

RAFAEL ALMEIDA DE OLIVEIRA

GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO DE
TURISMO DE MINAS GERAIS

BELO HORIZONTE

2012

RAFAEL ALMEIDA DE OLIVEIRA

GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO NO SETOR PÚBLICO DE
TURISMO DE MINAS GERAIS

Monografia de conclusão apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação, do Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial, da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

BELO HORIZONTE

2012

RESUMO

Esse trabalho realizou uma análise do tema da gestão estratégica da informação no setor público de turismo, especialmente na Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais (SETUR-MG). O principal objetivo foi identificar de que forma as principais fontes de informação da atividade turística em Minas Gerais são utilizadas para gerar informações estratégicas que facilitem o planejamento das políticas públicas do setor. Para a análise do trabalho, foram consultadas referências bibliográficas sobre o tema, além de uma coleta de dados estatísticos sobre o turismo, uma análise das principais fontes de informação levantadas e monitoradas pela instituição e a realização de uma pesquisa com os servidores da SETUR-MG. Os resultados mostraram que grande parte das fontes de informação são focadas em dados estatísticos e diagnósticos, não preenchendo todas os setores e ambientes da atividade turística no estado. Observou-se também que os gestores da SETUR acreditam na importância da coleta e monitoramento das informações para a execução das ações de cada setor da entidade. No entanto, esses profissionais consideram que o fluxo de informações interna da entidade pode ser aprimorado, principalmente em relação aos setores superiores e os setores que executam a política pública, otimizando os resultados do setor e trazendo maiores benefícios à sociedade.

Palavras-chave: Gestão da informação, estratégia, turismo, políticas públicas.

SUMÁRIO

I - INTRODUÇÃO	04
-----------------------------	-----------

CAPÍTULO 1

1.1 - O conceito de turismo	09
1.2 - O Turismo no Brasil e em Minas Gerais	11

CAPÍTULO 2

2.1 - O conceito de informação	17
2.2 - A informação como matéria-prima da estratégia organizacional	19
2.3 - A importância da sistematização das informações para as organizações ..	23
2.4 - Sistemas de informações para o turismo	25

CAPÍTULO 3

3.1 - A Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais	29
3.2 - Fontes de informação utilizadas pela Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais	31
3.3 - A percepção da gestão estratégica da informação na SETUR-MG	38

4 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	45
---	-----------

5 - REFERÊNCIAS	48
------------------------------	-----------

I - INTRODUÇÃO

A sociedade vive, hoje, um momento de grandes transformações advindas do aumento das trocas de mercadorias e produtos no mundo globalizado, além do incremento da tecnologia - principalmente na área das comunicações - que possibilitou uma maior integração de culturas e o deslocamento de pessoas, potencializando a "informação" como elemento de valor nos negócios.

Esse novo fluxo de informações possibilitou rápidas transformações nos ambientes de negócios e nos modelos de gestão das organizações públicas e privadas. A evolução da internet fez com que houvesse uma revolução na forma de realizar negócios, gerando preocupações das organizações em como processar toda essa informação para auxiliar na tomada de decisões estratégicas (COHEN, 2002).

No caso do turismo, a atividade ganhou um grande impulso no âmbito global a partir do aprimoramento da tecnologia, diminuindo a distância entre os países e aumentando assim, sua importância como atividade econômica. A quantidade de serviços e produtos passou a ser oferecida não só em escala local, mas também em escala global. Serviços e destinos começaram a ser padronizados, denominando o fenômeno que alguns autores defendem como o "pós-turismo" (MOLINA, 2003). Todas essas características fizeram com que o ser humano tivesse uma maior facilidade para se deslocar, gerando um grande impulso para o turismo nos dias atuais e inclusive, para os governantes. Ou seja, conforme Gomes; Santos (2007, p.15), "a atividade (turística) tem sido impulsionada não apenas em função de fatores como taxa de câmbio, nível de renda da população e surgimento de novos destinos, mas também em função da preocupação da administração pública com o setor".

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo (OMT)¹, a atividade turística será responsável por movimentar, diretamente, 2 trilhões de dólares no ano de 2020

¹ The Globalization of Tourism: http://www.unesco.org/courier/1999_08/uk/dossier/txt13.htm Acesso em 21/11/2007.

com um número total de pessoas circulando em 1,6 bilhões, fazendo com que o turismo se torne o principal difusor de atividades econômicas no mundo.

A atividade turística engloba diversos setores da economia, os quais possuem diferentes necessidades, formas de utilização e de geração de informação. Principalmente no setor público de turismo, as informações geradas são fundamentais para um bom uso de recursos públicos e aumento da eficiência na elaboração de políticas para o setor. Para uma boa gestão das políticas públicas, é necessária a existência de um sistema eficaz de informação que seja capaz de agregar as principais fontes de informação de interesse público, de forma a possibilitar a geração de indicadores fidedignos da atividade turística, contribuindo assim para a tomada de decisões pelos gestores públicos estaduais, municipais, regionais, bem como os da iniciativa privada.

No caso do Estado de Minas Gerais, a Secretaria de Estado de Turismo (SETUR) é o órgão responsável por fomentar o desenvolvimento da atividade. Através da coleta e da análise de informações, os gestores públicos visam gerar informações estratégicas que norteiam os programas e ações do Governo no setor.

Existem, atualmente, diferentes fontes de informação da atividade turística no Estado de Minas Gerais; porém, observa-se que não há uma integração entre elas ou um monitoramento contínuo que possa facilitar a comunicação entre essas fontes de informação. Dessa forma, acredita-se que a realização de um diagnóstico atual dessas fontes de informação monitoradas pela SETUR poderá gerar benefícios para o setor turístico, especialmente aos gestores públicos.

Dentro desse quadro, a questão que se coloca no contexto do presente trabalho é: quais são as fontes de informação utilizadas por gestores da Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais na tomada de decisões relacionadas com a elaboração e monitoramento da atividade turística? Como essas fontes de informação são utilizadas? Qual a percepção dos servidores da SETUR em relação ao fluxo de

informações na entidade? Para encontrar respostas para essas questões faz-se necessário o levantamento e uma análise das fontes de informações utilizadas, inserindo-as no contexto do planejamento e da gestão estratégica da informação.

Assim, o objetivo geral deste trabalho é identificar de que forma as principais fontes de informação da atividade turística em Minas Gerais são utilizadas para gerar informações estratégicas que facilitem o planejamento das políticas públicas do setor.

Os objetivos específicos são:

- Identificar as principais fontes de informação utilizadas pela SETUR;
- Analisar se as fontes existentes são suficientes para gerar informações que norteiem a tomada de decisões de acordo com as necessidades do setor turístico;
- Identificar os aspectos positivos e negativos do sistema de informações gerenciais do turismo na entidade;
- Identificar a percepção dos servidores da SETUR em relação ao fluxo de informações na organização.

Esse estudo limita-se em diagnosticar a situação atual do sistema de informações turísticas utilizado pela SETUR e identificar se ele pode ser considerado eficiente para auxiliar na gestão estratégica do turismo. Portanto, não há a pretensão de propor um novo modelo de sistematização dessas fontes de informações, visto que esse assunto deve ser abordado de forma mais profunda em estudos futuros.

O presente trabalho foi realizado através de uma pesquisa descritiva, baseada no levantamento bibliográfico referente a temas relacionados à ciência da informação, administração e turismo, com o intuito de levantar conceitos essenciais para a compreensão do problema. Pretendeu-se também contextualizar a importância do

turismo como atividade econômica e o papel da gestão da informação para a elaboração de um planejamento estratégico de sucesso das políticas públicas.

Após esse levantamento bibliográfico, foi realizado um estudo sobre as fontes de informação utilizadas na SETUR e como elas são utilizadas para auxiliar na tomada de decisões. Ressalta-se também que o contato diário do autor do trabalho com a equipe técnica da Diretoria de Pesquisa, Informação e Estatística da SETUR - setor responsável pelo levantamento, consolidação, análise, divulgação e monitoramento das informações do setor turístico no Estado – e com os profissionais de outros setores da entidade - facilitou na elaboração de questionamentos e no enriquecimento de informações para a compilação dos resultados. Para levantamento das informações dos profissionais da instituição, foi realizada uma aplicação de questionários com os tomadores de decisões da SETUR, através de roteiro pré-determinado.

Essa monografia está dividida em três capítulos. O primeiro capítulo visa contextualizar os conceitos básicos do turismo e seu papel como um fenômeno econômico da sociedade moderna. Para destacar essa visão, são apresentados dados da atividade no Brasil e especificamente a sua evolução em Minas Gerais. O segundo capítulo promove uma discussão teórica sobre os conceitos de informação e sua importância na elaboração do planejamento estratégico das organizações. Também levanta questões relacionadas à importância da organização da informação de forma sistêmica com enfoque para o setor do turismo. Por fim, o terceiro capítulo destina-se à análise das principais fontes de informação utilizadas pela SETUR-MG, apontando seus pontos positivos e negativos e identificando de que forma elas são utilizadas estrategicamente para a tomada de decisão gerencial. Além disso, o capítulo mostra a percepção dos servidores da SETUR-MG em relação ao fluxo de informações e a importância das fontes para a elaboração de estratégias da Secretaria. Assim, tornou-se possível responder o problema de pesquisa proposto, além de apontar as principais conclusões sobre o estudo e possíveis desdobramentos futuros.

Acredita-se que esse estudo será um passo importante para a realização de mais pesquisas relacionadas à gestão da informação turística no setor público de Minas Gerais. Tais estudos poderão auxiliar os gestores da SETUR a compreender melhor o uso de informações da Instituição, instigando-os a propor melhorias na coleta, monitoramento e divulgação das informações de forma estratégica, gerando benefícios não só para os órgãos do Governo que poderão otimizar os recursos investidos, mas também para todo o setor turístico que terá à sua disposição informações mais precisas da atividade para a gestão de produtos e serviços turísticos.

Para a realização dessa pesquisa, foram abordados os seguintes temas: o contexto do turismo e sua importância para a economia contemporânea; gestão estratégica da informação; o uso da informação na política pública no turismo e as principais fontes de informação utilizadas no setor público de turismo em Minas Gerais. Além desses temas, serão também contextualizados os conceitos fundamentais para a compreensão dos temas abordados, facilitando dessa forma o entendimento dos leitores sobre conceitos básicos utilizados nos estudos acadêmicos relacionados ao turismo.

CAPÍTULO 1

1.1 - O conceito de turismo

O turismo é uma atividade que ganhou uma grande importância, principalmente econômica, nas últimas décadas. Porém, sabe-se pouco a respeito das origens desse conceito. Uma das informações sobre a formação da terminologia pode ser encontrada em alguns estudos ligados à antropologia do turismo. Segundo César (2003, p.201), o termo “turismo” originou-se na França, no período iluminista, entre os anos de 1650 e 1750. Ele caracterizava os “viajantes típicos que ficavam rodando - *on tournée* – sem trabalhar”, principalmente as pessoas da nobreza. Outra suposição existente é de que o termo foi criado pelos camponeses franceses que chamavam os nobres ingleses que viajavam ao redor da França como *touristes*.

O levantamento de dados no turismo sempre foi uma necessidade dos estudiosos sobre o tema, não só de uma forma qualitativa, mas também pela importância de uma mensuração quantitativa, principalmente usada para fins estatísticos. Viegas (1997, p. 2), ao defender a importância das estatísticas para o desenvolvimento do turismo afirma:

A existência de estatísticas exatas sobre o turismo é de vital importância para determinar os seus impactos diretos ou indiretos na economia, para auxiliar no planejamento e desenvolvimento de novos produtos turísticos, para determinar as características do turista, para permitir a formulação de estratégias promocionais e de marketing e para detectar mudanças nas preferências e características do turista.

Uma das definições dadas para definir um conceito de turismo que facilitasse a sua utilização para fins estatísticos foi feita pela Organização das Nações Unidas em 1971, na Conferência sobre Comércio e Desenvolvimento, definindo linhas mestras para o estudo da atividade turística (VIEGAS, 1997).

Atualmente, a principal definição para o turismo é o conceito formulado pela Organização Mundial de Turismo (OMT). Segundo a entidade², o turismo é definido como:

(...) as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros.

Essa definição de turismo estabelecida pela OMT se fez necessária devido à necessidade de padronizar o termo para fins estatísticos entre os diferentes países ao redor do mundo.

Já Mário Beni (2001), afirma que o turismo pode ser definido através de três tendências de estudo acadêmico sobre o tema:

- Econômica: coloca o turismo como atividade de geração de renda e desenvolvimento, com enfoque na produção e a relação entre as empresas e a transformação da matéria-prima em produto turístico;
- Técnica: pretende definir o campo de estudo do turismo, através de definições de "turistas" e "excursionistas", facilitando estudos acadêmicos sobre o setor e controle sobre o tamanho e característica dos mercados turísticos;
- Holística: tentam abranger a essência total sobre o assunto através da união de diferentes áreas do conhecimento para compreender o fenômeno turístico tais como antropologia, economia, sociologia, geografia, dentre outros.

Porém, o autor aponta a dificuldade de estabelecer um conceito único sobre a atividade, visto que:

² *apud* SALES e ASSIS, 2006, p.109

(...) o fato de o Turismo encontra-se ligado, praticamente, a quase todos os setores da atividade social humana é a principal causa da grande variedade de conceitos (...). Não se pode dizer que esse ou aquele conceito é errôneo ou inadequado quando se pretende conceituar o Turismo sob uma ótica diferente, já que isso levaria a discussões estéreis. (..) Por isso, a conceituação do Turismo não pode ficar limitada a uma simples definição. (BENI, 2001, p. 39)

Justamente por interagir com diversas áreas do conhecimento e da economia, o desenvolvimento do turismo possui a capacidade de alterar estruturalmente a realidade de um determinado lugar, tanto de forma positiva quanto negativa, dependendo da forma de planejamento e execução das ações para o setor. Desta forma, é necessário que o poder público (principal ente de fomento e criação de incentivos à atividade) consiga trabalhar diretamente com o setor privado, garantindo que a atividade traga benefícios para a sociedade como um todo.

Assim, o turismo se apresenta como um fenômeno que não pode ser desprezado nos dias atuais. Sua importância é dada não só como atividade econômica, mas também por ser atividade que possibilita uma melhoria na qualidade de vida da população caso seja executada de uma forma bem planejada. Por isso, o levantamento de dados sobre a atividade é uma importante ferramenta que facilita o planejamento de políticas públicas para o setor.

1.2 - O Turismo no Brasil e em Minas Gerais

Em Minas Gerais, o turismo vem se caracterizando como uma importante atividade econômica, gerando diretamente divisas para o Estado e contribuindo com o aumento da renda e a inserção dos mineiros no mercado de trabalho. Segundo dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), apurados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), em 2010, Minas Gerais foi o segundo Estado do país em número de

estabelecimentos formais ligados às atividades turísticas³, atrás apenas do Estado de São Paulo, conforme tabela 01.

Ao se comparar os dados da tabela, percebe-se que a taxa média de crescimento do número de empresas entre os anos de 2006 a 2010, Minas Gerais cresceu 5,2%, acima da média nacional (4,5%).

A posição do Estado em relação ao número de trabalhadores formais nas atividades turísticas, segundo dados da RAIS, também não se apresenta tão distinto dos dados anteriores, conforme tabela 02.

³ Foram consideradas como turísticas as seguintes atividades: comércio varejista de artigos recreativos e esportivos, comércio varejista de calçados e artigos de viagem; comércio varejista de outros produtos novos não especificados anteriormente; seguros não-vida; transp. metro-ferroviário de passageiros; transp. rodoviário coletivo municipal e metropolitano; transp. rodoviário coletivo intermunicipal, interestadual e internacional; transp. rodoviário de táxi; transp. rodoviário coletivo, sob fretamento, e outros; trens turísticos, teleféricos e similares; transp. aquaviários não especificados anteriormente; transp. aéreo de passageiros regular; transp. aéreo de passageiros não-regular; locação de automóveis sem condutor; locação de meios de transporte, exceto automóveis, sem condutor; atividades auxiliares dos transportes terrestres não especificadas anteriormente; atividades auxiliares dos transportes aéreos; hotéis e similares; outros tipos de alojamento não especificados anteriormente; restaurantes e outros estab. de serviços de alimentação e bebidas; serviços ambulantes de alimentação; serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada; atividades de exibição cinematográfica; atividades fotográficas e similares; aluguel de equipamentos recreativos e esportivos; atividades de organiz. de eventos, exceto culturais e esportivos; atividades de serviços prestados principalmente às empresas não especificadas anteriormente; artes cênicas, espetáculos e atividades complementares; gestão de espaços para atividades artísticas; ativ. de museus e de exploração, restauração e conservação de lugares; ativ. de jardins botânicos, zoo, parq. nacion., reserv. ecol. e APAs; atividades esportivas não especificadas anteriormente; parques de diversão e parques temáticos; atividades de recreação e lazer não especificadas anteriormente; agências de viagens; operadores turísticos; serviços de reservas e outros serv. de turismo não especificados.

Tabela 01 - Número de estabelecimentos no setor de turismo por Estado:

Total - 2006 a 2010

Unidade da Federação	2006	2007	2008	2009	2010
São Paulo	118.644	122.840	127.649	132.893	140.201
Minas Gerais	43.136	44.857	47.047	49.106	52.817
Rio de Janeiro	35.051	35.362	36.034	37.298	39.051
Rio Grande do Sul	31.281	31.980	32.763	33.896	35.596
Paraná	28.872	29.671	30.698	31.766	33.184
Santa Catarina	21.577	22.442	23.319	24.109	25.276
Bahia	18.218	18.911	19.539	20.541	21.890
Goiás	11.220	11.639	12.214	12.984	14.303
Pernambuco	9.611	9.869	10.142	10.683	11.679
Ceará	7.687	7.997	8.455	8.971	9.794
Distrito Federal	7.722	8.063	8.606	8.903	9.499
Espírito Santo	7.634	7.912	8.355	8.833	9.436
Mato Grosso	5.241	5.455	5.832	6.259	6.773
Mato Grosso do Sul	4.723	4.935	5.108	5.429	5.847
Pará	4.356	4.489	4.843	5.056	5.375
Rio Grande do Norte	4.319	4.479	4.621	4.930	5.272
Maranhão	3.228	3.404	3.544	3.770	4.165
Alagoas	2.935	3.101	3.256	3.582	3.958
Paraíba	2.992	3.094	3.275	3.487	3.716
Sergipe	2.250	2.338	2.406	2.573	2.795
Rondônia	1.987	2.086	2.225	2.482	2.693
Amazonas	2.155	2.246	2.295	2.456	2.606
Piauí	1.940	2.006	2.151	2.342	2.580
Tocantins	1.404	1.502	1.614	1.713	1.922
Amapá	545	578	627	677	736
Acre	522	592	624	673	680
Roraima	397	440	491	514	591
Brasil	379.647	392.288	407.733	425.926	452.435

Tabela 02 - Número de empregados no setor de turismo: Total - 2006 a 2010

Unidade da Federação	2006	2007	2008	2009	2010
São Paulo	1.008.646	1.067.539	1.134.549	1.156.406	1.242.421
Rio de Janeiro	439.989	465.838	486.909	491.981	520.580
Minas Gerais	306.846	326.960	343.304	354.648	377.762
Rio Grande do Sul	182.875	188.009	197.435	202.885	219.445
Paraná	194.445	202.739	208.541	210.380	218.277
Bahia	156.824	165.069	168.732	178.284	195.167
Santa Catarina	128.535	132.326	139.145	142.285	151.921
Pernambuco	98.715	102.624	105.006	109.483	124.725
Distrito Federal	79.776	87.298	92.921	95.459	101.789
Goiás	77.050	80.588	87.910	91.848	100.787
Ceará	75.618	71.431	78.633	86.026	93.733
Espírito Santo	60.753	63.913	66.630	70.014	74.179
Pará	45.028	48.586	51.709	52.853	56.634
Rio Grande do Norte	33.614	36.403	37.526	41.348	43.141
Mato Grosso	32.201	34.365	36.899	39.479	42.461
Amazonas	34.337	36.481	36.620	38.533	39.985
Mato Grosso do Sul	29.924	31.031	32.138	33.467	37.054
Maranhão	26.781	29.159	33.242	32.532	36.370
Alagoas	24.183	25.146	26.263	28.579	32.319
Paraíba	22.581	23.566	25.500	26.991	29.533
Sergipe	20.502	21.021	21.382	22.779	25.326
Piauí	15.585	15.826	16.942	18.127	20.646
Rondônia	11.733	13.176	14.065	15.474	17.364
Tocantins	7.625	7.867	8.486	8.922	10.295
Amapá	5.294	5.694	5.397	5.994	6.775
Acre	4.528	4.716	4.993	5.540	5.512
Roraima	2.896	2.949	3.085	3.249	3.903
Brasil	3.126.884	3.290.320	3.463.962	3.563.566	3.828.104

Ao analisarmos os dados da tabela, percebe-se que Minas Gerais permaneceu em 2010, como o terceiro Estado no maior número de empregados, possuindo um

crescimento médio de 5,3% entre 2006 e 2010, enquanto que a média nacional foi de 5,2%.

Os números relacionados ao fluxo e a receita gerada pelos turistas no Estado também se demonstram satisfatórios. De acordo com estudos realizados pela SETUR-MG, o fluxo de turistas (considerando o turismo interno, nacional e internacional) em Minas Gerais passou de 13,7 milhões em 2008 para 18,1 milhões em 2010, resultando num aumento de 32%. Durante esse mesmo período, a receita direta gerada por esse fluxo subiu de 5,7 bilhões de reais em 2008 pra 7,7 bilhões em 2010, resultando num crescimento de 35%. Em 2010, 29,1% da receita gerada foi destinada ao setor de hospedagem, 21,7% para o setor de compras, 21% para o setor de alimentação, 16,3% para o transporte interno, 9,1% em gastos com atrativos e passeios e 2,8% para outras despesas durante a viagem.

Em relação ao fluxo de passageiros dos Aeroportos do Estado (considerando embarques e desembarques somados) apurados pela Infraero, Minas Gerais atingiu um fluxo de 11.446.288, 211% superior a 2003, quando o número era de 3.676.800. Ao compararmos esse crescimento com os principais Estados do Brasil, Minas Gerais atingiu uma média de crescimento anual de 15,4%, enquanto que a média nacional foi de 12,4%, conforme gráfico abaixo:

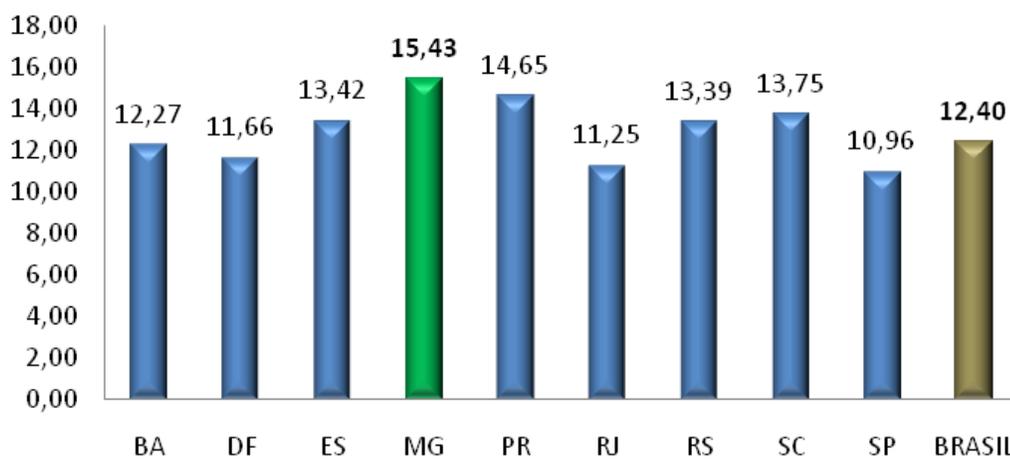


Gráfico 01: Variação média anual do fluxo de passageiros nacionais e internacionais nos aeroportos dos principais Estados (%) - 2003 a 2011

Os indicadores acima mostram que o turismo vem se consolidando como uma atividade importante para o Estado. Ressalta-se que a SETUR-MG, criada em 1999, é considerada como uma Secretaria nova em relação às demais Secretarias do Governo e, além de ser a principal entidade de fomento à atividade em Minas Gerais, possui não só o papel de elaborar as políticas de desenvolvimento para o setor, mas primeiramente, utilizar-se de dados e informações estratégicas para que os resultados de suas ações sejam otimizados, gerando maiores benefícios para a sociedade mineira. De fato, a partir do momento que a atividade desenvolve de forma visível no Estado, cabe à SETUR-MG criar mecanismos cada vez mais apurados e consistentes de coleta, tratamento e divulgação de informações estratégicas de auxiliem os gestores públicos no planejamento de suas ações e bom uso dos recursos estaduais.

CAPÍTULO 2

2.1 - O conceito de informação

Dentro da literatura sobre o tema, existe uma grande concordância entre os autores a respeito das diferenças conceituais entre "informação" e "dados". Entende-se que dados são caracterizados por uma coleção de fatos e a informação é composta pelo conjunto de dados organizados, analisados e interpretados, fazendo com que os dados sejam úteis e possíveis de serem relacionados, facilitando assim, uma atuação sobre eles (ZDEPSKI, 2004).

Já para Davenport (1998), os conceitos de "informação" e "dados" são acrescidos também do conceito de "conhecimento". Para o autor, dados são elementos formados pela observação sobre o estado do mundo, facilmente estruturados e quantificados. Já a informação é composta pelos dados dotados de relevância. Por último, o conhecimento nada mais é do que a informação interpretada através de reflexão, síntese e contexto, agregada de valor dentro da mente humana. O conhecimento, por existir intrinsecamente ao homem, é mais difícil de ser transferido entre as pessoas. Já os dados, que já existem na natureza, podem ser interpretados de diferentes formas, dependendo do contexto no qual se encontra o receptor.

Alguns autores ainda acrescentam mais um conceito que se distingue dos três anteriores: o conceito de "sabedoria". De acordo com Gouveia e Ranito (2004), dados, informação, conhecimento e sabedoria são divididos em quatro níveis:

- Os dados caracterizam o primeiro nível e são os responsáveis por constituir os elementos que referenciam, qualificam e descrevem os itens necessários à operação de um sistema de informação;
- A informação é o segundo nível e consiste na agregação de dados através de relações entre eles, gerando agregação de valor

direcionado para um sujeito específico dentro de um contexto também específico.

- O conhecimento é considerado como o terceiro nível e permite hierarquizar a informação e avaliá-la para a tomada de decisões.
- Por último, o quarto nível é caracterizado pela sabedoria. Neste nível há um grau de abstração maior do que o terceiro nível e está associado a capacidade de aplicar em situações novas, o conhecimento existente gerando inovação, bem como possibilita a previsão de comportamento através da comparação com dados, informação e conhecimento disponível, sem prévia aprendizagem ou experiência da utilização.

A comunicação entre esses níveis resulta no fluxo de informação, que é absorvido por um indivíduo ou organização. Dentro de um organismo, os dados do meio externo são captados, analisados, interpretados e cruzados com informações já existentes dentro de um ambiente, resultando num fluxo de informações que deve ser organizado e utilizado para o benefício da organização (GOUVEIA E RANITO, 2004, p. 13).

Dentro das organizações, Porter (*apud* ZDEPSKI, 2004) classifica as fontes de informações entre informações formais e informações informais. As primeiras são informações mais estruturadas, conhecendo inclusive suas características físicas, tais como bases de dados, patentes, artigos científicos e documentos da empresa. Já as segundas são caracterizadas por informações que, grande parte das vezes, não são registradas fisicamente e existem apenas na mente das pessoas, transferindo-se através do boca-a-boca, tais como seminários, congressos, boatos, exposições, dentre outros. Porém, muitas vezes uma organização é composta por diferentes níveis hierárquicos que possuem necessidades distintas de informação.

De acordo com Gouveia e Ranito (2004), o fluxo de informação nas organizações é composto por três níveis. O nível estratégico é composto por informações elaboradas que suporta a decisão à longo prazo e definida pelos decisores de alto escalão. A

informação do nível tático é responsável pela alocação de recursos, controle e gestão de médio prazo. Já o nível operacional é caracterizado por um nível de controle e execução de tarefas específicas de curto prazo nas quais se baseiam as atividades da organização. Dessa forma, somadas à entrada de dados do meio externo à organização e a divulgação de dados e informações do meio interno para o ambiente externo, tem-se o seguinte fluxo de informação numa organização, conforme figura 01:

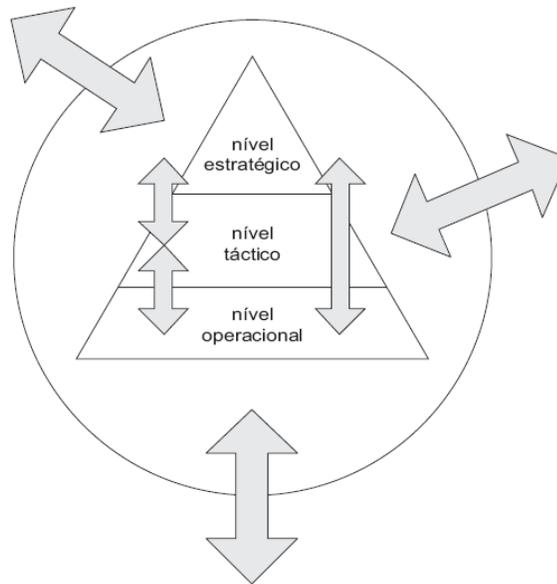


Figura 01: O fluxo de informação numa organização (GOUVEIA e RANITO, 2004, p. 18)

Portanto, a informação é um insumo primordial para o bom funcionamento de uma organização, visto que o seu fluxo possibilita não só compreender sinais do meio externo, mas também auxilia na comunicação e compreensão do ambiente interno fazendo com que os participantes da entidade possam trabalhar de forma integrada. Assim, a informação torna-se essencial para a elaboração de estratégias que facilitem o cumprimento dos objetivos propostos pela organização.

2.2 - A informação como matéria-prima da estratégia organizacional

Presenciamos na sociedade moderna, um aumento do número de informações recebidas por cada pessoa ou organização no seu dia-a-dia. Com o avanço da tecnologia, o acesso à informação se tornou mais fácil, gerando um volume de dados

bem maior do que nas décadas anteriores. Segundo estudo publicado por Martin Hilbert (2011), publicado na revista *Science*, a capacidade de armazenamento de informações por meios digitais e analógicos no planeta saltou de 2,6 trilhões de megabytes em 1986 para 295 trilhões de megabytes em 2007, ou seja, um aumento de 11.346%. Para Araújo (1995) esse volume de informações fez com que grande parte dos setores da economia de países pós-industriais se dedicassem ao desenvolvimento de atividades que envolvam a informação como uma importante ferramenta para a geração de valor econômico e vantagem competitiva entre as organizações. Desta forma, a informação tornou-se um insumo indispensável para o desenvolvimento humano e organizacional, criando assim diversas terminologias que conceituam o papel da informação nos dias atuais. Conforme descrito por ARAÚJO (2005, p.55):

A informação, na verdade, é indispensável para toda e qualquer atividade humana, sendo, cada vez mais, vista como uma força importante e poderosa a ponto de dar origem a expressões como: sociedade da informação, explosão da informação, era da informação, indústria da informação, revolução da informação, sociedade pós-sociedade da informação.

Na sociedade moderna, a informação tornou-se então, um ativo intrínseco a qualquer área ou nível hierárquico de uma organização. Ou seja, pode-se afirmar que atualmente, qualquer atividade organizacional é dependente de informação (BASTOS, 2006). De acordo com o mesmo autor, "a informação passou a ser tratada como insumo primordial, haja vista os desdobramentos e conseqüências em nível estratégico de sua utilização" (BASTOS 2006, p. 113). Para Nascimento e Silva (2004, p. 49), qualquer empresa necessita de informações para que possa facilitar a tomada de decisões no mundo atual:

Em um mundo cada vez mais globalizado, a tomada de decisões na empresa, seja ela de grande, médio ou pequeno porte, acontece sob a égide da informação: insumo básico para o desenvolvimento, competitividade e para a geração de novos conhecimentos.

A informação criou uma nova dinâmica nos ambientes organizacionais internos e externos, fazendo com que os acontecimentos dentro desses ambientes forcem uma mudança constante na estratégia empresarial (BEUREN, 1998, p.41). Portanto, para

sobreviver e se destacar no mundo competitivo, é necessário garantir acesso a informações precisas do ambiente externo à empresa e interno à mesma, facilitando o uso da informação para elaboração de estratégias que impulsionem o negócio da organização. Para a autora:

(...) a estratégia identifica a posição da empresa no ambiente competitivo e a forma como ela poderá continuar se mantendo ou, até mesmo, melhorar sua posição em relação a seus concorrentes. Para isso, os gestores precisam de informações sobre a organização e o ambiente externo da empresa, com vista a identificar ameaças e oportunidades, criando um cenário para uma resposta eficaz e competitiva (BEUREN, 1998, p.45).

Concordando com esse pensamento, Albuquerque e Filho (2007, p.49), afirmam que a informação estratégica nada mais é que o produto da interpretação dos dados do ambiente externo e interno, que permite ao executivo tomar decisões do que oferecer e para quem oferecer, de forma melhor do que a concorrência.

Apesar da melhoria do acesso à informação, seu grande volume acaba dificultando a sua utilização de forma estratégica pelas organizações. Quanto maior o volume de informações existentes, maior a dificuldade de selecionar quais serão, de fato, úteis para o planejamento e a gestão empresarial. De acordo com Von Bertalanffy (*apud* ARAUJO, 1995, p. 69): "um dos problemas associados ao gigantismo das bases de dados (...) refere-se à proporção desses registros que é errada, obsoleta, duplicada e irrelevante". Somados à isso, percebe-se também que "grande parte das empresas ainda não dispõe de habilidades e ferramentas para lidar com informações de maneira efetiva" (SANTOS e BERAQUET, 2003 *apud* BASTOS, 2006, p.114). Esse contexto fez com que, conforme BASTOS (2006), a otimização de esforços para o gerenciamento de processos de busca e uso de informação nas organizações seja caracterizado como o principal desafio atual dos gestores e tomadores de decisões. Complementando esse pensamento, BEUREN (1998, p. 43) afirma que "o desafio maior da informação é o de habilitar os gestores a alcançar os objetivos propostos para a organização, por meio do uso eficiente dos recursos disponíveis".

Os argumentos acima permitem concluir que, para o bom uso da informação, ela deve ser organizada de tal forma que facilite não só a sua busca, mas principalmente o seu uso para os diversos atores de uma organização, possibilitando o seu uso de forma estratégica. Para BEUREN (1998), a informação é fundamental nos processos de tomada de decisão e no apoio às estratégias empresariais e seu uso pode inclusive promover uma mudança organizacional. A autora afirma também que a criação de estratégias visa melhorar a posição da organização em relação aos concorrentes e, para tanto, os gestores precisam de informações internas da própria organização e do ambiente externo, com o intuito de identificar ameaças e oportunidades, gerando um cenário para tomada de decisões de forma eficaz e competitiva.

Reforçando esse pensamento, Zdepsky (2004, p.13) diz que a busca incessante de informações para a sobrevivência das organizações faz com que seus gestores busquem, cada vez mais, metodologias que facilitem a filtragem desses dados. Conforme esse autor:

Para que as empresas possam, então, sobreviver no ambiente complexo surge a preocupação com a modelagem e conseqüente entendimento de seus negócios, definindo dados e informações pertinentes para a alimentação do processo. Mostra-se necessário desenvolver modelos, métodos e ferramentas para cobrir a empresa como um todo.

Desta forma, o planejamento e o controle da organização estão essencialmente ligados à capacidade de se elaborar metodologias que facilitem a tomada de decisões. Essas metodologias, por sua vez, dependem de informações confiáveis que devem ser divulgadas nos momentos oportunos. Para Bio (*apud* BEUREN, 1998, p.47):

"Isso pressupõe certo grau de consciência por parte dos executivos sobre os processos decisórios em que estão envolvidos e o desenvolvimento de um sistema de informação sintonizado com as necessidades de informação desses processos decisórios".

No setor público, o processo de sistematização das informações apresenta-se de forma mais complexa, visto que essas organizações tendem a ter uma estrutura organizacional de menor mobilidade em relação às do setor privado. Porém, como essas organizações possuem o papel de regulamentar os setores da economia, tais

como o turismo, é fundamental que suas informações sejam organizadas de forma a facilitar a filtragem de dados com intuito de traçar estratégias mais precisas para a otimização do gasto público e conseqüentemente, gerando maiores benefícios à sociedade.

2.3 - A importância da sistematização das informações para as organizações

Para um bom uso da informação dentro de uma organização, é necessário, primeiramente, compreender o processo de comunicação dessa informação. Para Araújo (1995), os sistemas de informação são aqueles que, de maneira genérica, objetivam a realização de processos de comunicação. Já para Von Bertalanffy (*apud* ARAÚJO, 1995, p. 59):

"sistemas podem ser conceituados como um conjunto de partes inter-relacionadas, interagindo para atingir determinado(s) objetivo(s). A visão sistêmica aborda o mundo como um conjunto de sistemas e subsistemas em implicações de conter/estar contido".

Já para STAIR e REYNOLDS (*apud* ZDEPSKI 2004, p.18), os sistemas de informação são:

(...) formados pela combinação estruturada de vários elementos, a saber: a informação (dados formatados, textos livres, imagens e sons), os recursos humanos (pessoas que coletam, armazenam, recuperam, processam, disseminam e utilizam as informações), as tecnologias de informação (o hardware e o software usados no suporte aos Sistemas de Informações) e as práticas de trabalho (métodos utilizados pelas pessoas no desempenho de suas atividades), cujo objetivo é satisfazer adequadamente a totalidade das necessidades de informação de uma organização e os respectivos processos de negócio, organizados de tal modo a permitir o melhor atendimento dos objetivos da organização.

Ou seja, os sistemas de informação devem trabalhar de forma a facilitar a comunicação dos dados entre seus atores, ampliando as suas interações e possibilitando a tomada de decisões em direção a um objetivo único da organização. Dependendo da escala que se deseja analisar, "cada sistema passa a ser um

subsistema, unidade ou elemento, atuando em combinação com outros subsistemas, unidades ou elementos mediante entradas (*inputs*), e produzindo saídas (*outputs*) (MTUR, 2007, p.14)". Para tanto, cada sistema (composto ou não por subsistemas) deve ter um objetivo preciso que facilite a coleta e o tratamento das informações contidas. Para que isso ocorra de forma coerente, as empresas precisam, "além de disponibilizar a infra-estrutura necessária, reunir aptidões e desenvolver processos de seleção, avaliação, formalização e validação da informação (SANTOS e BERAQUET *apud* BASTOS, 2006, p.116)".

De acordo com o Ministério do Turismo (2007, p.19) um sistema de informação deve possuir algumas características essenciais para que possa funcionar de forma ideal dentro de uma organização:

- produzir as informações relevantes, confiáveis, em tempo hábil e a custo condizente, atendendo aos requisitos operacionais, gerenciais e possibilitando a tomada de decisão;
- ter como base diretrizes capazes de assegurar o alcance dos objetivos de maneira direta, simples e eficiente;
- integrar-se à estrutura da organização e auxiliar na coordenação entre as diferentes unidades organizacionais (departamentos, divisões, coordenações e diretorias) por ele interligadas, bem como entre as várias instituições;
- ter um fluxo de procedimentos internos e externos ao processamento racional, integrado, rápido e com o menor custo possível;
- contar com dispositivos de controle interno que garantam a confiabilidade das informações de saída e a adequada proteção aos dados controlados pelo sistema;
- ser simples, fácil, seguro e rápido em sua operação.

Essas características facilitam a organização das informações dentro das organizações, e conseqüentemente, o uso da informação se dará de forma mais efetiva. Assim como várias atividades econômicas, o turismo lida com diferentes públicos que necessitam de informações de forma correta e estratégica, para que a atividade possa se desenvolver da melhor forma. Sendo assim, a sistematização das informações torna-se fundamental para a elaboração de estratégias do setor.

2.4 - Sistemas de informações para o turismo

A literatura relacionada aos sistemas de informação pode ser adaptada para diferentes áreas do conhecimento, possibilitando desenvolver estudos que facilitem a análise de casos do uso da informação independente do setor. Porém, de acordo com Nascimento e Silva (2004), apesar de uma riqueza na literatura sobre informação empresarial, principalmente nas áreas de biblioteconomia e ciência da informação, ainda é muito limitada a literatura que aborda o setor do turismo.

O turismo, conforme definido anteriormente, lida com diferentes áreas da economia, agregando setores e fazendo-os trabalhar de forma integrada e em rede. Portanto, para que uma política pública de turismo obtenha sucesso, é necessário intermediar os interesses das dimensões que compõem o turismo, tanto no âmbito da prestação de serviços (hotéis, agências, restaurantes, atrativos turístico, etc.), meio ambiente, sociedade civil, iniciativa privada, entidades de classe e poder público.

Uma dos modelos de sistemas mais estudados na área acadêmica é proposto por Beni (2001), denominado de SISTUR. Para o mesmo autor, o sistema de turismo é um resultado de três subsistemas que se interagem entre si, denominados da seguinte forma:

- Relações ambientais: composto pelos macro ambientes ecológico, econômico, social e cultural

- Organização estrutural: é composto pela superestrutura, ou seja, o conjunto de normas, leis e definições que regulamentam a atividade turística e a infra-estrutura, composta pelos elementos físicos que auxiliam na prestação de bens e serviços do turismo tais como facilidades de acesso, organização do meio urbano, abastecimento de água, postos de informações turísticas, dentre outros.
- Ações operacionais: composto pelos elementos da oferta e demanda turística, assim como a forma de consumo e distribuição dos produtos e serviços turísticos no mercado.

O SISTUR pode ser representado ilustrativamente na figura 02::

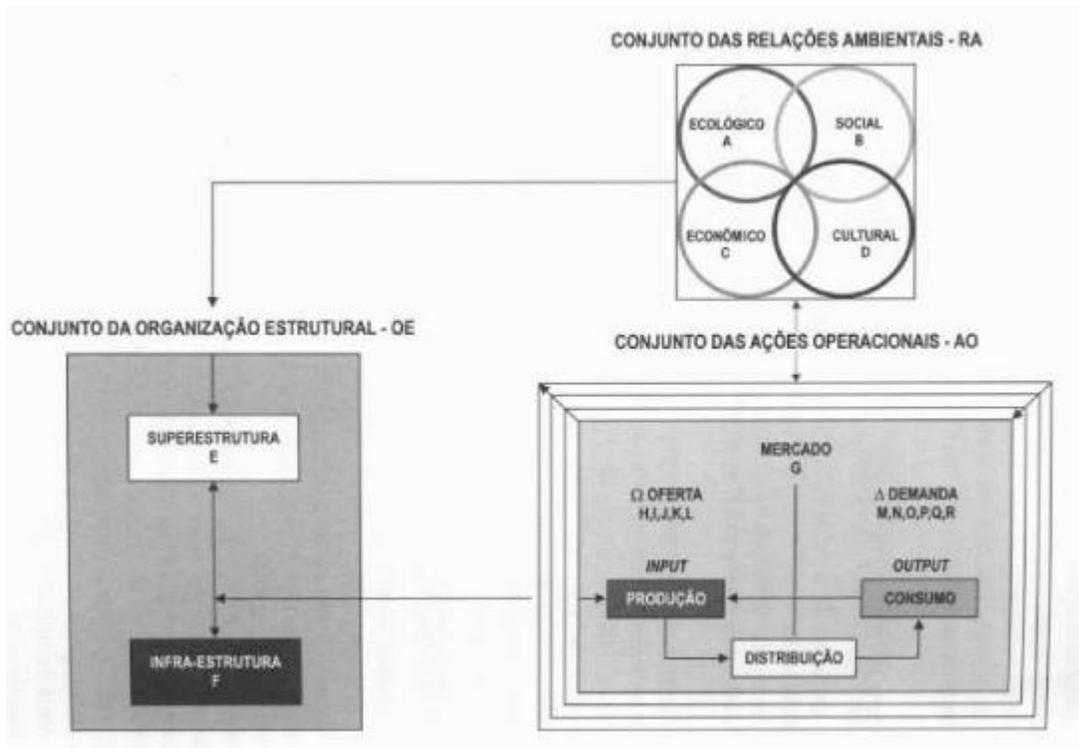


Figura 02: Sistema de Turismo (Sistur) - Modelo Referencial (BENI, 2001, p.48)

Cada um desses subsistemas possui características distintas; porém, trabalham com o mesmo objetivo de atuar em conjunto para o bom funcionamento da cadeia do turismo. Dessa forma, cada setor necessita de diferentes fontes de informação para auxiliar no seu desenvolvimento e, conseqüentemente, cada um desses setores produz

informações relevantes aos outros setores. De acordo com Ramos (2010, p.108), todos os entes participantes da cadeia turística necessitam de informações:

(...) os viajantes, as agências de viagens, os fornecedores e todos os intervenientes na cadeia de distribuição turística necessitam de informação. A elaboração, a recolha, o processamento, a aplicação e a comunicação de informação para as atividades diárias é extremamente importante para este setor de atividade. A informação associada aos serviços turísticos tem origem em diversas áreas: alojamentos, transportes, atrações, museus, entre outros. Os turistas necessitam de informações sobre os destinos turísticos, os intermediários sobre as tendências de mercado e os fornecedores sobre os destinos turísticos, etc; o que gera fluxos de informação entre os vários intervenientes na atividade turística.

Seguindo esse pensamento, Ramos (2010, p.108) afirma que as organizações públicas e privadas que possuem um bom acesso às informações acabam ganhando vantagens competitivas no mercado. No turismo, essa afirmação é ainda mais relevante, visto que a informação é o "combustível da economia relacionada com este setor econômico". Porém, de acordo com o Ministério do Turismo (2007, p.14), "(...) a falta de articulação entre o setor público e o privado tem agravado algumas questões, dentre as quais destacam-se a insuficiência de dados, informações e pesquisas sobre o turismo brasileiro". Ou seja, existe uma grande fragilidade na coleta e no uso das informações relacionadas ao turismo entre os interessados às políticas públicas do setor. Essa fragilidade faz com que o Estado - ente principal de promoção e fomento do turismo como fonte de renda - crie mecanismos centrais de informação que não só divulguem "(...) as políticas e planejamentos referentes à informação, mas conscientizem o mundo empresarial sobre a importância que ela desempenha como insumo básico para o desenvolvimento do setor (Nascimento e Silva, 2004, p.66)".

Pensando em preencher essa lacuna da informação, o MTUR elaborou no ano de 2007, dentro da Política de Regionalização do Turismo, um caderno de diretrizes para órgãos públicos com o intuito de fomentar e aprimorar os sistemas de coleta, análise e divulgação de informações no âmbito do turismo. Para o MTUR (2007, p.14):

A comunicação, para o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil, é entendida como a capacidade de organização, discussão, transmissão e distribuição das informações geradas pelo Sistema de Informações do Programa e outros meios. A finalidade dessa comunicação é promover a troca de informações entre o setor público, a comunidade, as instituições parceiras, os atores dos arranjos produtivos do turismo, assim como os usuários dos serviços e equipamentos turísticos.

Essas diretrizes tendem a fomentar a criação de um sistema de informações turísticas que possibilitem um maior fluxo de informações entre os interessados, garantindo assim, maior eficiência das políticas públicas do setor:

A comunicação e a divulgação bem planejadas (...) possibilitarão a otimização de investimentos do setor público, a atração de investidores do setor privado formal e da própria comunidade, para integrarem-se às atividades produtivas ligadas ao setor turístico, propiciando o desenvolvimento local sustentável, a geração de postos de trabalho e uma melhor distribuição da renda. (MTUR, 2007, p.15)

Ressalta-se que a organização da informação através da sistematização dos dados apresenta ainda "vantagens competitivas para as organizações do setor turístico, apoia os agentes de decisão de forma a adaptarem-se mais rapidamente às alterações provocadas pela globalização dos mercados e pela motivação dos turistas." (RAMOS, 2010, p.115).

Dentre os diversos tipos de sistemas de informação, um dos mais utilizados pelos gestores públicos são os sistemas denominados Sistemas de Apoio à Decisão (DSS⁴). Para Ramos (2010), esses sistemas são utilizados por profissionais do turismo e investigadores. Esses sistemas apresentam indicadores que refletem o comportamento da atividade turística em um determinado local, além de prever o comportamento do setor turístico, facilitando a tomada de decisões pelos gestores públicos⁵.

⁴ Conhecidos por Decision Support Systems.

⁵ A autora cita dois exemplos de DSS: O portal do Instituto Nacional de Estatística e do Eurostat, que podem ser visualizados nos seguintes links: www.ine.pt e www.eurostat.com.

CAPÍTULO 3

3.1 - A Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais

A Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais foi criada em 1999, através da Lei nº 13.341 e atualmente, seu objetivo principal pode ser lido no art. 02, do Decreto nº 45.813/2011: "A SETUR tem por finalidade planejar, coordenar e fomentar as ações relacionadas ao turismo, objetivando a sua expansão, a melhoria da qualidade de vida das comunidades, a geração de emprego e renda e a divulgação do potencial turístico do Estado".

Para alcançar esses objetivos, a estrutura da SETUR é dividida em setores com competências distintas para auxiliar na execução das políticas de turismo no Estado, conforme organograma abaixo:

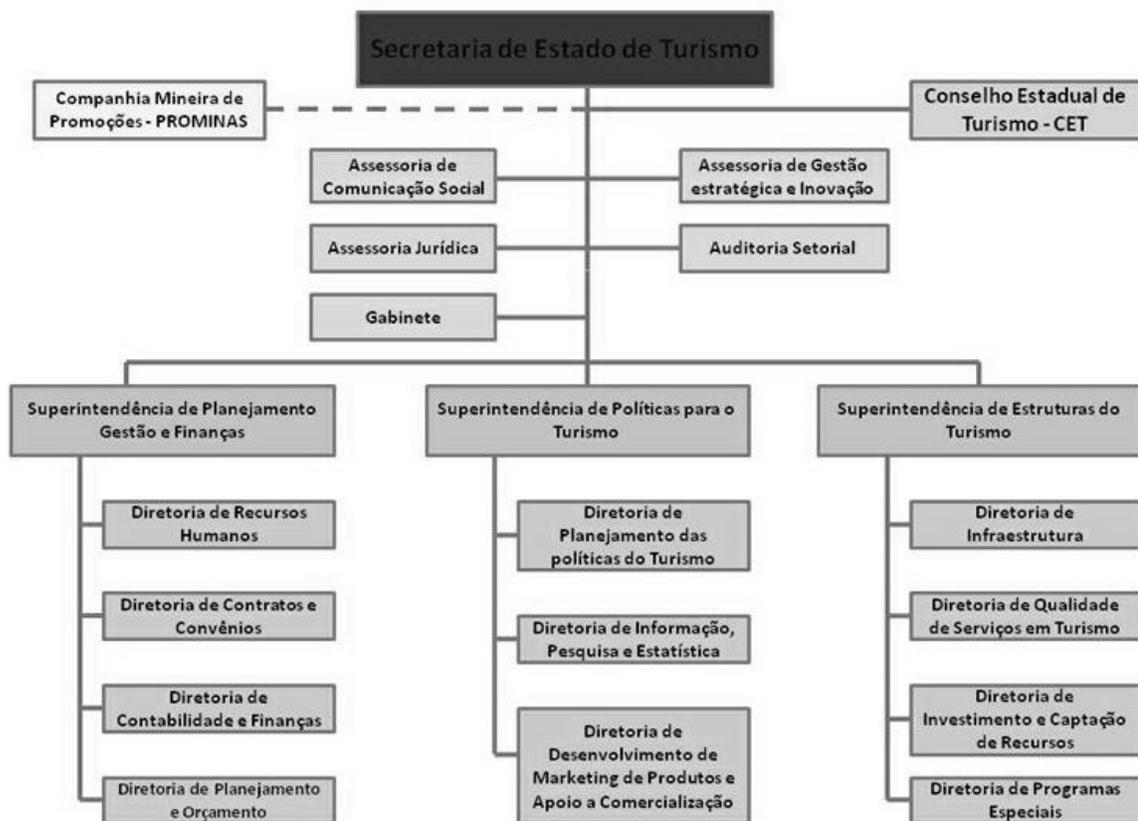


Figura 03: Organograma da SETUR-MG

Dentre os setores da SETUR, a Diretoria de Pesquisa, Informação e Estatística (DPIE) é responsável pelo levantamento e análise das informações relacionadas ao turismo no Estado, repassando-as aos outros setores interessados e auxiliando principalmente na tomada de decisão dos setores mais estratégico, ligados diretamente às Assessorias e ao Gabinete. Conforme art. 17 do Decreto nº 45.813/2011, a Diretoria tem por finalidade:

"(...) realizar estudos, pesquisas, análises, levantamentos e atualização de dados para a formulação, implementação e avaliação da política estadual de turismo, no âmbito da SETUR, bem como prestar serviços de informação turística, competindo-lhe:

I - orientar o levantamento e a estruturação de indicadores de acompanhamento da dinâmica do mercado turístico nacional e internacional e de avaliação da implementação da política estadual de turismo;

II – elaborar e coordenar estudos e pesquisas necessários à construção de indicadores voltados para a avaliação do desenvolvimento do turismo no Estado;

III – propor parcerias para a implementação e a gestão de centros de informações turísticas, bem como para o fomento de estudos relacionados ao turismo no Estado;

IV – prestar serviços de informações turísticas aos visitantes do Estado e população local;

V – promover a realização de pesquisas de demanda e oferta turística;

VI – acompanhar e disponibilizar informações do mercado turístico regional, estadual, nacional e internacional com vistas a subsidiar a elaboração de políticas de turismo e o desenvolvimento de novos produtos turísticos, bem como as ações de promoção;

VII – elaborar e executar projetos e programas relacionados à gestão da informação turística (...)"

Como se pode constatar, a DPIE concentra grande parte das atribuições de gestão da informação turística no Estado. Seu trabalho afeta diretamente o planejamento de toda a Secretaria, além de auxiliar também em projetos correlatos ao turismo realizados por outros órgãos do Governo e parceiros do setor. É fundamental

então que o setor possua metodologias de sistematização das informações, repassando-as aos interessados de forma clara e objetiva. Para tal, faz-se necessária uma análise das fontes de informação existentes e que são atualmente monitoradas pela DPIE, auxiliando na compreensão dessas fontes a partir dos sistemas de informações turísticos propostos no capítulo anterior.

3.2 - Fontes de informação utilizadas pela Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais

Para o levantamento de dados e monitoramento de indicadores do setor de turismo no Estado de Minas Gerais, a DPIE utiliza diversas fontes de informação que auxiliam na tomada de decisões estratégicas não apenas pela Secretaria, mas também por outros órgãos do Estado. A seguir, serão analisadas cada uma dessas fontes de informação. O vocabulário utilizado para a classificação dessas fontes de informação foi adaptado do estudo realizado por Cendón (2003) sobre bases de dados por categoria de informação. Essa adaptação foi feita para facilitar a comparação das características de cada fonte, além de destacar qual o conjunto do SISTUR, conforme apresentado por Beni (2001), a fonte de informação se encontra. Serão apontados também os principais aspectos positivos e negativos de cada fonte de informação.

Fonte: MOVIMENTO OPERACIONAL DA REDE INFRAERO

Produtor: INFRAERO

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Organização Estrutural; Ações operacionais

Frequência de atualização: Mensal

Cobertura geográfica: Nacional

Conteúdo: a base de dados apresenta planilhas com o movimento do fluxo de passageiros nacionais, internacionais e de aeronaves de todos os aeroportos administrados pela INFRAERO. Pode-se realizar uma comparação entre o fluxo dos aeroportos de Minas Gerais e do restante do Brasil.

Pontos positivos: frequência da atualização da informação além de facilitar na elaboração de indicadores comparativos entre os Estados.

Pontos negativos: não apresenta separadamente a movimentação de embarques e desembarques, apenas o valor agregado.

Fonte: ANUÁRIO ESTATÍSTICO

Produtor: Ministério do Turismo

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Ações operacionais

Frequência de atualização: Mensal

Cobertura geográfica: Nacional

Conteúdo: apresenta um conjunto de informações relativas ao fluxo mensal de turistas estrangeiros para o Brasil pelos principais portões de entrada, via de acesso, residência permanente e informações sobre as características de seu perfil, movimentação de passageiros, evolução do turismo internacional e resultados econômicos da atividade.

Pontos positivos: os dados são coletados através do controle de entrada de estrangeiros no Brasil, semelhante à uma pesquisa censitária.

Pontos negativos: as informações estaduais referem-se apenas aos turistas que chegaram no Brasil pelo estado de entrada, ou seja, para Minas Gerais, os dados são focados apenas nos estrangeiros que desembarcaram em Belo Horizonte, vindos dos países de origem. Caso um turista estrangeiro chegue no Brasil por São Paulo e depois pegue um voo doméstico para Belo Horizonte, o mesmo não é considerado como uma entrada de turista estrangeiro para Belo Horizonte.

Fonte: BOLETINS DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA

Produtor: Hotéis

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Organização Estrutural; Ações operacionais

Frequência de atualização: Mensal

Cobertura geográfica: Belo Horizonte, Região Central e Sul de Minas

Conteúdo: os dados apresentam a movimentação dos hóspedes de cada hotel, além de dados como unidades habitacionais ofertadas, leitos ofertados, permanência média dos hóspedes, taxa de ocupação de unidades habitacionais e leitos

Pontos positivos: as informações são preenchidas diretamente pelos hotéis e levantadas diariamente, tornando-se um censo de cada estabelecimento. Os resultados cruzados com os dados da Pesquisa de Demanda Turística oferecem indicadores como fluxo de turistas e receita gerada pelos turistas no Estado.

Pontos negativos: muitos hotéis possuem dificuldade no preenchimento das informações dificultando o levantamento das informações; não há uma

quantidade suficiente de hotéis de outras regiões do Estado preenchendo as informações prejudicando uma análise de todo o Estado.

Fonte: INVENTÁRIOS TURÍSTICOS

Produtor: Prefeituras Municipais

Categoria: Empresas e produtos

Conjunto: Organização Estrutural

Frequência de atualização: Anual

Cobertura geográfica: Estadual

Conteúdo: os formulários apresentam dados referentes a toda a oferta turística dos municípios incluídos na política de turismo do Estado (integrantes das Associações de Circuitos Turísticos) tais como oferta hoteleira de unidades habitacionais e leitos, atrativos turísticos, calendário de eventos, oferta de prestadores de serviços turísticos e equipamentos.

Pontos positivos: os dados são levantados por cada prefeitura municipal, facilitando a coleta das informações; as informações de cada empreendimento e atrativo turístico é extremamente detalhada; levantamento das informações é obrigatório para a participação das prefeituras na política de turismo do Estado.

Pontos negativos: devido ao alto custo de levantamento dos dados, as prefeituras não atualizam a informação de forma constante; fragilidade no preenchimento dos dados por falta de capacitação dos gestores municipais; falta de um banco de dados que sistematize a informação enviada em documentos digitais.

Fonte: RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS (RAIS)

Produtor: Ministério do Trabalho e Emprego

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Relações Ambientais

Frequência de atualização: Anual

Cobertura geográfica: Nacional

Conteúdo: apresenta dados sobre o perfil dos trabalhadores e estabelecimentos formais de cada município brasileiro, possibilitando uma análise profunda de indicadores de diversos setores econômicos do país. Os dados são preenchidos por todas as empresas do país.

Pontos positivos: quantidade de informações disponíveis e abrangência, possibilitando elaboração de indicadores do turismo no Estado em relação ao Brasil e também entre municípios e regiões de Minas Gerais.

Pontos negativos: não há levantamento de dados do setor informal; algumas atividades econômicas das empresas são muito abrangentes o que dificulta na filtragem de informações específicas.

Fonte: PESQUISA DE DEMANDA TURÍSTICA

Produtor: Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Ações operacionais

Frequência de atualização: Anual

Cobertura geográfica: Estadual

Conteúdo: a pesquisa traça o perfil sócio-econômico dos visitantes em todas as regiões do Estado de Minas Gerais, além de dados de satisfação desses visitantes com a viagem, expectativas de mercado, gasto realizado, dias de permanência, imagem de Minas Gerais em relação aos outros Estados. Os resultados cruzados com os dados dos boletins de ocupação hoteleira oferecem indicadores como fluxo de turistas e receita gerada pelos turistas no Estado.

Pontos positivos: quantidade de informações disponíveis e abrangência, possibilitando elaboração de indicadores do turismo no Estado.

Pontos negativos: Os dados são levantados geralmente em três épocas do ano (alta temporada, baixa temporada e média temporada) e fatores tais como realização de eventos festivos nos municípios durante a aplicação da pesquisa ou fatores climáticos podem atrapalhar a coleta de dados.

Fonte: ÍNDICE DE COMPETITIVIDADE DO TURISMO NACIONAL

Produtor: Ministério do Turismo / Fundação Getúlio Vargas / SEBRAE

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Organização Estrutural

Frequência de atualização: Anual

Cobertura geográfica: 65 destinos brasileiros, sendo 04 mineiros

Conteúdo: O estudo avalia 13 dimensões, como infraestrutura turística, serviços e equipamentos, atrativos, aspectos sociais e ambientais, dentre outros, e atribui notas de 1 a 100. São entrevistados diversos públicos ligados ao turismo, entre os quais representantes governamentais e da iniciativa privada, com finalidade de criar um índice que avalie os pontos fortes e fracos de cada destino turístico.

Pontos positivos: metodologia utilizada para o levantamento dos dados, dando maior credibilidade aos dados levantados.

Pontos negativos: os resultados do estudo não são abertos para os pesquisadores interessados, impossibilitando a comparação das dimensões de cada município pesquisado.

Fonte: CADASTRO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS (CADASTUR)

Produtor: Ministério do Turismo / SETUR-MG

Categoria: Empresas e produtos

Conjunto: Ações operacionais

Frequência de atualização: Diária

Cobertura geográfica: Estadual

Conteúdo: As informações são referentes às características dos serviços prestados pelos prestadores de serviços turísticos em Minas Gerais, cadastrados pela SETUR-MG. A base de dados possui também informações de contato dos representantes legais, local de instalação das empresas e demais dados administrativos.

Pontos positivos: A SETUR-MG possui uma equipe exclusiva para o cadastramento das informações e inserção das informações em sistema online do Ministério do Turismo, facilitando a atualização dos dados.

Pontos negativos: Apesar de ser obrigatório em lei, não há uma fiscalização sistemática dos empreendimentos que não realizam o cadastro, dificultando o levantamento das informações em alguns setores econômicos, principalmente no setor de hotelaria.

Fonte: NÚMERO DE VISITANTES EM PARQUES NACIONAIS E ESTADUAIS EM MINAS GERAIS

Produtor: ICMBio / SEMAD

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Ações operacionais

Frequência de atualização: Mensal

Cobertura geográfica: Nacional

Conteúdo: os dados demonstram o número absoluto de visitantes nos parques nacionais e estaduais

Pontos positivos: Os dados referentes aos parques nacionais podem ser comparados entre os Estados.

Pontos negativos: O levantamento de visitantes nos parques estaduais ainda é problemático, visto que não há uma padronização no levantamento de dados e alguns parques possuem inúmeras entradas que dificultam a apuração e a veracidade das informações.

Fonte: ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO HUMANO - MUNICIPAL

Produtor: Fundação João Pinheiro

Categoria: Estatísticas

Conjunto: Ações operacionais

Frequência de atualização: Decenal

Cobertura geográfica: Estadual

Conteúdo: levantamentos estatísticos e análises qualitativas elaboradas sob a perspectiva do desenvolvimento humano dos municípios mineiros. Os levantamentos utilizam como base o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH),

que é uma medida comparativa de riqueza, alfabetização, educação, esperança de vida, natalidade e outros fatores para os diversos países do mundo, medindo o bem-estar de uma população.

Pontos positivos: Confiabilidade dos dados e possibilidade de comparação entre os municípios, facilitando a elaboração de políticas públicas efetivas para cada caso.

Pontos negativos: Os dados são atualizados a partir do Censo Nacional, ou seja, o trabalho é levantado apenas a cada 10 anos, dificultando o uso de algumas informações em períodos próximos a aplicação da nova pesquisa.

Fonte: CLIPPING DE NOTÍCIAS

Produtor: Principais jornais e meios de comunicação do Brasil

Categoria: Bibliográfica

Conjunto: Ações operacionais, relações ambientais e organização estrutural

Frequência de atualização: Diário

Cobertura geográfica: Nacional

Conteúdo: são levantadas as principais informações através do recorte de notícias publicadas nos meios de comunicação com assuntos de interesse do governo e do turismo nacional e estadual.

Pontos positivos: Atualização das informações e a grande quantidade de material disponibilizado

Pontos negativos: Muitas matérias possuem informações ou impressões sobre o setor de turismo de forma equivocada.

A seguir, será apresentada no quadro abaixo, uma síntese das principais características de cada fonte de informação levantadas:

Fonte	Categoria (CENDON, 2003)	Conjunto (BENI, 2001)	Freqüência	Cobertura Geográfica
Movimento operacional da rede Infraero	Estatísticas	Organização Estrutural; Ações operacionais	Mensal	Nacional
Anuário estatístico	Estatísticas	Ações operacionais	Mensal	Nacional
Boletins de ocupação hoteleira	Estatísticas	Organização Estrutural; Ações operacionais	Mensal	Belo Horizonte, Região Central e Sul de Minas
Inventários turísticos	Empresas e produtos	Organização Estrutural	Anual	Estadual
Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)	Estatísticas	Relações Ambientais	Anual	Nacional
Pesquisa de demanda turística	Estatísticas	Ações operacionais	Anual	Estadual
Índice de competitividade do turismo nacional	Estatísticas	Organização Estrutural	Anual	Nacional
Cadastro dos prestadores de serviços turísticos (CADASTUR)	Empresas e produtos	Ações operacionais	Diária	Estadual
Número de visitantes em parques nacionais e estaduais em Minas Gerais	Estatísticas	Ações operacionais	Mensal	Nacional
Índice de desenvolvimento humano municipal	Estatísticas	Ações operacionais	Decenal	Estadual
Clipping	Bibliográficas	Ações operacionais, relações ambientais e organização estrutural	Diária	Nacional

Quadro 01: Principais características das fontes de informação levantadas e monitoradas pela Setur-MG

Após a listagem das fontes de informação, faz-se necessário uma análise das características referentes às categorias e aos conjuntos nos quais as fontes estão classificadas.

Percebe-se que grande parte das informações levantadas é categorizada como fontes estatísticas, que possuem uma série histórica no acompanhamento dos dados e que são importantes para a elaboração de indicadores de desempenho da organização,

porém a falta de diversidade nas categorias pode limitar uma análise mais profunda do setor, além de dificultar a criação de um arquivo de informações mais qualitativas.

Já em relação ao conjunto das informações, há uma predominância de fontes ligadas às ações operacionais e à organização estrutural. As fontes referentes às relações ambientais são mais escassas e centradas em aspectos sócio-econômicos, praticamente inexistindo fontes abrangendo informações de cunho ecológico e cultural que são fundamentais para a compreensão do impacto do turismo na sociedade.

3.3 - A percepção da gestão estratégica da informação na SETUR-MG

O levantamento das principais fontes de informação utilizadas pela SETUR possibilita uma compreensão abrangente de suas características e importância dentro do sistema de turismo. Porém, no contexto do presente trabalho, é fundamental avaliar a percepção da equipe técnica da SETUR em relação a essas fontes de informação e qual a avaliação dessa equipe a respeito da comunicação da informação dentro da entidade, objetivando responder alguns questionamentos tais como: quais os principais setores que produzem a informação estratégica na entidade? Qual o nível de confiança da equipe sobre essas fontes de informação ou das entidades que a produzem?

Dessa forma, foi produzido e aplicado um questionário para servidores que trabalham diretamente na tomada de decisões da SETUR e que possuem um grau de experiência considerável dentro da Secretaria.

O questionário, em formato online, foi encaminhado por e-mail para 22 pessoas que atuam em todas as áreas relacionadas com a execução direta das políticas de turismo na SETUR. Ao todo, 13 servidores retornaram o questionário, o que possibilitou a análise deste trabalho. Uma das dificuldades relacionadas com o retorno dos questionários deve-se ao fato de que a aplicação da pesquisa ocorreu em período coincidente com as férias de alguns servidores da SETUR e com a troca de várias

peças dentro do órgão, o que impossibilitou o envio para um maior número de servidores.

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos em cada uma das questões.

Q.1 - Em relação ao fluxo de informações da SETUR, indique seu grau de concordância com os enunciados abaixo:

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Média (escala de 01 a 05)
Uso frequentemente fontes de informação para planejar as minhas ações de forma estratégica	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	30,8% (4)	61,5% (8)	4,46
Sei exatamente onde encontrar as informações que preciso de forma rápida na organização	0,0% (0)	23,1% (3)	0,0% (0)	46,2% (6)	30,8% (4)	3,85
Analiso detalhadamente as informações que recebo pelos setores da organização	7,7% (1)	15,4% (2)	0,0% (0)	46,2% (6)	30,8% (4)	3,77
Consigo facilmente as informações internas que necessito nos outros setores da SETUR	15,4% (2)	0,0% (0)	0,0% (0)	69,2% (9)	15,4% (2)	3,69
Recebo muito mais informação das equipes de trabalho do que produzo dos outros setores da SETUR	7,7% (1)	30,8% (4)	15,4% (2)	23,1% (3)	23,1% (3)	3,69
Possuo rotina de monitoramento de fontes de informação no meu trabalho	15,4% (2)	30,8% (4)	7,7% (1)	30,8% (4)	15,4% (2)	3,00
Consigo facilmente as informações externas que necessito nas entidades parceiras e órgãos do governo	23,1% (3)	23,1% (3)	15,4% (2)	30,8% (4)	7,7% (1)	2,77
Participo frequentemente de seminários de pesquisa	46,2% (6)	30,8% (4)	0,0% (0)	15,4% (2)	7,7% (1)	2,08

Para o cálculo da média, foi considerado o valor “um” para a resposta "discordo totalmente", “dois” para "discordo parcialmente" e assim sucessivamente até o valor “cinco” para a opção "concordo totalmente". As notas foram multiplicadas pelo número de respostas obtidas em cada opção, somadas e finalmente divididas pelo número de respondentes (13).

O principal objetivo da questão era identificar se o corpo técnico da SETUR-MG utilizava fontes de informação para planejamento de ações e se essas fontes eram colhidas e monitoradas de forma satisfatória. Identificou-se que grande parte dos respondentes utiliza informações para o planejamento de suas ações e conhece os locais de fácil coleta de informação interna. Além disso, grande parte dos entrevistados garantiu analisar as informações recebidas de forma profunda, concluindo assim que a equipe técnica acredita que as informações sejam essenciais para o desempenho do trabalho na Secretaria. Os dados permitem identificar que os pesquisados acreditam na importância do monitoramento das fontes de informação, possuem dificuldades de recebimento de informações externas e, principalmente, baixa participação dos profissionais em eventos de pesquisa, o que poderia ser incentivado para a melhoria da informação na entidade e atualização de ferramentas que facilitem um aumento de capital intelectual, na qualidade e na produtividade do trabalho.

Q.2 - Em uma escala de 01 a 10, como você avalia os seguintes itens abaixo (sendo 01 para péssimo e 10 para excelente)?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Média de avaliação
Troca de informações entre as superintendências da SETUR	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	15,4% (2)	23,1% (3)	15,4% (2)	30,8% (4)	7,7% (1)	0,0% (0)	6,69
Troca de informações entre as superintendências e as diretorias da SETUR	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	15,4% (2)	38,5% (5)	15,4% (2)	30,8% (4)	0,0% (0)	0,0% (0)	6,62
Troca de informações entre as Assessorias e Gabinete com as superintendências	7,7% (1)	7,7% (1)	15,4% (2)	0,0% (0)	23,1% (3)	7,7% (1)	30,8% (4)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	5,08

Troca de informações entre equipes com os parceiros do trade turístico	0,0% (0)	0,0% (0)	30,8% (4)	15,4% (2)	15,4% (2)	7,7% (1)	23,1% (3)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	5,00
Troca de informações entre as equipes com os órgãos do governo	7,7% (1)	7,7% (1)	30,8% (4)	7,7% (1)	15,4% (2)	0,0% (0)	7,7% (1)	23,1% (3)	0,0% (0)	0,0% (0)	4,62
Troca de informações entre as Assessorias e Gabinete com as diretorias	15,4% (2)	15,4% (2)	15,4% (2)	0,0% (0)	7,7% (1)	23,1% (3)	7,7% (1)	15,4% (2)	0,0% (0)	0,0% (0)	4,46

A questão teve como objetivo avaliar a percepção dos atores internos da SETUR em relação à troca de informações entre as equipes da Secretaria. Os resultados mostraram que a troca de informação entre os setores ainda é baixa, visto que a média mais alta foi apenas 6,69. Um dos dados preocupantes foi a avaliação a troca de informações entre as Assessorias e o Gabinete com as Diretorias, cuja avaliação foi mais baixa ainda (4,46).

Acredita-se que o setor central da Secretaria, representado pelas Assessorias, e o Gabinete sejam os principais setores de tomada de decisões estratégicas da SETUR. Assim, uma má gestão da informação entre esses tomadores e os setores de produção e uso da informação, tal como as diretorias, pode prejudicar a elaboração e execução das políticas públicas pela entidade. Para tanto, faz-se necessário criar estratégias que diminuam a assimetria de informações entre esses setores, facilitando o fluxo de informações que possibilitem uma melhor tomada de decisão das equipes de trabalho.

Q.3 - Em uma escala de 01 a 10, como você avalia a utilidade das seguintes fontes de informação abaixo para o planejamento estratégico da Setur (sendo 01 para inútil e 10 para muito útil)?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Média de avaliação
Pesquisa de Demanda Turística	0,0% (0)	46,2% (6)	53,8% (7)	9,54							

Anuário Estatístico (Fluxo de turistas estrangeiros em Minas Gerais)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	15,4% (2)	15,4% (2)	23,1% (3)	46,2% (6)	9,00
Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	23,1% (3)	15,4% (2)	23,1% (3)	38,5% (5)	8,77
Número de visitantes em Parques Nacionais e Estaduais em Minas Gerais	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	15,4% (2)	30,8% (4)	46,2% (6)	8,77
Boletins de ocupação hoteleira (taxas de ocupação dos hotéis)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	15,4% (2)	38,5% (5)	30,8% (4)	8,38
Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) (Emprego e estabelecimentos formais do turismo)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	15,4% (2)	23,1% (3)	46,2% (6)	8,38
Movimento operacional dos aeroportos da Infraero	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	23,1% (3)	23,1% (3)	38,5% (5)	8,31
Índice de Competitividade do Turismo Nacional	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	15,4% (2)	23,1% (3)	30,8% (4)	23,1% (3)	8,31
Inventários Turísticos	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	30,8% (4)	23,1% (3)	30,8% (4)	8,15
Clipping de notícias	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	7,7% (1)	7,7% (1)	23,1% (3)	23,1% (3)	23,1% (3)	7,69
Índice de Desenvolvimento Humano - Municipal	7,7% (1)	7,7% (1)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	7,7% (1)	15,4% (2)	23,1% (3)	15,4% (2)	15,4% (2)	6,85

Na questão acima as principais fontes de informação levantadas e monitoradas pela SETUR foram selecionadas previamente e qualificadas pelos entrevistados de acordo com a necessidade e o grau de importância de cada uma dessas fontes para o planejamento estratégico da entidade. Percebe-se a relevância da Pesquisa de Demanda como a principal fonte de informação da SETUR, assim como o fluxo de turistas estrangeiros no Estado. Por outro lado, as informações levantadas pelo IDH-Municipal possuem baixa relevância, apesar de conterem indicadores sócio-econômicos utilizados por grande parte das Secretarias de Estado. Também é interessante perceber a baixa avaliação do *clipping* de notícias, que teoricamente serve como a principal ferramenta para indicar a situação de mercado e próximas tendências do setor. Ou seja, os dados sugerem uma baixa preocupação da equipe em monitorar informações para longo prazo ou que possibilitem um trabalho de inteligência mais apurado, visto que

grande parte das informações de relevância apontadas é referente a diagnósticos situacionais.

Q.4 - Em uma escala de 01 a 10, como você avalia a confiabilidade das informações produzidas pelos seguintes produtores (sendo 01 para não confiável e 10 para extremamente confiável)?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Média de avaliação
Fundação João Pinheiro	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	38,5% (5)	53,8% (7)	9,38
Fundação Getúlio Vargas	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	46,2% (6)	46,2% (6)	9,31
Infraero	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	15,4% (2)	30,8% (4)	46,2% (6)	8,92
Secretaria de Turismo de Minas Gerais	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	15,4% (2)	7,7% (1)	23,1% (3)	46,2% (6)	8,77
Ministério do Trabalho e Emprego	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	23,1% (3)	38,5% (5)	23,1% (3)	8,46
Outros Órgãos do Governo	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	23,1% (3)	23,1% (3)	30,8% (4)	15,4% (2)	8,15
Ministério do Turismo	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	15,4% (2)	0,0% (0)	7,7% (1)	15,4% (2)	30,8% (4)	23,1% (3)	7,92
Outras entidades parceiras	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	23,1% (3)	0,0% (0)	15,4% (2)	30,8% (4)	30,8% (4)	0,0% (0)	7,46
Prefeituras Municipais	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	38,5% (5)	30,8% (4)	7,7% (1)	7,7% (1)	7,23
Jornais e Revistas	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	7,7% (1)	0,0% (0)	15,4% (2)	23,1% (3)	15,4% (2)	30,8% (4)	0,0% (0)	7,00
Hotéis	0,0% (0)	0,0% (0)	7,7% (1)	15,4% (2)	0,0% (0)	0,0% (0)	38,5% (5)	23,1% (3)	15,4% (2)	0,0% (0)	6,77

Os resultados acima indicam que as entidades de grande reputação nacional e focadas em pesquisas, tais como a Fundação João Pinheiro e a Fundação Getúlio Vargas, foram apontadas como as mais confiáveis. Por outro lado, as fontes de informação externas ao Governo Estadual ou Federal, tais como as da iniciativa privada, imprensa e prefeituras municipais, foram citadas como as menos confiáveis. É interessante observar também que não há uma relação entre as fontes de informação mais utilizadas e os produtores de maior credibilidade, visto que o IDH-Municipal foi avaliado como a informação de menor valor estratégico, porém a Fundação João Pinheiro, produtora do dado, foi avaliada como a fonte de informação mais confiável.

Desta forma, sugere-se que as fontes de informação consideradas como mais estratégicas sejam melhor divulgadas, assim como a criação de ações que melhorem a coleta dos dados, aumentando assim, a confiabilidade das informações divulgadas pelo produtores.

Q.5 - Qual(is) são os três setores que você acredita produzir as principais informações que auxiliem o planejamento estratégico da SETUR?

	1º	2º	3º	Total
Diretoria de Pesquisa, Informação e Estatística	84,6% (11)	7,7% (1)	7,7% (1)	36
Assessoria de Gestão Estratégica e Inovação	0,0% (0)	71,4% (5)	28,6% (2)	12
Diretoria de Planejamento	16,7% (1)	33,3% (2)	50,0% (3)	10
Diretoria de Marketing de Produtos e Comercialização	0,0% (0)	75,0% (3)	25,0% (1)	7
Gabinete	33,3% (1)	0,0% (0)	66,7% (2)	5
Assessoria de Comunicação	0,0% (0)	25,0% (1)	75,0% (3)	5
Diretoria de Infraestrutura	0,0% (0)	100,0% (1)	0,0% (0)	2
Diretoria de Qualidade de Serviços	0,0% (0)	0,0% (0)	100,0% (1)	1
Assessoria Jurídica	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0
Diretoria de Investimento	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0
Diretoria de Programas Especiais	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0

Por último, a questão número cinco objetivou identificar o grau de relevância dos setores da SETUR em relação a produção de informações estratégicas para a organização. Cada resposta citada em primeiro lugar obteve três pontos, em segundo lugar dois pontos e em terceiro lugar um ponto. O resultado foi obtido através da soma de todos os pontos. O resultado demonstrou que a Diretoria de Pesquisa, Informação e Estatística foi considerada como a principal produtora dessas informações, sendo a única citada por todos os 13 participantes da pesquisa, com um valor bem superior aos demais setores. Nota-se também que o segundo e terceiro lugares são caracterizados

como áreas de grande levantamento de dados e que o trabalho realizado atinge diretamente toda a Secretaria, o que pode explicar os resultados alcançados.

4 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Impulsionada pelo avanço da tecnologia, principalmente nos meios de comunicação, a informação tornou-se um insumo primordial para a sobrevivência e o reconhecimento das organizações no panorama mundial. Independente de se encontrarem no setor público ou privado, as instituições precisam, a cada dia, utilizar informações que possam servir de insumo para suas decisões estratégicas.

Essa prática ocorre em vários segmentos da sociedade, inclusive no turismo, atividade que ganhou grande importância econômica nas últimas décadas. Diversas fontes comprovam que a atividade está em um processo de expansão, não só no Brasil e no Mundo, mas também em Minas Gerais e compreender e monitorar as informações do setor são uma das funções principais da Secretaria de Estado de Turismo, visando otimizar o gasto público e gerar resultados mais positivos para a sociedade.

De acordo com o levantamento bibliográfico realizado para o presente trabalho e com os resultados obtidos na pesquisa, as fontes de informação levantadas pela SETUR conseguem abranger grande parte das dimensões ligadas ao Sistema de Turismo (SISTUR). No entanto, ainda há uma fragilidade no levantamento das informações referentes ao conjunto das relações ambientais, o que acaba dificultando a compreensão de todas as variáveis que compõem o sistema do turismo.

Considerando-se que a sociedade é a principal beneficiada pelas políticas públicas, observa-se que a coleta de informações da SETUR está concentrada no mercado, ficando a elaboração e a utilização de indicadores sócio-econômicos em um patamar mais baixo. Percebe-se também que os próprios gestores da SETUR não se preocupam com o monitoramento dessas informações, dando prioridade àquelas

informações mais focadas nas atividades que propulsionam o funcionamento do turismo, tais como perfil do turista, meios de hospedagem, setor aéreo e número de visitantes em atrativos turísticos.

Sugere-se a elaboração de pesquisas focadas principalmente na percepção da sociedade em relação ao desenvolvimento do turismo no Estado, facilitando a análise das políticas públicas de acordo com a população afetada e não apenas pelos turistas.

Observou-se também que os gestores da SETUR acreditam na importância da coleta e monitoramento das informações para a execução das ações de cada setor da entidade. No entanto, esses profissionais consideram que o fluxo de informações interna da entidade pode ser aprimorado, principalmente em relação aos setores superiores e os setores que executam a política pública. Há também um descrédito em relação às informações criadas pelos setores privados e prefeituras locais, dificultando o uso dessas informações de forma mais precisa, visto que a coleta desses dados propicia incoerências e preenchimento de dados errôneos, principalmente no setor hoteleiro, gerando gargalos na informação levantada.

Para tanto, é necessário que a SETUR estreite laços com o setor privado e prefeituras, criando ferramentas dinâmicas que favoreçam e estimulem o repasse de informações pelos empresários e gestores municipais. Também é necessário um esforço de mobilização permanente sobre a importância da coleta dessas informações para uso do próprio *trade* turístico, que muitas vezes tem dificuldades em interpretar os dados produzidos pelo próprio setor.

Em relação ao fluxo de informação interna na SETUR, é necessário criar rotinas de trabalho e monitoramento que consigam integrar as informações das equipes de trabalho, facilitando o fluxo de dados entre elas e possibilitando o uso das informações de forma mais ágil e precisa pelos tomadores de decisões na Secretaria. Percebe-se, por parte dos servidores da SETUR, que não há uma grande preocupação quanto ao monitoramento de informações que possibilitem a tomada de decisão no longo prazo

através de uma tendência de mercado ou inteligência competitiva. Esse fenômeno fica evidente, uma vez que grande parte das informações utilizadas é referente a diagnósticos atuais.

Por fim, conclui-se que ainda há um grande caminho a ser percorrido para a melhoria do uso das informações de forma estratégica pela SETUR e pelos parceiros do setor turístico no Estado. Deve-se portanto, não só estimular a área de pesquisa, ampliando as discussões sobre o tema no meio acadêmico e profissional, mas também conscientizar empresários e gestores locais da importância da coleta e uso da informação de forma a subsidiar a tomada de decisões em cada segmento envolvido no setor de turismo estadual.

5 - REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Alexandre Farias e FILHO, Edmundo Escrivão. Gestão Estratégica das informações na pequena empresa hoteleira: apresentação de propostas de melhoria no gerenciamento das informações internas. São Paulo: **Revista de Gestão USP**, v.14, n.4, 2007.

ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n. 1, p. 54-76, 1995.

BASTOS, Jaime S. Y. Utilização de fontes de informação por executivos do setor de tecnologia da informação no Brasil. **Revista Fonte (PRODEMGE)**, Belo Horizonte, ano 3, n. 5, p.113-121, 2006.

BENI, Mário. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2001.

BEUREN, Ilse Maria. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. Editora Atlas. São Paulo, p. 41-58, 1998.

BRASIL. Ministério do Turismo. Programa de regionalização do turismo: roteiros do Brasil. **Módulo operacional 6: Sistemas de informações turísticas do programa**. Brasília, 2007.

CENDÓN. Beatriz Valadares. Bases de dados de informação para negócios no Brasil. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n. 2, p. 17-36, 2003.

CÉSAR, José Renato de Castro. As graves questões comportamentais referentes ao conceito de turismo e de turista, nas quais se baseiam a antropologia e a sociologia, resolvem-se através da psicologia da gestalt. Fortaleza: **Revista Mal-Estar e Subjetividade**, 2003.

COHEN, Max F. Alguns aspectos do uso da informação na economia da informação. Brasília: **Ciência da Informação**, v.31, nº 03, p.26-36, 2002.

DAVENPORT, Thomas. H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

FLORIANI, Vivian Mengarda. **Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo**. Dissertação de Mestrado. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2007.

GOMES, Bruno Martins Augusto; SANTOS, Antônio Carlos dos. Os efeitos as políticas de regionalização do turismo nas relações entre os agentes do setor. Belo Horizonte: **Revista Turismólogo in Focco**, no. 22. ABBTUR, 2007.

GOUVEIA, Luis Borges e RONITO, João. Sistemas de informação de apoio à gestão. Sociedade Portuguesa de Inovação. **Coleção Inovação e Governação nas Autarquias**. Porto, 2004.

HILBERT, Martin et al. The world's technological capacity to store, communicate, and compute information. American Association for the Advancement of Science: **Science**, Washington, n. 332, 2011. Disponível em www.sciencemag.org. Acesso em 21 de março de 2012.

MOLINA, Sérgio. **O pós-turismo**. 2. ed. rev. São Paulo: Aleph, 2004.

NASCIMENTO, Maria de Jesus e SILVA, Paulo Sanhudo. Informação: insumo básico para o desenvolvimento do setor de turismo em Santa Catarina. **Perspectivas da Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 48-69, 2004.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Tourism Highlights**. [s.l.], [s.n.]. 2007.

RAMOS, Célia. Sistemas de informação para a gestão turística. **Revista Encontros Científicos**. Faro, n. 6, p.107-116, 2010.

SALES, Aíres Maria Melo; ASSIS, Lenilton Francisco de. Turismo e ensino de geografia: um diálogo possível. **Revista Geografia**, v. 15, nº 1. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2006.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os processos da globalização. In SANTOS (org.): **A globalização e as ciências sociais**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

VIEGAS, Maria Margarida Viçoso de Arrais. **As estatísticas do turismo e a uniformização de conceitos**. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, 1997.

ZDEPSKI, Fabíola Bevervanço. **Proposta de metodologia para definição de requisitos de um sistema de informação de gestão estratégica do turismo municipal: O caso do município de Ponta Grossa - Paraná**. Dissertação de mestrado. Curitiba: Universidade Católica do Paraná, 2004.