'; quatro citaram 'tabela'; quatro indicaram 'texto em tópicos'; dois, 'texto em parágrafos'; e sete apontaram que preferem obter informações em 'conversas e palestras', novamente indicando que um(a) mesmo(a) entrevistado(a) respondeu mais de uma alternativa. Essas respostas destoam da proposta do relatório ou de sua estrutura. Entretanto, assim como na última questão da Parte III, é possível concluir que há a necessidade de se buscar produtos que mesclam gráficos, tabelas e diferentes formas de texto, ou seja, distintos formatos de organização das informações da PDTD. Também há indícios da importância de se providenciar a realização de eventos que promovam debates acerca das informações da PDTD.

Na última pergunta, antes dos comentários finais, foi solicitado ao entrevistado que respondesse se 'A forma como a Universidade (UFVJM) se relaciona com as entidades da cidade de Diamantina influencia o uso das informações da Pesquisa de Demanda Turística?', sem um padrão preestabelecido de resposta. A maioria das respostas foi sim. Somente uma resposta foi negativa, ou seja, somente um entrevistado não percebe a influência da relação entre a UFVJM e Diamantina no (não) uso do relatório da PDTD. Os outros oito entrevistados consideraram que a relação da Universidade com a cidade interfere no aproveitamento do relatório, não no sentido de cooperação mencionado por Fujino (2007), mas que vai ao encontro da importância da realidade na qual as ciências sociais aplicadas acontecem, especialmente considerando o contexto no qual esta informação se dá, ou seja, a compreensão da informação institucionalizada como fenômeno de natureza intersubjetiva, construída a partir das interações e das



práticas entre diferentes sujeitos (Medaglia, 2017). Entre os comentários, com o foco na postura da Universidade, mencionaram:

- o distanciamento entre as partes;
- a falta de envolvimento e o foco na grande quantidade de atividades voltadas para a própria universidade;
- a cidade não gosta da universidade, seja por esta ter trazido mudanças (e as pessoas da cidade não gostam de mudanças), seja pela aversão que a cidade tem da tradicional elite do curso de Odontologia (primeiro curso da Universidade);
- a falta diálogo e entrosamento, existe um distanciamento entre a cidade e a Universidade e uma relação 'toma lá dá cá'.

Estes poucos comentários indicam que a relação entre a comunidade local e a universidade é bastante controversa e os depoimentos elucidam muito dos ruídos de comunicação percebidos empiricamente. Ainda que Guido & João (2017, p.130) indiquem a importância de se "explorar a influência do uso da linguagem na percepção do cliente", nesse caso, a sociedade local de Diamantina, a barreira vai além da linguagem.

Por fim, abriu-se para críticas e sugestões, quando foram manifestados elogios quanto à qualidade do relatório, e críticas à integração dos professores do curso de turismo entre si, e da universidade com a cidade. Sugeriu-se também e novamente a ampliação do levantamento em outras épocas do ano como carnaval e festejos religiosos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De uma forma geral, notou-se uma inadequação entre a linguagem usada na academia e a intenção de leitura de relatórios em função da distorção de termos. Ainda que os relatórios sejam apresentados em linguagem considerada acessível pelos pesquisadores responsáveis, os respondentes apontaram que preferem buscar informações em textos curtos, tabelas e até mesmo em conversas (Capurro & Hjørland, 2007). Nesse caso específico, parece que o meio da distribuição da informação, por mais facilitado que seja pelo acesso à internet e até mesmo pela proximidade física entre os escritórios aos quais se entregava cópia da pesquisa em versão impressa/CD, sofre a barreira da linguagem de especialidade (Galvão, 2004; Fujino, 2007) ou, colocado de outra forma, do uso popular de informações geradas e interpretadas no mundo acadêmico. Outra constatação foi o distanciamento existente entre a universidade e a comunidade, especialmente na área de turismo, e a influência deste processo na falta de interesse em fazer uso da PDTD. Neste contexto, foi constrangedor identificar a sensação de alguns dos entrevistados de que os próprios professores do curso de turismo da UFVJM desconhecem o conteúdo dos relatórios da PDTD (Medaglia, 2017). Enfim, houve, por um lado, relatos de alijamento entre a Universidade e o COMTur. Por outro lado, demonstrou-se a preferência por gráficos e tabelas, além de conversas e palestras, para conhecer as informações (Fujino, 2007). No caso desta última, é quase senso comum preferir-se ouvir as informações.

Dentro do objetivo deste trabalho de compreender o não uso das informações em turismo da PDTD por parte dos atores do turismo de Diamantina/MG, entende-se que houve avanço no que diz respeito ao entendimento dos gargalos enfrentados na disseminação das informações (Lara, 2007) e, nesse sentido, há contribuição no que diz respeito à discussão acerca do uso dos dados originados na academia por parte da sociedade, até mesmo na camada especializada (atores do turismo).

Como principal limitação da pesquisa é possível indicar a pouca literatura sobre os aspectos informacionais do Turismo, e sobre o Turismo como contexto de aplicação da Ciência da Informação. Assim, a maior parte das pesquisas e publicações acerca da informação no campo do Turismo identificadas versam sobre a informação turística; porém pouquíssimas abordam a informação em Turismo. Logo, é como se não houvesse a necessidade de refletir e aprender acerca do aspecto teórico da informação em turismo ou como se a informação fosse imutável, e não necessitasse de reflexão e estudo. Além disso, o fato de a pesquisa ter sido realizada em uma cidade pequena pode ser considerado uma segunda limitação, e certa intimidação que as relações pessoais geram. Entretanto, como indicado na análise dos resultados, alguns entrevistados usaram essa relação como espaço de exposição de opiniões e não de constrangimento.

Por se tratar de um estudo mais amplo, os resultados não se encerram nesta análise e possuem vínculos com outros estudos e considerações acerca da relação entre conhecimento e informação na área de turismo, campo vasto para novas pesquisas e estudos, especificamente ao se considerar que ambas pertencem ao campo das ciências sociais aplicadas.

REFERÊNCIAS

- Almeida-Santana, A., Gil, S.M. (2017, agosto). Impacto de las fuentes de información tradicionales y digitales en la fidelidad de los destinos. *Revista de Análisis Turístico*, (24), p. 1-11.
- Araújo, C. A. A. (2010, set). Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. *Ponto de Acesso*, Salvador, v.4, n.2, p.2-32. Disponível em: <https://rigs.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/3856/3403>. Acesso em: 24. nov. 2018.
- Barretto, M. (2003, out). *O imprescindível aporte das ciências sociais para o planejamento e a compreensão do turismo*. Horizontes antropológicos, Porto Alegre, ano 9, n.20, p.15-29, out/2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-71832003000200002&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 14. nov. 2018.
- Biz, A. A.; Ceretta, F. (2008, set, dez). Modelo de gerenciamento do fluxo de informação dos portais turísticos governamentais: uma abordagem teórica, *Turismo: visão e ação*, v.10, n.3, p.399-414. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/772/627>. Acesso em: 03. out. 2019.
- Beni, M.C. (2001). *Análise estrutural do turismo*. 5.ed. São Paulo, SP: Senac.
- Beni, M.C. (2006). *Política e planejamento de turismo no Brasil*. São Paulo: Aleph.
- Brasil, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). *Brasil em Síntese*. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/mg/diamantina/panorama>. Acesso em: 14. nov. 2018.



- Cacho, A. N. B., & Azevedo, F. F. (2010, maio, agosto). O turismo no contexto da sociedade informacional. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 4(2), 31-48. Disponível em: <https://www.rbtur.org.br/rbtur/article/view/266/343>. Acesso em: 15. nov. 2018.
- Capurro, R., & Hjørland, B. (2007, jan, abr). O conceito de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, 12(1), 148-207. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>. Acesso em: 14. nov. 2018.
- Celdrán-Bernabeu, M.A., Mazón, J-N, Ivars-Baidal, J.A., Vera-Rebollo, J.F. (2018, janeiro). Smart Tourism. Un estudio de mapeo sistemático. *Cuadernos de Turismo*, (41), p. 107-138.
- Cooper, C.; Michael Hall, C. & Trigo, L. G. G. (2011). *Turismo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Dencker, A. F. M. (2007). *Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas*. 9.ed. São Paulo, SP: Futura.
- Fujino, A. (2007). Gestão de serviços de informação no contexto da cooperação universidade-empresa: reflexões e perspectivas. In: Lara, M. L. G. de; Fujino, A.; Noronha, D. P. (Org). *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: Néctar, 2007.
- Galvão, M. C. B. (2004, set, dez). A linguagem de especialidade e o texto técnico-científico: notas conceituais. *Tansinformação*, Campinas, v.16, n.3, p.241-251. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_ar_text&pid=S0103-37862004000300004&lng=pt&lng=pt. Acesso em 14. nov. 2018.
- Gil, A. C. (2009). *Estudos de Caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório*. São Paulo, SP: Atlas.
- Guido, A. L. B.; João, B. do N. (2017, jan, abril). User-Generated Content em serviços: uma análise do aeroporto internacional de Guarulhos (GRU), *Turismo: visão e ação*, v.19, n.1, p.128-153. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/article/view/9762>. Acesso em: 03. out. 2019.
- Knupp, M. E. C. G. (2014). Análise de Políticas Públicas de Turismo: uma abordagem metodológica baseada em redes sociais. In: Pimentel, T. D.; Emmendoerfer, M. L. Tomazzoni, E. L. (Ed.). *Gestão Pública do Turismo no Brasil: teorias, metodologias e aplicações*. Caxias do Sul, RS: EDUCS.
- Lara, M. L. G. de. (1998). A arquitetura de sistemas de informações estatísticas na internet. *São Paulo em Perspectiva*, 12(4), 1998.
- Neves, A. J. W. A. das; Biz, A. A., & Bettoni, E. M. (2012, março, abril). Creación de itinerarios turísticos en el municipio de Curitiba (PR-Brasil). *Estudios y Perspectivas em Turismo*, 21, 388-401. Recuperado a partir de <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V21/N02/v21n2a07.pdf>.
- Malta, G.A.P., Braga, S. de S., Perinotto, A.R.C., Barbosa, M.F.P. (2018, dez). Análise da oferta, uso e qualidade dos APPS de informação turística em Belo Horizonte – MG no período 2014-2017. *Marketing & Tourism Review*, (3), 3, p. 1-33.
- Medaglia, J. (2017). *Os desafios do uso qualificado da informação em Turismo: o caso da pesquisa de demanda turística real de Diamantina/MG*. 196f. Tese Doutoral (Doutorado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG.

- Medaglia, J.; Ortega, C. D. (2015). Mediação da Informação em Turismo: um estudo introdutório. *INCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*. Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 126-147. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89926>. Acesso em 14.nov.2018.
- Organização Mundial do Turismo. (1999). *Agenda para planejadores locais: turismo sostenible y gestión municipal*, América Latina y Caribe. Madrid: OMT.
- Organização Mundial do Turismo (2004). *Evaluación de las actividades promocionales de las ONT*. Madrid: OMT.
- Ramos, C. Rodrigues, P. M.M. & Perna, F. (2008, dezembro). Sistemas de informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias da Informação*, n.2, p.25-35. Disponível em: <http://www.risti.xyz/issues/risti2.pdf>. Acesso em 12.dez.2016.
- Richardson, R. (2012). *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- Sanz-Blas, S., Bigné, E., & Buzova, D. (2019, abril). *Facebook brand community bonding: the direct and moderating effect of value creation behavior*. *Electronic Commerce Research and Applications*, (35), 1-8.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2014). A pesquisa de demanda turística real de Diamantina e região: alcances pedagógicos. In: Silveira, C.E.; Medaglia, J. (Orgs.) *Desenvolvimento turístico em cidades históricas: estudos de caso de Diamantina/MG*. Diamantina/MG: UFVJM.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2009a) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Julho de 2009*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2009b) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Dezembro de 2009*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2010a) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Maio de 2010*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2010b) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Agosto de 2010*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2011) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Julho de 2011*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2012a) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Fevereiro de 2012*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2012b) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Julho de 2012*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.



- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2013) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Agosto de 2013*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2014) *Perfil da Demanda Turística Real de Diamantina e Região - Agosto de 2014*. Disponível em: <http://www.ufvjm.edu.br/cursos/turismo/publicacoes.html>, acesso em 28.set.2017.
- Silveira, C. E.; Medaglia, J. (2017, janeiro, março). El turismo en Diamantina y la relación de la ciudad con la Universidad: una mirada bajo la perspectiva de la teoría del reconocimiento. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Volumen 26 (2017) pp. 170 – 190. Retrieved from <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V26/N01/v26n1a09.pdf>. Acesso em 07 fev.2017.
- Smit, J.W. (2009). Novas abordagens na organização, no acesso e na transferência da informação. In: Silva, H. de C.; Barros, M. H. T. C. de (Org.). *Ciência da Informação: múltiplos diálogos*. Marília: Oficina Universitária Unesp.
- Smit, J.W.; Tálamo, M. de F. & Kobashi, N. Y. (2004, fevereiro). *A determinação do campo científico da ciência da informação: uma abordagem terminológica*. DataGamaZero, Rio de Janeiro, v.5, n.1. Disponível em: http://www.dgz.org.br/fev04/F_l_aut.htm. Acesso em: 20 abr.2015.
- Tálamo, M. F. G. M.; Lara, M. L. L. G. (2009, julho, dezembro). *Interface entre linguística, terminologia e documentação*. Brazilian Journal of Information Science, v. 3 No 2, n. 2, 2009. DOI: 10.5016/brajis.v3i2.361 Acesso em: 03 out. 2019.
- Valls, J. F. (2003). *Las claves del mercado turístico: cómo competir en el nuevo entorno*. Bilbao, Espanha: Deusto.

Contribuição do autor:

Juliana Medaglia: responsável por todas as etapas da pesquisa.

