



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – DCH I
CAMPUS DE SALVADOR
TURISMO E HOTELARIA

JULIANE NATAL PERETTI
NEIVINARA OLIVEIRA

CARTOGRAFIA TURÍSTICA: UMA ANÁLISE DO MAPA DO CENTRO HISTÓRICO
DA CIDADE DE SALVADOR

SALVADOR,
2012

JULIANE NATAL PERETTI
NEIVINARA OLIVEIRA

CARTOGRAFIA TURÍSTICA: UMA ANÁLISE DO MAPA DO CENTRO HISTÓRICO
DA CIDADE DE SALVADOR

Monografia apresentada a Banca Examinadora, como requisito para a obtenção do título de Bacharel no curso de graduação em Turismo e Hotelaria, da Universidade Estadual da Bahia – UNEB.

Prof.^a Orientadora: Aliger dos Santos Pereira.

SALVADOR,
2012

JULIANE NATAL PERETTI
NEIVINARA OLIVEIRA

CARTOGRAFIA TURÍSTICA: UMA ANÁLISE DO MAPA DO CENTRO HISTÓRICO
DA CIDADE DE SALVADOR

Monografia apresentado a Banca Examinadora, no curso de graduação em Turismo e Hotelaria da Universidade Estadual da Bahia – UNEB, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Turismo e Hotelaria.

Aliger dos Santos Pereira.– _____

Mestre em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Social pela Universidade Católica do Salvador

Universidade do Estado da Bahia

Emília Maria Salvador Silva – _____

Mestre em Administração Avançada – Gestão de Negócios pela Unidade baiana de Pesquisa e Extensão.

Universidade do Estado da Bahia - UNEB

Rosali Bragas Fernandes – _____

Doutora em Geografia Humana pela Universidad de Barcelona

Universidade do Estado da Bahia - UNEB

26 de março de 2012.

Dedicamos esse Trabalho de Conclusão de Curso aos nossos pais e familiares que nos incentivaram e nos apoiaram, tornando possível a conclusão desse trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, pois sem ele não teríamos forças para concluir essa longa jornada.

Aos nossos pais pela dedicação, amor incondicional e educação durante toda a nossa vida. Aos nossos irmãos e irmãs pelo apoio, amizade e incentivo. Agradecemos também aos nossos familiares pelo carinho e compreensão. Aos amigos e colegas de classe que fizemos durante o curso que foram e continuarão sendo grandes companheiros, fazendo para sempre parte da nossa história.

A Universidade Estadual da Bahia pela oportunidade de realizarmos a graduação e de concluirmos essa pesquisa e a todos os professores do curso de Turismo e Hotelaria da UNEB, pelos ensinamentos, cada um ao seu jeito contribui de forma muito importante para nossa formação acadêmica.

A nossa orientadora Professora Aliger dos Santos Pereira, pela sua paciência e dedicação, nos auxiliando e estando disponível durante toda a elaboração dessa monografia.

A BAHIATURSA e aos responsáveis pelo setor dos Postos de Informações Turísticas, por permitirem a realização dessa pesquisa.

A todos que direta ou indiretamente participaram de nossa formação e nos auxiliaram durante toda a nossa vida acadêmica, e em especial durante a conclusão de mais uma etapa de nossas vidas, o nosso MUITO OBRIGADA!

RESUMO

O tema dessa pesquisa é a análise da qualidade da informação cartográfica do mapa do Centro Histórico da cidade de Salvador disponibilizado pelos Postos de Informações Turísticas (PITs) da BAHIATURSA. A pergunta da pesquisa foi: até que ponto, o mapa do Centro Histórico contém informações de qualidade para o turista?. A hipótese para o problema apresentado nesse trabalho é que as informações contidas nos mapas do Centro Histórico fornecidos pelos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA não são informações de qualidade. O objetivo geral é o de avaliar a qualidade das informações cartográficas do mapa do Centro Histórico disponibilizado nos PITs da BAHIATURSA. A metodologia da pesquisa inclui o levantamento de dados bibliográficos e a pesquisa de campo, através da aplicação de questionários a turistas que utilizaram o mapa do Centro Histórico, e a observação sistemática não participante dos atendimentos nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA. Conclui-se que os turistas consideram as informações apresentadas no mapa do Centro Histórico disponibilizado pela BAHIATURSA de qualidade, mesmo o mapa apresentando falhas e erros dentro dos procedimentos cartográficos. Com relação aos atendimentos observados foi possível identificar a falta de padronização nas rotinas de atendimentos, ainda assim os turistas afirmaram que os atendimentos e as informações são de qualidade.

Palavras-chave: Informações turísticas. Cartografia turística. Qualidade das informações. Centro Histórico de Salvador.

ABSTRACT

The theme of this research is to examine the quality of the cartographic map of the Historic Centre of Salvador stations provided by the Tourist Information BAHIAATURSA. The research question was: to what extent, the map of the Historic Center contains quality information for tourists? The hypothesis for the problem presented in this work is that the information contained in the maps provided by the Historical Center of Tourist Information Points BAHIAATURSA are not of quality information. The research methodology includes a survey of bibliographic data and field research through the use of questionnaires to tourists who used the map of the Historic Center, and systematic monitoring of services at non-participating stations Tourist Information BAHIAATURSA. The conclusion is that tourists consider the information presented on the map available from the Historic Center BAHIAATURSA quality, even the map showing faults and errors within the cartographic procedures. With respect to visits observed was possible to identify the lack of standardization in routine care, yet the tourists said that the consultations and the information is quality.

Key-words: Tourist information. Tourist cartography. Quality of information. Historic Centre of Salvador.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma da metodologia utilizada na pesquisa.....	20
Figura 2 - Centro Histórico de Salvador (Pelourinho).....	35
Figura 3 - Mapa do Centro Histórico de Salvador.....	52
Figura 4 - Localização da Fundação Casa de Jorge Amado.....	53
Figura 5 - Localização do Posto de Informações Turísticas da BAHIATURSA.....	54
Figura 6 - Legenda do mapa do Centro Histórico de Salvador.....	56
Figura 7 - Representação das com cores diferentes no mapa do Centro Histórico.....	57
Figura 8 - Representação da Antiga Faculdade de Medicina.....	58
Figura 9 - Croqui com sugestões para o mapa do Centro Histórico da BAHIATURSA.....	66

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária dos turistas entrevistados nos Postos de Informações Turísticas - Salvador - janeiro 2012.....	40
Gráfico 2 - Número de vezes que os turistas visitaram o Centro Histórico de Salvador - Salvador - janeiro 2012.....	41
Gráfico 3 - Número de turistas que utilizaram o mapa do Centro Histórico de Salvador, disponibilizado pelos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA - Salvador - janeiro 2012.....	44
Gráfico 4 - Notas atribuídas pelos turistas as informações do mapa do Centro Histórico disponibilizado pela BAHIATURSA - Salvador - janeiro 2012.....	46
Gráfico 5 - Duração dos atendimentos, em intervalo de 2 minutos, antes do recebimento do mapa do Centro Histórico - Salvador - janeiro 2012.....	48
Gráfico 6 - Duração dos atendimentos, em intervalo de 2 minutos, após o recebimento do mapa do Centro Histórico - Salvador - janeiro 2012.....	49
Gráfico 7 - Notas atribuídas pelos turistas a qualidade do atendimento e as explicações recebidas nos PITs, classificadas de acordo com a categoria - Salvador - janeiro 2012.....	50

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

ACI	Associação cartográfica internacional
ACM	Praça Arte, Cultura e Memória
BAHIATURSA	Empresa de Turismo da Bahia S/A
FIPE	Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MAFRO	Museu Afro Brasileiro da Universidade Federal da Bahia
PIT	Posto de Informação Turística
SALTUR	Empresa salvador turismo
SAT	Serviço de Atendimento ao Turista
SEBRAE	Agência de Apoio ao Empreendedor e Pequeno Empresário
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SETUR	Secretária do Turismo
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a educação, ciência e cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E QUALIDADE	21
2.1	Informações turísticas	21
2.1.1	Características das informações e dados	23
2.1.2	Sistemas de Informações	24
2.1.3	Processo de comunicação das informações	25
2.1.4	Qualidade das informações nos serviços turísticos	26
2.2	Informações cartográficas no setor turístico	28
2.2.1	Cartografia	28
2.2.2	Elementos cartográficos	29
2.2.3	Características de um mapa de qualidade	30
2.2.4	Cartografia e Turismo: Cartografia Especial	31
2.2.5	Informações Cartográficas do Centro Histórico de Salvador	33
2.2.6	Postos de Informações Turísticas da cidade de Salvador, administrados pela BAHIATURSA	37
3	ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS ATRAVÉS DA PESQUISA DE CAMPO NOS POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DA BAHIATURSA	40
3.1	Análise dos questionários aplicados aos turistas	40
3.1.1	Perfil do turista que visita a cidade de Salvador e o Centro Histórico	40
3.1.2	Número de visitas aos atrativos turísticos do Centro Histórico de Salvador	42
3.1.3	Utilização do mapa do Centro Histórico pelos turistas entrevistados	43
3.1.4	Qualidade das informações cartográficas do mapa do Centro Histórico percebidas pelos turistas entrevistados	45
3.2	Análise das observações sistemáticas não participantes dos atendimentos	47
3.2.1	Avaliação dos atendimentos observados no Centro Histórico de Salvador	48
4	ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES CARTOGRÁFICAS DO MAPA DO CENTRO HISTÓRICO DA BAHIATURSA	52
4.1	Sistema de informações turísticas	53
4.2	Informações turísticas de qualidade	54
4.3	Processo de comunicação das informações turísticas	55
4.4	Elementos cartográficos essenciais	56
4.5	Informações cartográficas do Centro Histórico de Salvador apresentadas no mapa da BAHIATURSA	58

5	CONCLUSÃO	62
	REFERÊNCIAS	69
	APÊNDICE A - Questionário aplicado aos turistas que utilizaram o mapa do Centro Histórico da BAHIATURSA	73
	APÊNDICE B - Observação dos atendimentos realizados pelos atendentes dos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA	75
	ANEXO A - Tabela de determinação do tamanho da amostra	76

1 INTRODUÇÃO

Em todos os setores da economia a informação é essencial para a tomada de decisões, para conhecer o mercado e os clientes. No setor turístico, a informação é um importante canal de venda e promoção de destinos e atrativos, além de constituir um serviço de grande utilidade para turistas nacionais e estrangeiros, auxiliando-os na decisão da escolha do destino.

São inúmeras as maneiras de se adquirir informações sobre determinado destino. Antes de viajar, por exemplo, o turista pode adquirir informações através da *internet* ou de outros meios de comunicações como: *folders*; materiais promocionais do destino, ou mesmo nas agências de viagens; ou até mesmo com pessoas que já conhecem o local. Quando o turista se encontra na localidade de destino, os Postos de Informação Turística (PITs) locais são específicos para adquirir informações.

As funções dos PITs podem variar segundo a sua estrutura, localização, denominação, entre outros. Porém, a principal função dos PITs é fornecer informações e materiais promocionais, tais como mapas, a fim de facilitar o deslocamento dos turistas pela localidade.

Os materiais distribuídos pelos PITs, no caso mais específico dos mapas, é imprescindível que estes contemplem atributos relacionados a sua compreensão e a localização pontos turísticos.

O presente trabalho de conclusão de curso propõe-se a analisar a qualidade da informação cartográfica do mapa do Centro Histórico da cidade de Salvador disponibilizado pelos Postos de Informações Turísticas da Empresa de Turismo da Bahia S/A (BAHIATURSA). A pesquisa bibliográfica iniciou-se em outubro de 2011 e a pesquisa de campo foi realizada em janeiro de 2012, porém para o cálculo da amostra da pesquisa foram utilizados dados do relatório de atividade do ano de 2010 da Secretaria do Turismo (SETUR), pois o mesmo foi o último relatório divulgado sobre o total de atendimentos nos PITs. A partir do seguinte problema: Até que ponto, o mapa do Centro Histórico disponibilizado pela BAHIATURSA contém informações de qualidade para o turista?.

A hipótese para o problema apresentado nesse trabalho é de que as informações contidas no mapa do Centro Histórico fornecidos pelos PITs da BAHIATURSA não são informações de qualidade.

Esse trabalho tem como objetivo geral avaliar a qualidade das informações cartográficas do mapa do Centro Histórico disponibilizado nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA.

Para atender ao objetivo geral dessa pesquisa, têm-se como objetivos específicos:

- a) identificar as principais características de uma informação e de um mapa de qualidade;
- b) apresentar o Centro Histórico de Salvador e os Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA;
- c) verificar a satisfação dos turistas em relação ao mapa do Centro Histórico e a eficácia e a qualidade dos atendimentos nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA;

A escolha do tema justifica-se sob três abordagens distintas: empresarial, social e acadêmica.

Na abordagem empresarial, é importante ressaltar a vocação da cidade de Salvador como um destino turístico de destaque no Nordeste e no Brasil. De acordo a Secretaria do Turismo (2008), através de uma pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE), no ano de 2008, a capital baiana atraiu 28,8% do fluxo turístico.

Analisando dados relativos ao fluxo de turistas na cidade de Salvador, fica evidente a importância desse setor na economia local, sendo a capital baiana reconhecida principalmente pela sua atividade turística e patrimônio arquitetônico e cultural de importância imensurável, na maioria dos países é marcante a importância do setor Turístico para a economia, sendo essa atividade uma das principais fontes de recursos da cidade de Salvador. O estudo contribui para as ações de planejamento e marketing dos órgãos gestores dos PITs, através da avaliação dos serviços prestados.

Sob a abordagem social, um mapa com informações desatualizadas, que não condizem com a realidade do local, pode desorientar o turista, sendo assim de extrema importância estudar a qualidade dos mapas do Centro Histórico produzidos pela BAHIATURSA.

No ano de 2010, segundo a Secretaria do Turismo da Bahia foram realizados 26.702 atendimentos nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA. Esse número demonstra o grande fluxo de turistas que visitam a cidade e utilizam esse serviço.

O Turismo caracteriza-se como uma atividade socioeconômica, essencialmente voltada para o setor de serviços, que proporciona a geração de empregos diretos e indiretos, tem impactos na balança comercial do país, movimentando a economia local com a cobrança de impostos e a entrada de moeda estrangeira, possibilita ainda a redistribuição de renda, além de atrair investimentos em diversas áreas, trazendo benefícios para os turistas e para a população local, além disso, o Turismo também movimenta outros setores da economia.

A inexistência de pesquisas e publicações sobre esse assunto na cidade de Salvador é a justificativa acadêmica para a escolha do tema, durante as pesquisas bibliográficas realizadas foram encontrados apenas algumas pesquisas sobre a qualidade da informação dos PITs, mas não estavam relacionadas diretamente ao estudo das informações cartográficas. Além disso, o tema possibilita a comunicação com outras do conhecimento, como por exemplo, a administração.

Para a realização dessa pesquisa foi utilizado como método de abordagem o método indutivo. Segundo Martins (2007) o método indutivo é utilizado para passar da observação dos fatos à suposições sobre eles, ao teste dessas suposições e as conclusões que explicam os fatos analisados. O método de procedimento utilizado foi o estudo de caso, realizado nos PITs da BAHIATURSA, de outubro de 2011 a março de 2012, a pesquisa caracteriza - se como uma pesquisa essencialmente descritiva. Segundo Gil (2002, p. 54) o estudo de caso “[...] consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento [...]”.

As principais pesquisas utilizadas foram: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. O Quadro 1 apresenta os principais autores e suas contribuições, utilizados durante a elaboração dessa pesquisa bibliográfica presente no capítulo 2.

Quadro 1 – Principais autores utilizados na pesquisa bibliográfica – 2011

Assunto	Autores	Contribuição
Informação Turística	AUDY, ANDRADE, CIDRAL, 2005; MATTOS, 2010; MONTEJANO, 2001; STAIR, REYNOLDS, 2006.	Conjunto de serviços oferecidos ao turista com o objetivo de informar, orientar e atendê-lo durante sua viagem ou estada de férias. A atualização dos sistemas de informação turísticos dependerá das etapas: entrada, processamento, saída e realimentação, com o objetivo destas ficarem atualizadas.
Cartografia turística	ASSOCIAÇÃO CARTOGRÁFICA INTERNACIONAL, 1966; FIORI, 2007; ZOTTIS, CÂNDIDO, 2007; FERNANDES, MENEZES, SILVA, 2008;	Estudos e operações científicas, técnicas e artísticas para a elaboração de mapas e outras formas de representação. Durante a elaboração de mapas turísticos é importante que elementos espaciais como: acomodação, alimentação, hospedagem, serviços, entre outros, sejam representados no mapa. Nos mapas turísticos a necessidade da escala está centrada na informação das distâncias a serem percorridas pelo turista, evitando desconfortos durante sua viagem. A formulação de um documento cartográfico turístico de qualidade está relacionada à transformação dos dados em informações turísticas.
Qualidade das informações	STAIR, REYNOLDS, 2006; SOUZA, SOUZA, 2002; JURAN, 1992.	Qualidade pode ser entendida como a satisfação das necessidades dos clientes na área turística. As características das informações de qualidade são: precisas, completas, econômicas, flexíveis, confiáveis, relevantes, simples, apresentadas no momento exato, verificáveis, acessíveis e seguras.
Centro Histórico de Salvador	BAHIA, 2011; BRANDÃO, 1995; FUNDAÇÃO CASA DE JORGE AMADO, 2011; LOPES, 2004; MAFRO, 2011; SALVADOR, 2011; SANTOS, 2008.	A cidade de Salvador tem mais de 300 igrejas seculares, muitas localizadas no Centro Histórico. O primeiro Serviço de Atendimento ao Turista (SAT) foi inaugurado em dezembro de 2007, no Centro Histórico de Salvador. O Centro Histórico é composto além do Pelourinho, pela Sé, Carmo, Praia, Comércio e o Pilar e os seus cinco bairros satélites. A construção da cidade de Salvador teve início na área ocupada hoje pelo Centro Histórico.

Fonte: Elaboração própria, 2012.

Para a pesquisa de campo foi utilizada a coleta de informações através da aplicação de questionários (APÊNDICE A) e da observação sistemática não participante (APÊNDICE B) extraindo e definindo uma amostra dentro da população em estudo (Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA). Marconi e Lakatos (2010, p. 147) conceituam amostra como “[...] uma parcela convencionalmente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Segundo dados disponibilizados pela Secretaria do Turismo da Bahia, através do relatório de atividades 2010, a BAHIATURSA realizou no ano de 2010 um total de 26.702 atendimentos nos seus postos, denominados pelo órgão como: Serviço de Atendimento ao Turista (SAT). Segunda a BAHIATURSA essa nomeação é decorrente do fato de seus postos não se limitarem apenas ao atendimento aos turistas. O SAT localizado no Centro Histórico, por exemplo, possui além do balcão de informações, uma biblioteca, computadores com acesso a *internet* para os turistas e um pequeno auditório para a realização de palestras e eventos. Segundo informações da BAHIATURSA os SATs estão localizados no Aeroporto Luís Eduardo Magalhães, no Centro Histórico de Salvador, em Lauro de Freitas e na Praia do Forte.

A pesquisa utilizou como base, o total de atendimentos durante o ano de 2010, foi estabelecida a amostra da pesquisa, através da divisão do número total de atendimentos anual, que representa o universo da população a ser estudada, pela quantidade de SATs da BAHIATURSA, até março de 2012 são quatro SATs em funcionamento. O número encontrado foi dividido novamente, agora pelos 365 dias do ano. Após todos esses cálculos, foi utilizada a tabela de custo do cálculo da amostra (ANEXO A) a partir do tamanho da população para se chegar ao total de 19 questionários aplicados para cada posto. A amostra estudada foi a mesma tanto para a observação sistemática não participante dos atendimentos, quanto para a aplicação dos questionários.

A amostra selecionada caracteriza-se como probabilística simples, no período de 07 a 14 de janeiro de 2012. A escolha do local para aplicação da pesquisa foram: o PIT do Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães e o Centro Histórico de Salvador, tais postos foram escolhidos devido ao elevado fluxo de turistas.

Após a determinação da amostra a ser estudada, foi realizada a pesquisa de campo nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA, localizados no

Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães e no Centro Histórico, pertencentes à amostra. Foram aplicados questionários a 38 turistas, 19 em cada PIT da amostra, e foram realizadas 38 observações sistemáticas não participantes, 19 em cada PIT da amostra.

A pesquisa foi dividida em duas fases. A primeira fase tinha como objetivo, verificar a qualidade das informações cartográficas do mapa do Centro Histórico de Salvador disponibilizado pelos PITs da BAHIATURSA, através da aplicação de questionários aos turistas. A segunda fase da pesquisa visava identificar a qualidade e a duração de cada atendimento nos PITs da Bahiatursa, para isso foram utilizados formulários de observação. Para realização dessa pesquisa e de acordo com os objetivos propostos foram elaborados os instrumentos a seguir:

a) Questionário aplicado aos turistas que utilizaram o mapa do Centro Histórico disponibilizados pelos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA (APÊNDICE A), aplicado a 38 turistas, com o objetivo de verificar o nível de satisfação e a opinião dos turistas sobre a qualidade das informações contidas no mapa do Centro Histórico de Salvador, fornecidos pelos Postos de Informações Turísticas. O questionário continha questões fechadas, e no final apenas uma questão onde o turista poderia dar alguma sugestão sobre o mapa, foi utilizada a atribuição numérica a algumas questões, utilizando ainda em algumas questões a opção de múltipla escolha. O pré-teste foi aplicado no início do mês de janeiro de 2012.

No Posto de Informações Turísticas da BAHIATURSA localizado no Centro Histórico, os questionários foram aplicados nos dias 07 e 14 de janeiro de 2012, nos turnos matutino e vespertino. No Posto de Informações Turísticas localizado no Aeroporto Internacional Luís Eduardo Magalhães os questionários foram aplicados no dia 14 de janeiro de 2012, nos turnos vespertino e noturno.

b) Foi realizada também a observação sistemática não participante dos atendimentos (APÊNDICE B), definida por Marconi e Lakatos (2010) como uma observação realizada em condições controladas, a fim de responder a um objetivo previamente estabelecido, onde o pesquisador entra em contato com a realidade estudada, mas sem a integrar-se a ela.

As observações tinham como objetivo avaliar o atendimento dos postos, pois a depender do tempo de duração dos atendimentos, podia-se notar se os mapas eram ou não de fácil entendimento.

A observação caracteriza-se como sendo estruturada e não participante. A observação ocorreu no mês de janeiro de 2012, concomitantemente com as aplicações dos questionários aos turistas, nos turnos matutino, vespertino e noturno, em uma amostra igual a amostra utilizada para a aplicação dos questionários. Constituindo-se em 19 observações no Posto de Informações do Centro Histórico, e 19 observações Posto de Informações do Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães.

No Centro Histórico, as observações foram realizadas nos dias 07 e 14 de janeiro de 2012, nos turnos matutino e vespertino. No Aeroporto as observações foram realizadas no dia 14 de janeiro de 2012, nos turnos vespertino e noturno. No PIT do Centro Histórico havia um recepcionista pela manhã no dia 07 de janeiro, um recepcionista no turno da manhã do dia 14 de janeiro e dois no período da tarde. No PIT do Aeroporto havia dois recepcionistas no período da tarde do dia 14 de janeiro e um recepcionista no turno da noite do mesmo dia.

Foi elaborado um quadro para ser utilizado durante a observação dos atendimentos nos Postos de Informações Turísticas do Aeroporto Internacional Luís Eduardo Magalhães e do Centro Histórico, com o objetivo de verificar a duração de cada atendimento antes e após o recebimento do mapa do Centro Histórico e o número de turistas aguardando atendimento. Após a observação dos atendimentos, constava uma questão onde os turistas deveriam atribuir uma nota de 1 a 5 ao atendimento recebido, onde 1 representava a maior nota e 5 a menor nota.

Foi realizado o tratamento das informações coletadas nas etapas anteriores mediante a elaboração de resumos e fichamentos.

A análise dos dados obtidos através dessa pesquisa está dividida em dois capítulos. O primeiro capítulo intitulado “análise dos dados obtidos através da pesquisa de campo nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA”, está dividido em duas partes, na primeira parte são apresentados os dados relativos a análise dos 38 formulários aplicados aos turistas (APÊNDICE A) e na segunda parte é apresentada a análise dos dados obtidos através da observação sistemática não participante dos atendimentos (APÊNDICE B), realizada em 38 atendimentos, no segundo capítulo intitulado “análise das informações cartográficas do mapa do

Centro Histórico da BAHIAATURSA” são apresentadas as nossas considerações sobre o mapa do Centro Histórico.

Os questionários foram aplicados durante o mês de janeiro de 2012, a fim de constatar se o mapa do Centro Histórico (Figura 2) fornecido pelos postos é contém informações de qualidade, avaliando o nível de compreensão dos símbolos (legenda) e das ilustrações pelos turistas, além de verificar se as informações contidas nos mapas são úteis e de fácil compreensão para o turista, e quais as informações e atributos o mapa não contém, utilizando o uso do discurso do turista na íntegra para explicar os dados coletados.

Os dados coletados através dos questionários aplicados aos turistas e da observação dos atendimentos nos PITs do Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães e do Centro Histórico, foram analisados, codificados, transformados em gráficos, verificados e interpretados, estabelecendo a média de ocorrência de cada resposta, com o objetivo de verificar a validade da hipótese previamente estabelecida.

As relações existentes entre os dados coletados também foram analisadas, utilizando a literatura como base para uma reflexão sobre os dados e as informações adquiridas. As informações disponibilizadas nos sites dos órgãos responsáveis pelo serviço de informação ao turista na cidade de Salvador foram comparadas com os dados coletados e analisados, visando verificar a autenticidade dos mesmos. A Figura 1 apresenta, através de etapas, a metodologia utilizada na pesquisa.

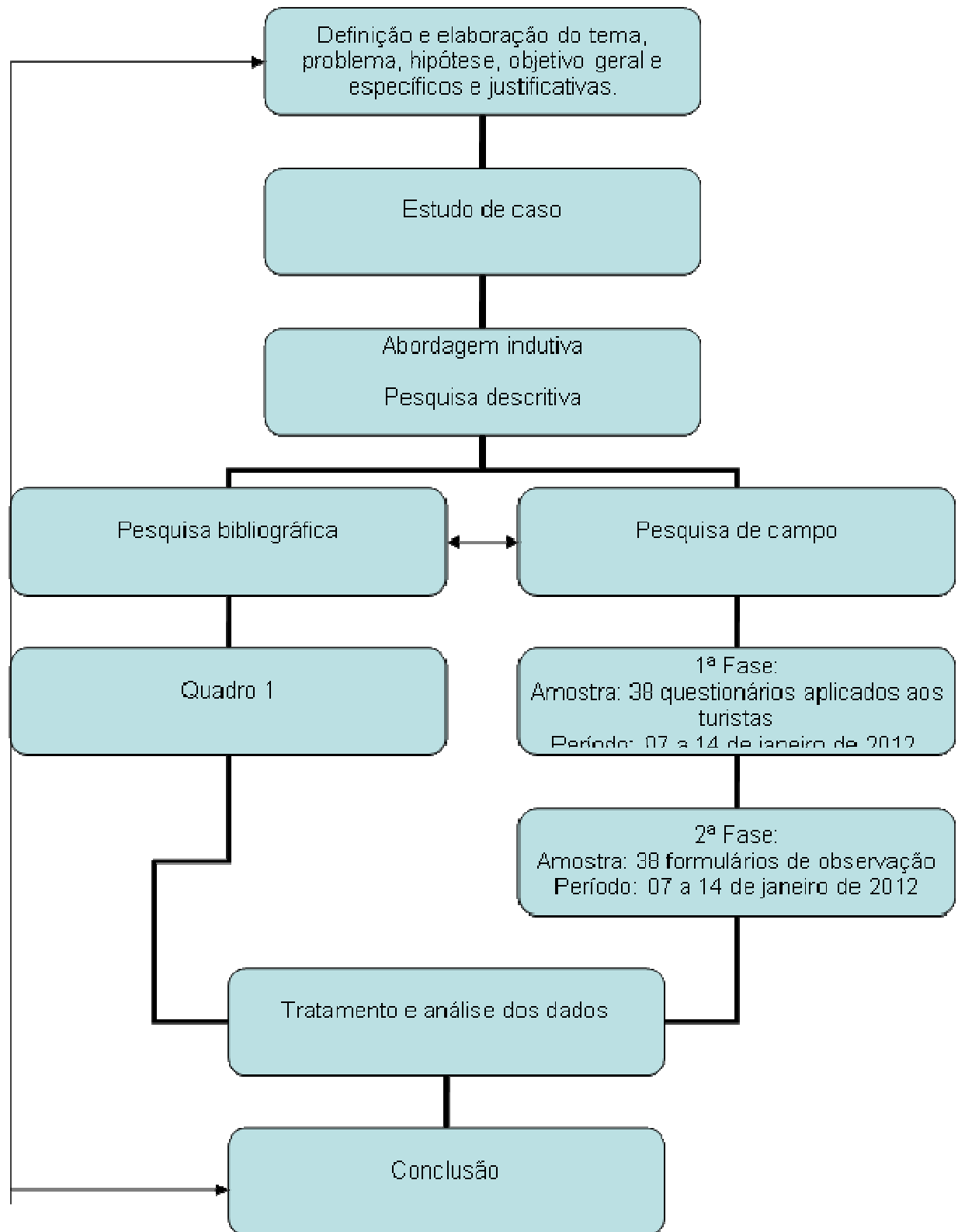


Figura 1 – Fluxograma da metodologia utilizada na pesquisa.
Fonte: Elaboração própria, 2012.

2 INFORMAÇÕES TURÍSTICAS E QUALIDADE

O Turismo é um dos setores da economia que mais cresce atualmente, entre os inúmeros benefícios que a atividade pode proporcionar a uma localidade, estão a movimentação da balança de pagamentos e o conseqüente crescimento e desenvolvimento gerados. No setor turístico as informações são extremamente importantes, pois possibilitam ao turista escolher o destino que será visitado, conhecer melhor a cidade e organizar a sua viagem.

2.1 Informações turísticas

O fenômeno da globalização e a conseqüente democratização dos meios de comunicação permitem a obtenção de informações sobre qualquer assunto de forma fácil e prática para a maioria das pessoas.

Segundo Mattos (2010), o mundo vive a Era da Informação, onde não são produzidas informações, e sim uma enorme quantidade de dados¹ desorganizados e sem nenhuma ligação entre si. Dessa forma o que chamamos de tecnologia de informação é na verdade tecnologia de dados, pois está mais focada no armazenamento, processamento e transmissão desses dados do que na compreensão e transmissão das informações.

É importante que essa grande quantidade de dados disponíveis tenham algum significado específico para as empresas e os turistas que irão utilizá-los, os dados por si só, são apenas uma representação simbólica da realidade, sem muito valor significativo. Para que os dados sejam transformados em informações, esses devem ser tratados, interpretados e relações entre si devem ser estabelecidas.

De acordo Audy, Andrade e Cidral (2005, p. 94):

a **informação** é uma coleção de fatos organizados de fato a possuir um valor adicional aos fatos em si. Em outras palavras, são dados concatenados, que passaram por um processo de transformação, cuja forma e conteúdo são apropriados para um uso específico. (grifo do autor)

¹ O **dado** consiste em um fato bruto ou ainda em suas representações (imagens, sons, números, etc.) que podem ou não ser úteis ou pertinentes para um processo em particular. (AUDY, ANDRADE, CIDRAL, 2005).

A informação é atualmente um recurso extremamente valioso para empresas e organizações de diversos setores da economia. No setor turístico, as informações passaram a ser um diferencial competitivo de mercado. As empresas estão cada vez mais conectadas com seus fornecedores e clientes e interessadas na opinião desses elementos, nesse caso o turista, sobre seus produtos e serviços.

Segundo Montejano (2001) a informação turística, pode ser definida como o conjunto de serviços oferecidos ao turista com o objetivo de informar, orientar e atendê-lo durante sua viagem ou estada de férias.

As organizações turísticas, tanto as organizações privadas como as agências de viagens, as operadoras de turismo e os hotéis, quanto as organizações públicas, as secretárias de turismo, o próprio ministério e as empresas de economia mista, como é o caso da Empresa de Turismo S/A (BAHIATURSA), utilizam as informações como subsídio para a tomada de decisões, como forma de conhecer o seu cliente, e para traçar metas e objetivos mais eficazes de estratégia e de gestão. As informações também são utilizadas pelas empresas para administrar melhor os seus gastos e para utilizar os recursos materiais, financeiros e de pessoal de forma mais eficiente, possibilitando o desenvolvimento e o crescimento da organização.

As informações quando assimiladas, interpretadas e compreendidas pelo usuário, transformam-se em conhecimento. Mattos (2010) afirma que a informação acrescida de valores pessoais, experiências, crenças e suposições, constitui-se em conhecimento, já a sabedoria, é o conhecimento aplicado na prática ou relacionado, adaptado para outras aplicações, como a contemplação, avaliação, retrospectão e interpretação.

Os dados, informações, conhecimento e saber, estão organizados de forma hierárquica, do mais simples ao mais complexo, em uma relação de interdependência. Para que as informações possam estabelecer algum significado para quem as recebe, um longo processo é percorrido desde a interpretação e transformação dos dados, seja através do processamento manual ou da utilização de computadores. Stair e Reynolds (2006, p. 5) afirmam que “o tipo de informação criada depende das relações definidas entre os dados existentes.” Assim, a maneira como os dados serão relacionados ou o seu acréscimo, resultará em informações diferentes.

2.1.1 Características das informações e dados

O valor das informações para as organizações turísticas ou para o usuário é medida segundo a sua importância, contexto, finalidade, precisão, seu grau de complexidade, as informações devem ter algum valor para quem irá utilizá-las devem atender aos seus objetivos. Alguns parâmetros devem ser estabelecidos para se avaliar o quanto a informação em questão é útil, Stair e Reynolds (2006, p.6) mencionam algumas características essenciais para que a informação possa ser classificada como valiosa, como pode ser observado através do Quadro 2.

Quadro 2 - Características de dados valiosos

Características de dados valiosos	
Características	Definições
Precisas	Informações precisas não contém erro. Em alguns casos, informações imprecisas são geradas quando dados imprecisos são fornecidos durante o processo de transformação.
Completas	Informações completas contêm todos os fatos importantes.
Econômicas	Informações devem também ser relativamente econômicas de produzir.
Flexíveis	Informações flexíveis podem ser usadas para diversos propósitos.
Confiáveis	Em muitos casos, a confiabilidade de informações depende da confiabilidade do método de coleta de dados. Em outros casos a confiabilidade depende da fonte de informações.
Relevantes	Informações relevantes são importantes para o tomador de decisões.
Simple	Informações devem ser simples, e não exageradamente complexas. Informações sofisticadas e detalhadas podem ser desnecessárias.
Apresentadas no momento exato	É preciso apresentar as informações no momento exato.
Verificáveis	Isso significa que você pode checa – las para garantir que estejam corretas, talvez pela checagem de muitas fontes para a mesma informação.
Acessíveis	Informações devem ser de fácil acesso para usuários autorizados, obtidas no formato correto e no momento correto segundo suas necessidades.
Seguras	Informações devem ser seguras quanto ao acesso de usuários não autorizados.

Fonte: Adaptado de STAIR, REYNOLDS, 2006, p.6.

Analisando o Quadro 2, ficam evidentes as características que as informações devem possuir para que possam ser consideradas de qualidade, independentemente do setor ao qual se destina. Os mais diversos setores da economia de um país utilizam as informações disponíveis para fins diversos.

As fontes de informações das empresas, segundo Audy, Andrade e Cidral (2005, p. 95), podem “ser formais ou informais, bem como podem ser obtidas no contexto organizacional (interno) ou no meio ambiente onde a organização está inserida (externo)”.

2.1.2 Sistemas de Informações

As informações produzidas tanto pelas organizações turísticas públicas, privadas ou de economia mista, como através de outros meios, estão inevitavelmente relacionadas entre si e com as diversas áreas do conhecimento, constituindo um sistema integrado de partes, que para sua correta interpretação e análise devem ser vistas como um todo, integrado de partes menores.

Oliveira (2002, p.23) define sistema como “[...] um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Os sistemas devem sempre ser vistos ou analisados de forma global, ou seja, através da soma de todas as suas partes, e observando todas as suas relações. Os sistemas sempre possuem algum objetivo, e devido a sua complexidade, podem ainda constituir-se de unidades menores, denominadas de subsistemas, que também são formados por várias outras partes que se inter-relacionam entre si.

A classificação dos sistemas pode levar em consideração diversos aspectos. Stair e Reynolds (2006) classificam os sistemas como: simples ou complexos (de acordo com a sua complexidade); aberto ou fechado (quanto a sua natureza); estável ou dinâmico (conforme as mudanças); adaptativo ou não adaptativo (de acordo com o ambiente); permanente ou temporário (levando em consideração o tempo de duração).

Os sistemas de informação por sua vez, são sistemas especializados, caracterizados por uma série de componentes inter-relacionados responsáveis desde a coleta até o *Feedback* das informações. Frequentemente, as organizações

fazem uso desses sistemas como forma de aperfeiçoar o processo dos fluxos de informações.

Segundo Stair e Reynolds (2006) o sistema de informação compõe-se de quatro etapas: entrada, processamento, saída e realimentação. Dessa forma, o ciclo se inicia com entrada, ou seja, a captação de dados, através de um processo manual ou computadorizado. Esses dados são posteriormente processados em saídas úteis, as informações, e realimentação é utilizada para a alteração das entradas ou atividades em processo.

Os sistemas de informação são compostos por diversos componentes, como os equipamentos propriamente ditos, os programas utilizados, os dados e as informações coletados e organizados, pessoas, entre outros. A qualidade das informações geradas não é assegurada somente pela eficiência dos sistemas ou equipamentos utilizados, mas principalmente pelo trabalho das pessoas envolvidas no processo, que são responsáveis por tarefas primordiais como a coleta e a interpretação dos dados.

2.1.3 Processo de comunicação das informações

Quando os dados já foram trabalhados; tornam-se informações, que estarão disponíveis em diversos meios e deverão ter alguma utilidade para o usuário, cliente ou turista, em questão. O processo de comunicação inicia-se no momento em que a informação, nesse caso a mensagem, é passada seja através da exposição oral ou escrita do emissor para o receptor, ou seja, para aquele que irá receber a mensagem.

É fundamental, que o emissor, aquele que emite a mensagem, consiga adaptá-la de acordo com o público alvo a qual esta se destina, utilizando uma linguagem adequada, para que o processo de comunicação se realize de forma efetiva e satisfatória. Segundo Vanoye (2003) a linguagem é composta por um conjunto de elementos que se inter-relacionam, sendo função do contexto a definição de um termo ou de um enunciado.

De acordo com Medeiros (1992, p. 54) “A exposição oral, quando se quer seja boa, é caracterizada por traços (ausentes na escrita) como: timbre de voz, gestos do corpo, braços, mãos, fisionomia, altura da emissão vocal.” Durante a

exposição oral ou escrita é dever do emissor, fazer com que o receptor compreenda a mensagem, adaptando o grau de complexidade da mensagem a seu destinatário.

Pimenta (2006) ressalta alguns requisitos que devem ser observados para se escrever bem: a) a gramática, evitando erros de grafia e gramática; b) as palavras utilizadas devem ser claras e sem duplo sentido; c) é importante também a utilização de um estilo mais elegante que vise agradar ao leitor.

No setor turístico o fluxo de informações pode ocorrer entre de diversas formas entre os componentes do trade: entre os órgãos governamentais e as empresas privadas; operadoras turísticas com as agências de viagens; entre os fornecedores de serviço; entidades representativas de classes, entre outros.

No caso do das informações disponibilizadas aos turistas, essas devem ser elaboradas levando-se em consideração tanto os turistas que já conhecem a localidade, quanto os que irão visitar o local pela primeira vez e desconhecem totalmente a localidade. É fundamental também que as informações estejam disponíveis em mais de idioma, atendendo dessa forma, aos turistas de diversas nacionalidades.

2.1.4 Qualidade das informações nos serviços turísticos

São inúmeras as fontes que os turistas podem utilizar para adquirir informações sobre a localidade, como por exemplo, a internet ou ainda os Postos de Informações Turísticas (PITs).

Montejano (2001, p. 278) caracteriza os PITs da seguinte forma:

Os escritórios de informação turística podem ser definidos como serviços públicos dependentes, em regra geral, de instituições e organismos públicos que têm como missão informar e orientar o turista durante sua estada ou viagem de férias, fornecendo, gratuitamente, dados e material informativo e de propaganda turística.

Os PITs podem oferecer informações variadas, sobre itinerários de ônibus locais e intermunicipais, horários de voos, horário de abertura e fechamento dos atrativos turísticos, além de disponibilizar aos turistas materiais impressos, como: mapas, folders, propaganda de restaurantes, passeios, entre outros.

Além de sua função principal: fornecer informações, os Postos de Informações Turísticas constituem-se em um dos componentes da oferta turística,

representando um elo entre o visitante e a localidade. É importante que as necessidades do turista com relação ao serviço prestado nos Postos de Informações Turísticas sejam atendidas plenamente, pois isso pode determinar a satisfação do turista com relação a sua viagem.

A qualidade das informações disponibilizadas aos turistas está atrelada por sua vez a avaliação que esse irá fazer da qualidade dos serviços utilizados. Segundo Souza e Souza (2002, p.97) “por muito tempo, o significado de qualidade estava associado aos padrões, desenhos, normas, processos e procedimentos. [...] Qualidade hoje é entendida como satisfação das necessidades dos clientes, adequação ao uso”.

De acordo com Juran (1992) uma das melhores definições de qualidade é a ausência de deficiências, para os clientes. No caso dos produtos, essas deficiências podem estar relacionadas a entregas fora do prazo, bens inoperáveis, interrupções no fornecimento de energia, má aparência, ou ainda desconformidade com as especificações. No caso da qualidade e a ausência de deficiência, durante a prestação de serviços Juran (1992), menciona que uma característica importante é o tratamento que os clientes recebem, o contato direto com os consumidores requer paciência, cortesia, compreensão simpática, espírito de solicitude e assim por diante, porém para essas características não existem unidades consensuais de medida, nem sensores amplamente aceitos.

Além de agentes de informações capacitados, que dominem as informações que serão passadas, é fundamental que as fontes utilizadas para pesquisa e atualização dessas informações sejam confiáveis e exatas, e que as informações estejam atualizadas. Uma vez que o turista sinta que todas as suas necessidades com relação as informações recebidas tenham sido atendidas, possivelmente irá avaliar os serviços utilizados de forma positiva. Entre as informações disponibilizadas pelos PITs, estão as informações cartográficas, mais especificamente mapas da localidade, que os Postos de Informações Turísticas ofertam aos turistas. É fundamental que os mapas turísticos, mesmo em uma concepção menos complexa do que a utilizada para a confecção de mapas rodoviários, por exemplo, contenham informações corretas, atualizadas e dos principais serviços disponíveis no local.

2.2 Informações cartográficas no setor turístico

2.2.1 Cartografia

A cartografia é o ramo da ciência responsável pelo estudo e elaboração de mapas, atlas e de cartas. Segundo Martinelli (1998) a história demonstra que nas sociedades primitivas, os homens já faziam desenhos, um dos mapas mais antigos de que se tem registro, é o mapa gravado em rocha encontrado em uma aldeia neolítica na Itália. A cartografia de forma científica teve início somente na Antiguidade Clássica, com a civilização grega, hoje a cartografia tornou-se um sistema de informações geográficas, contando com o auxílio da informática, satélites e computadores.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é o órgão oficial no Brasil responsável pela elaboração de censos, cartas², mapas³ e plantas⁴. O conceito de cartografia mais aceito ultimamente foi estabelecido no ano de 1966 pela Associação Cartográfica Internacional (ACI), e ratificado pela Organização das Nações Unidas para a educação, ciência e cultura (UNESCO), ainda no mesmo ano. Segundo esse conceito a Cartografia apresenta-se como o conjunto de estudos e operações científicas, técnicas e artísticas que se voltam para a elaboração de mapas, cartas e outras formas de representação de objetos, elementos, fenômenos e ambientes físicos e socioeconômicos, bem como a sua utilização.

Analisando o conceito de cartografia estabelecido pela ACI, é possível aferir que o conceito em questão propõe a interpretação dos mapas, cartas ou qualquer outro meio de representação gráfica da realidade pelo usuário, quando

² A carta é uma representação plana, tanto em escala média ou grande, dos aspectos artificiais e naturais de uma área, subdividida em folhas delimitadas por linhas convencionais - paralelos e meridianos – destinada a avaliação de pormenores, com grau de precisão compatível com a escala. (IBGE, 2012);

³ O mapa pode ser definido como uma representação plana, geralmente em escala pequena, dos aspectos geográficos, naturais, culturais e artificiais de uma área, delimitada por elementos físicos, político-administrativos, destinada à diversos fins, tais como: ilustrativos, temáticos e culturais. (IBGE, 2012);

⁴ A planta pode ser definida como uma carta que onde a representação limita-se a uma área de extensão, e que, em consequência, a escala é muito grande, devido ao grande número de detalhes. (IBGE, 2012).

esse irá utilizá-lo. Assim, durante a utilização dos mapas, é estabelecida uma relação de intercâmbio das informações que o usuário já dispõe com as informações contempladas pelo objeto interpretado.

2.2.2 Elementos cartográficos

Os mapas constituem-se como uma representação gráfica de uma determinada localidade, e devem ser elaborados no intuito de facilitar o entendimento e a compreensão daqueles que irão utilizá-los, no setor turístico os mapas destinam-se aos turistas, e podem ser elaborados pelas iniciativas pública ou privada. Uma das principais preocupações do responsável pela elaboração dos mapas deve ser o conhecimento do público a que pretende atingir, levando em consideração seus conhecimentos anteriores e as suas limitações.

Normalmente os mapas baseiam-se em símbolos e sinais gráficos de compreensão universal, o que lhes confere sua principal característica: serem autoexplicativos, possibilitando a utilização por qualquer indivíduo, mesmo aqueles que não dominem tal conhecimento ou não tenham nenhuma noção sobre cartografia ou interpretação de mapas.

Os mapas podem apresentar, através da linguagem gráfica, a realidade observada da forma mais simples até a mais complexa. Segundo Joly (1990) os mapas podem representar uma imagem cartográfica simples ou complexa, formada pela associação de várias imagens cartográficas. Assim, o que irá determinar o grau de complexidade do mapa será o público a que se pretende atingir.

Inúmeros aspectos devem ser observados durante a elaboração de um mapa, como por exemplo, os símbolos utilizados, a legenda e a escalas, todas as informações contidas nos mapa devem ser condizentes com a realidade do local. O IBGE (2012) menciona que a legenda deve ser posicionada de forma a não causar dúvidas quanto ao objeto a que se refere. As inscrições marginais são localizadas paralelamente à borda sul da folha, exceto as saídas de estradas laterais.

É importante que esses símbolos (legenda e escala) estejam apresentados de forma proporcional na folha, uma vez que sua representação de forma muito reduzida dificulta sua leitura.

Outro aspecto importante durante a elaboração dos mapas, é com relação as cores e as fontes utilizadas para sua impressão, permitindo que os elementos

essenciais possam sobressair e chamar a atenção do leitor para sua interpretação de forma mais eficaz.

De acordo com Martinelli (1998) o usuário do mapa inicia a leitura identificando de que assunto trata o mapa. Em um primeiro momento, essas informações devem estar presentes no título, que deve dizer: “o quê”, “o onde” e “o quando”. A respeito do tema complementando-se depois com a legenda do mapa, que irá explicar o significado dos signos utilizados.

Duarte (1988) considera cinco etapas para a elaboração de mapas: planejamento (quando é determinado o tamanho do mapa, os recursos, a escala, o modo de projeção, além de outros aspectos); levantamento (através do levantamento de informações em campo ou da observação indireta, como a consulta a outros mapas e bibliografia especializada); composição (nessa fase é realizada a análise, a seleção e o tratamento dos dados disponíveis); execução (etapa na qual o desenho do mapa é executado) e impressão (pode variar de acordo com a finalidade do mapa).

2.2.3 Características de um mapa de qualidade

Os mapas devem ser elaborados de forma a retratar fielmente a realidade local, visto que muitas vezes as pessoas que irão utilizá-los desconhecem o objeto retratado de forma gráfica. Segundo Fiori e Almeida (2005, p. 5192) “os mapas confeccionados segundo bases científicas e as mais atuais técnicas cartográficas não estão livres do subjetivismo, podendo ser concebidos de tal forma que nos levem a formular conclusões falsas ou imprecisas sobre um determinado tema.”

Os mapas quando mal elaborados e não condizentes com a realidade acabam hierarquizando as informações, deixando de transmitir ao público alvo informações importantes sobre o local e enfatizando informações que podem não ser interessantes a pessoas que não conhecem a localidade.

De acordo com Joly (1990) as qualidades de um bom mapa são medidas levando-se em consideração alguns requisitos tais como: por sua precisão, apresentando o mínimo possível de erros, sendo rigorosamente semelhante a realidade, pela confiança que se lhe pode conceder, e pela sua eficácia, quando esse é completo, conciso e verdadeiro. É importante que o mapa cumpra seu papel comunicativo, apresentando qualidades com relação a sua forma, técnicas e

didáticas, tornando-se expressivo, atraindo a atenção do leitor e sendo facilmente legível, onde a informação procurada é encontrada sem maiores esforços.

Alguns requisitos devem ser observados para que a escrita possa ser considerada de qualidade. No caso mais especificamente de mapas, Fiori e Almeida (2005) ressaltam que o produtor do mapa deve pensar o mapa a partir de uma situação previamente estabelecida, assim os dados relativos ao contexto (para quem e qual o propósito) irão determinar a codificação e confecção, os interesses e a motivação, e a capacidade de decodificação e assimilação da informação pelo público alvo.

Durante o processo de comunicação, seja através da exposição escrita ou oral o receptor deve compreender a mensagem que está sendo passada sem que haja a interferência de ruídos. Pimenta (2006, p. 63) afirma que o ruído:

[...] consiste de qualquer interferência ou barreira que dificulte a comunicação. O ruído pode se localizar no emissor, no receptor, no veículo utilizado ou no ambiente onde o processo de comunicação acontece. O emissor pode não formular bem sua mensagem, dificultando a compreensão por parte do receptor. O veículo de comunicação escolhido pode ser inadequado. O receptor pode não prestar atenção suficiente à mensagem. E, ainda, pode haver algum tipo de poluição sonora ou visual no ambiente que impeça a boa percepção do que se quer comunicar.

Segundo Moura e Ribeiro (1999) na cartografia o ruído pode acontecer por falhas e erros no canal de comunicação (quando o mapa apresenta baixa resolução gráfica e os desenhos foram mal elaborados), no emissor (se esse possui pouco conhecimento em cartografia e em tratamento gráfico da informação e ou quando a forma de representação não foi correta), no receptor (algumas vezes esse possui pouco conhecimento de cartografia e de representação espacial), na mensagem (essa é ambígua), e no código (quando este não é do conhecimento do emissor e/ou do receptor).

2.2.4 Cartografia e Turismo: Cartografia Especial

Quando as informações turísticas de uma localidade são representadas de forma gráfica, tem-se o que podemos denominar como Cartografia Turística ou também denominada pelo IBGE (2012), como Cartografia Especial. Alguns autores

utilizam ainda a denominação “Cartografia Temática”⁵, para classificar os mapas turísticos, porém segundo o IBGE, esse termo deve ser utilizado para classificar outro tipo de representação gráfica e não os mapas turísticos, o IBGE afirma que isso ocorre devido a expansão dos temas relacionados à cartografia, no entanto os mapas turísticos são classificados como mapas Especiais. Assim a cartografia especial é o ramo da cartografia que representa, através de símbolos gráficos, mapas que irão servir para fim exclusivo.

Segundo o IBGE (1998, p. 46) os mapas especiais:

São as cartas, mapas ou plantas para grandes grupos de usuários muito distintos entre si, e cada um deles, concebido para atender a uma determinada faixa técnica ou científica. São documentos muito específicos e sumamente técnicos que se destinam à representação de fatos, dados ou fenômenos típicos, tendo assim, que se cingir rigidamente aos métodos e objetivos do assunto ou atividade a que está ligado.

Durante a elaboração dos mapas turísticos, como ocorre com a elaboração dos mapas topográficos, alguns critérios devem ser observados, como a escala e simbologia adequada para sua interpretação, pois normalmente os turistas não conhecem a localidade e também não dominam as técnicas de interpretação gráficas.

Zottis e Cândido (2007) ressaltam a necessidade da utilização de símbolos de compreensão universal, independentemente da temática a qual o material cartográfico se destina.

Segundo Fiori (2007) a legenda normalmente é constituída por símbolos que representam elementos espaciais como cidades, rodovias pavimentadas ou sem pavimentação, hidrografia, limites municipal, estadual, federal, entre outros aspectos. Durante a elaboração de mapas turísticos é importante que elementos espaciais como: acomodação, alimentação, hospedagem, serviços, atrativos naturais e culturais, entretenimento, práticas desportivas, recreação e transporte, também sejam representados.

⁵ Os produtos da cartografia temática são as cartas, mapas ou plantas em qualquer escala, destinadas a um tema específico. A representação temática, distintamente da geral, tem como objetivo expressar conhecimentos particulares específicos de um tema para uso geral. Estando subdividida em: cartografia de notação, estatística e de síntese. (IBGE, 2012).

Outro aspecto importante durante a elaboração e confecção de mapas turísticos é a escala utilizada. De acordo com Zottis e Cândido (2007, p. 06).

[...] para as representações cartográficas para fins turísticos a necessidade da escala está centrada na informação das distâncias a serem percorridas para o conforto e a segurança do usuário evitando o desperdício de tempo no trajeto da viagem.

Para que a comunicação pretendida ocorra da forma mais eficiente possível é importante que os mapas disponibilizados pelos Postos de Informações Turísticas atendam às necessidades dos turistas. Os mapas devem transmitir aos turistas as informações relevantes sobre a localidade, cidade, país ou sítio visitado e os serviços disponíveis, além de outras informações adicionais que se julguem necessárias.

Segundo Fernandes, Menezes e Silva (2008, p. 6) “a garantia de um documento cartográfico turístico de qualidade é diretamente relacionada à transformação dos dados em informações turísticas”.

Os órgãos municipais, estaduais e federais responsáveis pela gestão e planejamento da atividade turística devem se preocupar com o processo de gestão das informações e com a confecção dos mapas, dispondo de funcionários qualificados para a elaboração de um mapa turístico condizente com a realidade e principalmente de fácil interpretação para o turista.

2.2.5 Informações Cartográficas do Centro Histórico de Salvador

A cidade de Salvador é um importante destino turístico no Nordeste e no Brasil. De acordo a Secretaria do Turismo no ano de 2008, a capital baiana atraiu 28,8% do fluxo turístico total, o que equivale a 9 milhões de viagens.

Uma das principais justificativas para esses números, é que a cidade dispõe praias, atrativos culturais, grande potencial para diversos segmentos de turismo, além de infraestrutura hoteleira e terminais de transporte marítimo, aéreo e terrestre.

O título de primeira capital do Brasil é ostentado pela cidade de Salvador. A cidade foi fundada no ano de 1549 por Tomé de Sousa, permanecendo como sede administrativa da colônia até o ano de 1763. Hoje somente a prefeitura de

Salvador e a Câmara Municipal utilizam o Centro Histórico como sede para suas atividades administrativas.

De acordo com Santos (2008) a construção da cidade de Salvador teve início na área onde hoje se encontra localizado o Centro Histórico, esse local foi escolhido devido a posição estratégica em que se encontra, permitindo a defesa da cidade de possíveis ataques, e também pela facilidade de comunicação com a coroa portuguesa. A área escolhida representava uma verdadeira cidade fortaleza, habitada pela aristocracia de Salvador.

O Centro Histórico passou por inúmeras transformações, desencadeadas principalmente pelo crescimento da cidade, segundo Santos (2008) a introdução dos automóveis em 1901 e do bonde elétrico no ano de 1904, além da construção de vários imóveis em algumas ruas, tais como a Rua Carlos Gomes, modificaram o cenário do local.

O Centro Histórico hoje é um local de importância cultural e de valor paisagístico e arquitetônico imensuráveis, segundo informações da SETUR (2012) a região tem mais de 800 casarões dos séculos XVII e XVIII, inúmeras igrejas, palácios, fortes, museus e outros monumentos históricos, que representam de forma bastante singular a cultura da cidade de Salvador.

Além da importância atribuída os diversos monumentos, a área ocupada pelo Centro conta com riqueza de detalhes e possui uma importante parte da história do país. A cidade de Salvador e o Centro Histórico são marcados também por fortes influências da cultura africana tanto na música, no vestuário, na comida como no artesanato local.

A região compreendida pelo Centro Histórico é formada por um bairro denominado Pelourinho, importante cartão postal da cidade, e considerado Patrimônio da Humanidade pela UNESCO. O Pelourinho é definido por Santos (2008, p. 170) como “uma ladeira-praça, de forma irregular, rodeada de edifícios dos séculos XVIII e XIX, grandes casas nobres de dois e de três andares, que serviram de residências a famílias ricas [...]”. O nome Pelourinho faz alusão como mencionado por Lopes (2004, p. 522) a uma “coluna de pedra ou poste de madeira em que, na época colonial, os condenados, em geral negros e escravos, eram expostos à execração pública ou submetidos a castigos.” No Centro Histórico da cidade de Salvador um Largo leva o nome do antigo instrumento utilizado pelos senhores de engenhos para torturar os escravos.

Segundo Brandão (1995) o Centro Histórico não se resume apenas ao Pelourinho, é composto ainda pela Sé, Carmo, Praia, Comércio e o Pilar e os seus cinco bairros satélites: Santo Antônio d' Além do Carmo, Palma, Desterro, Saúde e São Bento, devendo incluir, ainda para fins de legislação o Barbalho, Nazaré, Tororó, Barris, Canela, Garcia e o Campo Grande. A Figura 2, mapa disponibilizado aos turistas, nos PITs sob a responsabilidade da Empresa Salvador Turismo (SALTUR), órgão da prefeitura de Salvador, mostra as principais ruas do Centro Histórico.

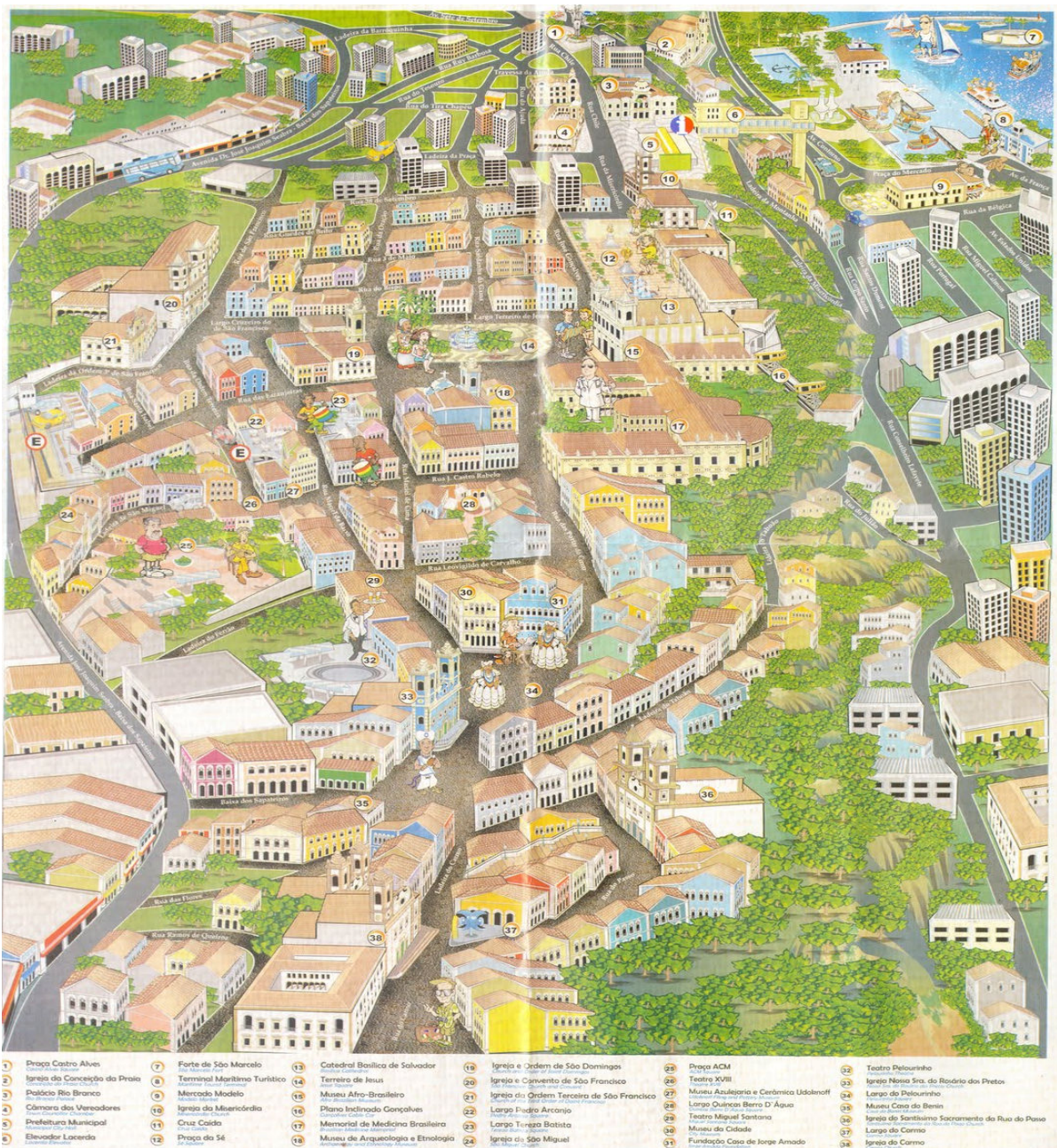


Figura 2 – Centro Histórico de Salvador (Pelourinho)
Fonte: Postos de Informações Turísticas - SALTUR (2011)

Analisando a Figura 2 é possível afirmar que além da Rua Chile, outras importantes vias de acesso ao Centro Histórico são o Elevador Lacerda e o Plano Inclinado Gonçalves, ambos utilizados para o transporte de passageiros entre a Cidade Baixa e a Cidade Alta, e a Baixa dos Sapateiros, conhecida pelo forte comércio de rua.

Com o passar dos anos e devido às várias transformações ocorridas na região, algumas ruas do Centro Histórico e do Pelourinho passaram a adotar outras denominações, algumas ruas permaneceram com seus nomes originais e outras ainda adotaram além da denominação original o outro nome, permanecendo atualmente com duas denominações diferentes, no caso da Figura 2 podemos utilizar como exemplo a Rua Alfredo de Brito, atualmente a denominação correta é Rua Portas do Carmo.

Devido a importância histórica, cultural e arquitetônica o Centro Histórico de Salvador e o Pelourinho, recebem todos os anos milhares de turistas de todas as partes do Brasil e do mundo interessados em conhecer um pouco da história da cidade de Salvador e conseqüentemente da história do Brasil.

O Centro Histórico possui um variado conjunto de museus, destacam-se o Museu Afro Brasileiro da Universidade Federal da Bahia, segundo o MAFRO (2011), foi inaugurado no ano de 1982, com um importante acervo sobre a cultura africana e suas representações na formação da identidade cultural brasileira e a Casa de Jorge Amado, que segundo a Fundação Casa de Jorge Amado (2011), foi criada no ano de 1986 e inaugurada no ano seguinte e tem como objetivo principal a preservação e divulgação das obras bibliográficas e artísticas do escritor Jorge Amado.

Outro importante monumento da cidade é o Elevador Lacerda, utilizado como meio de transporte e ligação entre a Cidade Baixa (bairro do Comércio e adjacências) e a Cidade Alta (Centro Histórico e áreas adjacentes). Segundo Salvador (2011), o elevador foi inaugurado no ano de 1873, ainda com o nome de Elevador Hidráulico da Conceição, também conhecido como Elevador do Parafuso, só no ano de 1896 passou a utilizar a denominação adotada ultimamente.

As igrejas constituem-se como um importante patrimônio da cidade, segundo a SETUR (2011), Salvador tem mais de 300 igrejas seculares. Entre as mais conhecidas estão a Igreja do Bonfim, localizada na Cidade Baixa, palco da Lavagem do Bonfim, importante evento religioso, e a Igreja de São Francisco,

localizada no Centro Histórico, com sua fachada barroca datada do ano de 1723, com painéis de azulejos portugueses, na sua construção foram utilizadas ainda diversos materiais, tais como: pedra lioz e ouro, para revestir o seu interior.

O sincretismo religioso é muito presente na cidade de Salvador, cada santo cultuado na religião Católica tem uma correspondência no Candomblé. A Igreja de Nossa Senhora do Rosário dos Pretos, construída no séc. XVIII, e localizada no Pelourinho, mescla elementos das duas religiões. No Centro Histórico, marcado pela presença de várias Igrejas Católicas é possível encontrar também um terreiro de candomblé.

O Centro Histórico de Salvador destaca-se também pela sua importância cultural na música, é palco de shows como do Olodum, bloco-afro, fundado no ano de 1979, e de Afoxés como os Filhos de Gandhi, constituído unicamente por homens e fundado no ano de 1949, inspirado nos ensinamentos de Mahatma Gandhi, além das apresentações e expressões folclóricas realizadas nas praças, teatros e restaurantes do bairro.

2.2.6 Postos de Informações Turísticas da cidade de Salvador, administrados pela BAHIATURSA

Diversos equipamentos turísticos tais como hotéis e restaurantes, além do conjunto arquitetônico colonial barroco compõem o cenário do Centro Histórico e do Pelourinho. Com o intuito de auxiliar os turistas que visitam a cidade e que esses possam conhecer diversos atrativos turísticos da cidade, a BAHIATURSA, órgão oficial de Turismo no Estado vinculado SETUR, é responsável pelos Postos de Informações Turísticas. A prefeitura da cidade de Salvador também é responsável por essa prestação de serviço, no caso dos Postos de Informações Turísticas municipais.

Os Postos de Informações Turísticas podem oferecer diversas informações aos turistas, além de disponibilizar aos turistas materiais impressos, como os mapas. Normalmente os PITs estão localizados nos principais portões de entrada da cidade (rodoviárias, aeroportos, terminais marítimos) e também nos principais atrativos turísticos da cidade. Em Salvador, os Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA estão localizados no Centro Histórico, no Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães e na Rodoviária de Salvador.

Segundo a BAHIATURSA (2011) o primeiro Serviço de Atendimento ao Turista (SAT), denominação utilizada pelo órgão para classificar os postos de informações turísticas sob sua responsabilidade, foi inaugurado em dezembro de 2007, no Centro Histórico, sendo uma iniciativa conjunta da SETUR e da BAHIATURSA, em convênio com a Agência de Apoio ao Empreendedor e Pequeno Empresário (SEBRAE), o objetivo era concentrar em um só local todos os serviços mais procurados pelos turistas.

Os SATs da BAHIATURSA têm como finalidade fornecer aos turistas informações sobre a cidade e o Estado, como: meios de transporte disponíveis, hospedagem, atrativos naturais e culturais, entre outros, além de disponibilizar materiais promocionais e mapas da cidade de Salvador, do Centro Histórico e de outras regiões do Estado que auxiliam o turista durante sua estada na localidade, a confecção dos mapas também é responsabilidade do órgão.

No ano de 2010, segundo dados da SETUR publicados em um relatório de atividades, o número de atendimentos realizados pelos SATs foi de 26.702, o que representa um grande fluxo de turistas que utiliza esse serviço, esse número, no entanto representa os atendimentos realizados apenas pelos SATs localizados no Aeroporto Deputado Luís Eduardo Magalhães, no SAT do Centro Histórico, SAT de Lauro de Freitas e SAT da Praia do Forte, os dois últimos mencionados apesar de não estarem localizados na cidade de Salvador, também estão sob a responsabilidade da BAHIATURSA.

Os SATs da BAHIATURSA funcionam durante todos os dias do ano, com três turnos, onde estagiários prestam esse serviço ao turista, sob a supervisão de um funcionário do órgão. Devido a importância do serviço e do número de turistas que o utilizam, fica evidente que o material disponibilizado deve conter informações corretas, atualizadas e de fácil compreensão, além, é claro, de estar disponível em mais de um idioma.

Os mapas devem utilizar a simbologia cartográfica adequada e condizente com o público alvo, nesse caso os turistas. As ruas devem estar nomeadas corretamente, os monumentos, igrejas e os outros elementos de interesse turístico devem estar retratados fielmente no mapa, com a legenda adequada. Os outros materiais disponibilizados nos Postos de Informações Turísticas devem utilizar linguagem adequada e apresentar a tradução correta para outros idiomas. É importante que os dados cartográficos apresentados nos mapas

disponíveis aos turistas, sejam verificados periodicamente, a fim de avaliar o nível de compreensão das informações e de satisfação dos turistas que utilizam os serviços. Os órgãos de Turismo responsáveis pela distribuição do material devem frequentemente renovar o material fornecido, acrescentando as informações novas e atualizando as outras informações.

Com base na literatura consultada, no capítulo seguinte é apresentada uma análise dos dados obtidos através da pesquisa de campo nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA.

3 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS ATRAVÉS DA PESQUISA DE CAMPO NOS POSTOS DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS DA BAHIAATURSA

A análise dos dados obtidos através da pesquisa de campo nos PITs da BAHIAATURSA foi dividida em duas partes, na primeira parte é realizada uma análise dos questionários aplicados aos turistas e na segunda parte são analisados os dados referentes aos questionários das observações sistemáticas não participantes.

3.1 Análise dos questionários aplicados aos turistas

Os questionários aplicados aos 38 turistas nos Postos de Informações Turísticas da BAHIAATURSA localizados no Centro Histórico de Salvador e no Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães, continham questões sobre a faixa etária, a nacionalidade e o nível de escolaridade, a fim de traçar o perfil do turista que utiliza o serviço dos PITs.

3.1.1 Perfil do turista que visita a cidade de Salvador e o Centro Histórico

O Gráfico 1 apresenta a faixa etária dos turistas entrevistados nos Postos de Informações Turísticas do Centro Histórico de Salvador e do Aeroporto Deputado Luís Eduardo Magalhães.

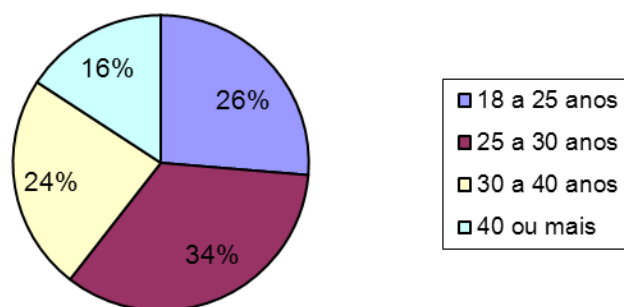


Gráfico 1 – Faixa etária dos turistas entrevistados nos Postos de Informações Turísticas - Salvador - janeiro 2012

Fonte: Elaboração própria, 2012.

Com relação a nacionalidade dos turistas aos quais foram aplicados os questionários, 55% são brasileiros e 45% são estrangeiros. Do total de 38 turistas, 13% responderam ter o ensino médio completo, 63% afirmaram ter o nível superior e 24% disseram ter pós-graduação.

Os turistas foram questionados sobre o número de visitas à cidade de Salvador, 47% responderam ser essa a primeira visita a cidade e 53% dos turistas disseram já ter vindo a Salvador em outra oportunidade. Do total de turistas que já visitaram Salvador, 34% responderam nunca ter visitado o Centro Histórico, 29% afirmaram ter visitado pelo menos uma vez, 34% disseram ter visitado o Centro Histórico de 2 a 3 vezes e apenas 3% disseram já ter visitado o Centro Histórico de Salvador mais de 3 vezes, como pode ser observado através do Gráfico 2. O dado sobre o número de visitas à cidade de Salvador e ao Centro Histórico é extremamente relevante, pois se pressupõe que os turistas que conhecem a cidade, ou que pelo menos tenham algum conhecimento prévio ou não sobre o local, conseguem identificar com mais facilidade os atrativos ou serviços que o mapa não contempla.

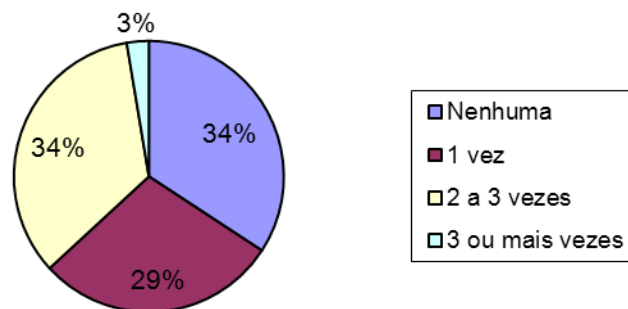


Gráfico 2 – Número de vezes que os turistas visitaram o Centro Histórico de Salvador - Salvador - janeiro 2012

Fonte: Elaboração própria, 2012.

Do total de entrevistados, incluindo aqueles que ainda não conheciam a cidade de Salvador, todos os 38 entrevistados, mencionaram ter algum tipo de informação sobre os atrativos do Centro Histórico, e os eventos (shows e apresentações culturais), a fonte mais citada foi a pesquisa a *internet*, em sites especializados.

Os sites da BAHIA TURSA e da Secretaria do Turismo do Estado, ambos mantidos pelo Governo do Estado da Bahia, não disponibilizam nenhum mapa *on-line* da cidade de Salvador ou do Centro Histórico, nem mesmo os mapas impressos possuem uma versão virtual. É importante observar que todos os entrevistados mencionaram possuir alguma informação prévia da cidade através de sites, caso os mapas fossem disponibilizados de forma *on-line* os turistas poderiam chegar à

cidade já com os mapas impressos, o que possivelmente os permitiria conhecer melhor a localidade. Outro ponto importante é a questão ambiental, e claro, a economia para o Governo do Estado que diminuiria consideravelmente os gastos com a impressão de mapas, visto que, os turistas poderiam imprimi-los.

3.1.2 Número de visitas aos atrativos turísticos do Centro Histórico de Salvador

Com relação à visitação dos atrativos turísticos do Centro Histórico, foi questionado aos turistas qual ou quais dos atrativos apresentados (Museu Afro Brasileiro (MAFRO), Elevador Lacerda, Igreja da Ordem Terceira de São Francisco, Fundação Casa de Jorge Amado, Terreiro de Candomblé ILÊ AXÊ OFÁ OMI, Shows e apresentações folclóricas), esses já haviam visitado. O Terreiro de Candomblé, não aparece mencionado no mapa do Centro Histórico e o MAFRO aparece denominado no mapa de forma errada, a questão visava identificar se os turistas haviam localizados os atrativos mesmo com a falta de representação ou a representação errônea no mapa.

Utilizando a gradação de notas, com as notas variando entre 1 e 3 em ordem crescente de avaliação, onde 1 representava a menor nota e 3 representava a maior nota, que nota qualitativa esses dariam para cada um dos atrativos apresentados. A Tabela 1 mostra o número de visitas a cada atrativo e as notas atribuídas pelos turistas a cada atrativo.

Tabela 1 – Atrativos do Centro Histórico de Salvador visitados e as notas atribuídas pelos turistas a cada atrativo – 2012

Atrativos	Número de visitas		Nota 1		Nota 2		Nota 3	
	Visitas	%	Nota	%	Nota	%	Nota	%
Museu Afro Brasileiro	15	39	-	-	5	33	10	67
Elevador Lacerda	30	79	12	40	14	47	4	13
Igreja da Ordem Terceira de São Francisco	28	74	5	18	1	4	22	79
Fundação Casa de Jorge Amado	15	39	2	13	7	47	6	40
Terreiro de Candomblé Ilê Axê Ofá Omi	5	13	-	-	-	-	5	100
Shows e apresentações folclóricas	22	58	-	-	3	14	19	86

Fonte: Elaboração própria, 2012.

Através da análise da Tabela 1, é possível verificar que entre os monumentos que constavam no questionário, o Elevador Lacerda foi o monumento mais visitado pelos turistas, sendo citado por 79% dos entrevistados, esse número é decorrente do fato que Elevador ser utilizado como meio de transporte aos turistas que estão visitando a Cidade Alta e a Cidade Baixa, além de ser um dos cartões postais da cidade de Salvador. Em segundo lugar, no número de visitas, está a Igreja da Ordem Terceira de São Francisco, sendo mencionada por 74% dos turistas, a maioria dos turistas relatou o interesse por conhecer o interior da igreja, notório por sua exuberância e utilização de ouro para ornamentar o teto, colunas, paredes e capelas.

Os shows e as apresentações folclóricas e culturais aparecem em terceiro lugar no número de visitação, sendo mencionados por 58% dos turistas, a principal razão para esse número elevado é a grande quantidade de ensaios e apresentações que ocorrem durante todo o verão nas praças e largos do Centro Histórico, dado que algumas apresentações ofertadas gratuitamente. Em quarto lugar, aparecem o Museu Afro Brasileiro e a Fundação Casa de Jorge Amado, ambos citados por 39% dos entrevistados, alguns turistas mencionaram que não sabiam a localização do Museu Afro Brasileiro, pois esse não consta no mapa. O atrativo menos visitado pelos entrevistados foi o Terreiro de Candomblé Ilê Axé Ofá Omi, sendo citado por apenas 13% dos turistas, alguns relataram que não tinham conhecimento da existência de um Terreiro no Centro Histórico, e o mesmo não é mencionado no mapa.

3.1.3 Utilização do mapa do Centro Histórico pelos turistas entrevistados

Após aferir as notas a cada atrativo visitado foi solicitado que os turistas entrevistados respondessem a duas questões com relação ao mapa do Centro Histórico (Figura 3). A primeira questionava se os turistas tinham ou não utilizado o mapa do Centro Histórico (Gráfico 3) disponibilizado pelos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA e se os mesmos tiveram alguma dificuldade com relação a sua utilização.

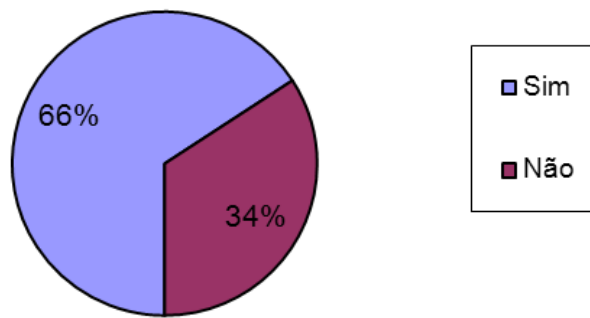


Gráfico 3 – Número de turistas que utilizaram o mapa do Centro Histórico de Salvador, disponibilizado pelos Postos de Informações Turísticas da BAHIA TURSA - Salvador - janeiro 2012
 Fonte: Elaboração própria, 2012.

Dos 38 turistas, aos quais foram aplicados os questionários, 66% afirmaram ter utilizado o mapa do Centro Histórico e 34% disseram não ter utilizado o mapa (Gráfico 3), a principal justificativa para não utilização do mapa foi a falta de oportunidade, uma vez que muitos turistas tinham acabado de chegar à cidade ou ao Centro Histórico.

Analisando o Gráfico 3, fica evidente que o serviço prestado pelos Postos de Informações Turísticas e os materiais disponibilizados por eles são importantes para o turista durante sua estada na localidade, visto que 66% afirmaram ter utilizado o mapa do Centro Histórico para localizar algum atrativo, monumento ou serviço disponível na área.

Entre os 38 turistas aos quais foram aplicados questionários, incluindo aqueles que não utilizaram o mapa, 29% afirmaram identificar algum tipo de dificuldade com relação ao uso do mapa. A principal dificuldade relatada foi relacionada a legenda do mapa, uma vez que muitos turistas receberam os mapas em outros idiomas, que não possuíam conhecimento. Um turista afirmou de forma cômica, após receber um mapa com a legenda em alemão: “vou aproveitar para aprender outro idioma”.

Outra dificuldade mencionada pelos turistas foi a falta da representação de alguns monumentos e atrativos no mapa, 8% dos turistas mencionaram não terem encontrado o Museu Afro Brasileiro, motivo pelo qual deixaram de visitar o atrativo. Um turista brasileiro mencionou que precisou da ajuda do atendente do PIT para localizar o museu, visto que o mapa apenas menciona Antiga Faculdade de Medicina. Outra turista informou que já havia utilizado o mapa visitar o Centro, mas quando resolveu ir almoçar no Restaurante do Serviço Nacional de Aprendizagem

Comercial (SENAC), mais conhecido com Restaurante do SENAC, e aproveitar para conhecer o Museu de Gastronomia que fica localizado no prédio do restaurante, teve que retornar ao Posto de Informações Turísticas para perguntar a localização ao atendente, já que o restaurante e museu do SENAC não aparecem representados na legenda do mapa.

3.1.4 Qualidade das informações cartográficas do mapa do Centro Histórico percebidas pelos turistas entrevistados

Utilizando como referencial os parâmetros estabelecidos por Stair e Reynolds (2006) para que as informações e os dados para que possam ser considerados valiosos e de qualidade, os questionários continham também uma tabela de avaliação das informações do mapa (Tabela 2), estabelecendo-se as notas qualitativas: “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim”, “péssimo” e a opção “não avaliou”.

Tabela 2 – Notas atribuídas pelos turistas as informações do mapa do Centro Histórico disponibilizado pela BAHIATURSA - 2012

Características das informações	Ótimo		Bom		Regular		Ruim		Péssimo		Não avaliou	
	Nota	%	Nota	%	Nota	%	Nota	%	Nota	%	Nota	%
Precisas	11	29	13	34	7	18	3	8	-	-	4	11
Completas	9	24	14	37	10	26	2	5	1	3	2	5
Flexíveis	26	68	11	29	-	-	-	-	-	-	1	3
Confiáveis	16	42	7	18	10	26	-	-	-	-	5	13
Relevantes	27	71	7	18	1	3	-	-	-	-	3	8
Simple	19	50	11	29	4	11	-	-	-	-	3	8
Acessíveis	20	53	12	32	4	11	-	-	-	-	2	5
Atendendo a suas necessidades	11	29	15	39	7	18	-	-	-	-	5	13
Resolução gráfica	12	32	15	39	6	16	-	-	1	3	4	11
Escala	6	16	21	55	4	11	1	3	1	3	5	13
Legenda	7	18	15	39	6	16	4	11	1	3	5	13

Fonte: Elaboração própria, 2012.

O Gráfico 4 apresenta de forma ilustrativa às informações contidas na Tabela 2, sobre as notas atribuídas as informações do mapa do Centro Histórico disponibilizado nos PITs da BAHIATURSA.

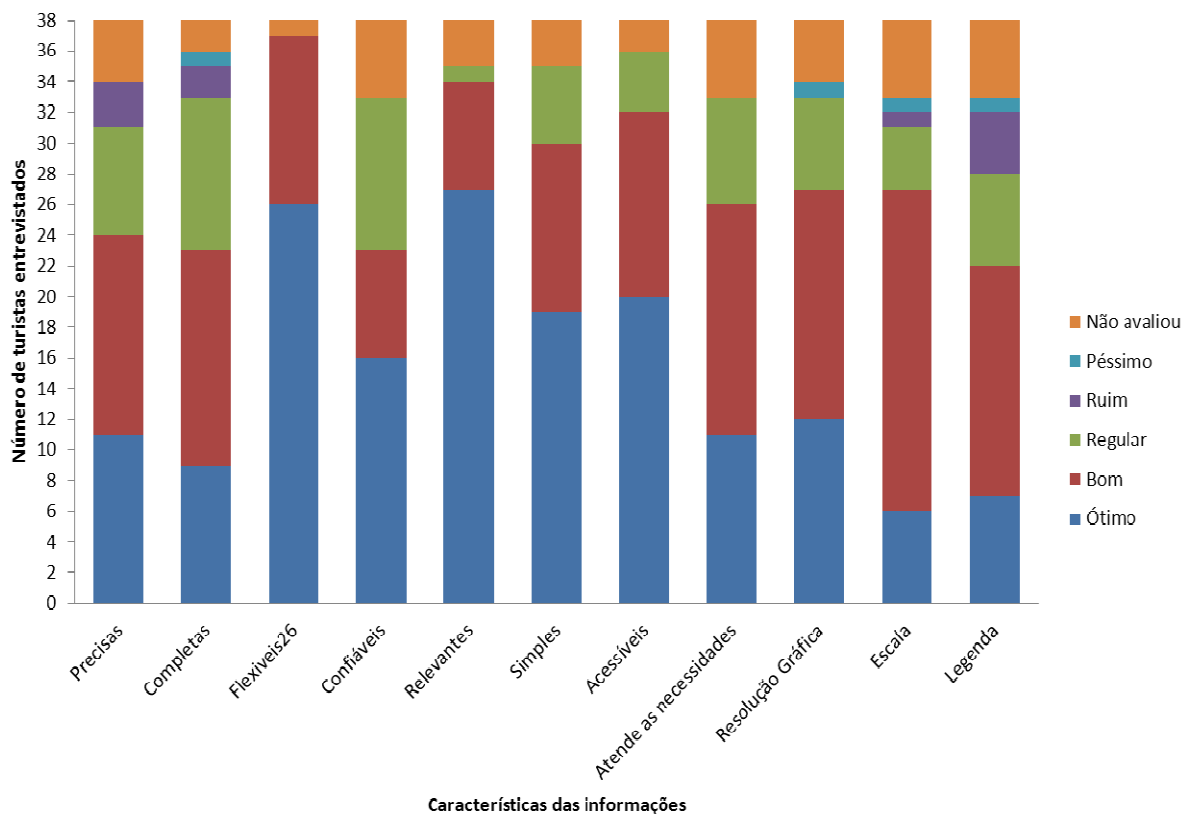


Gráfico 4 – Notas atribuídas pelos turistas às informações do mapa do Centro Histórico disponibilizado pela BAHIA TURSA - Salvador - janeiro 2012
 Fonte: Elaboração própria, 2012.

Verificando as notas atribuídas pelos turistas às informações do mapa (Tabela 2, Gráfico 4), a maioria dos entrevistados atribuiu a nota “ótimo”, para os itens: “flexíveis” (68%), “confiáveis” (42%), “relevantes” (71%), “simples” (50%) e “acessíveis” (53%). Os itens “completas” (37%), “atendendo a sua necessidade” (39%) e “resolução gráfica” (39%), “escala” (55%) e “legenda” (39%) obtiveram como nota mais alta a nota “bom”. Dos 38 entrevistados, 8% atribuíram ao item “precisas” a nota “ruim”, outros 5% e 3% atribuíram ao item “completas” as notas “ruim” e “péssimo” respectivamente. Outros 3% atribuíram ao item “atendendo a sua necessidade” e “resolução gráfica” a nota “péssimo”. O item “escala” recebeu as nota “ruim” e “péssimo” de 3% dos entrevistados, já o item “legenda” teve o maior índice da nota “ruim” 11%, recebendo ainda de 3% dos entrevistados a nota “péssimo”.

Alguns turistas mencionaram utilizar os mapas por acreditarem que as informações eram confiáveis, pois o mapa é fornecido por um órgão do Governo, um turista mencionou quando questionado se as informações contidas no mapa

estavam corretas: “claro, o mapa é do Governo, tem que estar correto”, o que demonstra a confiança das pessoas em algo que é produzido, divulgado e distribuído pelos órgãos governamentais.

Após responder o questionário, os turistas tinham a opção de apresentar alguma sugestão com relação ao atendimento recebido nos Postos de Informações Turísticas. As sugestões foram disponibilizar o mapa em outros idiomas, acrescentar no mapa informações sobre o sistema Ferry Boat e as lanchas do Terminal Marítimo, alguns museus foram citados, como o Museu Afro Brasileiro e o Museu de Gastronomia do SENAC, restaurantes, caixas eletrônicos, casas de câmbio e correio.

A principal reclamação com relação às informações do mapa foi o idioma da legenda, no dia da aplicação dos questionários no posto do Centro Histórico havia apenas mapas com a legenda em alemão e alguns com a legenda em espanhol. A dificuldade de compreensão da legenda torna o mapa praticamente ineficaz ao objetivo que se propõe: orientar o turista, pontuando os principais atrativos.

Segundo dados obtidos em campo, 55% dos turistas entrevistados eram brasileiros, e a grande maioria recebeu mapas em outro idioma. A escassez dos mapas em português ou espanhol pode ser explicada pelo maior fluxo de turistas brasileiros ou de países da América do Sul. Mapas em idiomas como o alemão, por exemplo, tem uma saída menor devido ao fluxo desses turistas na cidade. De qualquer forma, é obrigação do órgão governamental, disponibilizar uma quantidade maior de mapas nos idiomas dos turistas que mais visitam a cidade e fazer a reposição do material com mais frequência.

Apesar de alguns erros serem mencionados, muitos erros passaram despercebidos, como por exemplo, a localização errada do PIT do Centro Histórico no mapa. Dentre os turistas entrevistados, 47% mencionaram ser a primeira visita à cidade, o que dificulta também o reconhecimento de possíveis falhas no mapa.

3.2 Análise das observações sistemáticas não participantes dos atendimentos

As observações sistemáticas visaram verificar o tempo médio gasto em cada atendimento antes e após o turista receber o mapa do Centro Histórico, e o número de turistas aguardando atendimento, além outros aspectos subjetivos como

a existência ou não de padronização nos atendimentos, a qualificação dos atendentes e o nível de compreensão dos turistas com relação ao mapa do Centro Histórico e as informações prestadas pelos atendentes dos Postos de Informações Turísticas.

3.2.1 Avaliação dos atendimentos observados no Centro Histórico de Salvador

O Gráfico 5 apresenta a duração dos atendimentos em intervalos de 2 minutos, antes dos turistas receberem o mapa do Centro Histórico de Salvador.

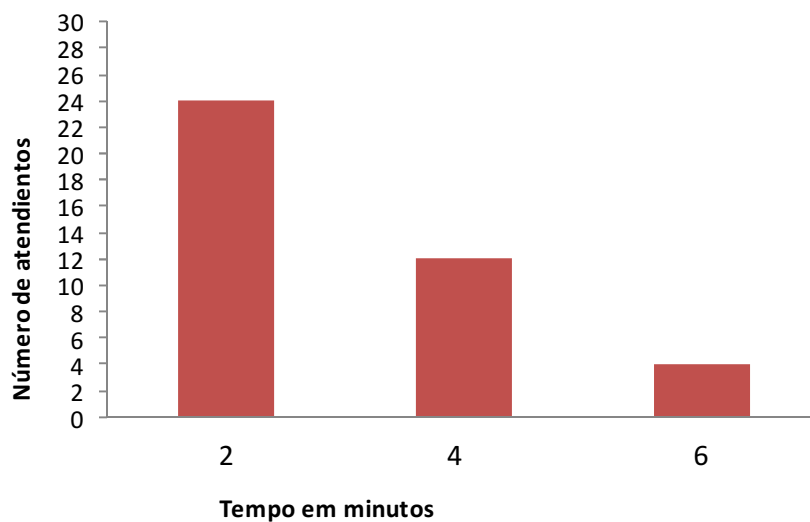


Gráfico 5 – Duração dos atendimentos, em intervalo de 2 minutos, antes do recebimento do mapa do Centro Histórico - Salvador - janeiro 2012.

Fonte: Elaboração própria, 2012.

É possível perceber que a maioria dos atendimentos antes do turista receber o mapa, 63% durou no máximo 2 minutos, apenas aproximadamente 10% dos atendimentos durou no máximo 6 minutos, maior período de tempo observado durante a pesquisa.

O Gráfico 6 apresenta a duração dos mesmos atendimentos em intervalos de 2 minutos, após o turista receber o mapa do Centro Histórico de Salvador.

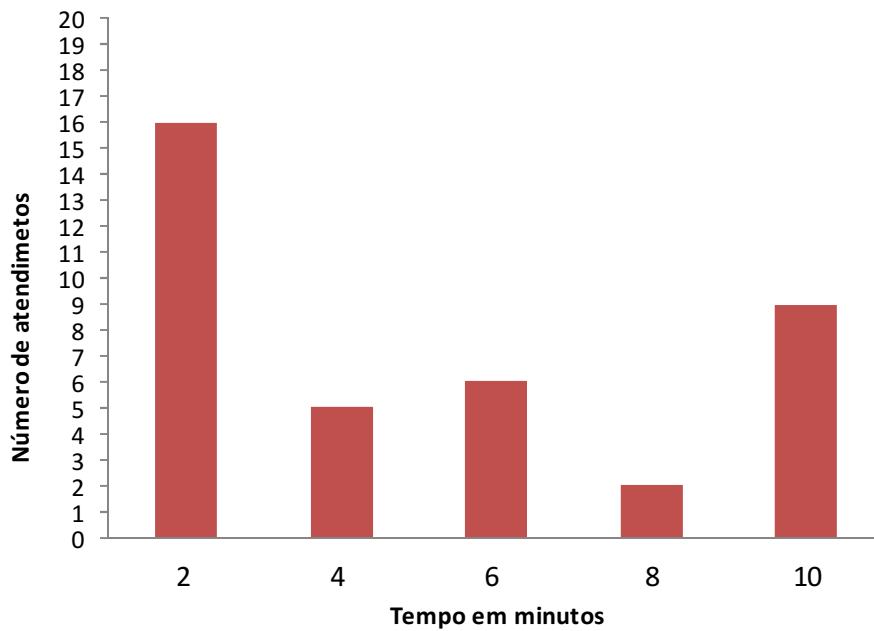


Gráfico 6 – Duração dos atendimentos, em intervalo de 2 minutos, após o recebimento do mapa do Centro Histórico - Salvador - janeiro 2012.

Fonte: Elaboração própria, 2012.

Através da análise dos Gráficos 5 e 6, fica evidente que a duração média dos atendimentos aos turistas, antes ou após o recebimento do mapa, é de 2 minutos, tempo mínimo estabelecido para observação durante a pesquisa, o que demonstra uma certa padronização dos atendimentos com relação à duração dos mesmos, porém não foi verificado nenhum tipo de padronização com relação as etapas dos atendimentos.

Durante as 38 observações, 56 turistas precisaram aguardar atendimento, sendo de 1,47% a média de turistas aguardando atendimento por cada observação. Após a observação, questionou-se a cada turista qual nota qualitativa (ótimo, bom, regular, ruim, ou péssimo) ele daria ao atendimento, as informações prestadas e ao material fornecido, nesse caso ao mapa do Centro Histórico. O Gráfico 7 apresenta em ordem crescente as notas atribuídas pelos turistas aos atendimentos.

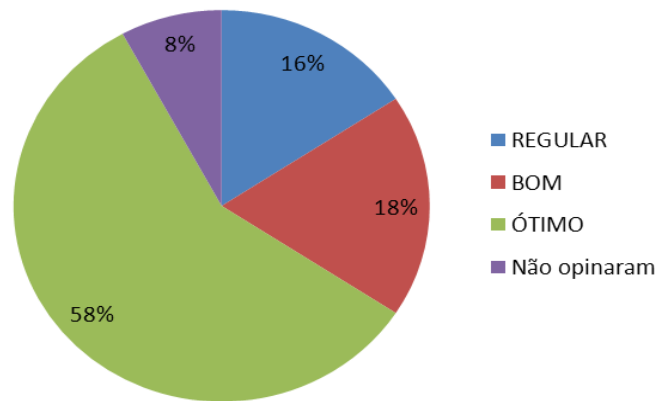


Gráfico 7 – Notas atribuídas pelos turistas a qualidade do atendimento e as explicações recebidas nos PITs, classificadas de acordo com a categoria - Salvador - janeiro 2012.
Fonte: Elaboração própria, 2012.

Do total de 38 observações realizadas em ambos os Postos de Informações Turísticas, em nenhuma das observações as notas atribuídas a qualidade dos atendimentos e as informações foram “ruim” ou “péssimo”. Dos turistas entrevistados 58% afirmaram que as informações e o atendimento recebido podem ser considerados de qualidade, outros 18% disseram que o atendimento e as informações podem ser avaliados como “bons”, 16% dos turistas avaliaram o atendimento como regular e 8% preferiram não opinar sobre a qualidade das informações e do atendimento. Alguns turistas mencionaram como justificativa para as notas menores o tempo de espera, poucos atendentes nos PITs e dificuldade de compreensão das informações passadas.

A análise dos atendimentos é importante, pois mesmo que a mapas sejam autoexplicativos, muitos turistas desconhecem a localidade, os atrativos e os serviços disponíveis, sendo responsabilidade dos atendentes explicar aos turistas sobre o local e “apontar” no mapa os atrativos ou serviços que os turistas procuram, ou mesmo sugerir opções de atrativos a serem visitados.

De acordo com a análise das observações realizadas, o principal problema constatado nos atendimentos nos Postos de Informações Turísticas da BAHIAATURSA, em ambos os PITs analisados, é a falta de atendentes, o que ocasiona pequenas filas de espera. No PIT do Centro Histórico, por exemplo, em um dos dias de observação havia apenas um atendente, mesmo com o elevado fluxo de turistas durante a alta estação na cidade.

Durante as observações alguns atendentes não usavam o uniforme disponibilizado pela BAHIAATURSA, e nenhum utilizava algum tipo de crachá com

identificação de funcionário e/ou nome. Com relação ao tratamento dado ao turista, alguns atendentes mostravam-se mais interessados em assuntos pessoais, tais como a utilização do computador, do que em recepcionar o turista. O mesmo só era notado em algumas situações quando já se encontrava em frente ao balcão, situação bastante diferente da ideal mencionada por Juran (1992), onde o turista é recebido de forma simpática e cortês.

A dificuldade de compreensão das informações por alguns turistas é notada principalmente quando os mesmos não falam português. Muitos atendentes não tem domínio de outro idioma, comprometendo assim o processo de comunicação, conforme pode ser constatado através dos formulários aplicados, 45% dos turistas entrevistados eram de outros países e demonstraram-se insatisfeitos com a falta de mapas em outros idiomas, os quais não possuem conhecimentos.

Com relação ao tempo médio de duração de cada atendimento antes e após o recebimento do mapa percebe-se, a falta de uma padronização dos procedimentos de atendimentos. A maioria dos turistas apenas recebeu o mapa, sem maiores esclarecimentos.

Após a análise dos dados obtidos em campo através dos questionários e da observação sistemática não participante dos atendimentos, no capítulo seguinte é apresentada uma análise das informações cartográficas do mapa do Centro Histórico disponibilizado nos PITs da BAHIATURSA.

4 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES CARTOGRÁFICAS DO MAPA DO CENTRO HISTÓRICO DA BAHIA TURSA

A Figura 3 apresenta o mapa do Centro Histórico de Salvador, disponibilizado aos turistas nos Postos de Informações Turísticas da BAHIA TURSA e objeto da análise desse trabalho.



Figura 3 – Mapa do Centro Histórico de Salvador.

Fonte: Postos de Informações Turísticas - BAHIA TURSA (2012).

A Figura 3, mapa do Centro Histórico de Salvador, apresenta a legenda e as demais informações em inglês, visto que, no momento da pesquisa de campo, de 7 a 14 de janeiro de 2012, os mapas estavam disponíveis apenas em inglês e alemão. Com mencionado no capítulo 3, a falta do material em português ou espanhol pode ser explicada pelo maior fluxo de turistas brasileiros ou de países da América do Sul.

4.1 Sistema de informações turísticas

A informação turística tem o propósito de informar, auxiliar e orientar o turista durante sua viagem. Assim, é fundamental que as informações disponíveis aos turistas sejam corretas, verídicas e atualizadas. Os órgãos governamentais, responsáveis pelos Postos de Informações Turísticas, dependem normalmente das informações passadas pelos agentes do Trade Turístico (agências de viagens e operadoras, meios de hospedagem, bares, restaurantes e empresas de transporte) é imprescindível que esse sistema de informações funcione de forma integrada para que as partes independentes possam formar um todo unitário. (MONTEJANO, 2001; OLIVEIRA, 2002).

É visível que a comunicação entre os agentes do Trade Turístico de Salvador e o órgão governamental responsável pelos PITs, não ocorre de forma efetiva nos Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA, visto que, inúmeras informações do mapa do Centro Histórico de Salvador encontram-se desatualizadas ou mesmo apresentadas de forma incorreta. Exemplo da representação errônea no mapa é a Fundação Casa de Jorge Amado, com um acervo de obras bibliográficas e artísticas do escritor Jorge Amado, retratada na Figura 4, como o “museu número 8” na legenda, aparece localizado no mapa na Rua Alfredo de Brito, sendo que a correta localização é no Largo do Pelourinho, ao lado do Museu da Cidade.



Figura 4 – Localização da Fundação Casa de Jorge Amado.
Fonte: Postos de Informações Turísticas - BAHIATURSA (2012).

O “museu número 10”, conhecido como Museu Abelardo Rodrigues, aparece representado no mapa da BAHIATURSA, entre a Rua Gregório de Mattos e a Rua J.J. Seabra, mais conhecida como Baixa dos Sapateiros. Para um turista que não conhece a localidade, é difícil aferir qual a correta localização do Museu, visto que, o símbolo que o representa no mapa não deixa essa informação clara. O museu “número 6”, o Memorial da Santa Casa de Misericórdia, também tem uma representação confusa no mapa, o museu aparece representado entre as ruas da Ajuda e da Misericórdia.

4.2 Informações turísticas de qualidade

Segundo a análise das informações cartográficas, o primeiro erro encontrado no mapa do Centro Histórico disponibilizado nos PITs da BAHIATURSA é a localização do Posto de Informações Turísticas do Centro Histórico de Salvador. De acordo com a Figura 5 o PIT localiza-se atualmente na Rua Gregório de Mattos, sendo que a localização correta é na esquina entre a Rua das Laranjeiras e a Rua João de Deus. Esse erro de localização pode ser considerado grave, pois é justamente a partir da localização do Posto de Informações Turísticas, onde o turista foi buscar informações que esse irá utilizar como ponto de referência para se localizar, Juran (1992) menciona que a qualidade seja de produtos ou serviços está atrelada a ausência de erros e falhas.



Figura 5 – Localização do Posto de Informações Turísticas da BAHIATURSA.
Fonte: Postos de Informações Turísticas - BAHIATURSA (2012).

Outro fator importante é a falta de credibilidade que o erro transmite ao turista a partir do momento em que esse percebe que o PIT está localizado na Rua errada e que possivelmente outros erros serão encontrados no mapa, uma vez que

algo tão importante passou despercebido durante a confecção do mapa. Barreto (2001, p. 107) observa que “a sociedade pós-moderna exige, entre outras coisas, qualidade nos produtos que consome”.

Joly (1990) ressalta que as qualidades de um mapa são medidas levando-se em conta a sua precisão em relação ao objeto retratado, pela confiança que se lhe pode conceder, e pela sua eficácia, quando esse é completo, concisa e verdadeira, diferentemente do que ocorre ao analisarmos o mapa do Centro Histórico.

4.3 Processo de comunicação das informações turísticas

É fundamental que os turistas consigam compreender as informações e os materiais promocionais disponíveis nos PITs, para que o processo de comunicação se realize de forma efetiva. Com relação às informações orais, como afirma Medeiros (1992), essas são caracterizadas por elementos ausentes na escrita, como o timbre da voz e a fisionomia, além de outros aspectos. Durante a análise dos questionários de observação dos atendimentos nos PITs da BAHIATURSA, ressaltou-se que alguns atendentes não demonstravam interesse em ajudar o turista, pois não eram visualmente muito receptivos, mesmo os turistas entrevistados avaliando as informações e os atendimentos de forma positiva.

No caso das informações escritas, é importante que essas sejam pensadas para o turista que já conhece o local, ou que possui alguma informação, e para aqueles turistas que desconhecem a localidade e nem mesmo pesquisaram a respeito. Outro aspecto fundamental na comunicação escrita, é que os materiais disponíveis sejam apresentados em vários idiomas, para que turistas de todas as nacionalidades possam utilizá-los, o que não ocorreu durante o período de aplicação dos formulários nos PITs da BAHIATURSA. Os atendentes após finalizar o atendimento preenchem uma estatística, onde entre outros elementos é informada a nacionalidade dos turistas, portanto, a BAHIATURSA poderia utilizar isso para que sejam enviados mapas em quantidades mais condizentes com o idioma dos turistas.

Durante a pesquisa os mapas estavam disponíveis apenas em alemão e inglês como retratados na Figura 6, aproximadamente 5% dos turistas estrangeiros relatou alguma dificuldade para interpretar o mapa devido a legenda disponível em outro idioma, no caso dos turistas brasileiros entrevistados, 16% afirmou ter

dificuldade para entender a legenda devido ao idioma, mostrando a necessidade da disponibilização de um número maior de mapas em português, para atender esse público.

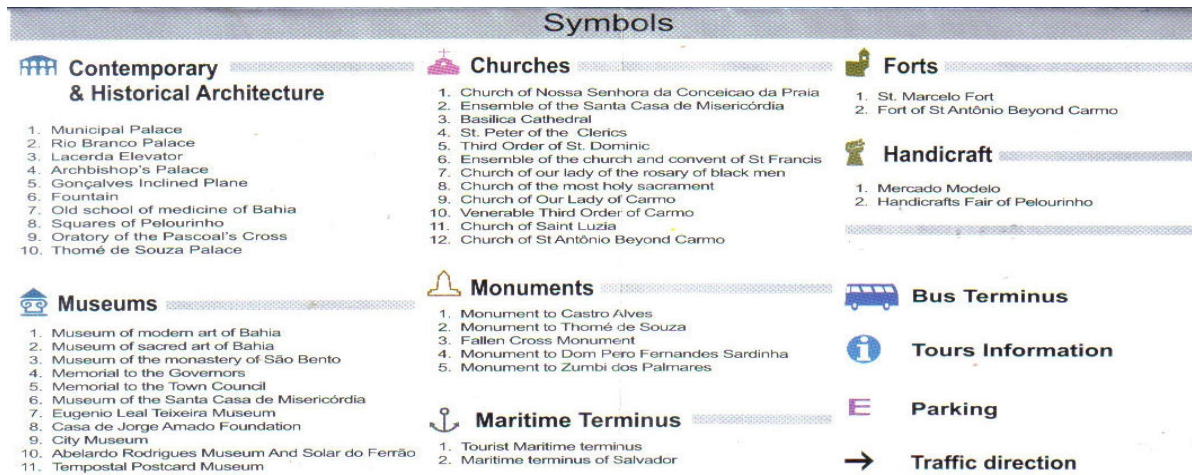


Figura 6 – Legenda do mapa do Centro Histórico de Salvador.
Fonte: Postos de Informações Turísticas - BAHIAATURSA (2012).

4.4. Elementos cartográficos essenciais

Os turistas e usuários dos mapas, conforme afirmado por Martinelli (1998) iniciam a leitura pelo título, identificando de que assunto trata o mapa, que deve conter as informações principais. No caso do mapa do Centro Histórico disponibilizado pela BAHIAATURSA, não existe nenhum título, nem mesmo a frase: “Mapa do Centro Histórico”, mesmo que o turista saiba de qual área ou localização é o mapa, é importante que o mesmo possua alguma identificação, assim como o período que foi elaborado.

O mapa disponibilizado pela BAHIAATURSA também não contém uma rosa dos ventos, essencial para localização das quatro direções principais e suas intermediárias. Uma turista mencionou: “não sei qual é o lado correto para utilizar o mapa”, evidenciando a dificuldade para encontrar o norte, sem a rosa dos ventos, a mesma turista ficou “virando” o mapa para várias direções, tentando se localizar.

O mapa também não apresenta nenhuma escala, tornando impossível aferir as reais dimensões do objeto retratado cartograficamente, nesse caso o Centro Histórico de Salvador, o que pode dificultar a localização do turista que não conhece o local, visto que não se pode identificar a distância entre um monumento e

outro. Fiori e Almeida (2005) ressaltam que mapas mal elaborados podem induzir o usuário do mapa a conclusões imprecisas ou errôneas sobre a localidade, Zottis e Cândido (2007) afirmam ainda que nas representações turísticas a escala é fundamental para evitar o desperdício de tempo do turista durante sua viagem, informando corretamente as distâncias.

Com relação à legenda do mapa, os símbolos presentes estão apresentados tanto de forma numérica quanto por imagens, distribuídos de forma aglomerada em alguns pontos do mapa, dificultando a identificação dos atrativos, segundo o IBGE (2012) menciona que a legenda deve ser posicionada de forma a não causar dúvidas quanto ao objeto a que se refere, em contraste com o apresentado no mapa.

Fiori (2007) afirma ainda que no caso das representações turísticas, é importante que a legenda contemple alguns elementos tais como: acomodação, alimentação, serviços, entretenimentos, além de outros aspectos sejam representados no mapa. O mapa do Centro Histórico não fornece informações sobre bancos, caixas eletrônicos ou até mesmo sobre casas de câmbio, informações que são extremamente relevantes para pessoas em viagem, citadas inúmeras vezes durante a aplicação dos questionários.

Com relação à resolução gráfica do mapa, o mesmo apresenta ruas com cores diferentes, branco e dois tons de amarelo, como pode ser observado na Figura 7, porém não menciona na legenda a justificativa de tal diferenciação.



Figura 7 – Representação das ruas com cores diferentes no mapa do Centro Histórico.
Fonte: Postos de Informações Turísticas - BAHIAATURSA (2012).

Muitas ruas que não são do interesse turístico aparecem no mapa, enquanto ruas de interesse turístico elevado como as ruas do bairro do Carmo, mal aparecem no mapa. Além disso, a legenda não apresentada de forma proporcional na folha, sua representação está em forma muito reduzida, o que dificulta a leitura, um

turista mencionou que não conseguiria utilizar o mapa, pois sem os óculos, o qual não possuía no momento, não conseguiria ler as informações apresentadas, é evidente que o mapa do Centro Histórico de Salvador disponíveis nos PITs da BAHIAATURSA, não contempla todos os aspectos mencionados por Joly (1990) para que possa ser considerado de qualidade, já que a informação procurada não é encontrada facilmente, exigindo do turista certo esforço e conhecimento prévio do local.

Dessa forma, todas as possibilidades de ruído durante a elaboração de mapas, citadas por Moura e Ribeiro (1999), falhas e erros no canal de comunicação, no emissor, no receptor, na mensagem e no código estão presentes no mapa do Centro Histórico da BAHIAATURSA, visto que o receptor muitas vezes não consegue compreender a mensagem, pois essa é ambígua e possui um código que não é de conhecimento universal, o emissor não consegue passar a mensagem de forma correta, algumas devido a falhas e erros apresentados durante a elaboração dos mapas.

4.5 Informações cartográficas do Centro Histórico de Salvador apresentadas no mapa da BAHIAATURSA

Com relação aos monumentos retratados no mapa (Figura 8) é evidente a falta de alguns museus importantes no cenário do Centro Histórico de Salvador, mencionados pelos turistas durante a pesquisa de campo, como por exemplo, o Museu Afro Brasileiro e o de Etnologia, com acervo sobre a cultura africana e suas representações na formação da identidade cultural brasileira, sendo mostrados na legenda apenas como Antiga Faculdade de Medicina, o que torna difícil para o turista que desconhece o local encontrar os museus localizados dentro da Faculdade.

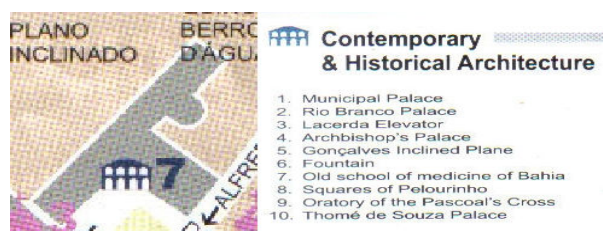


Figura 8 – Representação da Antiga Faculdade de Medicina.
Fonte: Postos de Informações Turísticas - BAHIAATURSA (2012).

Outros museus importantes, muito visitados no Centro Histórico, que também não estão representados no mapa, são o Museu de Gastronomia do SENAC, localizado no Restaurante do SENAC, considerado o primeiro museu dedicado ao tema na América Latina, o Museu de azulejaria e cerâmica Udo Knoff, que reúne um acervo de azulejaria dos séculos XVII, XVIII e XIX, a única coleção do gênero na América Latina, localizado na Rua Frei Vicente, rua que não aparece nomeada no mapa, a Casa da Angola, com exposições etnográficas, localizada na Baixa do Sapateiro e o Museu do Benin, que abriga objetos e obras de arte, do Golfo do Benin, o museu está localizado na Rua Padre Agostinho Gomes, também não mencionada no mapa do Centro Histórico da BAHIATURSA.

No mapa, aparece a descrição na legenda relacionada a arquitetura histórica e contemporânea, de uma fonte, sem nem ao mesmo mencionar o nome da mesma, que recebe o título de Chafariz do Terreiro de Jesus, datado de 1861, localiza-se na Terreiro de Jesus, sendo de origem francesa, mais especificamente da cidade de Champagne. As fontes “Redenção do Pelourinho” e a “Fonte Luminosa Maria da Praça”, ambas do século XX e localizadas na Praça Arte, Cultura e Memória (ACM), também não aparecem representadas no mapa, nem mesmo a praça onde se localizam as fontes é mencionada no mapa do Centro Histórico.

O mapa da BAHIATURSA não menciona ainda o único Terreiro de Candomblé, localizado no Centro Histórico de Salvador, muitos turistas relataram que desconheciam a existência de um Terreiro de Candomblé na região, e manifestaram grande interesse em conhecer o local, que não havia sido visitado por falta de informação no mapa.

A Rua Alfredo de Brito, mencionada no mapa do Centro Histórico disponíveis nos PITs da BAHIATURSA, denomina-se atualmente Rua Portas do Carmo, outras ruas possuem dois nomes, sendo retratado no mapa apenas um.

A estátua “Visconde de Cayru”, datada de 1923 e localizada na Praça Cayru, em frente ao Mercado Modelo, também não aparece descrita no mapa, ainda na Cidade Baixa, o “Monumento à Cidade do Salvador”, datado de 1970 e localizado na Rua da Conceição da Praia, também não é representado no mapa do Centro Histórico.

De acordo com as pesquisas realizadas e com a bibliografia sobre o tema, é evidente que o mapa não atende às exigências mínimas para que as

informações possam ser consideradas de qualidade, o outro mapa do Centro Histórico (Figura 2) disponível nos PITs da SALTUR também não atende aos requisitos mínimos para que possa ser considerado de qualidade, o mesmo não apresenta escala, serviços básicos e legenda muito pequena.

Entre as inúmeras falhas que podem ser apontadas ao mapa do Centro Histórico disponibilizado pela BAHIAATURSA (Figura 3), a principal é a localização do Posto de Informações Turísticas do Centro Histórico de Salvador, é inconcebível que um órgão de Turismo, permita que tal erro seja encontrado nos materiais promocionais que disponibiliza aos turistas. O Quadro 3, apresenta de forma resumida os principais aspectos positivos e negativos do mapa do Centro Histórico disponível nos PITs da BAHIAATURSA.

Quadro 3 – Análise dos pontos positivos e negativos do mapa do Centro Histórico de Salvador disponibilizado nos PITs da BAHIAATURSA

Análise dos pontos positivos e negativos do mapa do Centro Histórico da Bahiatursa	
Pontos positivos	Pontos negativos
Apresenta os principais monumentos do Centro Histórico.	Localização errada do Posto de Informações Turísticas.
Apresenta informações sobre estacionamentos.	Não cita alguns museus e monumentos importantes.
Apresenta uma parada de ônibus e terminais marítimos.	Alguns monumentos aparecem no mapa localizados entre duas ruas.
Apresenta o sentido do tráfego nas ruas do Centro Histórico.	Não menciona bancos ou caixas eletrônicos.
	Não menciona a parada de ônibus localizada em frente ao Elevador Lacerda.
	Não menciona nenhuma casa de câmbio.
	Não menciona o Correio existente no Centro Histórico.
	Não informa sobre restaurantes.
	Não traz informações sobre o sistema Ferry Boat.
	Não apresenta escala.
	Não apresenta rosa dos ventos.
	Legenda muito pequena e em outros idiomas.
	Símbolos da legenda apresentados de forma aglomerada no mapa.
	O mapa não possui título.
	Ruas com cores diferentes e sem justificativa na legenda.

Fonte: Elaboração própria, 2012.

Após a análise do Quadro 3, fica evidente que o mapa do Centro Histórico de Salvador não contempla todos os elementos necessários para a localização do turista, muitos monumentos não aparecem representados no mapa, Figura 3, e os serviços existentes na região, tais como caixas eletrônicas e bancos não são mencionados no mapa.

Na conclusão do trabalho, capítulo seguinte, são apresentadas as nossas considerações sobre as observações sistemáticas não participantes dos atendimentos, sobre os questionários aplicados e as informações cartográficas do mapa, verificando se a hipótese apresentada foi validada através da pesquisa de campo.

5 CONCLUSÃO

Na cidade de Salvador, os Postos de Informações Turísticas localizados no Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães e no Centro Histórico são geridos pela BAHIATURSA. Os PITs ofertam aos turistas inúmeros materiais promocionais, inclusive o mapa do Centro Histórico de Salvador.

Com o objetivo de responder ao problema da pesquisa previamente estabelecido: Até que ponto, as informações cartográficas do mapa do Centro Histórico de Salvador disponibilizado pela BAHIATURSA são de qualidade para o turista?

Para a realização da pesquisa foram realizadas a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo. Foi possível concluir que segundo os turistas que responderam o questionário as informações contidas nos mapas são sim de qualidade. Essa afirmação é decorrente principalmente do fato de o mapa ser fornecido por um órgão governamental, o que passa confiança ao turista. No entanto, ao avaliar mais profundamente o mapa, é notório que o mapa não apresenta elementos essenciais para que seja conceituado como de qualidade, além de obter muitas informações que não condizem com a realidade.

Durante a pesquisa os principais pontos de qualidade encontrados no mapa do Centro Histórico foram: a representação dos principais monumentos e atrativos da área; a representação do terminal marítimo localizado atrás do Mercado Modelo e da parada de ônibus localizada na Rua das Vassouras, e a informação do sentido do tráfego na região e dos estacionamentos. Com relação aos pontos negativos, as principais reclamações dos turistas entrevistados foram com relação ao idioma do mapa, disponível em inglês e alemão, e a falta de alguns monumentos e museus de interesse turístico. Muitos turistas entrevistados não conseguiram identificar erros ou falhas presentes no mapa, afirmando que o mesmo deveria sim conter todas as informações necessárias, apresentadas de forma correta e confiável.

Inúmeros autores salientam a importância de alguns elementos cartográficos como: escala, rosa dos ventos e título do mapa. No entanto, nenhum desses elementos está presente no mapa disponibilizado nos PITs da BAHIATURSA.

Sobre os objetivos específicos, é importante observar que:

a) Através da consulta em literatura específica, foram conceituados dados, informações turísticas, sistemas de informações e os processos de gestão das informações, em diversas organizações e no setor turístico, foram identificados também as principais características de uma informação e de um mapa de qualidade, como por exemplo: precisão, confiabilidade, eficácia e facilidade de compreensão.

b) Foram apresentados os principais monumentos, igrejas, museus e aspectos mais relevantes do Centro Histórico de Salvador, incluindo os serviços disponíveis aos turistas, a exemplo dos Postos de Informações Turísticas, sob a responsabilidade da Bahiatursa, definidos pelo órgão como Serviço de Atendimento ao Turista (SAT).

As observações sistemáticas não participantes dos atendimentos nos Postos de Informações Turísticas do Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães e no Centro Histórico de Salvador, contribuíram para verificar a qualidade das informações prestadas aos turistas. O mapa deve ser auto-explicativo, e quando isso não ocorre o turista pode recorrer ao atendente para maiores explicações, portanto a duração do atendimento após o recebimento do mapa nos ajudou a identificar se o turista teve maiores dificuldade quanto a utilização do mapa.

Mesmo que o mapa seja de fácil entendimento, muitas vezes, os turistas precisam de informações daquilo que não está contido no mapa, por exemplo, o mapa cita o nome de um museu, porém, não informa qual o acervo esse museu possui, tal informação deve ser dita pelo atendente.

Com a observação também foi possível perceber a falta de uma padronização no que diz respeito as rotinas de atendimento, muitos atendentes simplesmente “entregaram os mapas, sem maiores explicações”. Os atendentes também não utilizavam nenhum crachá de identificação e outros nem mesmo uniformes da empresa, mesmo que cada atendimento seja personalizado, o mesmo exige um mínimo de padronização nas rotinas de atendimento.

Os dados tabulados das observações sistemáticas não participantes em ambos os PITs observados, permitiram concluir que a média de duração de cada atendimento antes e após o recebimento dos mapas é de 2 minutos, tempo relativamente curto e suficiente apenas para explicações breves sobre a localidade. Outro problema encontrado que torna os atendimentos ineficazes e sem qualidade e a falta de atendentes que dominem outros idiomas. Mesmo com essas falhas

apontadas a maioria dos turistas avaliou os atendimentos de maneira positiva, ressaltando que as informações eram bastante úteis.

Os erros mencionados durante a análise dos dados cartográficos do mapa do Centro Histórico da BAHIATURSA apontam para falhas durante o processo de confecção e elaboração dos mapas. É importante que os profissionais envolvidos tenham conhecimentos sobre a geografia da cidade de Salvador e de cartografia aplicada ao Turismo, além disso, é imprescindível que as informações sejam atualizadas frequentemente, visto que, muitos serviços e a nomenclatura de ruas, alteram-se com o passar do tempo.

É importante ressaltar as negligências e as falhas encontradas no material cartográfico podem ter consequências extremamente negativas para a localidade, uma vez que o turista consiga identificar esses erros. Foi possível perceber o descrédito de alguns turistas que identificaram erros e falhas no mapa do Centro Histórico, salientando que o mesmo não atendia dessa forma a suas necessidades.

Uma vez que os mapas são produzidos no intuito de orientar os turistas, esses devem apresentar veracidade nos elementos que contemplam, sendo um compromisso e responsabilidade da empresa responsável pela confecção.

Nesse trabalho foram discutindo princípios relacionados as informações de qualidade e aos elementos essenciais nas representações cartográficas. Verificou-se através dessa pesquisa a importância das técnicas e elementos de composição cartográfica

A cartografia voltada para o turista apresenta algumas peculiaridades, uma vez que os usuários possuem faixas etárias diversas, interesses variados, as mais variadas formações e nacionalidades, tornando árdua a tarefa de unificar os interesses em um único material cartográfico.

Independentemente das peculiaridades citadas, o responsável pela elaboração e confecção dos mapas turísticos, deve levar em consideração os turistas que já conhecem a localidade, aqueles que não possuem nenhuma informação e nem conhecem o destino, e principalmente os turistas que não possuem nenhuma noção de cartografia.

O mapa turístico é uma espécie de guia turístico, e deve também apresentar, aspectos relevantes para os visitantes, como as formas de acesso, meios de transporte e os lugares de visitação. Outro ponto importante   com rela o

ao aspecto gráfico do mapa, devem-se priorizar os serviços essenciais para pessoas em viagem e os atrativos mais visitados.

Após a análise dos dados obtidos em campo pode-se afirmar que os resultados obtidos foram satisfatórios e atenderam adequadamente aos objetivos propostos, mesmo que a hipótese não tenha sido confirmada através da aplicação dos questionários aos turistas.

Como sugestão, devido aos erros e falhas encontrados no mapa do Centro Histórico disponibilizado nos PITs da BAHIATURSA, foi elaborado um croqui (Figura 9) com as informações corretas e atualizadas do mapa, salientando que não foi possível realizar algumas alterações devido a limitação da área do mapa. Os bairros pertencentes ao Centro Histórico, a exemplo do Carmo não aparecem retratados, sendo impossível apontar os monumentos nessa área. A numeração em vermelho representa a legenda do croqui.

A legenda dos itens sugeridos na Figura 9 é a seguinte:

1. Posto de Informações Turísticas do Centro Histórico;
2. Museu Afro Brasileiro;
3. Museu de Arqueologia e Etnologia;
4. Fundação Casa de Jorge Amado;
5. Museu Abelardo Rodrigues;
6. Memorial da Santa Casa de Misericórdia;
7. Museu de azulejaria e cerâmica Udo Knoff;
8. Casa do Benin;
9. Chafariz do Terreiro de Jesus;
10. Praça Arte, Cultura e Memória (ACM);
11. Fonte Redenção do Pelourinho;
12. Fonte luminosa Maria da Praça;
13. Terreiro de Candomblé ILÊ AXÉ OFÁ OMI;
14. Estátua Visconde de Cayru;
15. Monumento à Cidade do Salvador;
16. Correio;
17. Caixa eletrônico 24 horas;
18. Parada de ônibus.

Além das sugestões na legenda acima outros acréscimos ou alterações são importantes, tais como:

1. Utilizar apenas um tipo de legenda, sugerimos a legenda numérica por ser uma simbologia universal, as imagens podem confundir a leitura;
2. Apresentar escala gráfica;
3. Informar a localização das casas de câmbio e outros caixas eletrônicos;
4. Informar os principais restaurantes;
5. Informar sobre hospedagem;
6. Informar o sistema Ferry Boat;
7. Justificar a diferença da representação de ruas com cores diferentes;
8. Apresentar os outros bairros que compõem o Centro Histórico de Salvador;
9. Inserir no mapa o nome popular das ruas que possuem dois nomes;

10. Incluir a Rua Padre Agostinho Gomes;
11. Informar um ponto de partida a partir do Posto de Informação da BAHIATURSA sinalizando-o com “Você está aqui!”.

Conclui-se, após a elaboração do croqui (Figura 9), que o mapa distribuído aos turistas no Postos de Informações Turísticas da BAHIATURSA não atende ao padrão de qualidade.

REFERÊNCIAS

- AUDY, J. L. N.; ANDRADE, G. K.; CIDRAL, A. **Fundamentos de sistema de informação**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- BARRETO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 10. ed. Campinas, SP: Papyrus, 2001.
- BAHIA. Secretaria do Turismo do Estado da Bahia. **Fluxo turístico**. Disponível em: <<http://www.setur.ba.gov.br/indicadores/principais-indicadores/fluxo-turistico/>> Acesso em: 02 ago. 2011.
- BAHIA. Secretaria do Turismo do Estado da Bahia. **Postos de informação turística da Bahiatura**. Disponível em: <<http://www.bahiatura.ba.gov.br/site/postos.htm>> Acesso em: 02 ago. 2011.
- BAHIA. Secretaria do Turismo do Estado da Bahia. **Religioso**. Disponível em: <<http://www.bahia.com.br/segmentos/religioso>> Acesso em: 02 ago. 2011.
- BAHIA. Secretaria do Turismo do Estado da Bahia. **Caracterização e dimensionamento do turismo receptivo na Bahia 2008**. Disponível em: <<http://www.setur.ba.gov.br/indicadores/pesquisas/fluxo-turistico/>> Acesso em: 07 set. 2011.
- BAHIA. Secretaria do Turismo do Estado da Bahia. **Salvador**. Disponível em: <<http://www.bahia.com.br/cidades/salvador>> Acesso em: 02 jan. 2012.
- BRANDÃO. Maria de Azevedo. Uma proposta de valorização do Centro de Salvador. In: AURÉLIO, Marco (Org.). Pelo Pelô: **história, cultura e cidade**. Salvador: Editora da Universidade Federal da Bahia, 1995.
- DUARTE, Paulo Araújo. **Cartografia básica**. Florianópolis: 2. ed. Ed. Da UFSC. 1998.
- FIORI, S. R. **Mapas para o turismo e a interatividade**: proposta teórica e prática. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8135/tde-03042008-143859/pt-br.php>> Acesso em: 30 nov. 2011.
- FIORI, S. R.; ALMEIDA, R. A. **Cartografia Turística**: uma experiência com mapas pictóricos e convencionais. Anais do X Encontro de Geógrafos da América Latina – 20 a 26 de março de 2005. Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal10/Nuevastecnologias/Cartografiatematica/07.pdf>> Acesso em: 11 dez. 2011.
- FUNDAÇÃO CASA DE JORGE AMADO. (Salvador). **Fundação Casa de Jorge Amado**. Disponível em: <http://www.jorgeamado.org.br/?page_id=24> Acesso em: 05 dez. 2011.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IBGE. **Noções básicas de cartografia. 2012.** Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/geociencias/cartografia/manual_nocoos/representacao.html> Acesso: 02 jan. 2012.

JOLY, F. **A cartografia.** Campinas: Papirus, 1990.

JURAN, J.M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.** São Paulo: Cengage Learning, 2009.

LOPES, N. **Enciclopédia Brasileira da Diáspora Africana.** São Paulo: Selo Negro, 2004.

MAFRO. (Salvador). **Museu Afro – Brasileiro. Disponível em:** <<http://www.mafro.ceao.ufba.br/>> Acesso em: 05 dez. 2011.

MATTOS, A. N. **Informação é prata, compreensão é ouro: um guia para todos sobre como produzir e consumir informações na Era da compreensão.** 2010. Disponível em: <<http://www.archive.org/stream/InformacaoEPrataCompreensoEOuro/MattosAlessandroNicoli-InfoamoaPrataCompreensoOuro-Rev1201003#page/n0/mode/2up>> Acesso em: 11 nov. 2011.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINELLI, M. **Gráficos e mapas: construa – os você mesmo.** São Paulo: Moderna, 1998.

MARTINS, J. S. **Projetos de pesquisa: estratégias de ensino e aprendizagem em sala de aula.** 2. ed. Campinas, São Paulo: 2007.

MEDEIROS, J. B. **Comunicação escrita: a moderna prática da redação.** 2. ed São Paulo: Atlas, 1992.

MONTEJANO, J. M. **Estrutura do mercado turístico.** 2 ed. São Paulo: Roca, 2001.

MOURA, A. C. M.; RIBEIRO, R. C. **Cartografia destinada ao turismo autoguiado.** Departamento de Cartografia - Instituto de Geociências – UFMG. Curitiba: 1999. Disponível em: <<http://www.arq.ufmg.br/SiteLabGeo/SigBasico/Material-Leitura/GisBrasil99.PDF>> Acesso em: 05 nov. 2011.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial.** 13.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PIMENTA, M. A. **Gestão de Pessoas em Turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação.** 2. ed. Campinas, SP: Editora Alínea, 2006.

SALVADOR. Sindicato das Empresas de Transportes de Passageiros de Salvador. **Elevador Lacerda.** Disponível em:

<http://www.setps.com.br/sistema_transporte/historia_transporte/elevador_lacerda.htm#> Acesso em: 05 dez. 2011.

SANTOS, M. **O centro da cidade do Salvador**: Estudos de geografia urbana. 2. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo; Salvador; Edufba, 2008.

SOUZA, J.; SOUZA L. **Turismo sustentável**: cultura – relações públicas – qualidade. Salvador: SCT, 2002.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. São Paulo: Cengage Learning, 2006.

ZOTTIS, A. M.; CÂNDIDO, L. A. **Comunicação turística e representações cartográficas na Rota Romântica**. Disponível em:
<<http://hipnos.ucs.br/turismo/admin/UPLarquivos/280720081546512.pdf>> Acesso em: 30 nov. 2011.

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos turistas que utilizaram o mapa do Centro Histórico da BAHIATURSA

Data: _____

Posto de Informações Turísticas: Aeroporto () Centro Histórico ()

Turno: () Matutino () Vespertino () Noturno ()

1. Idade: 18 a 25 () 25 a 30 () 30 a 40 () 40 ou mais ()

2. Nacionalidade: Brasileiro () Outros Países (). Qual? _____

3. Nível de escolaridade: Fundamental () Médio () Superior () Pós – graduação ()

4. É a primeira vez que visita a cidade de Salvador? Sim () Não (). Quantas vezes já visitou o Centro Histórico de Salvador? Nenhuma () 1 () 2 a 3 () 3 ou mais ()

5. Já tinha alguma informação sobre o Centro Histórico de Salvador? Sim () Não ()

6. Qual ou quais desses atrativos do centro histórico você já visitou? E que nota de 1 a 3, sendo 1 a menor nota e 3 a maior nota, você daria para cada um dos atrativos?

a) () Museu Afro Brasileiro 1 () 2 () 3 () Não visitou ()

b) () Elevador Lacerda 1 () 2 () 3 () Não visitou ()

c) () Igreja de São Francisco 1 () 2 () 3 () Não visitou ()

d) () Casa de Jorge Amado 1 () 2 () 3 () Não visitou ()

e) () Terreiro de Candomblé 1 () 2 () 3 () Não visitou ()

f) () Shows e apresentações folclóricas 1 () 2 () 3 () Não visitou ()

7. Utilizou o mapa do Centro Histórico da BAHIATURSA (Se utilizou preencher tabela Informações do Mapa)? Sim () Não (). Por quê? _____

8. Teve alguma dificuldade com relação a utilização do mapa? Sim () Não ()

Qual foi? _____

9. Informações do mapa - Que nota qualitativa, onde ótimo representa a maior nota e péssimo representa a menor nota, você daria as informações do mapa?

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO MAPA ESTÃO:	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO AVALIOU
PRECISAS (Não contém erro).						
COMPLETAS (Contém todos os fatos importantes)						
FLEXÍVEIS (Podem ser utilizadas para diversos propósitos)						
CONFIÁVEIS						
RELEVANTES (Importantes para a sua tomada de decisões)						
SIMPLES (Não complexas)						
ACESSÍVEIS (De fácil acesso)						
ATENDENDO AS SUAS NECESSIDADES						
RESOLUÇÃO GRÁFICA (desenho do mapa)						
ESCALA						
LEGENDA						

Comentários e/ou sugestões em relação ao mapa do Centro Histórico

ANEXO A – Tabela de custo do cálculo da amostra

Tabela 1: Determinação do tamanho da amostra a partir do tamanho da população

N	A	N	A	N	A
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Observação:

N é o tamanho da população

A é o tamanho da amostra

Fonte: Krejcie e Morgan (1970) p. 608