

BIBIANA PETRÓ

**ANÁLISE DO FLUXO INFORMACIONAL DOS GESTORES TURÍSTICOS DA
UNIDADE DE CONSERVAÇÃO PARQUE NATURAL MUNICIPAL MATA
ATLÂNTICA DE ATALANTA, SANTA CATARINA**

Florianópolis, 2008

BIBIANA PETRÓ

**ANÁLISE DO FLUXO INFORMACIONAL DOS GESTORES TURÍSTICOS DA
UNIDADE DE CONSERVAÇÃO PARQUE NATURAL MUNICIPAL MATA
ATLÂNTICA DE ATALANTA, SANTA CATARINA**

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Fluxos de Informação, sob a orientação da Professora Doutora Ursula Blattmann.

Florianópolis, 2008

BIBIANA PETRÓ

**ANÁLISE DO FLUXO INFORMACIONAL DOS GESTORES TURÍSTICOS DA
UNIDADE DE CONSERVAÇÃO PARQUE NATURAL MUNICIPAL MATA
ATLÂNTICA DE ATALANTA, SANTA CATARINA**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento a requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA
EM FLORIANÓPOLIS, 19 DE JUNHO DE 2008**

Prof^ª. Miriam Figueiredo Vieira da Cunha, Dra.
Coordenadora do Curso

Prof^ª. Dra. Ursula Blattmann - PGCIN/UFSC (Orientadora)

Prof^º. Dr. Paulo dos Santos Pires - UNIVALI
Coordenador do Curso de Mestrado em Turismo e Hotelaria

Prof^º. Dr. Angel Freddy Godoy Viera - PGCIN/UFSC

Prof^ª. Dra. Elizete Vieira Vitorino - PGCIN/UFSC - Suplente

Dedico este trabalho aos meus pais, Arno e Terezinha, e ao meu namorado Ivonei, que sempre estiveram presentes nos momentos mais difíceis deste objetivo, apoiando-me com dedicação e amor.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal de Santa Catarina, em especial ao programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, pela oportunidade concedida.

A Profª Dra. Ursula Blattmann, minha orientadora que com muita competência e sabedoria soube direcionar-me nesta caminhada.

Aos membros da banca pelo aceite ao convite para apreciação do presente trabalho.

Ao corpo docente do PGCIN, principalmente aos professores: Angel Freddy Godoy Viera, Edna Lúcia da Silva, Elizete Vieira Vitorino, Francisco das Chagas de Souza, Lígia Maria Arruda Café, Marília Maria Roslindo Damiani Costa, Raimundo Nonato Macedo dos Santos e Ursula Blattmann a à secretária do PGCIN, Cecília Soika Machado.

Em especial aos professores Angel Freddy Godoy Viera e Marília Maria Roslindo Damiani Costa, pela colaboração durante a qualificação.

Aos meus colegas de mestrado: Camila Koerich Burin, Cláudio Henrique Schows, Elis Regina Mocelinn, Fabiano Couto Corrêa da Silva, Rodrigo de Sale, Sinara Molossi, Soraya Arruda Waltrick, Sulamita Maria Souza Morini, Tassiane Lückemeyer Altíssimo, pelas enriquecedoras discussões e compartilhamento de informações.

A todos os funcionários da APREMAVI e do Parque Mata Atlântica de Atalanta, Santa Catarina, que muito contribuíram para a realização desta pesquisa.

À amiga Vivian Mengarda Floriani que sempre ajudou com muito carinho desde o início do mestrado, colaborando para meu progresso e sucesso nessa jornada. A Sinara Molossi e Tassiane L. Altíssimo, amigas que conquistei no mestrado e companheiras dos estudos e trabalhos.

Ao meu ex-chefe e amigo Eder Ivan Kommers pela compreensão e apoio dispensados nos dias de trabalho em que faltei em prol do mestrado.

Em especial agradeço aos meus pais, Arno Petró e Teresinha Busin Petró, aos meus irmãos Romualdo José Petró e Márcio Alex Petró, por toda a compreensão dos momentos em que me fiz ausente em virtude da dedicação ao mestrado. Ao meu namorado Ivonei Henrique pela força e incentivo nos momentos de desânimo. E, agradeço especialmente a DEUS pela vida e pela oportunidade de concluir esse trabalho.

"A verdadeira medida de um homem não é como ele se comporta em momentos de conforto e conveniência, mas como ele se mantém em tempos de controvérsia e desafio."

(Martin Luther King)

PETRÓ, Bibiana. **Análise do fluxo informacional dos gestores turísticos da unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta, Santa Catarina.** 2008. 184 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

RESUMO

A presente dissertação contribui para a Ciência da Informação ao estudar a gestão da informação por meio do fluxo de informação em uma unidade de conservação denominada Parque Natural Municipal Parque Mata Atlântica, no município de Atalanta – SC, que desenvolve o ecoturismo. Envolvem-se nesse processo os gestores turísticos em um ambiente com forte apelo informacional para a conservação dos recursos naturais. O turismo, enquanto atividade econômica e social, tem se desenvolvido de modo significativo nos últimos tempos em unidades de conservação, como os de bioma da mata atlântica, e tem despertado interesse para estudos, trabalhos e discussões para sua efetiva conservação. Diante dos propósitos e objetivos a que se referem as unidades de conservação, o papel do gestor turístico torna-se fundamental na medida em que utiliza a informação para o correto desenvolvimento das atividades. Portanto, o ecoturismo realizado em unidades de conservação, e inserido no contexto da Ciência da Informação, merece maior atenção por parte dos pesquisadores da área, já que podem envolver e desenvolver novos trabalhos e estudos de interesse a toda a sociedade. O objetivo desse estudo foi analisar o fluxo informacional com base no processo de busca, acesso, uso e disseminação da informação dos gestores turísticos aos usuários da unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica, visando a potencialização da conservação ambiental, atendendo satisfatoriamente à questão de pesquisa. Para a fundamentação teórica são utilizados conceitos e aspectos sobre turismo e ecoturismo, unidade de conservação, Mata Atlântica, gestor turístico, e o contexto do fluxo e fontes de informação. O procedimento metodológico consistiu em um estudo de caso com propósitos descritivos, utilizando-se a abordagem qualitativa. O instrumento de pesquisa utilizado foi a entrevista estruturada, e os sujeitos da pesquisa foram cinco colaboradores denominados gestores turísticos da unidade de conservação. Os resultados da pesquisa foram apresentados, analisados e interpretados, e tiveram como referencial para adaptação o modelo de fluxo de informação de Lesca e Almeida (1994). Esse estudo revelou a existência de uma estrutura de fluxo informacional no ambiente de pesquisa, porém suas etapas de busca, acesso, uso e disseminação da informação, realizadas de forma não padronizada e sistematizada. Os gestores reconhecem o valor da informação, mas não conseguem, entretanto, prover o fluxo com as alterações necessárias a fim de torná-lo mais dinâmico e eficaz diante dos propósitos de proteção dos recursos naturais da unidade de conservação. Conclui-se que a gestão da informação deva ser mais bem compreendida pelos gestores turísticos no sentido de potencializar sua utilização em relação às atividades desenvolvidas na unidade de conservação. O fluxo de informação analisado ainda carece de melhorias a fim de suportar os objetivos de conservação ambiental que requer esse ambiente.

Palavras-chave: Ecoturismo. Unidades de Conservação. Fluxo de Informação. Fontes de Informação. Gestor Turístico.

PETRÓ, Bibiana. **Atalanta's Parque Natural Municipal Mata Atlântica conservation unit touristic managers informational flow analysis, Santa Catarina.** 2008. 184 f. Dissertation (Masters Degree in Information Science). Post-Graduation Program in Information Science. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

ABSTRACT

This dissertation contributes to the Information Science by studying the information management through information flow in a conservation unit named Parque Natural Municipal Parque Mata Atlântica, in Atalanta – SC, Brazil, which develops ecotourism. Touristic managers in an environment with strong informational appeal to protect the natural resources take part in this process. Tourism, as an economic and social activity, has increased significantly lately in conservation units, as well as in the Atlantic forest, and has aroused interest for studies, works and debates on its effective protection. Faced with the propositions and goals which the conservation units refer to, the touristic manager's role becomes fundamental as it uses the information in the accurate development of the activities. Therefore, ecotourism taking place in conservation units and inserted in the Information Science context, deserves larger attention from this area researchers, since they can involve and develop new works and studies which are of interest for the whole society. This study's goal was analyzing the informational flow based on the touristic managers information search, access, use and dissemination process for the conservation unit Parque Natural Municipal Mata Atlântica users, aiming at maximizing the environmental conservation, satisfactorily serving the matter of the research. As theoretical basis, concepts and aspects are used relating to tourism and ecotourism, conservation unit, Atlantic Forest, touristic manager, and the flow and information source context. The methodological procedure consisted in a case study with descriptive proposal, through a qualitative approach. The research instrument used was a structured interview, and the research subjects were five contributors called conservation unit touristic managers. The research results were presented, analyzed and interpreted, and had the Lesca and Almeida (1194) information flow model as referential for adaptation. This study revealed the existence of an informational flow structure in the research environment; however its research, access, use, and information dissemination steps are accomplished in a no standardized and systemized way. The managers recognized the information value, but, nevertheless they do not get to provide the flow with the necessary alterations in order to make it more dynamic and efficient towards the conservation unit natural resources protection. It is concluded that the information management must be better comprehended by the touristic managers in the sense of maximizing its use in relation to the developed activities in the conservation unit. The analyzed information flow still lacks improvements for the purpose of supporting the environmental conservation goals that this environment requires

Keywords: Ecotourism. Conservation Units. Information Flow. Information Sources. Touristic Manager.

PETRÓ, Bibiana. **Análisis del flujo de información de los gestores turísticos de la unidad de conservación Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta, Santa Catarina.** 2008. 184 f. Disertación (Maestría en Ciencia de la Información). Programa de Pos-Grado en Ciencia de la Información. Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

RESUMEN

La presente disertación contribuye a la Ciencia de la Información al estudiar la gestión de la información por medio del flujo de la misma en una unidad de conservación denominada Parque Natural Municipal Parque Mata Atlântica, en el Municipio de Atalanta – SC que desarrolla el ecoturismo. Están involucrados a ese proceso los gestores turísticos en un ambiente con fuerte referencia informativa para la protección de los recursos naturales. El turismo, en cuanto actividad económica y social, se ha desarrollado de manera significativa los últimos tiempos en unidades de conservación como los de bioma de la mata atlántica, y ha despertado interés para estudios, trabajos y discusiones para su efectiva protección. Frente a los propósitos y objetivos a los que se refieren las unidades de conservación, el papel del gestor turístico se torna fundamental a medida que utiliza la información para el correcto desarrollo de las actividades. Por lo tanto, el ecoturismo realizado en unidades de conservación, e insertado en el contexto de la Ciencia de la Información, merece mayor atención por parte de los investigadores del área, ya que pueden involucrar y desarrollar nuevos trabajos y estudios de interés para la sociedad. El objetivo de este estudio fue analizar el flujo de información con base en el proceso de búsqueda, acceso, uso y diseminación de la información de los gestores turísticos a los usuarios de la unidad de conservación Parque Natural Municipal Mata Atlântica, con miras a potenciar la conservación ambiental, atendiendo satisfactoriamente a la cuestión de investigación. Para la fundamentación teórica son utilizados conceptos y aspectos sobre turismo y ecoturismo, unidad de conservación, Mata Atlântica, gestor turístico, y el contexto del flujo y fuentes de información. El procedimiento metodológico consistió en un estudio de caso con propósitos descriptivos, utilizándose el abordaje cualitativo. El instrumento de investigación utilizado fue la entrevista estructurada, y los sujetos de la investigación fueron cinco colaboradores denominados gestores turísticos de la unidad de conservación. Los resultados de la investigación fueron presentados, analizados e interpretados, y tuvieron como referencial para adaptación el modelo de flujo de la información de Lesca e Almeida (1994). Ese estudio reveló la existencia de una estructura de flujo de información en el ambiente de investigación, pero sus etapas de búsqueda, acceso, uso y diseminación de la información son realizadas de forma no estandarizada y sistematizada. Los gestores reconocen el valor de la información, pero no consiguen, entretanto, proveer el flujo con las alteraciones necesarias a fin de tornarlo más dinámico y eficaz delante de los propósitos de protección de los recursos naturales de la unidad de conservación. Se concluye que la gestión de la información debe ser más bien comprendida por los gestores turísticos en el sentido de potencializar su utilización en relación a las actividades desarrolladas en la unidad de conservación. El flujo de la información analizado aún carece de mejorías a fin de soportar los objetivos de conservación ambiental que requiere ese ambiente.

Palabras-clave: Ecoturismo. Unidades de Conservación. Flujo de Información. Fuentes de Información. Gestor Turístico.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Número de turistas estrangeiros e renda gerada	29
Quadro 2 - Número de turistas estrangeiros.....	30
Quadro 3 - Principais tipos de turismo.....	35
Quadro 4 - Progressão da preocupação ambiental	36
Quadro 5 - Perfil do ecoturista	45
Quadro 6 - Tipos de ecoturista	45
Quadro 7 - As unidades de proteção integral	51
Quadro 8 - As unidades de uso sustentável.....	52
Quadro 9 - Perfil dos gestores turísticos em unidades de conservação.....	60
Quadro 10 - Dados, informação e conhecimento	70
Quadro 11 - Características dos canais formais e informais	80
Quadro 12 - Processo de busca da informação	83
Quadro 13 - Categorias de uso da informação	85
Quadro 14 - Vantagens e limitações da técnica de coleta de dados por meio da entrevista.....	96
Quadro 15 - Concepção da importância da informação para os gestores turísticos do parque	117
Quadro 16 - Significado de informação de qualidade para os gestores turísticos do parque	118
Quadro 17 - Quantidade de informação disponível no parque	120
Quadro 18 - Informações buscadas para os propósitos da unidade de conservação	129
Quadro 19 - Locais de acesso às fontes de informação.....	132
Quadro 20 - Situação em que a informação procurada não é encontrada.....	133
Quadro 21 - Compartilhamento da informação pelos gestores turísticos	134
Quadro 22 - Formatação da informação para posterior disseminação	136
Quadro 23 - Etapas da disseminação da informação.....	138
Quadro 24 - Relevância das informações disseminadas	142

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Atribuições dos gestores turísticos no parque.....	114
Gráfico 2 - Principais fontes utilizadas na busca por informação	123
Gráfico 3 - Freqüência de acesso às fontes de informação.....	125
Gráfico 4 - Critérios de seleção das fontes de informação	127
Gráfico 5 - Meios de disseminação da informação aos visitantes do parque	141

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Grau de escolaridade e formação acadêmica dos gestores turísticos	110
Tabela 2 - Tempo de trabalho dos gestores turísticos na APREMAVI, no Parque e no ecoturismo.....	113

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Infra-estrutura e serviços básicos de uma unidade de conservação.....	58
Figura 2 - Etapas do processo de gerenciamento da informação (McGee e Prusak)	74
Figura 3 - Os três fluxos de informação de uma empresa (Lesca e Almeida).....	75
Figura 4 - Processo de gerenciamento da informação (Davenport)	75
Figura 5 - Modelo de representação do fluxo de informação (Beal).....	76
Figura 6 - Necessidade e uso da informação	84
Figura 7 - Síntese da estrutura da pesquisa	96
Figura 8 - Mapa do Estado de Santa Catarina	98
Figura 9 - Localização do município de Atalanta na Região do Vale do Itajaí.....	99
Figura 10 - Vista parcial do Parque Mata Atlântica de Atalanta-SC	101
Figura 11 - Área do Parque Mata Atlântica de Atalanta-SC	101
Figura 12 - Galpão restaurado transformado no Centro de Referência do Parque Mata Atlântica	102
Figura 13 - Auditório do Parque Mata Atlântica.....	103
Figura 14 - Sala de recepção do Parque Mata Atlântica	104
Figura 15 - Corredor do Centro de Referência do Parque Mata Atlântica.....	105
Figura 16 - Museu Histórico do Parque Mata Atlântica.....	106
Figura 17 - Trilha principal do Parque Mata Atlântica	107
Figura 18 - Principal atrativo turístico do Parque Mata Atlântica.....	108
Figura 19 - Fluxo de informação coletado do ambiente externo do Parque Mata Atlântica	145
Figura 20 - Fluxo de informação produzido no ambiente interno do Parque Mata Atlântica	147
Figura 21 - Processo de disseminação da informação comum a todos os gestores turísticos do Parque Mata Atlântica	148

Figura 22 - Fluxo de informação destinado aos visitantes do Parque Mata Atlântica 150

Figura 23 - Fluxo de informação do Parque Mata Atlântica 151

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACAPRENA	Associação Catarinense de Preservação da Natureza
APREMAVI	Associação de Preservação do Meio Ambiente e da Vida
CI	Ciência da Informação
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FNMA	Fundo Nacional do Meio Ambiente
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis
MMA	Ministério do Meio Ambiente
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONU	Organizações da Nações Unidas
PARNA	Parque Nacional
PIB	Produto Interno Bruto
PIT	Posto de Informações Turísticas
SNUC	Sistema Nacional de Unidades de Conservação
SOL	Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte
UC	Unidade de Conservação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação
WWF Brasil	Fundo Mundial da Natureza

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 Problema de pesquisa	19
1.2 Justificativas	19
1.2.1 Justificativas sócio-econômica e ambiental	19
1.2.2 Justificativas científicas	21
1.2.3 Justificativas pessoais	22
1.3 Objetivos	23
1.3.1 Objetivo geral	23
1.3.2 Objetivos específicos	24
1.4 Estrutura do trabalho	24
2 REVISÃO DA LITERATURA	26
2.1 Ecoturismo como segmento do turismo	26
2.1.1 Turismo – aspectos conceituais	27
2.1.2 Turismo - aspectos históricos	30
2.1.3 Turismo - principais características	33
2.1.4 A relação turismo e meio ambiente	36
2.1.5 Ecoturismo	39
2.1.6 Perfil do visitante ecoturista	44
2.2 Unidades de Conservação	46
2.2.1 A categoria "parque" no SNUC.....	55
2.2.2 Perfil do gestor turístico em unidades de conservação.....	59
2.2.3 O bioma Mata Atlântica no Brasil.....	63
2.2.3.1 A Mata Atlântica em Santa Catarina e no Vale do Itajaí.....	65
2.3 Fluxo de informação	68
2.3.1 Fontes de informação.....	77
2.3.1.1 Fontes de informação para o ecoturismo.....	80
2.3.2 A busca, o uso e a disseminação da informação	82
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	87
3.1 Caracterização da pesquisa	88
3.1.1 Método da pesquisa: o estudo de caso.....	89
3.1.2 Participantes da pesquisa	90
3.1.3 Instrumento de coleta de dados: entrevista.....	90
3.2 Pré-teste do instrumento de pesquisa	92
3.3 Procedimentos de coleta de dados	93
3.4 Procedimentos de análise de dados	94
3.5 Referencial de análise para o fluxo informacional	95
3.6 Limitações da pesquisa	96
4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	97
4.1 Caracterização do ambiente de pesquisa	97
4.2 Caracterização do perfil dos gestores turísticos	109
4.2.1 Sexo e faixa-etária	109
4.2.2 Grau de escolaridade e formação acadêmica.....	109
4.2.3 Experiência com o ecoturismo	111

4.2.4 Atribuições dos gestores turísticos na unidade de conservação	113
4.3 Valor da informação para os gestores turísticos	116
4.3.1 Importância da informação	116
4.3.2 Significado de informação de qualidade	118
4.3.3 Quantidade de informação	119
4.4 Fontes de informação utilizadas	121
4.4.1 Principais fontes acessadas na busca por informação	122
4.4.2 Frequência de acesso às fontes de informação	124
4.4.3 Critérios de seleção das fontes de informação	126
4.4.4 Informações buscadas para os propósitos da unidade de conservação	128
4.4.5 Identificação dos locais de acesso às fontes de informação	131
4.4.6 Situação em que a informação procurada não é encontrada	132
4.5 Compartilhamento, organização e formatação da informação no ambiente interno do parque	133
4.5.1 Compartilhamento da informação	134
4.5.2 Organização da informação no parque	135
4.5.3 Formatação da informação para posterior disseminação	136
4.6 A disseminação da informação	137
4.6.1 Etapas da disseminação da informação	137
4.6.2 Meios de disseminação da informação	139
4.7 Relevância da informação disseminada	142
4.8 Análise do fluxo informacional	144
4.8.1 Fluxo de informação coletado do ambiente externo	144
4.8.2 Fluxo de informação produzido no ambiente interno	146
4.8.3 Fluxo de informação destinado ao ambiente externo	147
4.8.4 O fluxo de informação do Parque Mata Atlântica	150
5 CONCLUSÃO E SUGESTÕES	153
5.1 Conclusões	153
5.2 Sugestões e recomendações	158
REFERÊNCIAS	160
APÊNDICES	170
APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecido	171
APÊNDICE B - Roteiro de entrevista para os gestores turísticos da unidade de conservação Parque Mata Atlântica de Atalanta - SC	176
ANEXOS	180
ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC	181
ANEXO B – Declaração de Aceite do Parque Mata Atlântica de Atalanta - SC	183

1 INTRODUÇÃO

A sociedade está sempre em evolução. Junto com ela está a evolução do ser humano, de suas conquistas científicas, tecnológicas e as conseqüentes mudanças de costumes, sejam elas aliadas a fatores positivos ou negativos. Perceber essas mudanças e adequar-se aos novos tempos parece ser um desafio e uma necessidade vital dos indivíduos em todas as instâncias que envolvem o ser humano. Nesse sentido, o contexto da informação parece ser o aspecto que mais contribui para essas mudanças e, conforme evidencia Choo (2003), os processos organizacionais e humanos devem ser compreendidos, para que a informação seja transformada em percepção, conhecimento e ação. Tem-se falado há algumas décadas em “sociedade do conhecimento” que, para d’Amaral (2003) “teríamos passado, nos últimos dois séculos, de uma sociedade *labour intensive* para *capital intensive* e, desta, para a atual *knowledge intensive*”.

No âmbito da pesquisa científica, a informação tem sido base e alvo constante para o desenvolvimento de estudos diante dos avanços da sociedade. Isso compreende uma nova ciência, que está em constituição, denominada Ciência da Informação, a qual se volta, entre outras funções, à aplicabilidade da gestão da informação em diferentes organizações.

As três fases pela qual essa ciência passou, conforme destaca Barreto (2002), refletem sua importância pelas adaptações que sofrem em concordância à evolução tecnológica da sociedade, e pela ação mediadora que promove entre a informação e conhecimento. O primeiro período compreendido foi de 1945 a 1980 e evidencia a “gerência de informação”; no segundo, compreendido entre 1980 a 1995, surge a “relação entre informação e conhecimento” e, finalmente, a partir de 1995, acontece o chamado “conhecimento interativo”.

A gestão da informação, vista pela Ciência da Informação, compreende processos que envolvem fluxo de informação, pessoas e tecnologia (FLORIANI, 2007). Tornou-se um instrumento essencial para qualquer atividade humana que se queira desenvolver.

A produção acentuada nas mais variadas áreas de atuação econômica, evidenciada nas últimas décadas, incide diretamente na vida das pessoas. A vida do homem tornou-se mais acelerada, na medida em que enfrenta múltiplas opções para encaminhar e satisfazer suas necessidades. Diante de tamanhas e diversificadas ofertas, as necessidades do ser humano tornaram-se mais amplas e complexas, medidas sob os efeitos da globalização. Além disso, influenciaram os indivíduos a um consumismo exagerado, capaz de comprometer a utilização

racional dos recursos naturais existentes como matéria prima para o desenvolvimento da maioria das atividades econômicas.

Face a esse contexto, os apelos à conservação ambiental tornaram-se significativos e evidentes nas últimas décadas por vários segmentos da sociedade vigente, inclusive e principalmente por áreas naturais protegidas.

Paralelamente às mudanças constantes na sociedade, a atividade turística ganha forças e impõe sua significativa importância no cenário econômico mundial. Constitui uma das atividades que mais necessita da proteção dos recursos naturais e culturais, como garantia de atratividade para seu desenvolvimento.

A crescente importância do turismo, enquanto atividade econômica globalizada, evidencia-se neste início de milênio, quando a sociedade busca alternativas e soluções para elevar o nível do bem estar da população mundial. Isso ocorre em face do risco da degradação acentuada do meio ambiente, somado ao processo de exclusão econômica e social que, a cada década, compromete a qualidade de vida dos indivíduos.

Diante da ação expressiva da atividade turística, o chamado “ecoturismo” expande-se no mercado global, incentivado pelo interesse e motivações pessoais de estudos ou pelo simples contato e contemplação à natureza. Conquista, em ordem crescente, adeptos com diferentes perfis sócio-econômicos e consolida-se como uma nova forma de persuasão comportamental e racional daqueles que praticam a atividade.

As áreas naturais protegidas, denominadas oficialmente no Brasil de unidades de conservação no Brasil constituem a matéria-prima para o desenvolvimento desta modalidade de turismo, principalmente aquelas desenvolvidas em parques de âmbito nacional, estadual e municipal. As unidades de conservação aliadas à proteção do bioma mata atlântica tornam-se de extrema relevância para o país, sendo que a maior parte da população brasileira está concentrada em regiões litorâneas ou próximas a ela.

A gestão da informação realizada por meio de fluxos informacionais insere-se, nesse cenário, como um forte aliado porque busca a utilização da informação com objetivos de potencialização da conservação dos recursos naturais.

O contexto geral que envolve a Ciência da Informação evidencia sua importância como referência e embasamento a estudos em diferentes áreas como o turismo, e para seus segmentos, como o ecoturismo.

Para o desenvolvimento do ecoturismo em unidades de conservação na categoria de parques, torna-se relevante o papel do gestor turístico, o qual deve agir como intermediador

entre a área natural protegida e seus visitantes, fazendo uso da informação para atingir os propósitos da unidade.

Deve-se observar que o homem só valoriza algo quando pode perceber, sentir e vivenciar. Portanto, o trabalho do gestor turístico e todo o processo de gestão da informação que envolve este ambiente, tornam-se cruciais à potencialização da conservação ambiental dentro e fora da unidade de conservação.

Sendo assim, este estudo é especialmente direcionado a pesquisadores e estudiosos da área da Ciência da Informação e do Turismo, bem como para os gestores que trabalham em unidades de conservação no bioma da mata atlântica.

1.1 Problema de pesquisa

Com o presente estudo, espera-se obter respostas para o seguinte problema de pesquisa: Como acontece o processo de gestão da informação mediante análise dos gestores turísticos na unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta, Santa Catarina, visando a potencialização da conservação e educação ambiental?

1.2 Justificativas

As justificativas estão devidamente divididas em sócio-econômicas e ambientais, científicas e pessoais.

1.2.1 Justificativas sócio-econômicas e ambientais

O turismo consiste em uma das atividades econômicas mais dinâmicas, pois emprega os mais diversificados segmentos sociais, com diferentes tipos e níveis de mão-de-obra. Envolve indiretamente os setores primário e secundário e movimentam a economia local. Nesta perspectiva, ressalta Dias (2003, p.10) que “o turismo pode ser considerado hoje umas das poucas alternativas à destruição do emprego tradicional devido às mudanças tecnológicas e à globalização”.

Dessa forma, o turismo é o setor econômico que apresenta os mais elevados índices de crescimento no cenário mundial, e que expandiu suas atividades na década de 1990 em cerca

de 60% (OMT, 2001). Para o ano de 2006, as chegadas de turistas internacionais no mundo foram de 842 milhões, gerando U\$ 710 bilhões nos países que visitam, o que correspondeu um crescimento médio de 4,5% em relação ao ano de 2005 (ANUÁRIO EXAME 2007/2008). As projeções da OMT para o ano de 2020, conforme o Anuário Exame (2007/2008) é que o turismo constituirá efetivamente a maior atividade econômica global, superando a marca de 1,5 bilhão de visitantes. Portanto, não se pode negar o relevante papel de inclusão social e econômica que a atividade representa e proporciona às diferentes comunidades, regiões e países pelo mundo.

No Brasil, segundo dados estatísticos do Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, inseridos no Jornal Panrotas (2007) e referentes ao ano de 2003, as atividades relacionadas ao turismo geraram R\$ 31,1 bilhões e as 352.224 empresas relacionadas ao setor ocuparam mais de dois milhões de pessoas - 2,5% do total de ocupações no país.

Em pouco mais de meio século de desenvolvimento, o turismo constitui um fenômeno que ganha cada vez mais destaque no cenário internacional, que evolui de forma rápida e seguindo as tendências tecnológicas da sociedade em vigor.

As relações do homem com a natureza são tão antigas quanto a própria existência da humanidade. As características dessas relações, entretanto, alteraram-se significativamente com o passar do tempo, face ao processo de desenvolvimento econômico a que esteve condicionado. A crescente importância do turismo em áreas naturais protegidas, com o desenvolvimento do ecoturismo, evidencia o retorno do indivíduo ao ambiente natural, de forma a valorizá-lo e a beneficiar econômica e socialmente a comunidade envolvida neste processo.

O ecoturismo, por sua vez, cresce atualmente a uma razão de 20% ao ano e corresponde a uma parcela de 5% a 8% do fluxo turístico mundial, inserindo-se, neste percentual, a prática da atividade em unidades de conservação. Acredita-se que haja mais de 50 milhões de praticantes no mundo, onde no Brasil, a estimativa gira em torno de um crescimento médio de 10% ao ano, conforme dados da OMT (2001).

O desenvolvimento do ecoturismo em unidades de conservação sugere o envolvimento da comunidade local, desde que esta esteja engajada aos princípios de sustentabilidade da atividade, que visa não somente os benefícios e exploração econômica, mas o comprometimento de proteção aos recursos naturais e culturais que constituem os elementos atrativos para sua fonte de desenvolvimento. A sustentabilidade para qualquer atividade humana sugere a equidade econômica, social e ambiental.

Alguns aspectos da atividade turística em áreas naturais protegidas merecem maior atenção por parte de seus gestores, em consideração à fragilidade da maioria destes locais para a prática de visitação. Desta forma, a fusão do turismo em unidades de conservação pressupõe outros valores que merecem estudos e pesquisas, por constituir uma atividade nova e dinâmica, e voltada aos valores ambientais.

Assim, a presente pesquisa envolve o contexto dos gestores turísticos de uma unidade de conservação municipal relacionados aos aspectos da gestão da informação da Ciência da Informação.

1.2.2 Justificativas científicas

As mudanças disseminadas pela “revolução da informação”, os valores do mundo contemporâneo voltam-se à gestão da informação como mediadores de competitividade e sucesso, face aos diferentes objetivos das organizações, que não se inserem mais na “era industrial”, mas sim na “era do conhecimento”.

A atividade turística, na ordem do terceiro setor da economia, constitui área extremamente abrangente e complexa, que necessita de constantes adaptações, reciclagens, inovações, estudos, debates, conceitos que visem nortear as necessidades de um mercado em expansão e freqüente mutação.

Nos últimos anos, têm-se aliado estudos e pesquisas que norteiam a utilização racional dos recursos naturais por meio do desenvolvimento do ecoturismo em unidades de conservação, frente ao comportamento predatório do desenvolvimento das demais economias globais.

Tanto a Ciência da Informação quanto o Turismo representam alvos no contexto atual para a inserção de diferentes discussões e estudos, já que ambos dependem da evolução dos aspectos tecnológicos, informacionais e humanos para desenvolverem-se. Dessa forma, a compreensão da Ciência da Informação implica em seu caráter inter e multidisciplinar de envolvimento com outros campos do conhecimento, a fim de melhor compreendê-los e estruturá-los.

É fato que a sociedade pós-industrial é regida econômica e socialmente por aqueles que administram a informação, o conhecimento, e que planejam sua inovação, o futuro; potencializa uma sociedade de produção científica, e não mais dos meios de produção.

O campo da Ciência da Informação desenvolveu-se através da trajetória da própria construção humana e continua moldando-se e inserindo-se frente às novas tecnologias e processamentos de informação da sociedade.

O ecoturismo desenvolvido em unidades de conservação e inserido no contexto da Ciência da Informação merece maior atenção por parte dos pesquisadores perante os propósitos ambientais a que se destinam, potencializados pela gestão da informação através da realização dos fluxos informacionais no ambiente.

Tendo em vista os poucos estudos encontrados na literatura que envolvam unidades de conservação, ecoturismo e gestão da informação, a presente pesquisa torna-se significativa para a Ciência da Informação. Entretanto, cabe ressaltar que a pesquisa teve como base o trabalho desenvolvido por De Luca Filho (2005), Floriani (2007) que voltam-se à gestão da informação em órgãos públicos ligados ao turismo e, Schutz (2007) e Bueno (2007) como suporte para as fontes de informação.

Espera-se que o presente estudo possa servir fielmente como uma ferramenta para o conhecimento e análise da necessidade de gestão da informação por parte dos gestores turísticos no ambiente da unidade de conservação, bem como para a própria circulação de informações com base na atribuição de valores para a conservação e proteção dos recursos naturais.

1.2.3 Justificativas pessoais

O Brasil é conhecido mundialmente pelas suas áreas naturais, pelo clima tropical e pela miscigenação racial que habita uma terra de múltiplas belezas. Entre elas pode-se destacar o estado de Santa Catarina, mais especificamente a região do Alto Vale do Itajaí, caracterizado por paisagens acidentadas, fauna e flora ainda preservadas, pelos remanescentes de mata atlântica, belos mirantes, cachoeiras, rios e nascentes da Bacia Hidrográfica do Rio Itajaí, em meio aos vários municípios que integram a região. O Vale do Itajaí é a região que mantém os melhores percentuais de preservação de mata atlântica no estado catarinense (SCHÄFFER; PROCHNOW, 2002).

A escolha do tema foi determinada, primeiramente, por uma afinidade pessoal da pesquisadora, evidenciada desde o período da graduação no Curso de Turismo e Hotelaria, mais precisamente a esta atividade praticada em áreas naturais protegidas. Com isso, tem-se como objetivo principal desenvolver um projeto significativo de interesse tanto na área do

Turismo como da Ciência da Informação, com vistas à continuidade de um trabalho desenvolvido a título de especialização.

Em termos profissionais, a escolha foi motivada em decorrência de um trabalho realizado durante três anos na região do Alto Vale do Itajaí, através da implantação de um projeto denominado “Parque Mata Atlântica Ano 2000” no município de Atalanta – SC, em convênio com o Fundo Nacional do Meio Ambiente (FNMA), através do Ministério do Meio Ambiente (MMA). O Parque constitui uma unidade de conservação municipal que tem por objetivos a educação ambiental, a realização de atividades ecoturísticas sustentáveis e a implantação de um centro de referência para tratar e discutir assuntos de interesse ambiental. A partir da experiência como coordenadora do referido projeto, ao receber visitantes no parque, observou-se que as atividades implicavam na utilização direta de informações específicas e de acordo com o perfil de cada grupo visitante. A partir disso, tornou-se mais instigadora e real a possibilidade de uma pesquisa que pudesse analisar o e fontes utilizadas pelo gestor na disseminação aos usuários da unidade de conservação. Concorda-se com o dizer de Robredo (2003, p.165) onde “o procedimento de seleção precisa de um conhecimento que exista previamente. Em outras palavras é preciso conhecer o que se quer conhecer”.

O crescimento do apelo ecoturístico em unidades de conservação, baseado na preservação e conservação da natureza, tem causado nos últimos anos muitas reflexões que fizeram despertar o interesse da presente pesquisadora pelo desenvolvimento de um trabalho que pudesse contribuir para essa temática, amparado pelo contexto da informação tão evidente na sociedade atual.

A seguir, na próxima seção, verificam-se os objetivos da pesquisa.

1.3 Objetivos

Os objetivos do presente estudo estão divididos em geral e específicos.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar o fluxo informacional com base no processo de busca, acesso, uso e disseminação da informação dos gestores turísticos aos usuários da unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta – SC, visando a potencialização da conservação e educação ambiental.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Caracterizar o perfil do gestor turístico da unidade de conservação Parque Mata Atlântica;
- b) Apurar o valor da informação para os gestores turísticos em relação aos propósitos da unidade de conservação;
- c) Identificar as fontes de informação utilizadas pelos gestores turísticos, assim como os critérios de seleção, a frequência e o local de acesso;
- d) Identificar as principais informações buscadas pelos gestores para os propósitos de conservação e educação ambiental do parque;
- e) Apontar como a informação é compartilhada no ambiente interno da unidade de conservação pelos gestores turísticos;
- f) Investigar por quais meios e como acontece a disseminação da informação dos gestores turísticos aos usuários da unidade de conservação;
- g) Investigar a concepção de importância da informação disseminada pelos gestores turísticos ao público visitante do parque para a potencialização da conservação e educação ambiental.

1.4 Estrutura do trabalho

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos.

O primeiro capítulo discorre uma introdução geral do tema da pesquisa, bem como a relevância do trabalho por meio das justificativas, a definição dos objetivos e a presente estruturação da pesquisa.

O segundo capítulo consiste em uma revisão de literatura ou fundamentação teórica. Discorre-se sobre os seguintes temas: turismo e ecoturismo, unidades de conservação como parques municipais e o bioma Mata Atlântica. Trata-se também do papel do gestor para atividades ecoturísticas neste ambiente e, ainda sobre fluxo e fontes de informação nesse contexto.

O terceiro capítulo trata da metodologia da pesquisa que direcionaram a presente pesquisa, caracteriza a unidade de conservação de mata atlântica, os participantes da pesquisa, os métodos e instrumentos para coleta dos dados, bem como os procedimentos de análise.

No capítulo quarto são apresentados os resultados da pesquisa obtidos junto aos gestores turísticos na unidade de conservação, em uma análise e interpretação articulada aos referenciais teóricos da revisão de literatura para efetiva análise do fluxo informacional, com vistas à conservação e educação ambiental.

No capítulo cinco, apresentam-se as conclusões inerentes ao objeto de estudo e as sugestões para a realização de futuros trabalhos envolvendo a Ciência da Informação e o Turismo.

Complementando a pesquisa, apresentam-se as referências bibliográficas, os apêndices e os anexos.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo refere-se à revisão de literatura para o contexto da gestão da informação através dos gestores turísticos de uma unidade de conservação municipal de mata atlântica que desenvolve o ecoturismo. Para tanto, apresentam-se tópicos referentes ao ecoturismo, unidades de conservação, mata atlântica, parques, gestores turísticos, fluxo e fontes de informação. Estes tópicos revelam as diversas dimensões sobre o objeto de estudo.

2.1 Ecoturismo como segmento do turismo

Cabe investigar, primeiramente, sobre a atividade turística como base ao ecoturismo, já que o mesmo constitui um tipo de turismo que mais se destaca no cenário mundial. Barbosa (2001) afirma que a importância dada à conservação e proteção do meio ambiente tem sido incorporada pelo turismo na junção do termo “eco” com a palavra “turismo”, originando a tipologia “ecoturismo”.

O desgaste e a problemática ambiental evidenciados no planeta têm despertado o interesse dos indivíduos pelo resgate, valorização e até mesmo maior conhecimento do meio natural. Para Serrano e Bruhns (2001, p.11), o atual interesse por temas relativos ao meio ambiente, independente de seu enfoque, pode ser assim analisado:

[...] como um desejo contemporâneo de “retorno à natureza”. Desejo que vem se traduzindo em algumas buscas como, por exemplo, a obsessão pela proteção da natureza, a valorização e a tentativa de salvaguarda dos saberes de comunidades tradicionais – considerados como elementos necessários para a reformulação das posturas predatórias da sociedade mais ampla em relação ao ambiente – ou, ainda, a tentativa quase literal de reencontrar a natureza por meio do turismo, especialmente em sua variação “ecológica” ou “ambiental”.

Nesses termos, a atividade turística constitui um grande consumidor da natureza, já que um dos motivos que deslocam pessoas para os mais diversos locais é o atrativo, representado em maior proporção pelas belezas naturais. O sucesso da atividade turística dependerá, em parte, do grau de conservação e preservação dos mesmos, repercutindo em ações locais para efeitos globais. É o fator fundamental, não só para a motivação como para rejeição dos destinos turísticos por parte da demanda turística. É importante que se trate o ecoturismo como um subsegmento do turismo na natureza, com base na constatação de Pires

(2002). Para tanto, é preciso primeiramente investigar os aspectos conceituais, históricos e as principais características do universo turístico enquanto atividade.

2.1.1 Turismo – aspectos conceituais

Apesar de ser uma atividade relativamente recente na história da civilização humana, a importância do turismo tem se mostrado cada vez maior para o crescimento das comunidades que o desenvolvem, seja ele no âmbito econômico, cultural ou social. Para tanto, pode ser definido como uma das ciências sociais e não uma das ciências econômicas, apesar de que esta última pode ser a razão de tal movimento. O turismo na forma que o conhecemos atualmente não foi um fato isolado, pois sempre esteve ligado ao modo de produção e ao grau de desenvolvimento tecnológico pela qual a humanidade passa em diferentes períodos de sua existência.

O conceito de turismo é muito amplo e complexo. Verifica-se que, para alguns estudiosos, o fenômeno é focado mais na questão social; outros reforçam o aspecto econômico que a atividade por sua natureza induz; porém, os parâmetros e benefícios sócio-econômicos andam lado a lado, sendo difícil a sua desconexão. Portanto, torna-se necessário ter uma visão clara do que seja o turismo. Wahab (1977, p. 56) o descreve da seguinte maneira:

O turismo é uma atividade humana intencional que serve como meio de comunicação e como elo de interação entre os povos, tanto dentro de um mesmo país como fora dos limites geográficos dos países. Envolve o deslocamento temporário de pessoas para outra região, país ou continente, visando à satisfação de necessidades outras que não o exercício de uma função remunerada. Para o país receptor, o turismo é uma indústria cujos produtos são consumidos no local formando exportações invisíveis. Os benefícios originários deste fenômeno podem ser verificados na vida econômica, política, cultural e psicossociológica da comunidade.

A definição oficial do turismo é dada pela Organização Mundial do Turismo – OMT (2001):

Soma das relações e de serviços, resultantes de câmbio de residência temporário e voluntário, motivado por razões alheias a negócios ou profissionais... Fenômeno que ocorre quando um ou mais indivíduos se trasladam a um ou mais locais diferentes de sua residência habitual, por um período maior que vinte e quatro horas e menor que cento e oitenta dias, sem participar dos mercados de trabalho e capital dos locais visitados.

Dias (2003, p.9) evidencia que “no final do século XX, o turismo converteu-se na atividade mais importante do mundo, em que se caracteriza por um crescimento espetacular”. Esse rápido crescimento da atividade implicará, nos próximos anos, em uma das atividades econômicas mais importantes do planeta, com um volume de transações e fluxos financeiros equivalentes ou até maiores que o da indústria automotiva, de eletrônica e a do petróleo. Esse fenômeno deve-se ao fato de que o turismo envolve vários setores produtivos da economia de uma localidade e até mesmo de uma região, em que se aproveita e capta mão-de-obra de diversas atividades e níveis profissionais.

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, por meio do Programa SEBRAE de Turismo (2002, p.14), retrata que:

O turismo, até pouco tempo atrás, era considerado unicamente como uma indústria do setor de serviços. Entretanto, na realidade, consiste em uma atividade que perpassa as três instâncias da economia: primário (agricultura e mineração), secundário (indústria de transformação) e terciários (comércio e serviços).

Pode-se ressaltar que o conceito de turismo moldou-se e transformou-se com o passar do tempo, frente às novas tecnologias e necessidades humanas. Atualmente, o mesmo não se reporta somente às viagens que tinham como premissa básica o lazer, mas sim às viagens de ida e volta motivadas pelos recursos naturais, culturais e científicos, que se utilizam dos serviços e de toda a infra-estrutura turística que uma localidade dispõe. Um exemplo simples dessa dinâmica é quando um visitante desloca-se até uma determinada destinação turística e consome tanto produtos agropecuários como industrializados, ou através dos serviços de A & B (alimentos e bebidas). Ao usar a infra-estrutura turística, utiliza também os produtos da indústria da construção civil (hotéis, pousadas, aeroportos, rodoviárias, restaurantes, casas noturnas, etc.), da indústria eletroeletrônica (televisores, ar-condicionado, frigobar, etc.) e da indústria de transportes (ônibus, aviões, locadoras, navios, etc.) – (PROGRAMA SEBRAE DE TURISMO, 2002). Pode também utilizar serviços de apoio, como hospitais, postos de combustível, bancos financeiros, supermercados, casas de *souvenirs*, entre outros, além de inúmeros serviços diretos como camareiras, motoristas, cozinheiros, recepcionistas, guias, etc.

Assim, para a concepção da Organização Mundial do Turismo - OMT (2001, p.10), a importância econômica do turismo pode ser refletida da seguinte forma:

A atividade turística caracteriza-se por sua grande complexidade, não só pela grande quantidade de elementos pelos quais é composta, mas, também, pelos diferentes setores econômicos do seu desenvolvimento. Neste sentido, o turismo é considerado geralmente como uma *exportação* de uma região ou nação até o lugar

de destino, gerando renda e divisas, criando empregos, aumento de impostos públicos e aquecendo a atividade econômica empresarial global.

Apesar de diferentes teorias que atestam o turismo como benéfico ou não, embora tenda nos últimos anos a engajar os princípios da sustentabilidade, não se pode deixar de mencionar e evidenciar os impressionantes números e dados que a atividade produz. Consoante dados da OMT (2003), no ano de 2002 foram realizados 715 milhões de viagens internacionais, as quais geraram anualmente cerca de 3,4 trilhões de dólares. No ano de 2003, foram realizadas no mundo 649 milhões de viagens, o que representa uma queda de 1,2% em relação a 2002, queda esta motivada pelos conflitos globais. Para Dias (2003, p. 9), as estimativas da OMT e do Conselho Mundial de Viagens e Turismo – WTTC estão assim estabelecidas:

As projeções da OMT para o ano de 2010 é de mais de 1 bilhão de pessoas viajando entre países, número que sobe no ano de 2020 para 1,5 bilhão de viajantes internacionais. [...] O setor tende a crescer 7,5 % ao ano nos próximos 10 anos, movimenta cerca de US\$ 3,4 trilhões (10,9% do PIB mundial) e emprega 204 milhões de pessoas (10% da força de trabalho global).

Diante desse contexto, o Brasil é um dos países da América Latina que mais demonstra este crescimento, pois recebeu no ano de 2000 cerca de 5,3 milhões de turistas estrangeiros, o que atinge um recorde histórico. Este índice ainda é pequeno se comparado aos apresentados por países como a França, Estados Unidos e Espanha, segundo evidencia o quadro 1, e se levarmos em consideração a diversidade de atrativos que o país apresenta.

NÚMERO DE TURISTAS ESTRANGEIROS E RENDA GERADA		
PAÍS	Nº DE TURISTAS (em milhões de pessoas) ano base 2002	RECEITA GERADA (em bilhões de US\$) ano base 2002
1º França	76,5	30,0
2º Espanha	49,5	32,9
3º Estados Unidos	45,5	72,3
4º Itália	39,1	25,8
5º China	33,2	17,8
34º Brasil	3,8	3,7

QUADRO 1 - Número de turistas estrangeiros e renda gerada
FONTE: OMT (2003)

A seguir apresenta-se uma estimativa do número de turistas estrangeiros (em milhões) que o Brasil recebeu do ano de 2002 a 2006.

Com base no anuário Exame 2007/2008, o país contabilizou em 2006 um recorde histórico em receitas cambiais, passando para 4,3 bilhões de dólares neste ano.

NÚMERO DE TURISTAS ESTRANGEIROS E RENDA GERADA		
ANO	Nº DE TURISTAS (em milhões de pessoas)	RECEITA GERADA (em bilhões de U\$)
Ano 2002	3,8 milhões	2 bilhões
Ano 2003	4,1 milhões	2,5 bilhões
Ano 2004	4,8 milhões	3,2 bilhões
Ano 2005	5,4 milhões	3,9 bilhões
Ano 2006	5,1 milhões	4,3 bilhões

QUADRO 2 - Número de turistas estrangeiros

FONTE: Adaptado do Anuário Exame 2007/2008

A diferença evidenciada entre os anos de 2005 e 2006 refere-se especificamente à crise aérea que assolou o país, iniciado pela falência da maior companhia de aviação do país, a Varig, e que se estendeu a seguir com o acidente da companhia aérea Gol e o conseqüente “apagão aéreo”. Esses sucessivos problemas ocasionaram na queda de turistas estrangeiros no país e isso refletiu rapidamente na economia brasileira do setor. O Brasil é, conforme dados da OMT, o 36º país que mais recebe turistas no mundo e o 39º em faturamento (ANUÁRIO EXAME, 2007/2008).

Para a concepção do Anuário Exame (2007/2008, p.26), “por causa do atraso histórico brasileiro neste setor, o avanço dos últimos anos ainda não foi suficiente para tirar o país de posições modestas no ranking mundial de turismo”. Paralelamente, o Brasil possui infraestrutura e projetos turísticos aliados às belezas naturais que atestam a sua vocação para o desenvolvimento do país.

2.1.2 Turismo – aspectos históricos

Para compreender o turismo, é preciso fazer referência histórica aos deslocamentos humanos ao longo dos tempos. A origem desta atividade ocorreu quando o homem descobriu a capacidade de se locomover e abrir novos caminhos. Com ele, o homem encontrou uma nova forma de satisfação. Assim, conforme ressalta Oliveira (1998, p.17), “o turismo é mais antigo do que a própria expressão”.

Na antiguidade, as pessoas viajavam por vários motivos, como a curiosidade, o sentimento religioso, o interesse político e comercial. Oliveira (2001) destaca que, na Bíblia, consta uma passagem em “Êxodo, Capítulo XII, versículo 17”, em que Moisés envia um grupo de representantes ao país de Canaã para visitá-lo, com intenção de se informar sobre condições topográficas, demográficas e agrícolas. Fatos que mais marcaram a civilização na antiguidade e que representam grandes deslocamentos: os antigos Jogos Olímpicos na Grécia,

a compra de produtos da China pelos árabes que os revendiam no Egito e na Itália, e a participação dos cavaleiros europeus nas Cruzadas - fatos que serviam como veículo de intercâmbio de mercadorias e culturas, conforme destaca o Programa Sebrae de Turismo (2002).

Cabe ressaltar como importante antecedente remoto do turismo deste período, o império romano, segundo a constatação histórica de Oliveira (2001, p.18):

Durante o Império Romano (27 a.C a 476 d.C.) foram construídas muitas estradas, o que permitiu que se viajasse mais intensamente. Os romanos viajavam por lazer, comércio e para conquistar outras regiões. Ao longo das estradas instalaram hospedarias e centros de tratamento termal. Os grandiosos espetáculos circenses e as lutas nas arenas romanas constituíam-se em grandes atrações de entretenimento e recreação; por isso, os romanos teriam sido os primeiros a viajar por prazer.

Na Idade Média, o Cristianismo ocidental foi o motivador dos deslocamentos humanos, marcados por uma série de eventos religiosos (concílios e representações teatrais) e comerciais, como as feiras. Para Oliveira (2001, p. 18), “os interesses religiosos continuaram sendo, durante a Idade Média, a mola propulsora das longas viagens”. Porém, cabe ressaltar ainda que neste período compreendido entre os anos de 476 e 1453, as estradas abertas pelos romanos foram fechadas e tornaram-se muito perigosas para deslocamentos devido aos roubos e insegurança provocada pelos povos bárbaros.

Em 1140 surge o primeiro guia considerado turístico, em que o peregrino francês Aymeric Picaud escreveu um roteiro de viagem de como chegar a Santiago de Compostela, no norte da Espanha, a partir da França. Destaca-se também, conforme Oliveira (2001), que Marco Polo, em 1254, em sua viagem pela Ásia, escreveu um livro com o título de *Le livre de Marco Polo*, o qual continha uma série de informações sobre viagens e sobre a Ásia.

De acordo com dados do Programa Sebrae de Turismo (2002), em 1282 foi fundado em Florença o primeiro “Grêmio de Pousadeiros”, em que se reconheceu a finalidade comercial da atividade e condicionou a exploração do negócio de hospedagem a certas normas.

Em uma mesma concepção histórica, Oliveira (2001, p. 19) cita que:

Organizadas inicialmente para recuperar o Santo Sepulcro em Jerusalém, as Cruzadas reiniciaram os deslocamentos de viajantes, peregrinos, soldados e mercadores em todo o território europeu. As pousadas, que antes eram caridosas (não cobravam pernoites), transformaram-se em atividades lucrativas, passando a cobrar os serviços.

No século XV começaram as viagens transoceânicas de descobertas, as quais tiveram como principais protagonistas os espanhóis e os portugueses. Foram essas viagens que divulgaram a existência de um mundo novo e o desejo de conhecê-lo. Esse fato é retrato por Oliveira (2001, p. 20):

Com a tomada de Constantinopla (atual Istambul) pelos turcos, em 1453, surgiu a necessidade de encontrar novos caminhos para o oriente. Naquele momento, começava outro tipo de viagem, as transoceânicas, que utilizavam os barcos como meio de transporte. Os portugueses e os espanhóis foram os primeiros a mostrar a existência de um novo mundo e a despertar nos europeus a curiosidade de conhecê-lo.

No período de transição da Idade Média para Idade Moderna, expandiram-se as viagens da aristocracia, motivadas pelas demonstrações de novo “*status*”, quando muitos jovens da nobreza inglesa começaram a realizar viagens denominadas “*grand-tour*”, a fim de complementar seus conhecimentos e ganhar experiências profissionais. Ainda neste período renascentista do século XVI, com a revolução nas artes, ciências, letras e política, as viagens de artistas e estudiosos permitiram o descobrimento de novas fronteiras.

O termo turismo originou-se da palavra francesa “*tourisme*”, advindo da palavra “*tour*”, que significa “volta”, conforme constata o Programa Sebrae de Turismo (2002).

No século XVII, com uma nova estrutura urbana que surgia, os locais de residência e de trabalho começaram a ser separados, os interesses comerciais tornaram-se foco de curiosidades e de atrativos turísticos. No decorrer do século XVIII, as estradas passaram a ser construídas, o que possibilitou o desenvolvimento do transporte terrestre, sendo que o transporte coletivo passou a ser organizado com horários e itinerários definidos. Além desses fatores, Oliveira (2001, p.22) destaca:

No final do século XVIII e início do século XIX, as viagens ampliaram-se para a Espanha, Grécia e países do oriente. A Itália, porém, continuava a ser o roteiro preferido. Nessa época, muitos livros foram escritos por viajantes ilustres que, com suas descrições, influenciaram outros viajantes.

A invenção da máquina a vapor revolucionou os transportes, principalmente quando surgiu o trem de ferro, inventado por George Stephenson em 1830, e a construção das ferrovias, o que impulsionou o transporte de massa. Assim, com a revolução industrial no século XIX, houve um grande desenvolvimento dos transportes ferroviário e marítimo e, no ano de 1841, Thomas Cook fretou um trem para transportar participantes para um Congresso antialcoólico entre as cidades de Longorrough e Leicester, na Inglaterra. No mesmo ano, funda

a *Thomas Cook and Son* – a primeira agência de viagens registrada do mundo. A partir de então, os conceitos de viagem e organização da programação dos roteiros foram ampliados, planejando-se a atividade turística.

Lentamente, a ampliação dos meios de transportes face às novas tecnologias advindas do período industrial, a vida organizada nos centros urbanos e o trabalho nas fábricas, tornaram possível a substituição do trabalho doméstico, bem como o surgimento da classe média e conseqüente aumento do tempo livre. Isso tudo fez com que a atividade turística começasse a ser implantada e praticada em muitos países pelo mundo.

Já no século XX, essa atividade estagnou-se por conta das duas grandes guerras mundiais. Entretanto, avançou significativamente em termos tecnológicos, principalmente em relação aos meios de transportes. Assim, o automóvel veio revolucionar ainda mais o turismo, substituiu o trem em certos países, e foi completado pelo avião.

Cabe ressaltar, entretanto, que foi apenas a partir do final da Segunda Guerra Mundial que o turismo se desenvolveu massivamente como atividade organizada e com conhecimento mercadológico. Na segunda metade deste século, a atividade turística expandiu-se pelo mundo todo. Por volta da década de 1960, surgiram as operadoras de turismo, as quais ofereciam pacotes de viagens. Este fator facilitou ainda mais as condições e o desejo de viajar, pois grande parte da população já possuía direito de férias remuneradas, tornando-se, portanto, cada vez mais acessíveis aos demais níveis sócio-econômicos.

Pode-se concluir deste breve histórico que a atividade turística é fruto do século XX, pois nele encontrou toda a base de sua sustentação: base tecnológica de transportes, sistemas informacionais e de serviços, bem como a ampliação de benefícios aos trabalhadores.

2.1.3 Turismo – principais características

Ao analisarmos as características do produto turístico, percebe-se que o mesmo se distingue de um produto convencional e comum. Conforme Valls (1996) apud Ignarra (2003, p.50), considera que o produto turístico:

[...] se presenta como um conglomerado, uma amalgama, una constelación de elementos tangibles e intangibles em particular. Entre los elementos tangibles se hallan los bienes, los recursos, las infraestructuras y los equipamientos; entre los intangibles, se cuentan los servicios, la gestión, la imagen de marca y el precio.

Pode-se dizer, então, que o produto turístico é a soma dos seguintes itens em uma formatação padrão: infra-estrutura básica (acesso, saneamento, energia elétrica, comunicação), recursos turísticos (naturais, culturais, históricos, técnico-científico), infra-estrutura ou equipamentos turísticos (hospedagem, alimentação, transporte, entretenimento), equipamentos e serviços de apoio (hospitais, supermercados, postos de combustíveis, etc.), somados à divulgação deste produto (SEBRAE, 2002).

Dentro deste contexto Goeldner, Ritchie e McIntosh (2002, p. 23) que o turismo:

O turismo é um composto de atividades, serviços e setores que proporcionam uma experiência de viagem: estabelecimentos de transporte, hospedagem, alimentação, compras, entretenimento, locais para atividades e outros serviços de hospitalidade disponíveis para indivíduos ou grupos que estejam viajando para longe de onde vivem.

Em consonância a Ruschmann (1999, p. 38-39), o produto turístico consiste na:

A situação geográfica, topografia, paisagem, vegetação, fauna, flora e clima. A atitude da população receptora, seus usos e costumes e infra-estrutura dos serviços de transporte, alojamento, alimentação e entretenimento.

Krippendorff (1989) coloca que o produto turístico é um bem de consumo abstrato, é imaterial e intangível, ou seja, os consumidores não podem vê-lo ou experimentá-lo antes do real consumo e também não se pode fornecer uma amostra do produto no momento da compra. Ele não é levado onde está o consumidor, e sim o contrário, pois o consumidor é que vai até o local do produto.

A essência da atividade turística está fundamentada na prestação de serviços que, por sua vez, está apoiada na base de informações que são repassadas “*in loco*” ou por meio de agenciadores e gestores turísticos aos usuários/viajantes. A atividade turística depende cada vez mais da informação, é o nutriente básico do turismo. Para Middleton (2002), o turismo é um mercado totalmente baseado no fornecimento de informações, devido às suas características. Sob esta mesma perspectiva, Marques e Bissoli (1999, p.55) afirmam:

O avanço tecnológico não tem volta. O setor de turismo estará cada vez mais vinculado a tecnologias que permitem melhorar a prestação de serviços, reduzir custos, incrementar a produtividade e melhorar a qualidade do atendimento.

Portanto, a correta gestão de informações nesta atividade torna-se crucial para o seu desenvolvimento, principalmente porque precisa informar, orientar, esclarecer sobre um produto que é intangível. As áreas e ambientes naturais, os quais utilizam diretamente seus recursos como atrativo turístico, também requerem maior compreensão e entendimento do usuário. Eles exigem um correto ordenamento das informações por meio de seu fluxo, a fim

de torná-lo eficaz, tornando-se um instrumento para continuidade conservação da natureza e da educação ambiental.

O turismo como fenômeno social é complexo e diversificado. Os turistas tendem cada vez mais a dividirem-se por diferentes mercados, consoante suas motivações, o que oportuniza o rápido crescimento do turismo de interesse especial. As motivações dos viajantes, conforme evidencia Dias (2005), está embasada em quatro motivações: físicas, psicológicas, sociais e culturais. As motivações físicas estão relacionadas à saúde, tanto física como mental; as psicológicas incluem o desenvolvimento emocional do indivíduo; as sociais visam aumentar o prestígio social do grupo o qual o indivíduo frequenta, e as motivações culturais implicam no interesse por outras culturas. Pires (2002) afirma que as principais motivações para a prática do turismo na natureza consistem na contemplação e observação das características e recursos naturais e culturais da localidade.

Portanto, conforme os interesses, o turismo é dividido em várias tipologias em que são apontados os principais tipos de turismo, conforme se evidencia a seguir no quadro 3.

CATEGORIA	DEFINIÇÃO/ CARACTERÍSTICA
Turismo de Saúde	Quando as pessoas buscam atividades com fins terapêuticos ou para tratamento médico, como estações termais ou “spas”. Também incorporam a estética corporal e relaxamento mental. Ex.: Caldas da Imperatriz – SC.
Turismo Cultural	Quando as pessoas buscam o conhecimento e a vivência do patrimônio cultural, como: tradições, folclore, gastronomia, arquitetura, artes, música de determinada localidade. Ex.: Blumenau/ Pomerode – SC.
Turismo Religioso	São viagens de pessoas motivadas pela fé em distintas crenças. Visitam edificações, regiões ou sítios com significado espiritual. Ex.: Nova Trento – SC.
Turismo da Melhor Idade	Atividades realizadas em épocas específicas, disponibilizando-se de equipamentos e serviços para atendimento mais restrito às pessoas com mais de 60 anos. Ex.: Balneário Camboriú – SC (fora de temporada).
Turismo de Eventos	Quando as pessoas deslocam-se para participarem de eventos, podendo ser de natureza científica, desportiva, cultural ou social. O turismo de negócios pode estar atrelado ao turismo de eventos. Ex.: Joinville – SC.
Turismo de Compras	Quando pessoas que utilizam todos os tipos de equipamentos e serviços turísticos deslocam-se para centros urbanos organizados que possuem comércio como atrativo principal. Ex.: Brusque – SC
Turismo Rural	Tipo de turismo que aproxima o homem urbano do homem do campo. Caracteriza-se fundamentalmente pelo contato do homem junto ao meio rural, possibilitando o convívio com as rotinas das fazendas e sítios, e das lidas campeiras. O agroturismo também acontece no meio rural, reportando-se às pequenas propriedades e tendo como principal fonte de renda as atividades agropastoris. Ex: Fazenda Pedras Brancas – Lages – SC
Turismo Ecológico ou Ecoturismo	A atividade caracteriza-se principalmente pela interação entre homem e natureza. Pressupõe o deslocamento de pessoas a espaços naturais delimitados e protegidos para observação da fauna, flora e paisagem. Pode incluir uma participação mais atuante no meio natural como a prática de caminhadas, escaladas, <i>rapel</i> , <i>rafting</i> – podendo, neste caso, ser denominado também de turismo de aventura. Ex: Parque Mata Atlântica de Atalanta - SC

QUADRO 3 - Principais tipos de turismo

FONTE: Adaptado do Programa Sebrae de Turismo (2002, p.16-17)

Certamente existem muitas outras classificações quanto à tipologia do turismo, mas essas constituem as principais modalidades, sendo que as demais se originam desta base.

2.1.4 A relação turismo e meio ambiente

Para a atividade turística, o meio ambiente consiste em um dos principais recursos atrativos.

A relação do turismo com o meio ambiente passou a acontecer a partir de meados do século XX, justamente quando o turismo começou a se desenvolver massivamente no mundo todo e também no Brasil. Na visão de Blasco (1996), na década de 1950, tal relação era vista ainda como de coexistência, ou seja, não se concebiam interferências ou influências entre ambos. Na década de 1960, com o advento do turismo de massa, começava a ser notada a pressão da atividade sobre as áreas naturais. Apenas nos anos de 1970, devido ao despertar da consciência ambiental, as relações entre ambos passam a ser vistas como conflitantes. Já nas décadas de 1980 e 1990, ao mesmo tempo que tal posição (conflito) era ratificada, começavam a surgir posições que apostavam numa relação benéfica para ambos: turismo e meio ambiente.

Para a OMT (2001, p.229) a preocupação em relação ao meio ambiente ao longo das décadas pode ser evidenciada conforme o quadro 4.

ERA	ENTORNO	TURISMO
Década de 50	Desfrutar e utilizar.	Etapa de exploração. Começo do turismo de massas.
Década de 60	Conscientização, intervenção pública e protestos.	Desenvolvimento, crescimento rápido. Elementos de entorno como atrações únicas.
Década de 70	Institucionalização. Preocupação pela contaminação do ar, da água e visual.	Década de crescimento e sucesso. Estudos de impactos pelo mundo acadêmico.
Década de 80	Preocupação pelas substâncias tóxicas: chuva ácida, aquecimento do globo, buraco de ozônio.	Expansão dos mercados mundiais e avanços tecnológicos.
Década de 90 e início do séc. XXI	Desmatamento, mudanças climáticas (aquecimento global), desertificação, impactos globais.	Ecoturismo, desenvolvimento sustentável. Alerta geral à humanidade.

QUADRO 4 - Progressão da preocupação ambiental
 FONTE: Adaptado da OMT (2001, p.229)

A atividade turística contribuiu muito ao processo de desenvolvimento econômico global, porém com uma contrapartida de elevados índices de degradação ambiental, até

mesmo de caráter irreversível, somada aos parâmetros de outras atividades econômicas. A partir de então, passou-se a se discutir no universo turístico uma atividade mais branda, planejada com base na capacidade dos locais e focada, principalmente, na conservação dos recursos naturais, em que se procurava explorá-los nos princípios do que se denominou e convencionou chamar de “turismo sustentável”.

A sustentabilidade, aqui tratada brevemente, para o contexto da sociedade atual refere-se a seguinte constatação para Medina e Santos (2001, p.22):

Pensar o ambiental hoje significa pensar de forma prospectiva e complexa, introduzir novas variáveis nas formas de conceber o mundo globalizado, a natureza, a sociedade, o conhecimento e especialmente as modalidades de relação entre os seres humanos, a fim de agir de forma solidária e fraterna, na procura de um modelo de desenvolvimento.

Para Olimpio (2003, p.1) a sustentabilidade diz respeito essencialmente “à percepção, ao entendimento e ao respeito a limites naturais e socioeconômicos”. Nesse sentido, o desenvolvimento da atividade turística de forma sustentável deve priorizar a utilização de equipamentos e recursos específicos para atendimento ao visitante, bem como meios de conservação e proteção da atratividade original. Percebe-se que o turismo, em sua política de desenvolvimento sustentável, tem como ponto de partida a conservação dos recursos naturais. Assim, conforme reforça Ruschmann, (1999 p.44):

Encontrar o equilíbrio entre os interesses econômicos que o turismo estimula e um desenvolvimento da atividade que proteja o meio ambiente não é tarefa fácil, principalmente porque seu controle depende de critérios e valores subjetivos, além de uma política adequada.

A autora ainda complementa que o turismo sustentável está focado em três fatores importantes: a qualidade, a continuidade e o equilíbrio. Cabe salientar que se torna essencial a boa qualidade de informação, pesquisa e comunicação em relação a “natureza do turismo local”, o que se desenvolve entre e para os envolvidos – população local e visitantes.

O termo desenvolvimento sustentável, conforme retrata Dias (2003, p.60), surgiu na Conferência de Estocolmo em 1972. O mesmo possui uma abordagem para o ecodesenvolvimento e obedece a três critérios essenciais: equidade social, prudência ecológica e eficiência econômica, ou seja, “deverá ser suportável ecologicamente a longo prazo, viável economicamente e equitativo desde uma perspectiva ética e social para as comunidades locais”. Por meio deste documento fica claro que a sustentabilidade procura,

segundo (ibid, 2003, p.47), “estabelecer uma relação harmônica do homem com a natureza, como centro de um processo de desenvolvimento que deve satisfazer as necessidades e às aspirações humanas”.

Em contraponto, cabe ressaltar que se compararmos os dados de degradação e poluição ambiental que foram levantados para realização do “ECO 92” – encontro promovido pelas Nações Unidas na cidade do Rio de Janeiro, Brasil, no ano de 1992 – com os dados de 10 anos após a realização do mesmo (que visava tratar justamente de políticas preventivas para conservação ambiental), nota-se que o mundo poluiu e degradou muito mais o meio ambiente em nome do crescimento econômico global, constituindo um processo irreversível. Assim, conforme a visão da OMT (2001, p.227):

Na atualidade, as principais preocupações com respeito ao meio ambiente centram-se nos impactos resultantes da produção de atividades e economias aplicadas em nome do desenvolvimento. Especialmente, a preocupação está centrada no processo de degradação sofrido pelos recursos naturais que são utilizados no desenvolvimento das referidas atividades econômicas e no grau de irreversibilidade desse processo.

Budowski (1976) defende que podem existir três formas de relação entre aqueles que promovem o turismo e aqueles que defendem a conservação da natureza. Tais possibilidades são as seguintes: conflito, coexistência e simbiose. O turismo e a conservação da natureza estão em “conflito” quando a presença do turismo é prejudicial para a natureza e seus recursos. O resultado é que muitos vêem tal relação no mínimo com receio, e quando não, condenam toda e qualquer forma de intervenção do turismo e de suas implicações em relação à natureza. Uma relação de “coexistência” pode ser quando o turismo e os conservacionistas estabelecem entre si pouco contato. Isso ocorre ou pelo fato de que ambos os setores ainda não estão suficientemente bem desenvolvidos numa dada região, ou pelo mero desconhecimento da atuação de um em relação ao outro. Essa relação tende a ser passageira ou evoluir para uma relação de conflito ou simbiose.

Na relação de simbiose há um entendimento e uma organização recíproca entre os interesses do turismo e dos conservacionistas, de tal forma que ambos se beneficiam de tal relação. Isso significa que ao mesmo tempo em que os recursos naturais são conservados no limite da sua condição original, um número crescente de pessoas passa a obter benefícios destes recursos.

Nesse sentido, o ideal é que se estabeleça uma forma de relacionamento “simbiótica”, em que ambos se beneficiem mutuamente, na qual o desenvolvimento do ecoturismo

proporcione benefícios especialmente econômicos para as comunidades e empreendedores locais, e os estimule a valorizar, proteger o meio ambiente e seus recursos naturais, repassando esse referencial aos visitantes.

A posição de Pires (2002, p.47) em relação ao cenário ambientalista contemporâneo é de que:

O ambientalismo contemporâneo, bem como as linhas do pensamento ecológico que lhe servem de suporte filosófico, é fator de grande influência na geração e difusão de um senso comum pela proteção e valorização dos ambientes naturais, que se expressará nas iniciativas de contato com a natureza e de sua descoberta, impulsionadas pelo interesse científico, educativo e, sobretudo, pela aspiração ao lazer das gerações atuais.

Portanto, o desenvolvimento da atividade turística como fenômeno em evidência na sociedade globalizada depende em grande escala e proporção do destino que essa sociedade dará aos recursos naturais, já tão escassos em todo o planeta. Nesse sentido, a capacidade de se definir políticas ambientais é reduzida pela globalização de cultura consumista, que resulta de uma dada visão de mundo cuja mudança para atender às demandas da reconciliação entre economia e meio ambiente assume um caráter de mudança civilizacional, e requer a passagem de uma *civilização do ter* para uma *civilização do ser*, sendo de suma importância para auxiliar neste processo, o contexto da informação.

2.1.5 Ecoturismo

Dentre os vários tipos de turismo desenvolvidos, um em especial resgata e requer melhores condições de estado de conservação e preservação dos recursos naturais, o qual, para o conceito de Beni (2006, p.455), pode ser definido como:

Ecoturismo é o deslocamento de pessoas a espaços naturais delimitados e protegidos pelo estado ou controlados em parceria com associações locais e ONG'S. Pressupõe sempre uma utilização controlada da área com planejamento de uso sustentável de seus recursos naturais e culturais, por meio de estudos de impacto ambiental, estimativas da capacidade de carga e suporte do local, monitoramento e avaliação constante e sistema de gestão responsável.

Para este autor, o ecoturismo só se realiza em áreas naturais protegidas, ou seja, em unidades de conservação, em que se considera o desenvolvimento da atividade com base no plano de manejo da unidade.

Tendo em vista os benefícios que a atividade pode gerar às comunidades Goodwin (1996) apud Fennell (2002, p.46), ressalta que:

O turismo na natureza, de baixo impacto, que contribui à manutenção de espécies e habitats diretamente, por meio de uma contribuição à conservação e/ou indiretamente produzindo rendimentos para as comunidades locais, para que elas valorizem e, portanto, protejam suas áreas herdadas de vida selvagem como fonte de renda.

O clássico conceito para a atividade no Brasil vem do Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR (1994) - que considera que a essência do ecoturismo deva ser compreendida como “o segmento da atividade turística que utiliza de forma sustentável o patrimônio natural e cultural, incentiva a conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, e promove o bem-estar das populações envolvidas”. Entretanto, um dos conceitos mais originais para o tema vem de Ceballos-Lascuráin (1991) apud Pires (2002, p.145):

Ecoturismo é a realização de uma viagem a áreas naturais protegidas que se encontram relativamente sem distúrbios ou contaminação, com o objetivo específico de estudar, admirar e desfrutar a paisagem juntamente com suas plantas e animais silvestres, assim como qualquer manifestação cultural (passada ou presente) que ocorra nestas áreas.

Em uma visão referente à transformação para esta modalidade de turismo, Pires (2002, p.44) destaca que:

Os anseios por um turismo “diferente” e “alternativo” foram delineando e amadurecendo idéias e conceitos sobre essa nova proposta, que, num sentido amplo, deveria ser coerente com a preservação dos valores culturais e dos recursos naturais das localidades receptoras e integrar visitantes e anfitriões por meio do compartilhamento de experiências benéficas.

Percebe-se pelos conceitos acima citados uma clara diferença entre o turismo de massa, ou o convencional, em relação ao ecoturismo. O ecoturismo consiste em um modo de assegurar a conservação da natureza e aumentar o valor das áreas deixadas em estado natural ou em fase de recuperação. Os lucros provenientes devem reverter para se assegurar a conservação ambiental. Pode-se dizer, então, que a essência do ecoturismo reside em três dimensões: é apoiada na natureza, envolve informação e aprendizado ambiental, gestão e operações sustentáveis.

Neste mesmo aspecto, conforme a visão mais simplificada de Lindberg e Hawkins (1995, p.18) “ecoturismo é provocar e satisfazer o desejo que temos de estar em contato com a natureza, é explorar o potencial turístico visando à conservação e ao desenvolvimento, é evitar o impacto negativo sobre a ecologia, a cultura e a estética”. Em um sentido mais complexo, compreende-se a responsabilidade daqueles que a praticam e daqueles que a organizam, pois se pode considerar (ibid, p.17):

Ecoturismo, em outras palavras, envolve tanto um sério compromisso com a natureza como responsabilidade social. Essa responsabilidade deve ser assumida também pelo viajante.

O ecoturismo constitui, então, um segmento da atividade turística que envolve o contato direto do visitante com o ambiente natural. Implica em uma participação mais ativa e significativa que os outros tipos de turismo, na medida em que a maior parte dos praticantes desta modalidade viaja com um propósito a mais – o de integra-se à natureza.

A integração que sugere o ecoturismo pode ser realizada por diferentes atividades: de caráter mais contemplativo e recreativo, bem como de aventura e emoção. Para esse contexto, Pires (2002) reflete que os enfoques do ecoturismo podem ser de caráter esportivo e de aventura, em que se realizam os esportes de natureza como a escalada, o *trekking*, o *canyoning*, o *rafting*, o vôo livre, etc.; de recreação e lúdico por meio de experiências estimuladas pelo ambiente natural; de enfoque educativo e interpretativo, que cria mecanismos para o aprendizado em relação aos aspectos ambientais e humanos e; o último, que se refere ao enfoque especial de pessoas que buscam a condição espiritual, sensitiva e contemplativa. Em consonância com o *site* Ambiente Brasil (2007), no link sobre ecoturismo, há a ressalva de que esta atividade se diferencia por passar informações e curiosidades relacionadas com a natureza, os costumes e a história local, o que possibilita uma integração mais educativa e envolvente do visitante com o meio. No caso do ecoturismo realizado em áreas naturais protegidas, os responsáveis por este repasse compreendem os profissionais que trabalham no local e realizam a sua gestão. Esta circulação de informações pode acontecer por meios orais, impressos, audiovisuais ou de forma simultânea, e compreende um processo muito importante para os propósitos de proteção do meio ambiente, compreendido por todos os recursos naturais disponíveis.

Essa modalidade de turismo se destaca no cenário mundial, pois de acordo com a OMT (2003), enquanto o turismo convencional cresce 7,5 %, o ecoturismo cresce mais de 20%. A escolha por destinos ecoturísticos já representa 5% do turismo mundial, e deve

crescer mais 5% para os próximos anos. Ainda, segundo a OMT, os investimentos na área saltaram 90% nos últimos 15 anos. Tamaña repercussão levou a Organização das Nações Unidas – ONU - a designar o ano de 2002 como o Ano Internacional do Ecoturismo. Esses dados confirmam que o mesmo é o segmento da atividade turística que mais cresce em todo o mundo. Considera-se também que nos últimos anos houve uma crescente pressão global sobre as áreas naturais e uma procura por modelos de desenvolvimento compatíveis com o uso sustentável dos recursos naturais. Assim, o turismo relacionado com a natureza vem sendo visto como uma alternativa econômica e uma forte ferramenta para a conservação (IBID, 2003).

O fenômeno do ecoturismo é sentido com maior evidência em todo o mundo apenas no final do século XX e início do século XXI, pelos seguintes motivos, conforme retrata Lindberg e Hawkins (1995, p.25):

Foi somente com o advento da viagem aérea a jato, com a enorme popularidade dos documentários televisivos sobre a natureza e sobre viagens, e com o interesse crescente em questões ligadas à conservação e ao meio ambiente, que o ecoturismo passou a ser verdadeiramente um fenômeno característico do final do século XX e, tudo leva a crer, do século XXI.

A Política Nacional de Ecoturismo foi implantada no Brasil em 1994, o que estabeleceu o marco legal da atividade no país. Os objetivos básicos da Política Nacional de Ecoturismo foram definidos e visam, conforme Brasil - MTUR/MMA (1994), citados no *site* Ambiente Brasil (2007):

- a) Compatibilizar as atividades de ecoturismo com a conservação de áreas naturais;
- b) Fortalecer a cooperação interinstitucional;
- c) Possibilitar a participação efetiva de todos os segmentos atuantes no setor;
- d) Promover e estimular a capacitação de recursos humanos para o ecoturismo;
- e) Promover, incentivar e estimular a criação e melhoria da infra-estrutura para a atividade de ecoturismo e promover o aproveitamento do ecoturismo como veículo de educação ambiental.

Deve-se ressaltar que, de acordo com esse último objetivo da Política Nacional, o ecoturismo deve servir de veículo à conservação ambiental, o que se entende que não há prática da atividade isenta de um processo de informação com objetivos de transformação da consciência em conhecimento.

Assim, a Política Nacional de Ecoturismo (1994) tentou nortear o seu desenvolvimento buscando assegurar:

- a) à comunidade: melhores condições de vida e reais benefícios;
- b) ao meio ambiente: uma ferramenta que valorize os recursos naturais;
- c) à nação: uma fonte de riqueza, divisas e geração de empregos;
- d) ao mundo: a oportunidade de conhecer e utilizar os patrimônios cultural e natural dos ecossistemas, em que convergem a economia e a ecologia para o conhecimento e uso das gerações futuras.

O ecoturismo no Brasil foi discutido quando a EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo – iniciou o projeto “Turismo Ecológico”. A primeira iniciativa de ordenar a atividade ocorreu em 1987 com a criação da Comissão Técnica Nacional, constituída por técnicos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis - IBAMA e da EMBRATUR, para monitorar o projeto de Turismo Ecológico, em resposta às práticas existentes na época – pouco organizadas e nada sustentáveis. Entretanto, nem os esforços governamentais, nem os privados foram suficientes para ultrapassar as barreiras, algumas até hoje existentes entre a teoria – principalmente em relação aos modelos nacionais – e a prática do ecoturismo. Incluem-se entre essas barreiras a ausência de consenso sobre a conceituação do segmento, inclusive, como ocorre internacionalmente, a falta de critérios, regulamentações e incentivos que orientem empresários, investidores e o próprio governo, no estímulo e no uso do potencial dos patrimônios naturais e culturais, ao mesmo tempo em que promova a sua conservação. Em consequência, o ecoturismo praticado no Brasil é uma atividade ainda confusa, desordenada, impulsionada quase que exclusivamente pela oportunidade mercadológica, o que deixa de gerar os benefícios socioambientais esperados e compromete o conceito e a imagem do produto ecoturístico brasileiro nos mercados interno e externo (*SITE AMBIENTE BRASIL*).

Sendo assim, para que uma atividade seja considerada ecoturística, faz-se necessário o cumprimento de quatro condições básicas, conforme retrata Lage e Milone (2000):

- a) Respeito às comunidades locais;
- b) Envolvimento econômico efetivo dessas comunidades;
- c) Respeito às condições naturais e conservação do meio ambiente;
- d) Interação educacional, ou seja, garantia de que o turista incorpore para sua vida o que aprende em sua visita, gerando consciência para a conservação da natureza, dos patrimônios histórico, cultural e étnico.

Dentre os princípios do ecoturismo citados por Pires (2002, p.166-168) estão: *a ênfase na natureza e nos aspectos culturais autênticos* – “a natureza, sua fauna, sua flora, ecossistemas e paisagens constituem-se nos atrativos para o ecoturismo e as áreas naturais que

detêm estes atributos serão o destino para a qual a atividade estará voltada”; *a minimização dos impactos ambientais* – “como atividade humana, sempre terá um potencial de impactar negativamente os destinos visitados. Estes impactos devem ser pensados não só em relação ao ambiente natural, mas também em relação às comunidades receptoras”; *envolvimento e geração de benefícios para a comunidade local* – “o ecoturismo deve ser uma fonte de renda para as economias locais das regiões mais afastadas dos centros econômicos e marginalizadas no processo de desenvolvimento”; *difusão da consciência ecológica através da educação ambiental* – “o ecoturismo presta-se como um eficaz instrumento para incutir a consciência ecológica na população, oportunizando às pessoas conhecimentos e percepções através de experiências que irão conduzi-las a novas atitudes e posturas ambientais enquanto cidadãos”; e *o compromisso com a conservação dos ambientes naturais* – “o ecoturismo tem um compromisso com a proteção dos ambientes naturais, para tanto, deve fazer com que parte da renda gerada pela atividade reverta em fundos para pesquisas e proteção destes ambientes”.

Portanto, formas sustentáveis de turismo, como o ecoturismo, têm potencial para contribuir para a conservação e proteção da diversidade biológica dentro e fora de áreas naturais protegidas. Entretanto, alguns aspectos para o desenvolvimento da atividade turística em áreas naturais merecem maior atenção por parte de seus gestores, pois se deve considerar a fragilidade da maioria destes locais para a prática de visitação.

2.1.6 Perfil do visitante ecoturista

De acordo com o Ministério do Turismo, através do caderno e manual de segmentação de Ecoturismo (2008, p. 30) “os turistas desse segmento querem ver, sentir, cheirar, tocar e comer o inusitado; lêem muito sobre o destino antes de planejar a viagem; anotam perguntas e querem respostas dos guias e do pessoal que os atendem”.

O perfil do ecoturista atende, de forma geral, às seguintes características: a maior parte é proveniente de grandes centros urbanos, tendo por principais fatores motivacionais de viagem o contato com a natureza, a busca de emoções e aventura, a curiosidade por locais pitorescos, estar entre amigos e fazer novas amizades, exercitar-se fisicamente, estudar o meio ambiente e buscar o exótico e o incomum. A faixa etária compreende entre 25 a 50 anos, o poder aquisitivo é de médio a alto, com profissões de caráter liberal (EMBRATUR, 2008). Entretanto, há uma caracterização específica atual para diferentes perfis de ecoturista, conforme é evidenciado a seguir, no quadro 5.

TIPOLOGIA	CARACTERÍSTICAS	ATIVIDADES
Explorador	Individualista, aventureiro, não requer facilidades especiais. Idade entre 25-45 anos.	Caminhantes, escaladores e observadores de aves.
Mochileiro	Faz viagens longas, com orçamento limitado. Necessita de serviços de baixo custo. Idade entre 18-25 anos.	Variadas. Mais especificamente relacionadas com emoção e aventura.
Especialista	Pouco aventureiro, dispõe-se a pagar por serviços especiais em busca de seu objetivo. Idade entre 20-70 anos.	Em geral trata-se de pesquisadores/ atividades para recuperação ambiental.
De Interesse genérico	Não se sujeita a viajar longas distâncias sem que haja grandes atrativos. Prefere a segurança dos grupos sem esforçar-se muito para apreciar a natureza.	Atividades com pouco risco. Caminhadas e rafting.

QUADRO 5 - Perfil do ecoturista

FONTE: Adaptado de: Ansarah (Org. 2000, p.224-225)

Para Lindberg (1991) apud Fennell (2002, p.65), os ecoturistas podem ser classificados de acordo com o que querem vivenciar na viagem, delimitando o seu perfil:

TIPOLOGIA	CARACTERÍSTICAS
Ecoturistas profissionais	Pesquisadores científicos ou membros de organizações ligadas a conservação da natureza.
Ecoturistas dedicados	Viajam para ver áreas protegidas e querem entender a história natural e cultura local.
Ecoturistas em voga	Pessoas que viajam para destinos da moda, com o objetivo de fazer uma viagem diferente e de aceitação pelo grupo a qual pertence.
Ecoturistas casuais	Vivenciam a natureza incidentalmente como parte de uma viagem mais ampla.

QUADRO 6 - Tipos de ecoturista

FONTE: Adaptado de Lindberg (1991)

É interessante verificar que, para qualquer tipo de ecoturista, torna-se necessário a qualidade e confiança das informações transmitidas a este público. Pires (2002) constata que, de forma geral, o público ecoturista se distingue dos demais em relação às expectativas e experiências que terão no local durante a programação, as quais requerem a qualidade na informação e conhecimentos transmitidos por meio de fontes idôneas e confiáveis.

O ecoturista, independentemente de sua tipificação, é um visitante que deseja e espera algo a mais do local visitado, quer de uma forma ou outra envolver-se e integrar-se ao ambiente, principalmente quando realizado em unidades de conservação que permitem esse contato e requerem um “intermediador” (um referencial) que promova esta ligação. Este, por sua vez, deverá lhe dar suporte durante sua visita por diferentes formas, incluindo o informacional.

Quanto a utilização dos termos “turista” e “visitante” para a prática da visitação em unidades de conservação, Takahashi (1997, p.53) destaca que é necessário estabelecer uma distinção:

Isto permitirá que os administradores das unidades de conservação considerem como aceitáveis somente as atividades condizentes com os objetivos da área. O visitante de uma unidade de conservação deve compreender desde o início que está sujeito a condições, regras e parâmetros diferentes dos que se aplicam aos turistas tradicionais.

Para esta mesma concepção, Takahashi destaca que “a visitação em unidades de conservação deve servir como um instrumento para fomentar os objetivos das unidades de conservação”.

Assim, o contexto da gestão da informação (item 2.3), quando aplicada eficazmente nestes ambientes, tende a potencializar os propósitos e objetivos das unidades de conservação que em geral referem-se à manutenção da integridade do ecossistema, à biodiversidade e à conscientização do público.

2.2 Unidades de conservação

Conforme a Política Nacional do Meio Ambiente, “o meio ambiente” consiste no conjunto de condições, leis, influências e infra-estrutura de ordem física, química e biológica que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas. O meio ambiente entendido como sinônimo da natureza possui seu enfoque em florestas, matas, animais, rios, solos e o ar.

Segundo Schäffer e Prochnow (Org., 2002, p.23), “as áreas protegidas são áreas criadas para garantir a sobrevivência de todas as espécies de animais e plantas – a chamada biodiversidade - e também para proteger locais de grande beleza”.

Para a *World Wildlife Foundation* - Fundo Mundial da Natureza - WWF Brasil (2007), no *link* sobre biodiversidade, o termo pode ser entendido como “a riqueza e a variedade do mundo natural. As plantas, os animais e os microrganismos fornecem alimentos, remédios e boa parte da matéria-prima industrial consumida pelo ser humano”.

De acordo com Costa (2002, p.39), “os quatro países mais ricos em diversidade de fauna e flora no planeta são: Brasil, Colômbia, México e Indonésia”. A biodiversidade, conforme a visão de Dias (2003), é uma das propriedades fundamentais da natureza, responsável pelo equilíbrio e estabilidade dos ecossistemas e fonte de imenso potencial de uso

econômico. A biodiversidade é a base das atividades agrícolas, pecuárias, pesqueiras e florestais e de tantas outras nos mais variados segmentos econômicos.

São várias as estatísticas relacionadas à biodiversidade brasileira, já que constitui um dos países mais ricos em valores naturais do mundo, visitado por muitas pessoas a cada ano, principalmente de fora do país, a fim de estudar e conhecer as peculiaridades da fauna e da flora dos diferentes biomas e ecossistemas brasileiros.

Na concepção de Dias (2003, p.129), a biodiversidade brasileira está assim discriminada:

O Brasil tem a flora mais diversificada, com 50 a 56 mil espécies de plantas descritas, cerca de 20% do total mundial. Na fauna, apresenta 10% dos anfíbios, com 517 mamíferos e 17% das aves. É o segundo no ranking dos anfíbios, com 517 espécies (o primeiro é a Colômbia). Abriga 3.131 espécies de vertebrados (exceto os peixes), das quais 259 encontram-se ameaçadas ou vulneráveis. São 77 espécies de primatas, representando 27% do total mundial. Estão descritas pela ciência 3 mil espécies de peixes de água doce.

Pode-se inferir com base no autor citado acima, que o Brasil possui cerca de 10 a 20% do total de espécies descritas no mundo, ou seja, algo entre 170 mil e 340 mil espécies, e estima-se que há no país ainda cerca de 3 milhões de espécies a serem descritas. Portanto, é inegável e inestimável o valor de contribuição ecológica que o Brasil ainda proporciona ao planeta, na medida em que é um dos principais alvos de pesquisa por cientistas e estudiosos em todo o mundo. Há muitas coisas ainda para serem descobertas, se tivermos, entretanto, tempo para isso. Nesse sentido, pode-se citar como os principais processos causadores de perda de biodiversidade no Brasil: introdução de espécies exóticas, uso exaustivo dos recursos naturais, contaminação e poluição do solo e mananciais de água.

A partir de uma breve abordagem histórica mundial, Costa (2002, p.11) retrata o surgimento da primeira área natural protegida ou unidade de conservação - o Parque Nacional de Yellowstone:

O interesse pela preservação de áreas naturais pôde ser facilmente percebido, mesmo antes da criação do conceito de Unidades de Conservação (UC). Foi nos Estados Unidos, em fins do século XIX, que surgiu a primeira área natural protegida, o Parque Nacional de Yellowstone em 1872.

Assim, esse parque constituiu-se oficialmente a primeira Unidade de Conservação do mundo. O Parque Nacional de Yosemite também teve um importante papel no reforço ao surgimento e ampliação das unidades de conservação pelo mundo, sendo fundado oficialmente em 1890. A exemplo deste, muitos outros países não tardaram em criar suas

áreas naturais em prol da conservação ambiental, conforme retrata Costa (2002, p.16): “a Austrália em 1879, o Canadá em 1885, a Nova Zelândia em 1894, a África do Sul em 1898, o México em 1899, a Argentina em 1903, o Chile em 1926, o Equador em 1934, a Venezuela e Brasil em 1937”.

Transcorridos mais de 135 anos da criação do Parque Nacional Yellowstone, já existem no mundo, segundo constata Miller (1997) - embora dados não muito atuais, mas que servem como referencial pela ausência de pesquisas mais recentes em termos globais - cerca de 8.695.540 Km² de áreas protegidas, distribuídas em 149 países, e que representam aproximadamente 7 % da superfície da terra e compreendem aproximadamente 4,9% na África, 8,9% na Europa, 10,2% na América do Norte e Central, 6,3% na América do Sul, 4,4% na Ásia e 11,7% na Oceania.

Diante desse percentual, surge a necessidade de uma proposta mais ampla e objetiva para a conservação ambiental destas áreas, sendo descrita por Costa (2002, p.12-13):

Essas áreas devem ser diferenciadas em níveis e finalidades adequadas às diversas características naturais locais, regulamentadas por dispositivos legais que incluam esses objetivos, de onde surgiu a idéia de um sistema de áreas naturais protegidas. [...] As áreas naturais protegidas apresentam-se enquadradas em sistemas que possuem características variadas nos diversos países do globo.

Reportando-se ao Brasil, houve uma tentativa, consoante retrata Costa (2002), de criação de Parques ao final do século XIX. Ainda durante o império, em 1876, pelo brasileiro André Rebouças na área de Sete Quedas (PR) e da Ilha do Bananal, nos Rios Tocantins e Araguaia (TO), o qual teve por inspiração a criação do Parque de Yellowstone nos Estados Unidos. Mas a primeira Unidade de Conservação do Brasil foi criada somente em 1937 – quase 70 anos após a primeira iniciativa, o que se definiu como o Parque Nacional do Itatiaia no Rio de Janeiro que, segundo Costa (2002, p.18), foi criado com o objetivo “de além das suas finalidades de caráter científico [...] atender às de ordem turística”. Evidencia-se que em relação a outros países do mundo, o Brasil tardou muito na implantação de sua primeira unidade de conservação, bem como na legislação específica para proteção de áreas naturais.

Somente em 1965 foi oficializado o Novo Código Florestal por meio da lei nº 4.771, que conforme disponibilizados pelo *site* do IBAMA, “separa as áreas de preservação em áreas que permitem a exploração dos recursos naturais das que proíbem qualquer forma de exploração”.

A Constituição do Brasil, promulgada em 1988 declara, no artigo 225 do capítulo VI – Meio Ambiente, o que segue, conforme citado por Costa (2002, p.20):

Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem como de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

Esse artigo demonstra claramente, ainda que teoricamente, a preocupação com a conservação ambiental em prol das gerações futuras, da qualidade de vida aos cidadãos brasileiros.

As áreas naturais protegidas são divididas em públicas e privadas. As áreas protegidas públicas são chamadas de Unidades de Conservação e têm diferentes objetivos e categorias.

Segundo constata Costa (2002, p.27), “o conjunto de unidades de conservação do Brasil constitui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza – SNUC”. O SNUC foi aprovado em 19 de julho de 2000 e regulamentou as unidades de conservação de âmbito federal, estadual e municipal.

Segundo o *site* da WWF Brasil (2007) sobre unidades de conservação, ressalta-se que:

São espaços ambientais que têm importantes características naturais e são legalmente instituídos pelo Poder Público com objetivos de conservação. Possuem limites definidos e existem sob um regime especial de administração, ao qual se aplicam garantias adequadas de proteção. Ou seja, são as reservas biológicas, parques e estações ecológicas que nós conhecemos ou pelo menos já ouvimos falar.

Em uma perspectiva de conservação do ambiente natural proporcionada pela criação dessas áreas, o *site* do IBAMA (2007) considera:

As unidades de conservação representam uma das melhores estratégias de proteção aos atributos e patrimônio naturais. Nestas áreas, a fauna e a flora são conservadas, assim como os processos ecológicos que regem os ecossistemas, garantindo a manutenção do estoque da biodiversidade.

Portanto, unidade de conservação é entendida como uma unidade de um sistema (conjunto planejado) de conservação - uma área protegida com características específicas.

Pires (2002), diz que essas áreas constituem o eixo de estruturação da conservação da diversidade biológica e do desenvolvimento do ecoturismo e que o Brasil é um dos únicos países que denomina as áreas protegidas, de unidades de conservação.

Com uma mesma concepção, Serrano e Bruhns (Org., 2001) afirmam que a criação de áreas naturais protegidas tem sido um dos principais elementos de estratégia para a conservação da natureza, em particular nos países em desenvolvimento, sendo desenvolvidas com a intenção de fornecer às populações urbanas meios de lazer e contemplação natural.

Assim, conforme prevê (ibid, 2001, p.85), “o objetivo geral das áreas naturais protegidas é preservar espaços com atributos ecológicos importantes”.

Dentre os objetivos dessas áreas protegidas, destacam-se, conforme Schäffer e Prochnow (Org., 2002, p.23):

[...] a manutenção da diversidade biológica, a proteção das espécies ameaçadas de extinção, a proteção de paisagens naturais de notável beleza cênica, a proteção e recuperação dos recursos hídricos, a promoção da educação ambiental e do ecoturismo, o incentivo à pesquisa científica e a proteção dos recursos naturais necessários à sobrevivência das populações tradicionais.

Vale ressaltar que unidades de conservação podem ser criadas em nível municipal, estadual e federal, por meio de decreto ou lei, entretanto, sua extinção ocorre somente por meio de lei. As unidades de conservação podem estar vinculadas a diferentes órgãos administrativos, de acordo com Costa (2002), como a UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – para a Reserva da Biosfera da Mata Atlântica; algumas de interesse turístico vinculadas à EMBRATUR, em que a maioria encontra-se sob a administração do IBAMA, bem como outros órgãos de esfera estadual e municipal. O que se deve levar em conta também é que, conforme Costa (2002, p.22), “nem tudo são facilidades no processo de criação e gestão de unidades de conservação. Todas as categorias existentes possuem algum tipo de restrição de uso, o que, muitas vezes, torna difícil sua real implantação”.

Deve-se salientar o que significa a conservação em relação ao meio ambiente que, segundo Costa (2002, p.23), consiste na “administração planejada dos recursos naturais de um país, para impedir a exploração prejudicial, destruição ou negligência”.

Para a legislação em vigor citada por Costa (2002, p.23), a conservação da natureza é:

O manejo do uso humano da natureza, compreendendo a preservação, a manutenção, a utilização sustentável, a restauração e a recuperação do ambiente natural, para que se possa produzir o maior benefício, em bases sustentáveis, às atuais gerações, mantendo seu potencial de satisfazer às necessidades e aspirações das gerações futuras e garantindo a sobrevivência dos seres vivos em geral.

Cabe ressaltar que a maior parte dos aspectos conceituais em relação à conservação dos recursos naturais reporta basicamente à utilização correta desses recursos pelos seres humanos, visando sua própria sobrevivência.

As unidades de conservação existentes no Brasil não suprem ou substituem o desgaste diante de sua totalidade, o que torna necessário também a real e efetiva conservação de áreas pela iniciativa privada, como a Reserva Particular do Patrimônio Natural – RPPN e reserva legal, bem como Áreas de Preservação Permanentes – APP’s, protegidas por lei.

A categoria de unidades de proteção integral, segundo Dias (2003, p. 133), tem como objetivo básico “preservar a natureza e é admitido apenas o uso indireto de seus recursos naturais, com exceção dos casos previstos em lei”.

As categorias de unidade de conservação que compreendem esse tipo são:

- a) Estação Ecológica;
- b) Reserva Biológica;
- c) Parque Nacional;
- d) Monumento Natural;
- e) Refúgio da Vida Silvestre.

A seguir, serão apresentadas as características e objetivos de cada uma das unidades da categoria de proteção integral, conforme a visão de Costa (2002):

CATEGORIAS	CARACTERÍSTICAS/ OBJETIVOS
Estação Ecológica	Tem como objetivo a preservação da natureza e a realização de pesquisas científicas. É de posse e domínio públicos. Não constitui uma categoria diretamente atrativa ao segmento turístico, pois é proibida a visitação pública, exceto quando com objetivo educacional e de acordo com o plano de manejo. Não há infra-estrutura direcionada ao atendimento ao turista. Ex.: Estação Ecológica de Carijós – SC. Sigla: ESEC.
Reserva Biológica	Tem como objetivo a preservação integral da biota e dos demais atributos naturais existentes em seus limites, sem interferência humana direta ou modificações ambientais. É de posse e domínio públicos. É proibida a visitação pública, exceto aquela com objetivo educacional e científico, de acordo com regulamento específico. Ex.: Reserva Biológica Marinha do Arvoredo – SC. Sigla: REBIO.
Parque Nacional	Tem como objetivo básico a preservação de ecossistemas naturais de grande relevância ecológica e beleza cênica, possibilitando a realização de pesquisas científicas e o desenvolvimento de atividades de educação e interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza, e de turismo ecológico. São os responsáveis pelo “marketing do segmento de ecoturismo no país”. São de posse e domínios públicos. Ex.: Parque Nacional dos Aparados da Serra – RS. Sigla: PARNA.
Monumento Natural	Tem como objetivo básico preservar sítios naturais raros, singulares ou de grande beleza cênica. Pode ser constituído por áreas particulares desde que concilie objetivos da área natural com a dos proprietários. A visitação pública está sujeita às condições e restrições estabelecidas no plano de manejo da unidade. Sigla: MONAT.
Refúgio da Vida Silvestre	Tem como objetivo proteger ambientes naturais onde se asseguram condições para a existência ou reprodução de espécies ou comunidades da flora local e da fauna residente ou migratória. Pode ser constituído por áreas particulares desde que concilie objetivos da área natural com a dos proprietários. A visitação pública é permitida, obedecendo aos critérios estabelecidos no plano de manejo da Unidade. Ex.: Refúgio da Vida Silvestre da Ilha dos Lobos – RS. Sigla: RVS.

QUADRO 7 - As unidades de proteção integral

FONTE: Adaptado de Costa (2002)

A categoria de unidades de uso sustentável, por sua vez, tem como objetivo, em conformidade com Dias (2003, p.134), “compatibilizar a conservação da natureza com o uso sustentável de parcela de seus recursos naturais”.

As categorias de unidade de conservação que compreendem esse tipo são:

- a) Área de Conservação ambiental;
- b) Área de Relevante Interesse Ecológico;
- c) Floresta Nacional;
- d) Reserva Extrativista;
- e) Reserva de Fauna;
- f) Reserva de Desenvolvimento Sustentável;
- g) Reserva Particular do Patrimônio natural.

Abaixo, apresentam-se as características e objetivos de cada uma das unidades da categoria de uso sustentável, conforme a visão de Costa (2002):

CATEGORIAS	CARACTERÍSTICAS/OBJETIVOS
Área de Conservação ambiental	De forma geral constitui uma área extensa, com certo grau de ocupação humana e tem como objetivo básico proteger a diversidade biológica, disciplinar o processo de ocupação e assegurar a sustentabilidade do uso dos recursos naturais. Pode ser constituída por terras públicas ou privadas e podem-se estabelecer normas para ocupação de uma propriedade privada dentro da área. Ex.: Área de Conservação ambiental Anhatomirim – SC. Sigla: APA.
Área de Relevante Interesse Ecológico	Trata-se de uma área de pequena extensão, com pouca ou nenhuma ocupação humana, com características naturais consideradas extraordinárias ou que abrigue exemplos raros da biota regional. Constituída por terras públicas ou privadas, tem como objetivo manter os ecossistemas naturais de importância regional ou local. Ex.: Área de Relevante Interesse Ecológico Serra das Abelhas e Rio da Prata - SC. Sigla: ARIE.
Floresta Nacional	É definida como uma área com cobertura florestal de espécies predominantemente nativas e tem como objetivo básico o uso múltiplo sustentável dos recursos florestais e a pesquisa científica. A unidade dessa categoria, quando criada pelo estado ou município, será denominada respectivamente, Floresta Estadual e Floresta Municipal. É de posse e domínio públicos, sendo que as áreas particulares incluídas em seus limites devem ser desapropriadas. A visitação pública nessa unidade de conservação é permitida, condicionada às normas estabelecidas para o manejo da unidade. Ex.: Floresta Nacional de Ibirama – SC. Sigla: FLONA.
Reserva Extrativista	Consiste em uma área utilizada por populações extrativistas tradicionais, cuja subsistência baseia-se no extrativismo e, complementarmente, na agricultura de subsistência e na criação de animais de pequeno porte, e tem como objetivos básicos proteger os meios de vida e a cultura dessas populações, bem como assegurar o uso sustentável dos recursos naturais da unidade. É de domínio público, com uso concedido às populações extrativistas tradicionais. A visitação pública é permitida, desde que compatível com os interesses locais e de acordo com o plano de manejo da unidade. Ex.: Reserva Extrativista Marinha do Pirajubaé – SC. Sigla: RESEX.

(continua)

CATEGORIAS	CARACTERÍSTICAS/OBJETIVOS
Reserva de Fauna	Abrange uma área natural com populações animais de espécies nativas, terrestres ou aquáticas, residentes ou migratórias, adequadas para estudos técnico-científicos sobre o manejo econômico sustentável de recursos faunísticos. É de posse e domínio públicos, em que a visitação pública pode ser permitida, sendo proibido o exercício da caça, amadora ou profissional. Sigla: REF.
Reserva de Desenvolvimento Sustentável	Compreende uma área natural que abriga populações tradicionais, desempenhando um papel fundamental na proteção da natureza e na manutenção da diversidade biológica. Tem como objetivo básico preservar a natureza e, ao mesmo tempo, assegurar as condições e os meios necessários para a reprodução e a melhoria dos modos e da qualidade de vida, e a exploração dos recursos naturais das populações naturais. É de domínio público, sendo que algumas áreas podem ser desapropriadas quando necessário. É permitida a visitação pública e incentivada a pesquisa científica, conforme plano de manejo da unidade. Sigla: RDS.
Reserva Particular do Patrimônio Natural	É uma área particular gravada com perpetuidade, cujo objetivo é conservar a diversidade biológica desse território determinado. Por iniciativa de seu proprietário, uma área pode vir a se tornar uma reserva particular, mediante reconhecimento do Poder Público (em nível federal, pois requer o aceite do IBAMA), se considerada de relevante importância pela sua biodiversidade, seu aspecto paisagístico, ou por características ambientais que justifiquem ações de recuperação. Ex.: Reserva Particular do Patrimônio Nacional de Atalanta – SC. Sigla: RPPN.

QUADRO 8 - As unidades de uso sustentável

FONTE: Adaptado de Costa (2002)

Cabe considerar o que essas áreas representam diante da área total do território nacional brasileiro, conforme os dados disponíveis por Milano (2000, p.196):

É possível estimar que cerca de 5,5% do território nacional esteja protegido em nível federal, sendo aproximadamente 2,2 % em unidades de conservação de proteção integral e 3,3% em unidades de conservação de uso sustentável dos recursos naturais; cerca de 5% deve estar protegido em nível estadual, neste caso sendo menos de 1% em unidades de conservação de proteção integral e cerca de 4% em unidades de conservação de uso sustentável, as reservas particulares do patrimônio natural cobrem apenas 0,1% do território nacional.

Esses números não seriam tão inexpressivos caso essas áreas realmente fossem utilizadas e controladas para tal finalidade. Entretanto, sabe-se que um grande percentual delas está apenas no papel e não sofrem qualquer tipo de fiscalização quanto ao cumprimento dos objetivos de conservação e proteção, conforme previstos por lei. Nesse sentido, Milano (2000) diz que ao lado da insuficiência do número dessas áreas no Brasil, há também o grande problema de implantação das já existentes e criadas legalmente. A deficiência de pessoal em número e qualificação, a falta de regularização fundiária das áreas, e a inadequada infraestrutura exigem do poder público uma ação imediata para proteger adequadamente essas áreas e fazê-las cumprir seu importante papel ecológico e social.

Diante da relevância da criação dessas áreas, torna-se interessante frisar, de acordo com as considerações da WWF Brasil (2007, p.1):

A criação dessas unidades de conservação é a principal proposta para diminuir os efeitos da destruição dos ecossistemas no Brasil, pois são áreas geográficas destinadas à preservação dos ecossistemas naturais. A primeira idéia de criá-las veio no final do século passado. A finalidade básica era a conservação da beleza natural e de bons exemplos da natureza ainda intacta. Com o tempo, percebeu-se que não apenas as belas paisagens mereciam ser conservadas, mas também aquelas que exercem funções fundamentais na manutenção dos ecossistemas e do equilíbrio ecológico.

Dentre tamanha diversidade biológica do Brasil caracterizada por diferentes climas e geomorfologias devido a sua extensão territorial, podem ser destacados os seguintes ecossistemas de potencial ecoturístico: a Mata Atlântica, o Cerrado, o Pantanal, a Floresta Amazônica, bem como zonas costeiras e os manguezais. Diante dessa perspectiva, Dias (2003, p.130) salienta a possibilidade de exploração dessa rica biodiversidade para o turismo, tornando-se um importante argumento para conservar os ecossistemas, comparados a outros parâmetros econômicos:

O pantanal pode ser muito mais rentável se conservado, do que se for destruído pela extração de ouro, criação de gado de forma extensiva, plantação de soja e uso de hidrovias. O mesmo se pode afirmar da Amazônia e de outros ecossistemas brasileiros. O turismo é uma alternativa econômica para conservação dessa variedade biológica. Embora o turismo tenha impactos importantes no meio ambiente, eles podem ser inferiores aos de outras atividades econômicas.

Nos últimos anos, as unidades de conservação no Brasil despertaram o interesse não só de pesquisadores, mas também de curiosos, estudantes, aventureiros e contempladores, o que faz com que a atividade turística se desenvolva nas áreas naturais.

Em uma visão radical sobre a utilização do turismo em áreas naturais protegidas, Rodrigues (1999, p.33) salienta que:

[...] a cuidadosa prática da atividade turística em áreas naturais, não se poderia transformar num poderoso instrumento de conhecimento, de divulgação e de defesa dessas proporções (já limitadas) tão preciosas de nosso espaço? Se não, como protegê-las das pressões resultantes de outras atividades ou interesses econômicos? Só se defende aquilo que se ama e só se ama o que se conhece.

Vale ressaltar que para o correto desenvolvimento do turismo em unidades de conservação, em conformidade com àquelas previstas por lei, torna-se essencial a utilização

do plano de manejo para seu melhor direcionamento, como é evidenciado por Rodrigues (1999).

O plano de manejo é um instrumento técnico, administrativo e científico de alto valor, mas que tem sido pouco contemplado na maioria das unidades de conservação, em virtude da complexidade da tarefa e da necessidade de uma equipe mais bem preparada e entrosada, o que não é uma realidade na maior parte das áreas protegidas do Brasil.

Por meio dele é possível determinar as áreas e atividades que podem ser destinadas ao turismo sem implicar em maiores prejuízos ao meio ambiente, controlando sempre a questão da capacidade de visitantes destes locais. Com base nisso, Dias (2003, p.132) destaca:

O desenvolvimento do turismo em áreas naturais deve levar em consideração as diretrizes emanadas desse documento, pois ele regulamenta as atividades nos locais onde serão praticadas e desenvolvidas atividades de lazer e observação relacionadas com o turismo alternativo, em particular, o ecoturismo.

Ainda dentro dessa perspectiva, Lindberg e Hawkins (1995, p. 26) ressaltam:

As áreas naturais, em particular as áreas protegidas legalmente, sua paisagem, fauna e flora – juntamente com os elementos culturais existentes – constituem grandes atrações, tanto para os habitantes dos países aos quais as áreas pertencem como para turistas de todo o mundo. Por esse motivo, as organizações para a conservação reconhecem a enorme relevância do turismo e estão cientes dos inúmeros danos que um turismo mal-administrado ou sem controle pode provocar no patrimônio natural e cultural do planeta.

O ser humano, durante a sua trajetória histórica, estabeleceu a ocupação e o uso espacial da terra utilizando os recursos naturais renováveis e não-renováveis, basicamente interessado na sua própria sobrevivência. Ao longo dos tempos, passou a adotar um comportamento predatório em relação à natureza. Portanto, concorda-se com Milano (2000, p.194), no sentido que “ainda que não haja um consenso sobre a forma de como proceder, tem havido consenso quanto à necessidade de se estabelecer regras para acesso, apropriação e uso humano da natureza”.

2.2.1 A categoria “parque” no SNUC

O presente item visa aprofundar mais especificamente sobre os gestores turísticos em parques de Mata Atlântica. De acordo com o SNUC, os parques com administração municipal

são denominados de Parque Natural Municipal. Essas áreas geralmente agrupam um ou mais ecossistemas e contêm atrativos turísticos significativos, como também os aspectos de interesse científico e educacional. Esses parques são de domínio público, com visitação permitida e controlada por administração governamental. Os parques nacionais (PARNA's) foram legalmente constituídos pelo decreto nº 84.017, de 21 de setembro de 1979.

De acordo com Costa (2002, p.43), e em concordância ao Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis - IBAMA, a categoria “parque” tem como objetivo básico o que segue:

A prevenção de ecossistemas naturais de grande relevância ecológica e beleza cênica, possibilitando a realização de pesquisas científicas e o desenvolvimento de atividades de educação e interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza e de ecoturismo.

Pode-se constatar então, que os parques consistem em áreas relativamente extensas, que representam um ou mais ecossistemas, pouco ou não alterados pela ocupação humana, onde as espécies animais e vegetais oferecem interesses especiais do ponto de vista científico, educativo, recreativo e conservacionista. São superfícies consideráveis que contêm características naturais únicas ou espetaculares, de importância nacional, estadual e municipal. O Brasil possui atualmente cerca de 62 parques nacionais, conforme dados do *site* do IBAMA. Entretanto, alguns deles estão fechados por falta de recursos financeiros do próprio Instituto para mantê-los abertos com infra-estrutura necessária aos visitantes.

Cabe ressaltar que, com base na realidade atual levantada pela *World Wildlife Foundation* – WWF, citado por Costa (2002, p.44), no ano 2000:

[...] mais de 50% dos parques nacionais criados até esse ano só existiam no papel. De acordo com os dados apresentados, a maioria deles não possui equipamentos nem funcionários em número suficiente para a manutenção e conservação de seu território; outros nunca tiveram suas terras completamente regularizadas nem demarcadas.

Nesse sentido, ainda faltam no Brasil políticas públicas mais rígidas e sérias, com as quais se façam cumprir efetivamente os decretos de criação desses parques, quer sejam eles de esfera federal, estadual e municipal. Aos cidadãos cabe cobrar por esta efetivação, tendo por base a relevância da manutenção e criação dessas áreas, valorizando a possibilidade de vivência e maior contato com a natureza em unidades de conservação que primem pela disseminação de informações necessárias e eficazes à conservação ambiental. Existem, também, áreas de enorme importância que não estão protegidas, apesar de já terem sido

propostas e indicadas para proteção. Há de se ampliar essa rede de unidades de conservação, levando-se em conta a sua fragilidade e o grau de ameaça à sua destruição. Com base nas informações de Schäffer e Prochnow (2002, p.18):

Os parques e reservas nacionais, estaduais, municipais e particulares, existentes em Santa Catarina, cobrem apenas 2% do território, área insuficiente para garantir a conservação da biodiversidade existente nas florestas do estado. A maior parte dos remanescentes florestais está em propriedades privadas, inclusive em pequenas propriedades.

O estado de Santa Catarina conta com cerca de 5 parques nacionais e 6 parques estaduais, conforme a relação da ACAPRENA (2007): Parque Nacional da Serra Geral (Cambará do Sul – RS e Praia Grande – SC); Parque Nacional dos Aparados da Serra (Cambará do Sul – RS e Praia Grande - SC); Parque Nacional de São Joaquim (Urubici, Bom Jardim da Serra e Grão Pará – SC); Parque da Serra do Itajaí (Ascurra, Apiúna, Blumenau, Botuverá, Gaspar, Guabiruba, Indaial, Presidente Nereu e Vidal Ramos); Parque Nacional das Araucárias (Ponte Serrada e Passos Maia). Entre os parques estaduais estão: Parque Estadual da Serra do Tabuleiro (Águas Mornas, Florianópolis, Garopaba, Imaruí, Palhoça, Paulo Lopes, Santo Amaro da Imperatriz, São Bonifácio, São Martinho); Parque Estadual da Serra Furada (Grão Pará e Orleans); Parque Estadual das Araucárias (São Domingos); Parque Estadual Fritz Plaumann (Concórdia); Parque Estadual Rio Canoas (Campos Novos); Parque Estadual Acarai (São Francisco do Sul).

Em uma ligação das áreas naturais com o turismo, Costa (2002, p.43) ressalta que “dentro do universo do ecoturismo, os PARNA’s são, sem dúvida alguma, as áreas mais atrativas”.

A seguir, mostram-se as necessidades de infra-estrutura e de serviços para o desenvolvimento da atividade turística em áreas naturais protegidas, como os parques, segundo Costa (2002):

- a) Construção e implantação de um centro de atendimento aos visitantes;
- b) Contratação e treinamento de pessoal;
- c) Definição física da área da UC (mediante placas, cercas, ou quaisquer outros meios);
- d) Abertura e/ ou melhoria nas condições físicas das trilhas de visitação;
- e) Desenvolvimento de um amplo e bem-estruturado programa de comunicação;
- f) Implantação de sistema de sinalização (dentro e fora da UC);

g) Cadastramento de potencialidades turísticas do entorno (patrimônio natural e cultural);

h) Incentivo à participação de instituições e pessoas do entorno;

i) Criação de material promocional e educativo – este material que deve ser distribuído e explicado aos visitantes, visando à otimização dos aspectos de conservação do meio ambiente. Este material poderá ser distribuído gratuitamente ou vendido, conforme os interesses da unidade de conservação;

j) Promoção de estudos e desenvolvimento de pesquisas.

Observa-se, então, que para quase todos os itens anteriormente citados, utiliza-se da informação como suporte ao desenvolvimento dos mesmos.

Demonstram-se, a seguir, os serviços e infra-estrutura básica destinados às unidades de conservação, conforme Costa (2002, p.42).

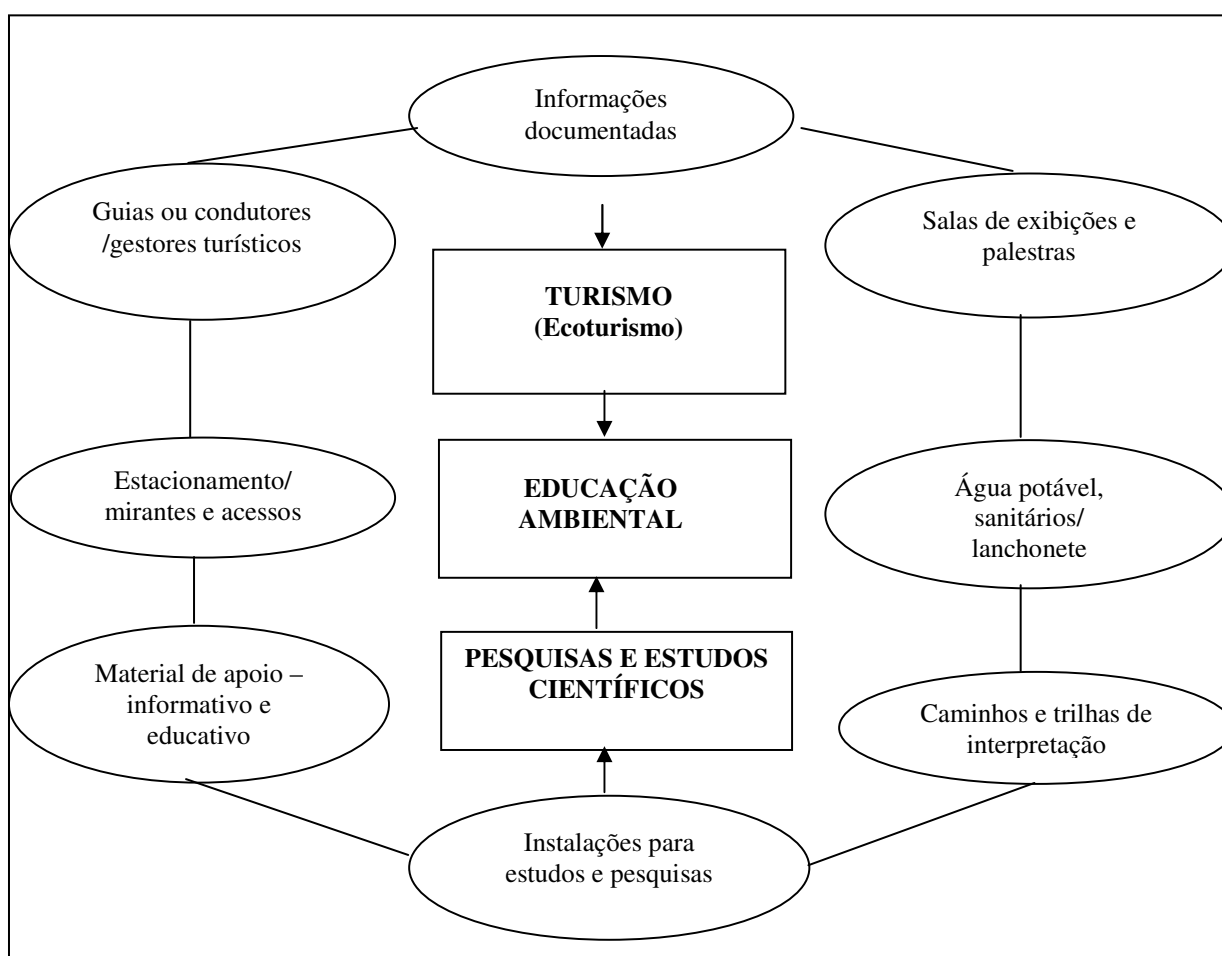


FIGURA 1 - Infra-estrutura e serviços básicos de uma unidade de conservação

FONTE: Adaptado de Costa (2002, p.42)

A figura representa os mais variados tipos de serviços que podem ser encontrados em uma unidade de conservação, bem como a infra-estrutura ideal para o desenvolvimento das atividades. O que se percebe é que todos os serviços e infra-estrutura apresentados norteiam os três aspectos simbolizados pela figura quadrangular, dando suporte assim, ao desenvolvimento do ecoturismo e da educação ambiental, e às pesquisas e estudos científicos. Observa-se também que parte significativa dos serviços prestados aos usuários do parque pelos próprios gestores está respaldada pela informação e por sua circulação no ambiente.

2.2.2 Perfil do gestor turístico em unidades de conservação

Com base em conhecimentos empíricos, pode-se dizer que o gestor turístico constitui o elo de ligação entre o visitante (ecoturista) e o ambiente visitado – onde se realizam as atividades ecoturísticas.

As funções desse gestor turístico são muito amplas e requerem o equilíbrio emocional e a estabilidade psíquica, aliados ao senso de receptividade e prestatividade, à paciência, à disposição e comunicabilidade. Outra qualidade é o conhecimento dos elementos dos ecossistemas e de suas inter-relações nas áreas visitadas, além da cultura e do modo de vida da população local.

Além de conduzir um grupo, esse gestor deve proporcionar segurança, motivar, orientar, informar e interpretar, com a participação do próprio grupo, os acontecimentos e ocorrências do meio visitado. Assim, pode-se considerá-lo também um educador. Cabe ressaltar que estas definições se assemelham muito com o papel do “guia de turismo local”, mas que, dessa forma, implicaria em limitar demais o alvo da presente proposta de pesquisa. Na unidade de conservação investigada, os diferentes profissionais acabam por realizar atividades semelhantes que consistem na receptividade, no acompanhamento dos visitantes e realização de atividades de educação ambiental, podendo suas atribuições ir além das funções determinadas exclusivamente a um guia de turismo.

O perfil desejável para um gestor turístico em uma unidade de conservação depende do tipo de trabalho que irá desenvolver junto aos visitantes – usuários da unidade de conservação. Com base nisso, pode-se distinguir dois perfis, conforme evidencia o quadro 9 a seguir: um reportando-se a um ecoturismo relacionado à educação e o outro mais relacionado ao lazer, podendo ocorrer também uma junção de ambos.

Uma forma de suprir as limitações de ambos os perfis é unir em uma unidade de conservação uma equipe multidisciplinar com profissionais de formação teórica e científica, com profissionais práticos e experientes – normalmente moradores do local visitado. Assim, ao conciliarem-se conhecimentos de ordem tácita com os de ordem explícita, uns aprenderão com os outros e alcançarão melhor cumprimento aos objetivos e propósitos da unidade de conservação.

FOCO DO ECOTURISMO	PERFIL ADEQUADO
- Educativo e de estudos, interpretativo	- Deverá reunir uma formação teórica consistente voltada para as ciências biológicas e da terra, como a biologia, botânica, agronomia, geografia, engenharia florestal, entre outras, das ciências sociais, como o turismo, e da educação, como a pedagogia. Deverá também possuir experiências práticas no trato aos visitantes, bem como na realização das atividades.
- Recreativo e de lazer/ esportivo e de aventura	- Nesse, o gestor não precisará necessariamente ser formado em alguma área específica, porém deverá ter experiência na área de relações humanas, ter grande capacidade de liderança, e possuir conhecimentos e técnicas que deverá utilizar durante o desenvolvimento das atividades. Deverá também ter algum tipo de conhecimento/ técnica para fornecer aos grupos conhecimentos dos locais para onde os dirige.

QUADRO 9 - Perfil dos gestores turísticos em unidades de conservação

FONTE: Adaptado de Pires (2002)

Uma forma de suprir as limitações de ambos os perfis é unir em uma unidade de conservação uma equipe multidisciplinar com profissionais de formação teórica e científica, com profissionais práticos e experientes – normalmente moradores do local visitado. Assim, ao conciliarem-se conhecimentos de ordem tácita com os de ordem explícita, uns aprenderão com os outros e alcançarão melhor cumprimento aos objetivos e propósitos da unidade de conservação.

De acordo com o *site* sobre as atribuições da Classificação Brasileira de Ocupações (2007), é possível traçar algo próximo do desejável para a função de gestor turístico em unidade de conservação de mata atlântica, com base nos cargos apresentados na área de turismo. O primeiro aspecto refere-se às suas principais atribuições, de forma genérica; o segundo aspecto contempla suas possíveis competências; o último volta-se aos seus recursos de trabalho:

a) Atividades:

- 1) Levantar dados primários e secundários para projetos de pesquisas de ecoturismo;
- 2) Auxiliar na organização de informações e dados para o ecoturismo;
- 3) Organizar dados para avaliar impacto econômico, social, cultural e ambiental nos locais de turismo;
- 4) Fornecer informações sobre o setor turístico;
- 5) Verificar qualidade do serviço turístico prestado;
- 6) Informar sobre atrativos culturais e naturais;
- 7) Informar sobre infra-estrutura e facilidades do local visitado;
- 8) Pesquisar locais e itinerários;
- 9) Consolidar informações do novo roteiro turístico;
- 10) Elaborar as atividades do dia por escrito;
- 11) Ministras palestras;
- 12) Dominar a linguagem e assunto falado;
- 13) Prestar primeiros socorros;
- 14) Comunicar-se via correio eletrônico, telefone e rádio;
- 15) Utilizar recursos audiovisuais;
- 16) Utilizar Internet ;
- 17) Utilizar meios de comunicação alternativos.

b) Competências:

- 1) Demonstrar persuasão;
- 2) Demonstrar iniciativa;
- 3) Transmitir segurança e confiança;
- 4) Demonstrar capacidade de resolver situações imprevistas;
- 5) Demonstrar responsabilidade;
- 6) Contornar situações adversas;
- 7) Zelar pela segurança do visitante;
- 8) Demonstrar capacidade de atenção difusa (estar atento);
- 9) Trabalhar em equipe;
- 10) Demonstrar capacidade de liderança;
- 11) Demonstrar flexibilidade;
- 12) Manter-se atualizado e informado;
- 13) Promover integração do grupo;

- 14) Manifestar criatividade;
- 15) Evidenciar ética profissional;
- 16) Demonstrar gentileza;
- 17) Manifestar capacidade de convivência com diferentes pessoas;
- 18) Demonstrar conhecimentos específicos.

c) Recursos de Trabalho:

- 1) Apito;
- 2) Intranet;
- 3) Rádio de comunicação;
- 4) Sistema de arquivo;
- 5) Computadores e periféricos;
- 6) Mochila;
- 7) Telefone;
- 8) Software específico;
- 9) Microfone;
- 10) Agenda telefônica;
- 11) Material de papelaria;
- 12) Material de entretenimento;
- 13) Lanterna;
- 14) Celular;
- 15) Internet;
- 16) Equipamento para atividade de aventura;
- 17) Material de divulgação (informativo e educacional);
- 18) Copiadora;
- 19) Kit de primeiros socorros;
- 20) Publicações técnicas e;
- 21) Formulários específicos.

Alguns recursos de trabalho discriminados nesses itens podem consistir na própria fonte de informações que o gestor turístico utiliza.

Cabe considerar que o principal papel do gestor turístico em uma unidade de conservação é cumprir os objetivos a que se propõe a unidade, além de orientar e promover a destinação da informação ao usuário (visitante). Esse colaborador é aquele que fica mais em

contato com o público e é o primeiro a quem o usuário recorrerá quando necessitar de alguma informação. Por esse motivo, deve conduzir um eficaz e adequado para o bom andamento das atividades da unidade e da própria visita do usuário, com vistas à potencialização da conservação ambiental.

Esse constitui apenas um referencial para gestor turístico e pode ser ampliado ou limitado segundo a realidade da unidade de conservação em que se aplica.

2.2.3 O bioma da Mata Atlântica no Brasil

São inúmeras as reportagens, artigos, notícias e dados lançados na mídia sobre a destruição dos recursos naturais da Mata Atlântica, o que reflete no percentual cada vez mais reduzido de área abrangida pelo bioma. A destruição e a utilização irracional da floresta atlântica iniciaram em 1500, com a chegada dos imigrantes europeus. Nestes pouco mais de 500 anos, a relação dos colonizadores e seus sucessores com a floresta e seus recursos foi a mais predatória possível. No entanto, foi no século XX que o desmatamento e a exploração madeireira atingiram níveis alarmantes. Das florestas primárias, só foi valorizada a madeira, mesmo assim apenas de algumas poucas espécies. Entende-se por floresta primária a floresta intocada ou aquela em que a ação humana não provocou significativas alterações das suas características originais de estrutura e de espécies. Em uma perspectiva da SOS Mata Atlântica (2007, p.1) considera-se que:

São nessas regiões que vivem também 62% da população brasileira, cerca de 110 milhões de pessoas. Um contingente populacional enorme que depende da conservação dos remanescentes de Mata Atlântica para a garantia do abastecimento de água, a regulação do clima, a fertilidade do solo, entre outros serviços ambientais. Obviamente, a maior ameaça ao já precário equilíbrio da biodiversidade é justamente a ação humana e a pressão da sua ocupação e os impactos de suas atividades.

A partir desse dado, pode-se deduzir que a maior parte das organizações econômicas do Brasil está distribuída em áreas próximas ao litoral, principalmente na Região Sudeste e Sul, envolvendo o desgaste ambiental direto desse ecossistema, tanto que é considerado o segundo mais ameaçado de extinção do planeta, perdendo apenas para as quase extintas florestas da Ilha de Madagascar na Costa da África (SCHÄFFER; PROCHNOW, 2002).

O bioma Mata Atlântica compreende um conjunto de formações florestais e ecossistemas associados que incluem:

[...] a Floresta Ombrófila Densa, a Floresta Ombrófila Mista, a Floresta Ombrófila Aberta, a Floresta Estacional Semicidual, a Floresta Estacional Decidual, os manguezais, as restingas, os campos de altitude...[...] Originalmente abrangia total ou parcialmente 17 estados brasileiros – RS, SC, PR, SP, GO, MS, RJ, MG, ES, BA, AL, SE, PB, PE, RN, CE, PI, situados ao longo da costa atlântica, do Rio Grande do Sul ao Rio Grande do Norte (SCHÄFFER; PROCHNOW, 2002, p.13).

Em relação aos aspectos históricos, Schäffer e Prochnow (2002, p.14) tratam dos ciclos de destruição que podem ser assim assimilados:

Os setores agropecuário, madeireiro, siderúrgico e imobiliário pouco se preocuparam com o futuro das florestas ou com a conservação da biodiversidade. Pelo contrário, sempre agiram objetivando o maior lucro no menor tempo possível. O mais grave era a falta de compromisso com a conservação e, muitas vezes, até o estímulo ao desmatamento partiram do governo.

Entre as décadas de 1920 e 1930, a perversidade contra a Mata Atlântica pode ser registrada em um livro escrito por F. C. Hoehne, que percorreu de trem os estados do Paraná e Santa Catarina, registrando a paisagem, a fauna, flora e a presença humana por meio da destruição.

Durante a década de 1960 os números tornaram-se alarmantes. Somente no estado do Paraná registraram-se, conforme Schäffer e Prochnow (Org. 2002, p.16), os seguintes números:

[...] 1.395 serrarias de produção para exportação e consumo local do pinho; 278 fábricas de laminados, 926 fábricas de pinho beneficiado, caixas, cabos de vassouras, artefatos de lâmina; 256 fábricas de móveis; 188 exportadores de madeira; 932 comerciantes de madeira e; 94 fábricas de celulose, papel e pasta mecânica.

Esses dados mostram claramente que há 40 anos já se sabia que a Mata Atlântica vinha sendo destruída numa velocidade muito maior do que a sua capacidade natural de auto-regeneração.

Somente no final da década de 1980, após quase cinco séculos de destruição, a Mata Atlântica foi reconhecida pela sua importância ambiental e social na legislação brasileira.

A Associação de Preservação do Meio Ambiente do Alto Vale do Itajaí – APREMAVI - ressalta que mesmo reduzida e muito fragmentada, a Mata Atlântica ainda abriga mais de 20 mil espécies de plantas, das quais 8 mil são endêmicas, ou seja, espécies que não existem em nenhum outro lugar do mundo. É a floresta mais rica do mundo em árvores por unidade de área. Portanto, conforme reforça o *site* da APREMAVI (2007, p.1), “a mata atlântica contribui

muito para que o Brasil seja o campeão em megadiversidade do mundo, país com maior quantidade de espécies de plantas e animais em relação a qualquer outro país”.

Para esse contexto, de acordo com Schäffer e Prochnow (Org.,2002, p.12), as principais características da Mata Atlântica podem ser assim identificadas:

a) Os remanescentes mantêm nascentes e fontes, regulando o fluxo dos mananciais d'água que abastecem as cidades e comunidades do interior;

b) A Mata Atlântica ajuda a regular o clima, a temperatura, a umidade e as chuvas, proporcionando qualidade de vida para 70% da população brasileira;

c) Abriga mais de 20 mil espécies de plantas, das quais 50% são endêmicas, ou seja, espécies que não existem em nenhum outro lugar do mundo. É a floresta mais rica do mundo em árvores por unidades por área, com 454 espécies/ha no sul da Bahia.

d) A Mata Atlântica assegura a fertilidade do solo, protege escarpas e serras e encostas de morros;

e) Abriga 1,6 milhão de espécies animais, incluindo: mamíferos (261 espécies, sendo 73 endêmicas); pássaros (620 espécies, sendo 160 endêmicas); anfíbios (260 espécies, sendo 128 endêmicas);

f) Comparada com a Floresta Amazônica, a Mata Atlântica apresenta, proporcionalmente, maior diversidade biológica. No caso dos mamíferos, por exemplo, estão catalogadas 218 espécies da mata atlântica contra 353 na Amazônia, apesar desta ser quatro vezes maior do que a área original da primeira.

2.2.3.1 A Mata Atlântica em Santa Catarina e no Vale do Itajaí

O estado de Santa Catarina, localizado no sul do Brasil, tem uma extensão territorial de 95.985 km², dos quais outros 81.587 Km² (85%) estavam originalmente cobertos por rica e densa Mata Atlântica. Segundo dados de Schäffer e Prochnow (2002), restam apenas 17, 41% - o que equivale a 1.662.000 hectares de florestas em Santa Catarina, incluindo florestas primárias (aproximadamente 3%) e florestas secundárias (estágio médio e avançado de regeneração). Todas as formações florestais do estado de Santa Catarina estão inseridas no domínio do bioma Mata Atlântica. De acordo com Schäffer e Prochnow (Org., 2002, p.103), “Santa Catarina situa-se, hoje, como o terceiro estado brasileiro com maior área de remanescentes da mata atlântica”.

Ainda para os autores Schäffer e Prochnow (Org., 2002, p. 19), “os setores que mais contribuíram para esse desmatamento foram a fumicultura, os assentamentos de reforma agrária, os reflorestamentos sem planejamento ambiental, a exploração madeireira, a especulação imobiliária e a pecuária”.

Significativas parcelas dos remanescentes florestais do estado de Santa Catarina encontram-se em propriedades privadas, caracterizando-se também por pequenas propriedades agrícolas que guardam parcelas de florestas primárias e secundárias. As florestas secundárias são representadas por matas que sofreram intensa e irracional exploração das espécies nobres como canelas, cedros, araucárias, imbuías, perobas, palmitos, ipês, sassafrás, etc., ou por capoeiras e capoeirões resultantes de processo de auto-regeneração.

Os parques e reservas nacionais, estaduais, municipais públicos e particulares existentes em Santa Catarina não representam garantia de sobrevivência da biodiversidade existente nas florestas por dois motivos principais, conforme citam Schäffer e Prochnow (2002): não são suficientemente representativos de todas as formações florestais (cobrem apenas 2% do território catarinense), e não estão implantados adequadamente, carecendo de fiscalização e infra-estrutura.

Em Santa Catarina existem unidades de conservação de nível federal, como o Parque Nacional da Serra do Itajaí; de nível estadual, como o Parque Estadual da Serra do Tabuleiro, e de nível municipal, como o Parque Mata Atlântica do município de Atalanta, conforme constata a ACAPRENA – Associação Catarinense de Preservação da Natureza (2007).

O estado de Santa Catarina possui uma população de 5.866.568 habitantes, conforme estimativas do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2007) para o ano 2005, distribuídos aproximadamente em 30% na área rural e 70% na área urbana. O estado possui 293 municípios que variam de 2.000 a 500.000 habitantes. As maiores cidades de Santa Catarina como Joinville, Florianópolis, Blumenau, Itajaí, Lages e Chapecó apresentam sérios problemas de ocupação desordenada do solo e crescente favelização. Esses problemas são decorrentes, principalmente, do êxodo rural causado pela exaustão das florestas nativas, falta de política agrícola e uso de métodos agrícolas inadequados, bem como do processo de exploração e desmatamento descontrolado que se estabeleceu ao longo dos anos para ocupação dessas áreas.

A bacia hidrográfica do rio Itajaí-Açú, também denominada Vale do Itajaí, abrange 15.000 km² do estado de Santa Catarina, onde estão localizados 52 municípios com aproximadamente 800 mil habitantes, representando 20% da população do estado. (SCHÄFFER; PROCHNOW, 1999).

O rio Itajaí-Açú, conforme Schäffer e Prochnow (1999), é formado pela junção, no município de Rio do Sul, dos rios Itajaí do Sul e Itajaí do Oeste, recebendo ainda as águas do Itajaí do Norte em Ibirama, e Itajaí Mirim na cidade de Itajaí. Essa importante bacia hidrográfica, formada por milhares de pequenos afluentes, lança suas águas no Oceano Atlântico, na divisa das cidades de Itajaí com Navegantes.

O Vale do Itajaí foi colonizado, principalmente, por colonos alemães e italianos e, em menor proporção, por poloneses e portugueses. Os primeiros imigrantes chegaram na cidade de Blumenau em 1850, capitaneados pelo Dr. Hermann Blumenau. Vindos da Europa e acostumados a clima, vegetação e solo totalmente diferentes, instalaram-se às margens do rio Itajaí-Açú. No interior da densa floresta, viviam milhares de índios das tribos Xolleng, Kaigang e Guarani. Tanto a floresta quanto os índios foram considerados obstáculos aos objetivos e ao modelo de “desenvolvimento” almejados pelos europeus imigrantes. Desde o início da colonização, os brancos fizeram todos os esforços possíveis para reduzir ou eliminar esses obstáculos. Assim, a floresta atlântica passou a ser indiscriminadamente devastada e os índios foram mortos aos milhares.

De acordo com Schäffer e Prochnow (2000), o Vale do Itajaí é caracterizado por pequenas e médias cidades, compreendendo de 2 a 300 mil habitantes e pequenas propriedades agrícolas – 10 a 30 ha em média. O modelo agrícola adotado na região desde a época da colonização, era baseado no desmatamento com posterior queimada, sem respeito às áreas de preservação permanente e nenhum controle de erosão. A partir da metade do século XX, com a introdução dos adubos químicos e agrotóxicos, reduziu-se consideravelmente a cobertura florestal, a fertilidade dos solos e a quantidade e qualidade das águas.

Até a década de 1980, a indústria madeireira exerceu forte papel na economia da região, sendo a principal responsável pela devastação das espécies nobres da floresta atlântica. A agricultura, especialmente a fumicultura, foi e continua sendo grande responsável pela destruição das florestas da região.

O Alto Vale foi colonizado a partir do século XX. Em menos de 100 anos de “crescimento econômico”, foram destruídas aproximadamente 80% das florestas da região, reduzindo várias espécies de animais. As enchentes, fenômeno secular na região, passaram a ocorrer cada vez com mais frequência. Isso pode ser explicado, conforme Schäffer e Prochnow (1999), pela diminuição da infiltração da água no solo e o assoreamento dos rios, resultado direto de cobertura florestal, especialmente por matas ciliares, da construção de estradas e cidades. Antes da colonização e mesmo nas primeiras décadas do século XX, quando a cobertura florestal ainda era significativa, o excesso de chuvas era absorvido pela

vegetação e demorava a chegar nos rios. Pode-se dizer que a água das chuvas escorre direta e rapidamente para os riachos e rios, levando tudo o que encontra pela frente.

2.3 Fluxo de Informação

Mudanças significativas ocorreram no ambiente tecnológico da sociedade a partir da década de 1980, capazes de alterar os parâmetros do mundo industrial para o mundo da informação, reportando-se diretamente aos novos padrões das tecnologias de informação e comunicações.

Os autores McGee e Prusak (1994, p. 3) apontam para as mudanças evidenciadas nos últimos anos:

Nos últimos anos o mundo industrializado vem enfrentando a transição de uma economia industrial para uma economia de informação, e nas próximas décadas, a informação, mais do que a terra ou o capital será a força motriz da criação de riquezas e prosperidade. Neste tipo de economia, o sucesso é determinado pelo que você sabe, e não pelo que você possui.

De acordo com uma mesma concepção da passagem da sociedade industrial para a sociedade da informação, Oliveira e Bertucci (2003) afirmam que o rompimento com os paradigmas da sociedade industrial, baseada no capital, a produção em série, e no trabalho como forma de gerar riqueza provocou impactos na forma de enxergar e gerir a informação.

Ao longo dessas transformações, novas necessidades humanas surgiram e deram origem à sociedade da informação, principalmente com o surgimento do computador na década de 1950, o que desenvolveu os sistemas de comunicação e de informação para os moldes atuais. Dentro dessa perspectiva, mas de forma mais profunda, os fenômenos inter-relacionados responsáveis pelo desenvolvimento da sociedade da informação podem ser assim identificados, conforme Takahashi (2000) apud Floriani (2007):

O primeiro fenômeno, denominado convergência da base tecnológica, decorre do processo e representação da informação, a digital. O segundo diz respeito à dinâmica da indústria, onde se observa a queda dos preços dos computadores. E, finalmente, o último fenômeno, decorrente dos dois primeiros, é o crescimento acelerado da internet.

Em uma visão mais voltada às transformações nos diversos âmbitos da sociedade, Tarapanoff (2001, p. 36) afirma que:

A sociedade da informação é o resultado desses novos referenciais sociais, tecnológicos e culturais, os quais também provocam um conjunto significativo de mudanças de enfoque no âmbito das sociedades e de suas organizações. [...] Trata-se de uma nova sociedade que surge, com nova estrutura, novos canais de comunicação, novas formas de atuação social e de trabalho.

Para Valentim (2002), a sociedade em vigência está centrada no uso e aplicação da informação e se caracteriza como “sociedade da informação”, na qual a economia está alicerçada na informação, telecomunicação, comunicação e tecnologias de informação. Diante desta concepção, Valentim (2002, p.1) enfatiza que:

A informação, aqui entendida como matéria-prima, como insumo básico do processo, a comunicação/telecomunicação entendida como meio/veículo de disseminação/distribuição e as tecnologias da informação entendidas como infraestrutura de armazenagem, processamento e acesso.

Em meio a este contexto, a Ciência da Informação (CI) torna-se uma ciência social rigorosa que tem por objeto de estudo as propriedades gerais da informação, assim como a sua natureza, gênese e efeitos, incluindo seus processos e usos, além da criação de sistemas que possibilitam a obtenção, tratamento, armazenamento, comunicação e uso da informação (LE COADIC, 1996b). A CI caracteriza-se por sua interdisciplinaridade, em particular com as tecnologias de informação e comunicação, que impõem transformações à sociedade moderna em sociedade da informação e do conhecimento e, finalmente, pela participação ativa e deliberada na evolução desta sociedade (LE COADIC, 1996a).

Nessa nova realidade então, a riqueza do homem é medida pelo grau de conhecimento que detém através da transformação da informação, já que em nenhum outro momento da história se atribuiu tamanho valor, e até mesmo dependência, nas mais diversas áreas do saber e atividades humanas.

Com base nisso, d’Amaral (2003, p.33) coloca que “[...] hoje, quem não dispuser de informação fica fora do jogo societário – trocas simbólicas, da pertinência a grupos e tribos, da política, da cultura, do mundo do trabalho”.

Diante do exposto, cabe em um primeiro momento apontar sobre a importância da informação para a nova realidade desta sociedade.

A evolução de cerca de 14 milhões de anos, evidencia hoje uma sociedade voltada ao uso da racionalidade através da busca incessante do conhecimento através da informação e de sistemas de informações.

Conforme ressalta Polloni (2000), passamos ao longo desta trajetória por três fases: a primeira chamada de “onda agrícola”, a segunda chamada de “onda industrial” e a terceira, na qual estamos sob seu domínio e efeito, chamada de “onda dos sistemas de informação”. Entende-se por sistema de informação, de acordo com Rezende (2005), todo sistema que, usando ou não recursos de tecnologia da informação, manipula dados e gera informação. Para d’Amaral (2003, p.33) “na terminologia do entendidos, teríamos passado, nos últimos dois séculos, de uma sociedade *labour intensive* para uma *capital intensive* e, desta, para a atual *knowledge intensive*”.

O valor da informação pode ser medido e comparado à importância de outros recursos, como o financeiro e o de materiais. Em uma visão mais profunda, Barreto (2005, p.2) diz que “tem-se procurado caracterizar a essência do fenômeno da informação como a adequação de um processo de transferência de um conteúdo, que se efetiva entre o emissor e o receptor e pode gerar conhecimento”. De encontro ao pensamento de Barreto (2005), Le Coadic (1996) já dizia que “a informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação é composta por um elemento de sentido”.

Quando se trata de informação, torna-se interessante abordar sobre dado, informação e conhecimento, bem como suas principais diferenças. Para Davenport (1998, p. 18), “a informação é um termo que envolve os três, além de servir como conexão entre os dados brutos e o conhecimento que se pode eventualmente obter”.

O autor aponta um esquema comparativo, no qual demonstra algumas características referentes a dados, informações e conhecimento, conforme quadro a seguir:

DADO	INFORMAÇÃO	CONHECIMENTO
Simples observação sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana
Facilmente estruturado	Requer unidade de análise	Inclui reflexão, síntese, contexto
Facilmente obtido por máquinas	Exige consenso em relação ao significado	De difícil estruturação
Freqüentemente quantificado	Exige necessariamente a mediação humana	De difícil captura em máquinas
Facilmente transferível		De difícil transferência

QUADRO 10 - Dados, informação e conhecimento

FONTE: Adaptado de Davenport (1998, p. 18)

Os dados, quando tratados isoladamente, não transmitem nenhum conhecimento, não possuem um significado claro. A informação pode consistir em um dado trabalhado e tratado e que pode gerar conhecimento ao indivíduo. Assim, conforme interpretação de Davenport

(1994), a informação, quando comparada a dados e conhecimento, implica em uma unidade de análise, exige consenso em relação ao significado e, necessariamente, a mediação humana.

Aliando-se à teoria de Davenport (1998), Marques e Bissoli (1999, p.70) também afirmam que “dados” sozinhos, não possuem significado. “São grupos de símbolos não-aleatórios que representam quantidades, ações, objetos, etc.”. Os dados requerem um mecanismo de armazenamento e organização. A informação, por sua vez, representa os dados de forma estruturada.

Em uma visão de relação entre informação e conhecimento, Cintra, et al (2002, p. 20) consideram:

Parece indiscutível que a informação cumpre papel decisivo na mudança dos destinos da humanidade, uma vez que ela está diretamente ligada ao conhecimento e ao desenvolvimento de cada uma das áreas do saber, já que todo conhecimento começa por algum tipo de informação e se constitui em informação.

Para McGarry (1999, p.4), a informação pode implicar em diferentes atributos conceituais como: um reforço daquilo que já se conhece, a liberdade de escolha ao selecionar uma mensagem, a matéria-prima da qual se extrai o conhecimento, uma troca com o mundo exterior e seus efeitos ao receptor e, por fim, a informação pode ser algo que reduz a incerteza em determinada situação.

As regras de sobrevivência da sociedade da informação impõem às organizações novos padrões de comportamento em que, segundo Tarapanoff (2001, p.111):

A importância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo, senão o mais importante, pelo menos um dos recursos cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados com o sucesso desejado. [...] A informação também é considerada e utilizada em muitas organizações como um fator estruturante e um instrumento de gestão.

Assim, a informação consiste em um bem que deve ser administrado de forma a contemplar todos os recursos envolvidos em seu processo: a própria informação, os recursos tecnológicos e os recursos humanos.

McGee e Prusak (1994), em uma visão voltada aos usuários, afirmam que o valor da informação é determinado e medido pelo mesmo, o que implica que a mesma pode ser reutilizável. Assim, pode-se dizer que a informação, para ser útil, depende da análise realizada pelo usuário conforme sua necessidade e circunstâncias de aplicabilidade. Nesse sentido, os autores afirmam (ibid, 1994, p.23-24):

A informação é infinitamente reutilizável, não se deteriora nem se deprecia, e seu valor é determinado exclusivamente pelo usuário. [...] A informação não se limita a dados coletados; na verdade informação são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto.

No caso dos gestores turísticos para o contexto de uma unidade de conservação, a utilização dos aspectos da informação torna-se extremamente potencial diante dos objetivos e propósitos relacionados à conservação dos recursos naturais a que se referem, e pela geração de conhecimento aos indivíduos envolvidos. Dessa forma, vislumbra-se a informação como um instrumento que leva ao conhecimento do homem e de seu grupo social. Nesse sentido, ressalta Barreto (1999, p.169), a informação pode ser definida como “conjuntos significantes com competência e intenção de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou na sociedade”.

O processo de busca, acesso, tratamento, armazenamento, uso e disseminação de informações fazem parte do universo das organizações, ampliando e regulando as relações sociais, construindo o referencial para a gestão da informação em todos os níveis. Com base nisso, McGee e Prusak (1994, p.5) afirmam que “a criação, captação, organização, distribuição, interpretação e comercialização da informação são processos essenciais para organizações preocupadas com a gestão da informação”. Em concordância a McGee e Prusak (1994), Valentim (2002) coloca que o foco da gestão da informação reflete os seguintes itens: prospecção, seleção e obtenção da informação, mapeamento e reconhecimento dos fluxos formais de informação, tratamento, análise e armazenamento da informação utilizando tecnologias de informação, disseminação e mediação da informação ao público interessado, e criação e disponibilização de produtos e serviços de informação.

A gestão da informação se preocupa com sua aplicabilidade em diferentes ambientes, organizações e instituições, “requer o estabelecimento de processos, etapas ou fluxos sistematizados, organizados e estruturados, o que envolve recursos humanos responsáveis por sua condução” (FLORIANI, 2007, p.18). Dessa forma, controlar o , bem como a própria comunicação, constitui uma forma de exercer o poder no contexto das organizações. O poder está presente nesses fluxos, depende da informação e de suas fontes para manter-se sob o domínio de quem está no comando.

Marchiori (2002) coloca que a gestão da informação deve incluir recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos tendo em vista o gerenciamento da informação para utilização estratégica de indivíduos, grupos e organizações.

Nesse sentido, a gestão da informação requer a estruturação de fluxos sistematizados e organizados no ambiente em que pretende ser aplicado. Para Le Coadic (1996), os fluxos de informações consistem na circulação de informações por unidade de tempo. A ausência ou ineficiência de um fluxo de informações pode comprometer o sucesso do trabalho das organizações nas mais diferentes áreas de atuações.

Barreto (1998, p.122), possui uma visão mais aprofundada sobre o fluxo de informação:

O realiza a intencionalidade do fenômeno da informação mediante processos de comunicação, não almejando somente uma passagem. Ao atingir o público a que se destina deve promover uma alteração; aqueles que recebem e podem elaborar a informação estão expostos a um processo de desenvolvimento, que permite acessar um estágio qualitativamente superior nas diversas e diferentes gradações da condição humana. E esse desenvolvimento é repassado ao seu modo de convivência.

Constata-se, com base nas citações acima, que o fluxo de informações é um processo necessário e irreversível às estruturas organizacionais da sociedade, independente da área em que estão inseridas e de seus propósitos.

De forma bastante simplificada, Barreto (1998, p.122) coloca que o fluxo de informação pode ser entendido como:

[...] um processo de mediação da informação gerada por uma fonte emissora e aceita por uma receptora, realizando uma das bases conceituais da ciência da informação: a geração de conhecimento e no seu espaço de convivência.

Dessa forma, o fluxo de informação compreende uma etapa importante da gestão da informação, a qual implica em uma nova ordem competitiva e de relacionamento com o público na assimilação da informação pelo receptor em seu destino final.

O fluxo de informação pode ser assimilado e compreendido também como um processo de gerenciamento e gestão da informação com base em etapas determinadas conforme os modelos de McGee e Prusak (1994), Lesca e Almeida (1994), Davenport (1998) e Beal (2004). Assim, o permite o estabelecimento de várias etapas.

Dessa forma, são demonstrados a seguir alguns modelos de fluxo, sendo o primeiro modelo referenciado por McGee e Prusak (1994), conforme a figura 2. A primeira etapa de identificação de necessidades e requisitos de informação contempla três aspectos fundamentais: 1) a variedade necessária de fontes que alimentam um sistema precisa ser tão variada quanto o ambiente que o sistema busca interpretar; 2) os profissionais da informação precisam ter conhecimento das fontes de informação disponíveis, que são de utilidade à

organização e aos clientes; e 3) a aquisição/coleta de informações que implicam em um plano sistemático para adquirir a informação, seja ela por meio eletrônico ou por meio manual.

A segunda etapa contempla a classificação, armazenamento de informação e o tratamento e apresentação de informação em que se pressupõe a determinação de como os usuários poderão ter acesso às informações necessárias e selecionar o melhor lugar para armazená-las. Cada uma das partes dessa etapa pode ser entendida e analisada como um trabalho independente.

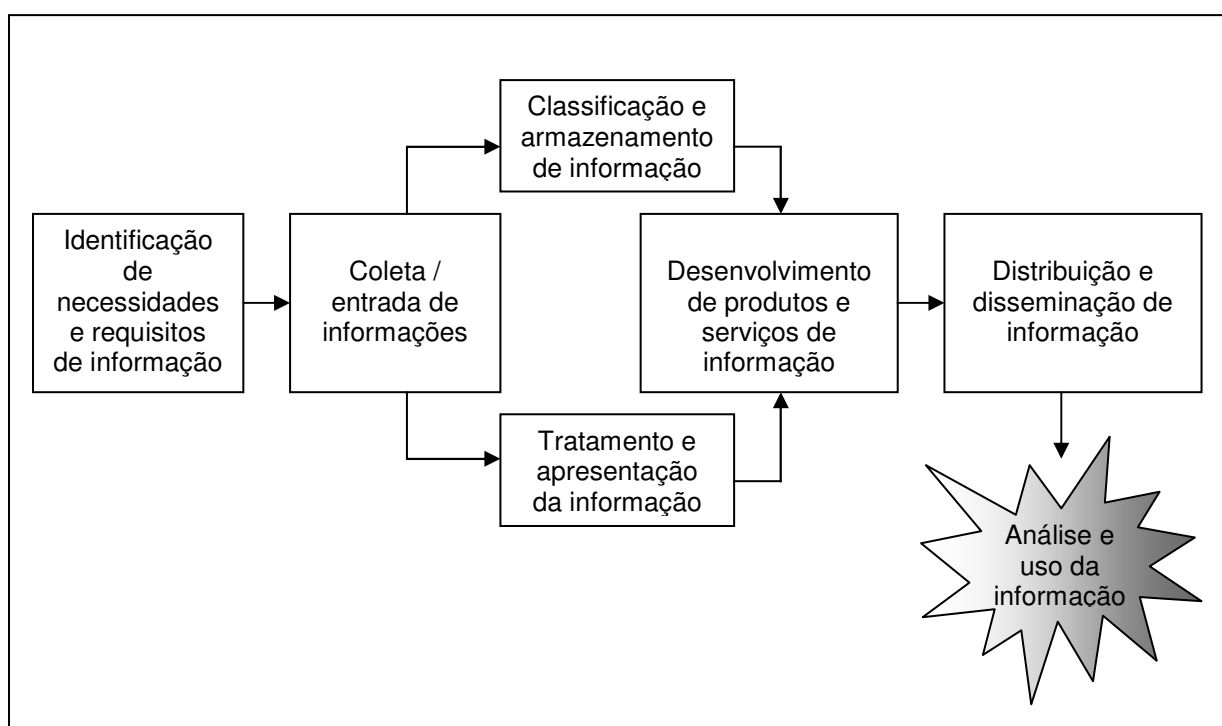


FIGURA 2 - Etapas do processo de gerenciamento da informação

FONTE: McGee e Prusak (1994, p. 108)

A terceira etapa consiste no desenvolvimento de produtos e serviços de informação em que os usuários finais do sistema podem aproveitar seus próprios conhecimentos e experiências, de forma a colaborar com o processo. A concepção de que não existe sistema sem o elemento humano também é evidenciado nesse item, conforme McGee e Prusak (1994, p.119), “quanto mais estratégico é um sistema de informações, mais esforços humanos são necessários para mantê-lo”.

A quarta e última etapa consiste na distribuição e disseminação da informação. Conforme os autores McGee e Prusak (1994, p.124), “ao dedicar-se a esta tarefa, os profissionais que se integram ao processo com um entendimento rico e profundo das necessidades de informação de indivíduos, incorporam a ele um valor substancial”.

No segundo modelo, de Lesca e Almeida (1994), a informação é dividida em três grandes fluxos, como mostra a figura 3 a seguir.

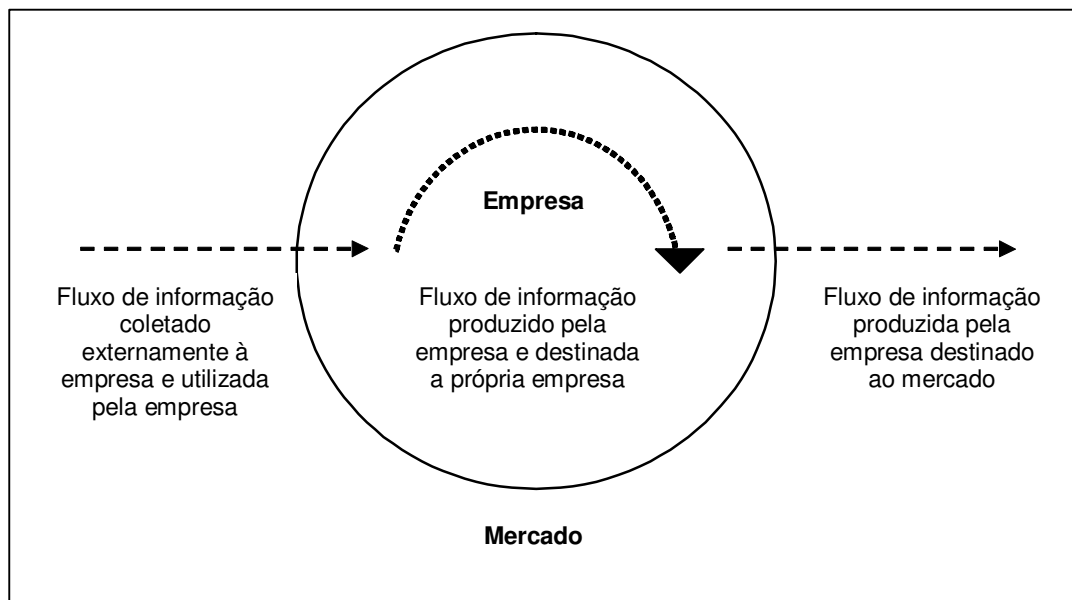


FIGURA 3 - Os três fluxos de informação da empresa
 FONTE: Lesca e Almeida (1994)

No modelo proposto por Lesca e Almeida (1994), os três fluxos são divididos em etapas: a primeira etapa consiste no captada fora da empresa e utilizada pela empresa; a segunda etapa compreende o produzido pela empresa e destinado para uso interno; e o terceiro produzida pela empresa e destinada para fora dela, para o mercado.

O quarto modelo apresentado é o de Davenport (1998, p.175), evidenciado a seguir, revela os quatro passos que deverão ser seguidos para o efetivo gerenciamento da informação.

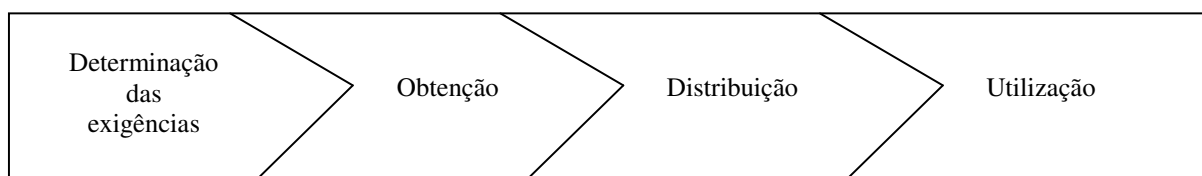


FIGURA 4 - Processo de gerenciamento da informação
 FONTE: Davenport (1998, p. 175).

O primeiro passo envolve a determinação das exigências, que consiste, conforme Davenport (1998, p. 175), “em combinar as necessidades de informação dos usuários e as dos canais fornecedores”. A obtenção constitui o segundo passo do processo, em que o ideal é a busca ininterrupta das informações que se fazem necessárias. O autor identifica três fontes

principais, pelas quais as organizações obtêm suas informações: via especialistas externos – publicações em outras fontes formais; via fontes confiáveis – indivíduos ou instituições que ganharam credibilidade em um determinado campo; e boatos internos – a fonte é a própria organização. O terceiro passo consiste na distribuição da informação àqueles que dela necessitam. O último passo, a utilização da informação, diz respeito ao emprego da informação disponível aos usuários.

O último modelo apresentado é o de Beal (2004), em que se apontam sete etapas que representam o fluxo de informação, conforme apresenta a figura 4.

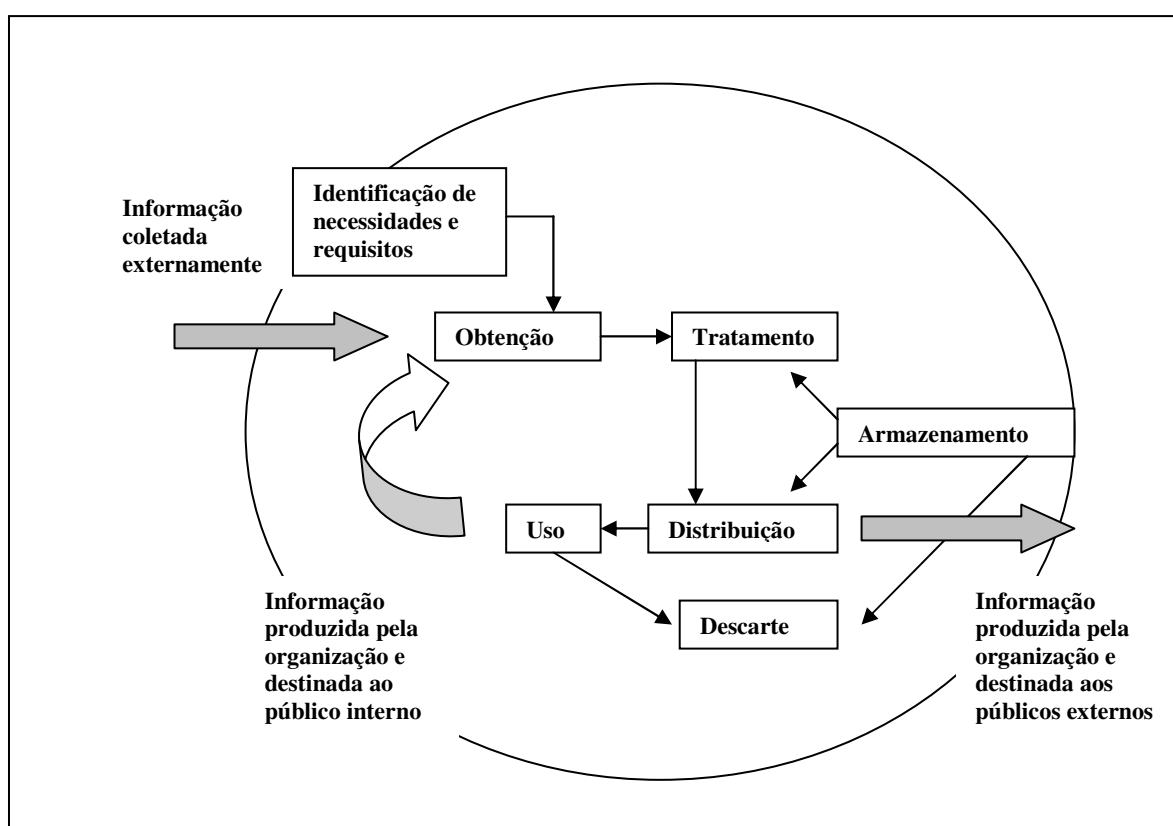


FIGURA 5 – Modelo de representação do fluxo de informação

FONTE: Beal (2004, p. 29)

A primeira etapa contempla a identificação de necessidades e requisitos e constitui o elemento acionador do processo. A segunda etapa refere-se à obtenção das informações que reportam diretamente às fontes internas ou externas para captura da informação. Em seguida, na terceira etapa, procede-se o tratamento da informação, pois a mesma precisa ser trabalhada a fim de torná-la mais fácil e acessível de localizar pelos usuários. Na quarta etapa, evidencia-se o processo de distribuição da informação, que pode ser tanto ao público interno (usuários da organização) quanto ao público externo (fornecedores, clientes, parceiros, etc.). O uso da

informação compõe a quinta etapa e, segundo Beal (2004, p.31), “consiste no armazenamento de dados e informações, permitindo seu uso posteriormente”. E ainda “[...] mais importante de todo o processo de gestão da informação, embora seja freqüentemente ignorada pelas organizações”. A última etapa envolve o descarte de informações que se tornaram obsoletas e otimiza, assim, a rapidez e a racionalidade do fluxo.

Em relação aos modelos de McGee e Prusak (1994) e Davenport (1998), este de Beal (2004), talvez por ser mais recente, é o único que apresenta a etapa de descarte das informações que se tornam obsoletas.

Com base nesses modelos é possível perceber que os fluxos contemplam importantes fases e processos – cada qual com suas características, objetivos e limitações – e procuram suprir tanto os propósitos do ambiente interno (representado por seus gestores) quanto do ambiente externo (atendendo às expectativas e necessidades de usuários em determinado contexto). Barreto (1999) considera que os fluxos informacionais ocorrem sob duas perspectivas: o da tecnologia - que permite um melhor acesso da informação ao usuário – e sob a perspectiva da Ciência da Informação - que implica na qualificação dos usuários para a assimilação dos conteúdos informacionais.

Concorda-se com Marchiori (2002) no sentido que “a gestão da informação implica mapear as informações necessárias, fazer sua coleta, avaliar sua qualidade, proceder seu armazenamento e a sua distribuição, e acompanhar os resultados de seu uso”.

Um dos aspectos mais relevantes para a conquista da qualidade da informação e desenvolvimento de qualquer setor e atividade humana reside nas fontes de informação que darão suporte à execução dos fluxos.

2.3.1 Fontes de informação

A busca por informações faz parte da história da civilização humana ao longo de sua trajetória. Para cada fase, o homem procurava as informações de acordo com as fontes que dispunha na época. Com o surgimento da ciência, o homem desenvolveu o seu pensamento e acumulou mais conhecimentos através de um maior número de fontes.

Choo (2003, p.104-105) ressalta que “os cientistas sociais priorizam as fontes de acordo com três critérios principais: pelo assunto, pela abordagem ou perspectiva, e pela qualidade de tratamento”.

Com função de destaque para o conhecimento humano nos dias de hoje, através dos avanços na tecnologia da informação, surgiu nos Estados Unidos há mais de vinte anos a Internet, que segundo Moura (1998, p.182), constitui “um conjunto de interligações voluntárias entre redes, que suporta milhões de documentos, recursos, bases de dados e uma variedade de métodos de comunicação”. A internet consiste em uma das fontes mais completas de que se dispõem na atualidade, pois por meio dela é possível acessar uma infinidade de informações nos mais diversos segmentos e áreas do conhecimento humano. Assim, de acordo com o entendimento de Schütz (2007, p.19), por meio da internet “os estágios de localização e acesso se tornaram triviais: um número crescente de registros da cultura humana migra para formatos digitais e uma quantidade grande dos mesmos é criada já diretamente em formato digital”.

Portanto, as fontes de informação mostram-se consideravelmente amplas, pois facilitam o acesso ao usuário - que não se reporta mais somente à biblioteca física, mas também ao universo digital e *on-line*, o que inclui milhões de documentos, textos e bibliotecas virtuais em diferentes páginas da *web*. Entretanto, cabe ressaltar que os usuários ficaram mais expostos e suscetíveis ao acessar qualquer tipo de informação com poucos recursos de filtragem, comprometendo a qualidade e a veracidade da informação acessada, bem como a sua futura utilização. Por outro lado, a busca da informação pela fonte “internet” volta-se mais à agilidade do processo, e não especificamente à qualidade da informação.

É importante ressaltar que as fontes variam conforme as áreas e grupos profissionais, aos tipos e graus de necessidade, evidenciados de acordo com a finalidade e situação informacional. De forma geral, as fontes constituem suportes passíveis de serem acessados, podendo seu conteúdo informacional ser comunicado.

Para a concepção de Choo (2003, p.103), “a probabilidade de uma fonte ser selecionada depende da acessibilidade, assim como a qualidade da informação que ela possa oferecer”. Portanto, uma fonte torna-se mais acessível quanto menos tempo for utilizado para encontrá-la e quanto maior for sua disponibilidade aos muitos grupos de usuários. Ainda em consonância com Choo (2003, p.103), o autor também discrimina que “as categorias de critérios pelos quais os indivíduos selecionam e diferenciam suas fontes são: facilidade de uso, redução de ruídos, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e economia de custo”.

Num contexto mais amplo, as fontes direcionam o processo de transformação e produção da informação, conforme cita Schütz (2007, p.14), em que “o processo de transformação e produção da informação direciona sua estrutura para diversas formas de fontes de informação, voltadas para atender as necessidades da construção do conhecimento

dos indivíduos da sociedade informacional ativa”. Isso implica dizer que a produção do conhecimento por meio da transformação da informação requer fontes que sustentem essa estrutura de mudança.

Para Grogan (1995) apud Cunha (2001, p.9), as fontes de informação podem ser classificadas em três categorias:

- a) documentos primários: contêm, principalmente, novas informações ou novas interpretações de idéias e/ou fatos acontecidos; [...]
- b) documentos secundários: contêm informações sobre documentos primários, são na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles. [...]
- c) documentos terciários: são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários.

Em uma mesma perspectiva, as diferentes fontes de informação são classificadas, segundo Campello e Campos (1993), em primárias, secundárias e terciárias, embora em algumas classificações da literatura alguns autores considerem que há apenas dois tipos de fontes: as primárias e as secundárias. As fontes primárias constituem-se de artigos de periódicos, relatórios técnicos, trabalhos apresentados em congressos, teses e dissertações, literatura comercial, normas técnicas e outras, e são de difícil localização e utilização, pois contêm informações originais ou novas interpretações de assuntos já conhecidos. As fontes secundárias são representadas por enciclopédias, dicionários, manuais, revisões de literatura, livros, textos, entre outros e, conforme autores (ibid, p. 20), “têm a função de facilitar o uso do conhecimento disperso nas fontes primárias”. Representam a informação processada e organizada. As fontes terciárias, por sua vez, guiam os usuários da informação para as fontes primárias e secundárias.

Conforme McGee e Prusak (1994) apud Schütz (2006, p.14), “o número de fontes ou acervo de fontes que alimentam um sistema precisam ser tão variadas quanto o ambiente que o sistema busca interpretar”. Com base nisso, pode-se ressaltar que essas constituem então, uma das principais funções no processo de identificação das necessidades e requisitos da própria informação.

Na visão de Araújo (1999) citado por Schütz (2006, p.14), as determinações dos tipos de fontes podem estar relacionadas com os canais de informação, sendo eles:

- a) canais formais: periódicos, vídeos, livros, etc;
- b) canais informais: palestras, reuniões, troca de experiência entre organizações, conversa face a face, etc;
- c) canais semi-formais: participação em fóruns temáticos (utilizando simultaneamente textos, periódicos, conversa face a face e do correio

eletrônico) e desenvolvimento de pesquisas, utilizando simultaneamente livros, periódicos e conversa face a face, etc.

Dessa forma, os canais de informação podem prover o acesso às fontes de informação. Dentro da mesma perspectiva, os canais podem ser formais e informais, apontando-se um paralelo entre ambos, conforme o quadro abaixo:

CANAIS FORMAIS	CANAIS INFORMAIS
<ul style="list-style-type: none"> - Amplo alcance; - Maiores possibilidades de armazenagem e recuperação da informação; - Menor redundância na informação; - Desatualização dos resultados publicados; - Ausência de interação direta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transferência da informação pessoa a pessoa; - Maior atualização; - Rapidez na divulgação; - Menor custo; - Interação direta.

QUADRO 11 - Características dos canais formais e informais

FONTE: Adaptado de Pinheiro e Savi (2005)

Entretanto, cabe ressaltar que com a origem das Tecnologias de Informação (TI) e Comunicação, surgiu também uma adversidade na conceituação dos canais de informação por meios eletrônicos, pois esses possuem tanto características dos formais quanto dos informais (PINHEIRO e SAVI, 2005).

Um dos problemas que ocorreu com a explosão da internet foi justamente o seu uso errado no ensino e pesquisa, bem como seu poder de dispersão. Alterou-se a maneira de se relacionar com as pessoas, e a qualidade das informações e acessibilidade (BLATTMANN; FRAGOSO, 2003). A amplitude de informações, documentos que se encontram disponibilizados na internet tornou-se, em certa instância, um problema e uma dificuldade constante ao usuário que precisa resgatar algo que seja realmente relevante e proveitoso para sua necessidade informacional.

De forma geral, o acesso à informação por meio das fontes necessita de habilidades para ativar o processo de identificação e seleção das informações relevantes.

2.3.1.1 Fontes de informação para o ecoturismo

A atividade turística, bem como o próprio ecoturismo, gera quantidades significativas de informações e tem importância e valor estratégico para o desenvolvimento do segmento,

quer seja no aspecto econômico, social ou ambiental. O universo de fontes de informação desse segmento deverá assegurar a complexidade, o dinamismo e os propósitos que envolvem a própria atividade.

Para Marques e Bissoli (1999, p.67), no caso da atividade turística há de se ressaltar que “quanto mais pulverizada a informação, melhor será seu desempenho. A informação é o principal instrumento e ferramenta de trabalho de um profissional da área”. Com base nisso, é possível reforçar que para diferentes ambientes ligados ao turismo, as fontes de informação e a própria informação consistem na matéria-prima norteadora de seus gestores e colaboradores, no intuito de desenvolver e cumprir os objetivos de tal ambiente.

As principais fontes de informação para o turismo e ecoturismo, conforme destaca Acerenza (2002), estão assim discriminadas: no próprio lugar, revistas, jornais, livros, artigos e reportagens especializados; em publicações e ações publicitárias do poder público; e no próprio *trade* turístico, como os folders, panfletos, cartazes, cartilhas, vídeos e canais de comunicação eletrônica. Outras fontes de busca direta para o turismo e ecoturismo também podem ser identificadas: guias especializados, mapas, encartes de jornais, os *sites* da internet de empresas turísticas (hotéis, restaurantes, agências, transportadoras turísticas, *sites* de organizações ambientais, *sites* governamentais de turismo como do MTUR – Ministério do Turismo e Portal Brasileiro de Turismo, *site* da SANTUR – Santa Catarina Turismo e da SOL – Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte e *sites* de secretarias de turismo municipais.

Consoante Marques e Bissoli (1999), a internet constitui em uma poderosa ferramenta de pesquisa em qualquer categoria de informação, em que na atividade turística motiva o usuário a utilizá-la cada vez mais e oferece, com base em fontes confiáveis, importantes informações tanto para a sua divulgação como para sua gestão.

Para Beni (2001), os usuários da informação turística podem buscar informações nas próprias agências, operadoras de turismo, transportadoras, folhetos, anúncios, programas de televisão, *sites* da internet, aconselhamento de amigos, entre outros. Entretanto, cabe ressaltar que esta etapa compreende a necessidade do usuário antes da viagem, mas não supre sua carência por informações quando se encontra no local visitado. Neste caso, o gestor turístico de uma unidade de conservação e o material de apoio (informativo e educativo) que utiliza para o desenvolvimento do ecoturismo constituem as principais fontes aos usuários.

Bieges e Laesser apud De Luca Filho (2005, p.47) consideram que as viagens são compostas “por múltiplos componentes e que durante a viagem a busca por informação só termina efetivamente quando a pessoa retorna à sua residência”.

Pode-se considerar que as fontes de informação para o ecoturismo permeiam tanto os meios formais, por exemplo os livros e artigos da área, como os informais, pela troca de experiências pessoais de viagens e informações cedidas por atendentes de Postos de Informações Turísticas (PIT's), gestores turísticos, agências e operadoras de turismo, unidades de conservação, e assim também como os semi-formais, que compreendem atualmente os mais variados *sites* sobre o tema. Percebe-se que pela falta de material bibliográfico específico em fontes para o turismo, vislumbra-se a possibilidade de que as fontes secundárias e terciárias podem fundir-se em uma só, pois contemplam materiais que atingem ambos como livros, artigos científicos, guias, mapas, folders, panfletos, cartilhas, etc.

2.3.2 A busca, o uso e a disseminação da informação

Quando se reporta ao universo das fontes de informação, torna-se interessante abordar quanto à sua busca para posterior uso da informação pelos usuários. Os primeiros estudos do comportamento das pessoas pela busca da informação remontam ao ano de 1948, na Conferência sobre Informação Científica da Royal Society.

Segundo Choo (2003, p.67) “a busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas”. A busca por informação para posterior utilização requer um processo compreendido em seis estágios, conforme prevê Kuhlthau (1991,1993) apud Choo (2003, p.90): iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação, sendo que esses estágios estão norteados pelo campo emocional (sentimentos), cognitivo (pensamento) e o físico (ação), conforme é evidenciado a seguir, no quadro 12.

A interpretação de Choo (2003, p. 93) para a figura 12 a seguir, é de que “nos primeiros estágios de busca da informação, a incerteza e a falta de conhecimento provocam ansiedade, confusão, frustração e dúvida. À medida que o processo se desenvolve, a confiança cresce e surge um sentimento de satisfação, se a busca foi um sucesso”. Assim, a forma como a informação ganha importância no processo de busca do indivíduo dependerá de sua estrutura cognitiva e emocional.

ESTÁGIOS	TAREFA APROPRIADA	SENTIMENTOS COMUNS A CADA ESTÁGIO
1. Iniciação	Reconhecer a necessidade de informação	Insegurança
2. Seleção	Identificar um tema geral	Otimismo
3. Exploração	Investigar as informações sobre o tema geral	Confusão, frustração, dúvida
4. Formulação	Formular o foco	Clareza
5. Coleta	Reunir as informações pertencentes ao foco	Senso de direção, confiança
6. Apresentação	Completar a busca de informação	Alívio, satisfação, desapontamento

QUADRO 12 - Processo de busca da informação

FONTE: Adaptado de Choo (2003, p. 90)

Buscando a informação, o indivíduo faz uso da mesma a partir do momento em que ele coleta e processa informações que levam a novos conhecimentos e mudanças em sua capacidade de agir ou reagir à novas situações e ações. O uso da informação é um processo dinâmico e depende das condições em que o indivíduo ou o grupo a utiliza (CHOO, 2003).

Para o contexto atual, Choo (2003) coloca que os padrões de uso da informação são analisados conforme o relacionamento dos usuários em relação à informação, sua busca e suas fontes. Para tanto, estabelece três itens de construção teórica, assim definidos:

- 1) As necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários. As necessidades de informação variam de acordo com a profissão ou grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando.
- 2) Os usuários obtêm informações de muitas e diferentes fontes, formais e informais. As fontes informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais, como bibliotecas ou banco de dados *on line*.
- 3) Um grande número de critérios pode influenciar a seleção e o uso das fontes de informação. Algumas pesquisas descobriram que muitos grupos de usuários preferem fontes locais e acessíveis, que não, necessariamente, as melhores. Para esses usuários, a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade (CHOO, 2003, p.79).

O uso da informação implica diretamente no fator humano, decorrente de uma necessidade, e busca sanar a deficiência ou problema que envolve o indivíduo. Há uma seleção de mensagens que se tornam importantes para seu uso e que são capazes de alterar o grau de conhecimento e interferir nas atitudes.

Com base na relação necessidade de informação X utilização da informação do item 1 de Choo (2003), é possível perceber que ambos estão interligados, influenciando significativamente o comportamento do gestor turístico (usuário da informação) em sua busca, conforme demonstra o esquema a seguir.

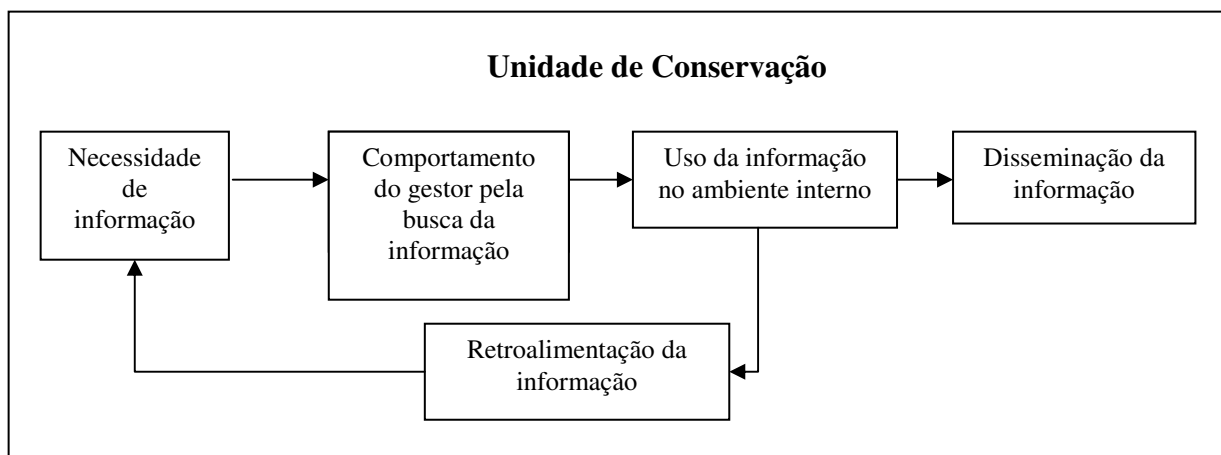


FIGURA 6 - Necessidade e uso da informação

FONTE: A pesquisadora (2007)

O uso da informação, nesse caso, envolve-se à situação dos gestores turísticos diante da necessidade informacional para atribuições, atividades e objetivos da unidade de conservação. Utiliza-se da informação tanto para o ambiente interno, incluindo a ação de compartilhamento da informação (disseminação interna), com base em Beal (2004) e Davenport (1998), quanto para disseminação ao público visitante do parque mediante sua correta formatação.

Para tanto, Le Coadic (1996b) coloca que o processo de uso da informação é trabalhar com a matéria para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. Para Davenport (1998, p.194), “o uso é a etapa final de todo o processo de gerenciamento informacional”.

São evidenciadas a seguir, no quadro 13 as oito classes de usos da informação com base em Taylor apud Choo (2003, p.109), que podem servir de referencial orientador para se traçar o tipo de informação mais usual e necessária aos gestores de uma unidade de conservação:

CATEGORIA	ESPECIFICAÇÃO
1. Esclarecimento	A informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação.
2. Compreensão do problema	A informação é usada de uma maneira mais específica, permitindo melhor compreensão de um determinado problema.
3. Instrumental	A informação é usada para que o indivíduo saiba o quê e como fazer.
4. Factual	A informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento; para descrever a realidade.
5. Confirmativa	A informação é usada para verificar outra informação, e envolve a busca de uma segunda opinião.
6. Projetiva	A informação é usada para prever o que provavelmente vai acontecer no futuro.
7. Motivacional	A informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo, para que ele prossiga num determinado curso de ação.
8. Pessoal ou política	A informação é usada para criar relacionamentos ou promover uma melhoria de status, de reputação ou de satisfação pessoal.

QUADRO 13 - Categorias de uso da informação

FONTE: Adaptado de Choo (2003, p.109)

Com base nesse quadro, verifica-se a versatilidade do uso da informação com vistas aos objetivos de diferentes situações e atividades humanas existentes. O que o gestor da informação pretende, independentemente da situação, é buscar por meio de fontes confiáveis a informação que resolva seu problema no menor espaço de tempo possível, e que possa ampará-lo com novas informações que lhes serão úteis tanto no âmbito individual como no coletivo.

Portanto, o uso da informação serve para atender a uma necessidade, talvez para resolver um problema, atingir um objetivo específico, tomar decisões, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação (CHOO, 2003).

A distribuição da informação, por sua vez, está ligada ao modo como a informação é formatada. Para isso, Davenport (1998, p.189) retrata que “definir as exigências informacionais de uma organização ajuda a aumentar a consciência de que a informação é valiosa; o formato correto torna mais fácil a distribuição”. Portanto, para que esse processo aconteça apropriadamente é necessário saber a quem a informação está sendo enviada, formatando-a adequadamente com base no perfil do público a que se destina, revelando a importância para os mesmos.

Romani e Borszcz (2006), em uma visão mais simplificada do processo, colocam que a disseminação da informação consiste na forma de divulgação contínua e regular das informações ou materiais recebidos.

Diante de tamanha circulação de informação é necessário possuir alguns referenciais de busca e acesso junto aos mais variados tipos de fontes existentes e disponíveis para que não ocorram erros nas etapas de uso e disseminação da informação.

A seguir, destaca-se o capítulo 3, em que se contemplam os procedimentos metodológicos utilizados para a pesquisa.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos a serem utilizados na presente pesquisa. Busca-se atingir melhor os objetivos propostos, bem como se visa à sistematização da análise proposta.

Conforme ressalta Gil (1994), de acordo com a natureza humana o homem procura conhecer o mundo por meio de suas capacidades. Assim, pode criar procedimentos que lhe permitam aprofundar conhecimentos sobre a natureza das coisas e sobre o comportamento das pessoas. A história humana é a história das lutas pelo conhecimento da natureza, para interpretá-la e para dominá-la. Entretanto, para se atingir uma forma de conhecimento mais segura do que a simples observação de fatos, deduções e crenças, desenvolveu-se a ciência para assegurar que esse conhecimento possa ser obtido através de outros meios e sistemas. Desta forma, segundo destaca Gil (1994, p.27), “o que torna o conhecimento científico distinto dos demais é que tem como característica fundamental a sua verificabilidade”, ou seja, por meio da ciência pode-se chegar à veracidade dos fatos que se está se investigando e pesquisando.

A pesquisa, de acordo com Marconi e Lakatos (2006, p.15), “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e constitui o caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir realidades parciais”. Assim, pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. Ainda em consonância com Marconi e Lakatos (2006, p.15), “pesquisar não é apenas procurar a verdade; é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos”. O método consiste no caminho que se percorre para atingir um determinado propósito. Sendo assim, pela visão de Gil (1994, p.27) “o método científico é o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento”. Os métodos científicos são os únicos procedimentos que podem oferecer resultados satisfatórios para os resultados da pesquisa (MARCONI; LAKATOS, 2006).

Gil (1994, p.43) também define pesquisa como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

A pesquisa pode decorrer de duas intenções básicas: de ordem intelectual, embasada na vontade do pesquisador em conhecer, ou de ordem prática, ou seja, do conhecer para agir.

Torna-se importante ressaltar que a pesquisa sempre esteve atrelada a um problema ou a uma curiosidade em especial, compreendendo uma interrogação ao pesquisador. Assim, por meio da pesquisa é possível sanar e responder determinada necessidade de conhecimento relacionado ao problema em questão.

3.1 Caracterização e procedimentos da pesquisa

Os procedimentos metodológicos encontram-se embasados em Hartley (1994), Gil (1994, 1995), Severino (2000), Minayo (2002), Flick (2004), Marconi e Lakatos (2006). Trata-se de um estudo de caso com propósitos descritivos, tendo por base Gil (1995) e Yin (2003). A proposta de pesquisa se caracteriza em uma abordagem qualitativa.

A pesquisa qualitativa busca compreender os procedimentos e condutas de grupos sociais, em que descrevem seus problemas e analisam suas variáveis. Essa pesquisa, conforme Severino (2000, p.192), “visa ampliar a compreensão que o pesquisador tem do fenômeno observado, sendo utilizada em estudos que envolvem pessoas, procurando resgatar o que pensam e o que entendem a respeito do tema investigado”. A abordagem qualitativa torna-se mais propícia, já que os tipos de problemas associados são mais bem compreendidos.

Como os atores a serem investigados constituem nos “gestores turísticos”, torna-se interessante esse tipo de abordagem para melhor identificar e compreender as questões que norteiam esse grupo de pessoas na busca, acesso, compartilhamento e disseminação da informação em uma unidade de conservação, para a potencialização da conservação ambiental.

Quanto aos objetivos, conforme Gil (1994, p.45) uma pesquisa descritiva “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados. Para Best (1972) apud Marconi e Lakatos (2006, p.20), “a pesquisa descritiva delinea o que é – aborda também quatro aspectos: descrição, registro, análise, interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente”.

O estudo de caso é um método específico da pesquisa de campo. A principal fonte de coleta de dados é a pesquisa de campo, com base no levantamento de dados no próprio local onde ocorre o fenômeno.

Segundo Marconi e Lakatos (2006, p.83), a pesquisa de campo é utilizada “com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, [...] descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”. Incluem, segundo Gil (1994), pesquisas que objetivam levantar as atitudes de uma população. Cabe ressaltar ainda que esse tipo de pesquisa induz à observação dos fatos e fenômenos que ocorrem espontaneamente. Para aplicação desse tipo de pesquisa, conforme retrata Marconi e Lakatos (2006), é preciso cumprir primeiramente uma pesquisa bibliográfica sobre o tema em questão, fornecendo bases da situação atual em relação ao tema, o que pensam os atores envolvidos, bem como os trabalhos já realizados sob a mesma temática. Em seguida, é preciso determinar as técnicas para a coleta de dados e na determinação da amostra. Por fim, é preciso determinar também a técnica de registro desses dados, bem como as que serão utilizadas para análise posterior.

A presente pesquisa abrange uma unidade de conservação municipal denominada Parque Natural Municipal Mata Atlântica, localizada no município de Atalanta, na região do Alto Vale do Itajaí, no Estado de Santa Catarina.

3.1.1 Método da pesquisa: o estudo de caso

Esse método de pesquisa tem a intenção de estudar especificamente uma unidade de conservação municipal de mata atlântica de forma mais aprofundada. Assim, conforme coloca Gil (1995, p.78), “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo”. Entretanto, Yin (2003) destaca que o estudo de caso pode contemplar estudos tanto de caso único como de caso múltiplos. Na visão de Hartley (1994), o estudo de caso consiste em uma investigação detalhada de uma ou mais organizações viabilizando uma análise do contexto e dos processos envolvidos no fenômeno em estudo.

Yin (2003, p.32) diz que esse tipo de pesquisa “investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. Dessa forma, conforme destaca o autor, o estudo de caso geralmente atende a pergunta de pesquisa “como” ou “por quê”. Portanto, o estudo de caso é muito utilizado em pesquisas sociais e implica em métodos que utilizam grupos de pessoas.

3.1.2 Participantes da pesquisa

A pesquisa está voltada aos colaboradores do Parque Mata Atlântica e compreende profissionais como biólogos, engenheiros florestais, turismólogos e administradores que trabalham direta e indiretamente com os visitantes, nas funções de recepcionista, guia, palestrante e gestor da unidade de conservação. Cabe ressaltar que para a realidade do parque, esses colaboradores misturam funções para o atendimento dos propósitos e objetivos da unidade de conservação, e utilizam diretamente as informações para suprir suas demandas de trabalho. Somente um gestor evidencia sua função um pouco diferenciada dos demais pela atuação direta que realiza no Parque Mata Atlântica. Assim, cabe chamá-los de “gestores turísticos”, gerando o grupo de pesquisa, denominado GP (grupo de pesquisa). Esses profissionais estão vinculados a Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP - denominada Associação de Preservação do Meio Ambiente e da Vida – APREMAVI, que é responsável pela efetiva gestão do parque com base nos objetivos traçados pelo Plano de Manejo da unidade.

A população de pesquisa do GP é composta por 05 gestores turísticos, denominados G1, G2, G3, G4 e G5, que possuem as funções de gestores/colaboradores da unidade de conservação Parque Mata Atlântica de Atalanta, Santa Catarina.

3.1.3 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados definido para a presente pesquisa é o roteiro de entrevista. Os instrumentos de coleta de dados mais comuns em um estudo de caso são a observação e as entrevistas, os quais devem ser escolhidos de acordo com a tarefa a ser cumprida (YIN, 2003).

A entrevista, segundo Marconi e Lakatos (2006, p.92), “constitui no encontro de duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional”. A entrevista é realizada cara a cara, diretamente entre o pesquisador e o entrevistado. Para a concepção de Gil (1994), a entrevista consiste em uma forma de interação social, em que uma parte realiza perguntas - porque busca a coleta de dados - e a outra parte responde compreendendo uma fonte de informação ao pesquisador. Com base no tipo de informação que se pode obter ou coletar por meio da entrevista, Gil (1994) considera que a entrevista é bastante adequada para a obtenção de

informações sobre o que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como suas explicações a respeito de coisas precedentes.

A escolha por entrevista segue a técnica de entrevista estruturada que, segundo Marconi e Lakatos (2006, p.93-94), “é aquela em que o investigador segue um roteiro previamente estabelecido; as perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas”. Entretanto, cabe ressaltar que nesse tipo de técnica o pesquisador não poderá manipular, adaptar ou alterar a ordem e a essência das perguntas. A determinação pela entrevista para o GP torna-se mais propício, pois o pesquisador com base em seu roteiro de entrevista, pode aprofundar mais em relação aos itens abordados e observar, frente a frente, o comportamento do entrevistado. Consegue também perceber as dúvidas do entrevistado que possam surgir e saná-las completamente, com a promoção de respostas compatíveis ao que é perguntado.

Com base na utilização da técnica de coleta de dados por meio da entrevista estruturada, cabe ressaltar suas vantagens e limitações, conforme Marconi e Lakatos (2006, p.95). Entretanto, cabe ressaltar que as limitações podem ser minimizadas e excluídas se o presente pesquisador mostrar-se competente e desenvolver a pesquisa com critérios de bom-senso:

VANTAGENS	LIMITAÇÕES
a) Pode ser utilizada com todos os segmentos da população: analfabetos ou alfabetizados.	a) Dificuldade de expressão e comunicação de ambas as partes.
b) Fornece uma amostragem muito melhor da população geral: o entrevistado não precisa saber ler ou escrever.	b) Incompreensão, por parte do informante, do significado das perguntas da pesquisa, que pode levar a uma falsa interpretação.
c) Há maior flexibilidade, podendo o entrevistador repetir ou esclarecer perguntas, formular de maneira diferente; especificar algum significado, como garantia de estar sendo compreendido.	c) Possibilidade de o entrevistado ser influenciado, consciente ou inconscientemente pelo questionador, pelo seu aspecto físico, suas atitudes, idéias, opiniões etc.
d) Oferece maior oportunidade para avaliar atitudes, condutas, podendo o entrevistado ser observado naquilo que diz e como diz: registro de reações, gestos etc.	d) Disposição do entrevistado em dar as informações necessárias.
e) Dá oportunidade para a obtenção de dados que não se encontram em fontes documentais e que sejam relativamente significativos.	e) Retenção de alguns dados importantes, receando que sua identidade seja revelada.

QUADRO 14 - Vantagens e limitações da técnica de coleta de dados por meio da entrevista

FONTE: Adaptado de Marconi e Lakatos (2006, p.95)

A entrevista estruturada elaborada para o GP – grupo de pesquisa dos gestores turísticos em uma unidade de conservação de mata atlântica (apêndice B) – visou coletar dados para cumprimento dos objetivos do presente estudo. Para tanto, foram elaboradas 22

questões, divididas em 11 perguntas abertas e 11 perguntas fechadas, o que incluiu algumas de múltipla escolha. Elas englobam os seguintes aspectos:

a) Os gestores quanto à caracterização de seu perfil. Abrange questões relacionadas à atuação profissional, suas atribuições no parque, grau e formação escolar, experiência com o ecoturismo, bem como características de ordem pessoal, como sexo e faixa-etária. As questões envolvidas são de 1 a 7.

b) Os gestores segundo suas atribuições de valor aos aspectos da informação – relevância, qualidade, quantidade. Objetiva investigar o valor da informação para os gestores turísticos em cumprimento aos propósitos de conservação ambiental no parque. As questões envolvidas são de 08 a 10.

c) Os gestores segundo a utilização de fontes de informação para suas atividades na unidade de conservação. Objetiva identificar as principais fontes acessadas, os critérios de seleção, a frequência e local de acesso, as principais informações buscadas e utilizadas para a potencialização da conservação ambiental, bem como o processo quando essa informação não é encontrada. As questões envolvidas são de 11 a 16.

d) Os gestores segundo o compartilhamento da informação, a organização e a formatação antes da disseminação. Objetiva investigar como acontece esse processo no ambiente interno da unidade de conservação. As questões envolvidas são 17, 18 e 19.

e) Os gestores quanto ao processo de disseminação da informação aos visitantes da unidade de conservação. Objetiva identificar como este processo acontece e por quais meios a informação é destinada aos usuários. As questões envolvidas são 20 e 21.

f) Os gestores em relação à importância das informações disseminadas ao público visitante do parque. Objetiva investigar o grau de importância dispensada pelos gestores tendo em vista a potencialização da conservação ambiental. A questão envolvida é a 22.

3.2 Pré-teste do instrumento de pesquisa

Para a realização da pesquisa fez-se necessária a aplicação do pré-teste. O pré-teste pode ser considerado como uma verificação das possíveis falhas que podem ocorrer na aplicação do instrumento de coleta de dados durante a pesquisa. Procura-se realizar esse pré-teste em populações parecidas àquelas que se pretende investigar. Para Gil (1994, p.132), o pré-teste objetiva sanar as possíveis falhas, tais como: “complexidade das questões,

imprecisão na redação, desnecessidade das questões, constrangimento ao informante, exaustão, etc.”.

O pré-teste foi realizado com um funcionário de um parque ecológico de mata atlântica, em que foram constatadas as seguintes falhas após sua realização: eram no total 24 questões, sendo 10 fechadas e 14 abertas e passaram a ser 22 questões, sendo 11 abertas e 11 fechadas. A pergunta 4 da entrevista do pré-teste foi inserida na pergunta 3 em que se perguntava a formação acadêmica do gestor. A pergunta 16 do antigo questionário foi retirada da entrevista por se considerar desnecessária ao objeto de estudo. Na pergunta 10 foram inseridas no corpo da frase as palavras “que estão disponíveis e acessíveis (que circulam)” para que o gestor pudesse entendê-la e respondê-la de uma melhor forma. As questões 7, 13, 14, 15 e 20 modificaram as escolhas pelo grau de prioridade, colocando-se a alternativa de escolha para 1ª, 2ª e 3ª opção.

3.3 Procedimentos de coleta de dados

A proposta de pesquisa foi comunicada pela primeira vez à unidade de conservação do município de Atalanta – SC em março de 2007, via telefone. Na ocasião, colocou-se verbalmente a técnica de pesquisa a ser utilizada pelo estudo, tendo como resposta posição favorável ao desenvolvimento do mesmo, com a assinatura da Declaração de Aceite.

Com a Declaração de Aceite do Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC devidamente assinada em junho de 2007 (anexo B), o projeto foi encaminhado para apreciação e avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos/ CEP da Universidade Federal de Santa Catarina, tendo sido aprovado pelo Parecer Consubstanciado nº 163/2007, de 30 de julho de 2007 (anexo A).

Em seguida, partiu-se para a etapa de agendamento das entrevistas, via e-mail, com os gestores do parque, os quais apontaram seus horários e locais mais apropriados. Essa etapa foi um tanto quanto complicada devido à demanda de compromissos dos gestores. Ao final do mês de agosto de 2007, foram executadas, então, as entrevistas com os cinco gestores do parque, sendo que a presente pesquisadora deslocou-se por conta própria até o município de Atalanta-SC, onde permaneceu por dois dias no local, a fim de coletar efetivamente todos os dados. A entrevista foi realizada diretamente entre pesquisador e gestor e consistiu, em um primeiro momento, na apresentação dos objetivos e da metodologia da pesquisa. Ao término de cada entrevista, que durou cerca de uma hora, foi solicitada a assinatura do Termo de

Consentimento Livre e Esclarecido (apêndice B). Assim, obteve-se retorno de 100% das entrevistas realizadas. As entrevistas aconteceram ao final do mês de agosto, após a aprovação do Comitê de Ética da Universidade Federal de Santa Catarina.

3.4 Procedimentos de análise de dados

A técnica para análise dos dados da presente pesquisa esteve embasada na abordagem qualitativa e em estudo de caso. Conforme a visão de Flick (2004), através dessa escolha é possível analisar as diferentes perspectivas e reflexões que norteiam o pesquisador diante de sua pesquisa, contribuindo ao processo de produção de conhecimento. A pesquisa qualitativa analisa também a prática dos participantes, permitindo maior compreensão e clareza dos itens investigados.

Para melhor análise dos dados, tornou-se interessante proceder à junção dos questionamentos por categoria. Segundo revela Gil (1994), essa junção é relevante diante da variedade de respostas oriundas por parte dos sujeitos da pesquisa em relação ao tema abordado. Para Minayo (2002), as categorias são empregadas para estabelecer classificações; e significa agrupar elementos, idéias ou expressões.

Assim, para se obter melhor análise dos dados obtidos, as questões da entrevista foram agrupadas com base no atendimento dos objetivos específicos apontados para o estudo, sendo discriminadas em seis seções, conforme consta a seguir:

- a) caracterização do ambiente de pesquisa – Parque Natural Municipal Mata Atlântica, de Atalanta – SC (seção 4.1);
- b) caracterização do perfil dos gestores turísticos segundo sexo, faixa-etária, grau e formação escolar, experiência com o ecoturismo, tempo de trabalho e atribuições na unidade de conservação (seção 4.2);
- c) concepção do gestor turístico do valor da informação em relação aos propósitos da unidade de conservação (seção 4.3);
- d) identificação das fontes utilizadas, critérios de seleção, frequência e local de acesso, bem como das informações buscadas e utilizadas para as atividades e propósitos do Parque Mata Atlântica (seção 4.4);
- e) processo de compartilhamento da informação no ambiente interno do parque (seção 4.5);

- f) processo de disseminação da informação aos usuários da unidade de conservação (seção 4.6);
- g) concepção de importância das informações disseminadas pelo gestor ao público visitante do parque (seção 4.7) e;
- h) análise do fluxo informacional do parque com base no ambiente externo, interno e destinado ao ambiente externo visando a potencialização da conservação ambiental (seção 4.8).

3.5 Referencial de análise para o fluxo informacional

A análise do fluxo informacional do presente estudo envolve os cinco gestores turísticos do Parque Mata Atlântica de Atalanta – SC e tem como referencial o modelo de Lesca e Almeida (1994), apresentado na figura 3 em cumprimento aos objetivos propostos para o estudo. O modelo contempla os três fluxos de informação que podem ser interpretados para o ambiente de uma unidade de conservação. Assim, primeiramente, tem-se o fluxo de informação coletada no ambiente externo da organização por meio de fontes e provedores de informação. Em seguida, esse fluxo é absorvido pela organização e se transforma em um novo fluxo destinado à própria organização. Logo após, a saída de um fluxo de informações produzido pela organização e destinado aos usuários.

A análise do fluxo informacional que o estudo se propõe refere-se aos campos I, II e III, dando maior ênfase aos fluxos I e III da proposta do modelo.

A figura 7, a seguir, representa a síntese da estrutura da pesquisa.

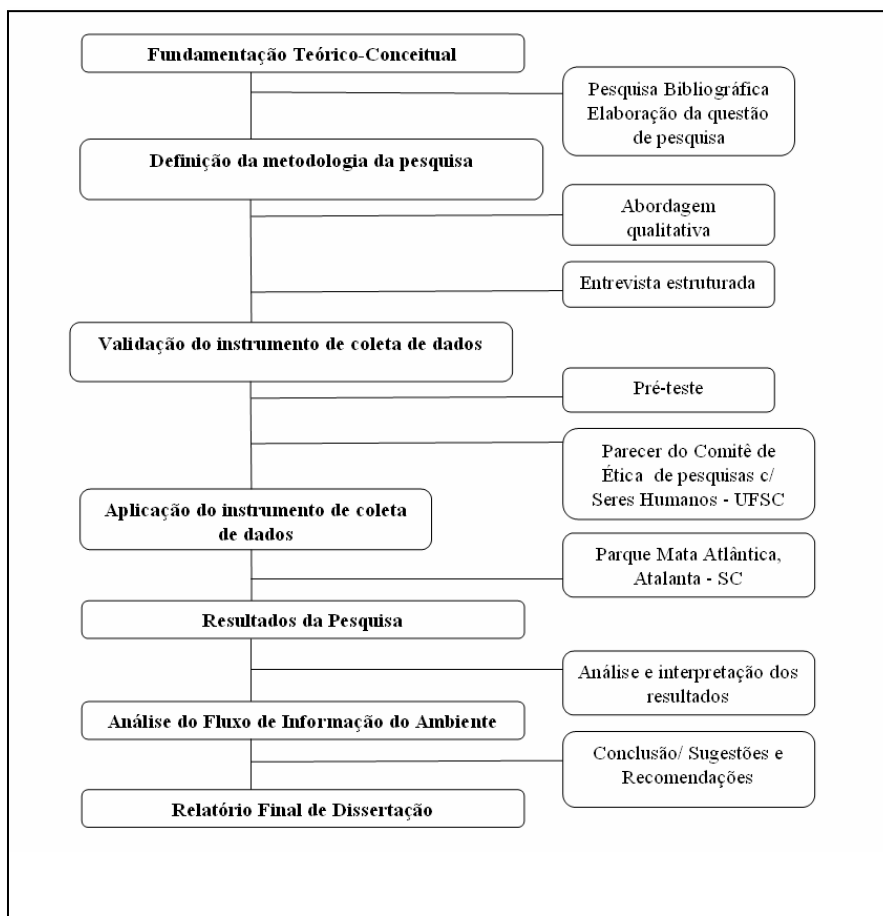


FIGURA 7 - Síntese da estrutura da pesquisa

FONTE: A pesquisadora (2007)

3.6 Limitações da pesquisa

A busca e utilização da informação nesse cenário compreendem um caráter multidisciplinar que norteiam diferentes áreas como a biologia, a pedagogia, a engenharia florestal, o turismo, entre outras, e procuram conciliar, desta forma, diferentes concepções para a prática de visitação com a conservação dos recursos naturais existentes.

O universo do presente estudo foi limitado, pois não foram investigados os usuários visitantes da presente unidade de conservação. Também não foram investigados os encarregados de limpeza e manutenção de trilhas, bem como servidores braçais diversos da unidade de conservação. Cabe ressaltar que a pesquisa com o público de turistas do parque não foi considerada neste momento, pois necessitaria de um período maior de investigação, devendo ser compreendida em um trabalho posterior.

No capítulo a seguir serão apresentados os resultados, as respectivas análises e as interpretações com base na literatura.

4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os dados oriundos da pesquisa, por meio de gráficos, tabelas, quadros, seguidos de análises descritivas e interpretativas, por meio de figuras. Inicia-se caracterizando a unidade de conservação municipal foco do estudo e, em seguida, expõem-se os resultados das entrevistas com os gestores turísticos. A análise e interpretação dos resultados estão pautados na revisão da literatura e na reflexão empírica da pesquisadora. A discussão destes recai sobre: os sujeitos da pesquisa e sua atuação na unidade de conservação e desenvolvimento do ecoturismo, a concepção de valor e necessidade informacional com base nos propósitos da unidade de conservação, utilização de fontes de informação, frequência de acesso e critérios de seleção, o compartilhamento da informação entre os gestores, o processo de disseminação da informação dos gestores aos visitantes (usuários do parque), a importância da informação disseminada para a potencialização da conservação ambiental. Os resultados analisados referem-se ao material coletado através de entrevista realizada com cada um dos 5 sujeitos da pesquisa.

4.1 Caracterização do ambiente de pesquisa

O estudo foi realizado em uma unidade de conservação municipal denominada Parque Natural Municipal Mata Atlântica, localizado no município de Atalanta, na Região do Alto Vale do Itajaí, Estado de Santa Catarina.

A região onde se localiza o parque é formada, em sua grande maioria, por municípios de pequeno porte, com predominância de colonização italiana e alemã. A característica da vegetação dessa região é a mata atlântica ombrófila densa, compreendida em uma área de transição entre a mata atlântica ombrófila mista do planalto serrano, e a mata atlântica de litoral.

A seguir, apresenta-se o mapa do Estado de Santa Catarina com a indicação de localização do município de Atalanta – SC.

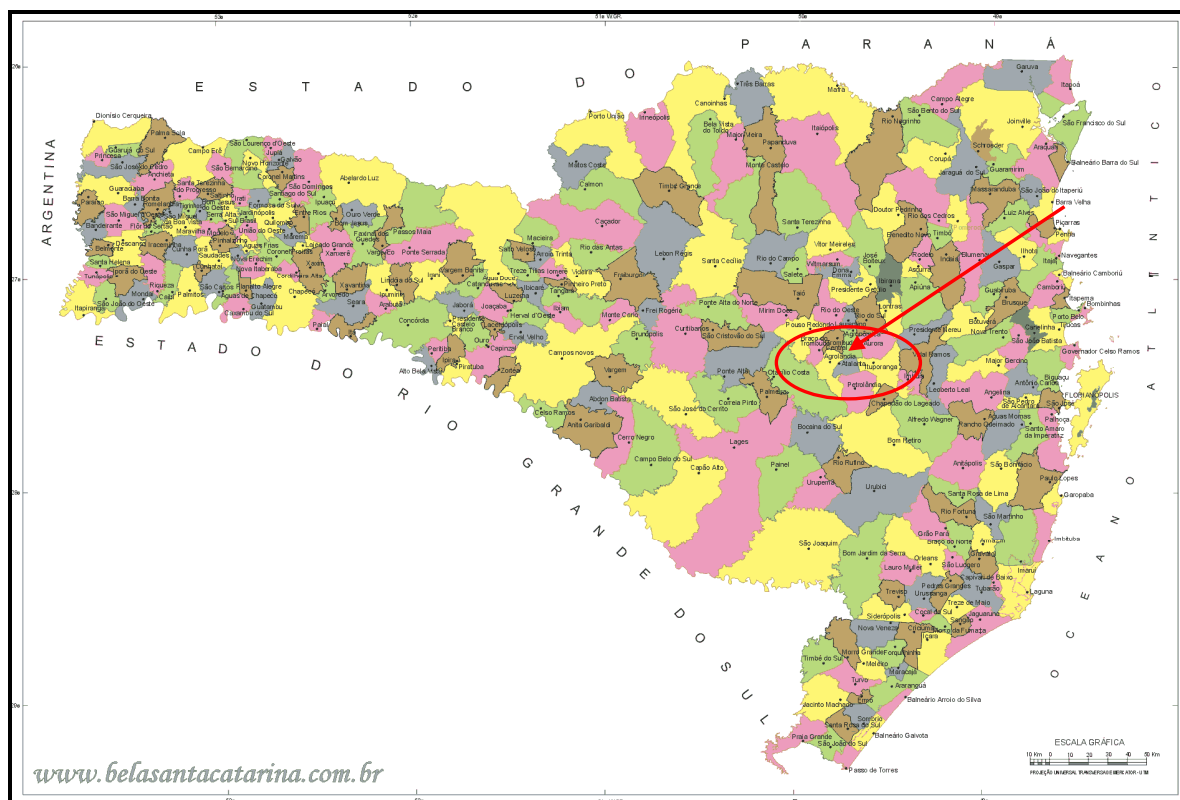


FIGURA 8 - Mapa do Estado de Santa Catarina
 FONTE: BELASANTACATARINA (2008)

Atalanta é um município catarinense localizado na região do Alto Vale do Itajaí, com 3.287 habitantes e uma área territorial de 95 km², conforme dado do IBGE (2007). Está localizada a 40 km de Rio do Sul e a cerca de 200 km da Capital Florianópolis. Caracteriza-se pela predominância de pequenas propriedades rurais, poucas indústrias, sobressaindo-se as madeireiras e as de produtos alimentares. Tem sua base econômica voltada à agricultura, sendo que a maior parte da população ainda concentra-se em área rural. O acesso principal até o município se faz pela rodovia BR 470 até o trevo de Trombudo Central, seguindo até Atalanta através da rodovia SC 426.

A figura a seguir, mostra o município de Atalanta localizado na Região do Vale do Itajaí.



FIGURA 9 - Localização do município de Atalanta na Região do Vale do Itajaí

FONTE: Guia para Profissionais de Turismo (2005)

Há cerca de 10 anos, voltou-se à exploração sustentável do ecoturismo e do agroturismo em pequenas propriedades rurais e em áreas de belezas naturais do município. Por trás dessa nova concepção de desenvolvimento do ecoturismo está a Associação de Preservação do Meio Ambiente do Alto Vale do Itajaí – APREMAVI, criada em julho de 1987 em Ibirama – SC, tendo como missão: “a defesa, preservação e recuperação do meio ambiente, dos bens e valores culturais, em busca da melhoria da qualidade de vida no Bioma da Mata Atlântica” (APREMAVI, 2007).

Conta com cerca de 307 sócios que contribuem nos diferentes trabalhos de preservação do meio ambiente. Destacam-se agricultores, professores, bancários, estudantes, empresários, médicos, advogados, biólogos, agrônomos e outros profissionais, de diversas regiões de Santa Catarina e do Brasil, e também de outros países.

Com a mudança da sede da APREMAVI em 1990 para o município de Rio do Sul, Atalanta também se prepara para a instalação de seu viveiro de mudas como uma unidade de campo, onde começa a funcionar de uma forma mais profissional, o viveiro Jardim das Florestas. Em 2007, a capacidade instalada para a produção era de aproximadamente 1.000.000 de mudas de cerca de 120 espécies nativas da mata atlântica.

A APREMAVI consiste em uma organização sem fins lucrativos e encontra-se desde o ano de 2.000 registrada como OSCIP – Organização da Sociedade Civil de Interesse Público.

Até o ano de 2007, a APREMAVI desenvolveu os seguintes programas: Programa Planejando Propriedades e Paisagens, Programa de Conservação da Biodiversidade, Programa Clima Legal, Programa de Educação Ambiental e Informação, Programa de Políticas Públicas, Programa de Desenvolvimento Institucional.

Em parceria com a Prefeitura Municipal de Atalanta, a APREMAVI trabalha na elaboração e implementação de atividades relacionadas à gestão e ao uso público do Parque Natural Municipal da Mata Atlântica. Desde o ano de 2004, a APREMAVI faz a gestão do Parque, através de um Termo de Parceria com a Prefeitura Municipal.

Os objetivos do Parque são a preservação, conservação e recuperação da mata atlântica e a sua consolidação como um Centro de Referência no município e região em educação ambiental, recuperação de áreas degradadas, enriquecimento de florestas secundárias, agricultura orgânica e turismo ecológico. No caso do turismo, o parque está desempenhando um papel importante pelo fato de ser um ponto de informações aos visitantes em relação a proteção do meio ambiente, em especial do bioma mata atlântica.

O Parque Mata Atlântica consiste no maior atrativo turístico do município de Atalanta - SC, com 54 ha de área ou 54.000 m² de mata secundária e remanescentes de mata atlântica. Foi inaugurado em 15 de abril de 2004 e está localizado a 2 Km do centro da cidade. Esse projeto foi realizado em parceria com o Ministério do Meio Ambiente, através do Fundo Nacional do Meio Ambiente, Prefeitura Municipal de Atalanta e APREMAVI. O parque foi decretado em 5 de junho de 2000 como a primeira área pública oficialmente protegida do município.



FIGURA 10 - Vista parcial do Parque Mata Atlântica de Atalanta - SC
 FONTE: Prochnow e Schäffer (2000)

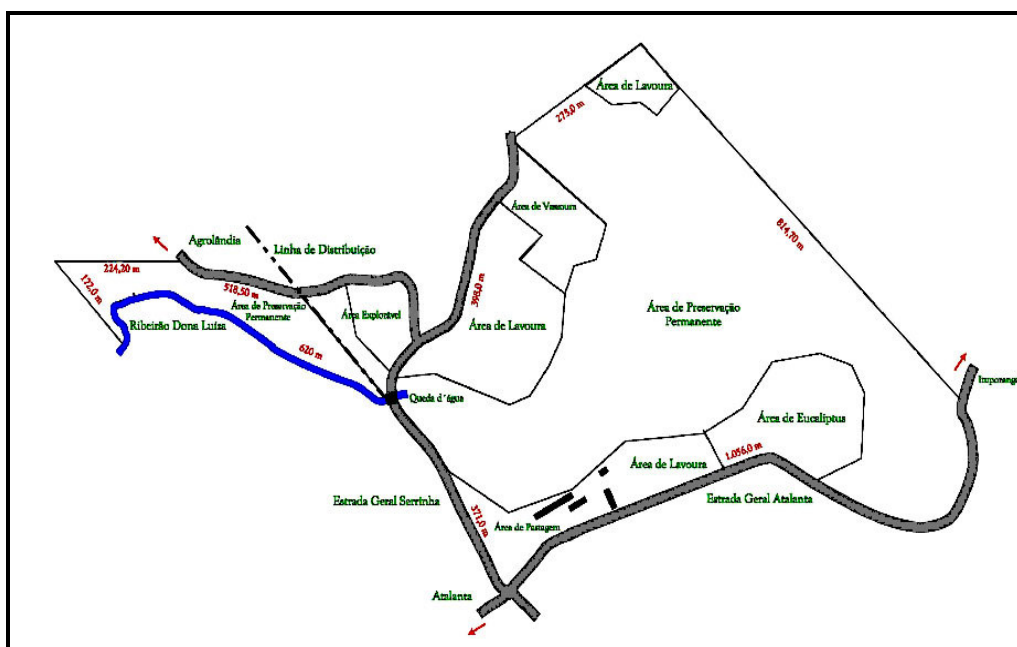


FIGURA 11 - Área do Parque Mata Atlântica
 FONTE: Plano de Manejo da unidade (2001)

As antigas feccularia e serraria que funcionavam no local até a década de 1960 foram transformando-se em um novo ambiente compreendendo várias etapas, inclusive a restauração

de um galpão e forno, reflorestamento com espécies nativas da mata atlântica, construção de trilhas e atividades de educação ambiental com a comunidade. Assim, em 2007, a estrutura do parque é composta por um Centro de Referência – antigo galpão restaurado com 461 m², constituído de auditório para 100 pessoas, sanitários, 02 salas de apoio para pequenas reuniões e encontros, uma sala para biblioteca, uma sala de administração e uma recepção.



FIGURA 12 - Galpão restaurado transformado no Centro de Referência do Parque Mata Atlântica
FONTE: APREMAVI (2005)

No auditório, os visitantes recebem palestras e demais informações e orientações sobre os procedimentos no parque. Nesse ambiente também ocorrem eventos de caráter ambiental e social.



FIGURA 13 - Auditório do Parque Mata Atlântica
FONTE: APREMAVI (2005)

A biblioteca ainda não foi instalada, servindo no momento como depósito de materiais diversos do parque, inclusive de alguns livros, material informativo antigo e maquete da unidade de conservação. Na sala da administração encontra-se a maior parte das informações e documentos da unidade, disponibilizados de forma impressa em arquivos físicos, em vídeos e documentos digitalizados. O único computador possui acesso banda larga à internet.

Na sala da recepção do parque, local onde os visitantes recebem o primeiro contato pessoal durante a visita, está disponibilizado todo o material impresso informativo e explicativo produzido, bem como os vídeos de caráter educacional. Alguns materiais são cedidos gratuitamente, outros mais elaborados, como livros e vídeos, são comercializados. Nas paredes e corredores desse ambiente é possível visualizar *banners* e quadros que retratam fatos históricos do local, sobre a mata atlântica, e os programas e projetos desenvolvidos pela APREMAVI. Esse material possui uma qualidade gráfica e visual muito boa, permitindo uma melhor captação de informações sobre determinados assuntos, aos usuários durante sua visita.

Entre os livros publicados pela APREMAVI, estão: A hidrelétrica que não viu a floresta, A Mata Atlântica e Você, Floresta com Araucárias e No Jardim das Florestas. Entre os vídeos, destacam-se: APREMAVI 20 anos, Mata Atlântica – uma grande oportunidade, Mata Ciliar e Agricultura Orgânica, Barra Grande – a Hidrelétrica que não viu a floresta. Além desse material, possui um guia de espécies, uma cartilha de planejamento de propriedades e paisagens e outras publicações sobre “matas legais” - uma série de materiais utilizados para educação ambiental, capacitação e informação.



FIGURA 14 - Sala de recepção do Parque Mata Atlântica
FONTE: Bibiana Petró (2007)



FIGURA 15 - Corredor do Centro de Referência do Parque Mata Atlântica
FONTE: Bibiana Petró (2007)

O antigo forno da fecularia foi transformado em Museu Histórico do Município, com 250,56 m², o qual guarda todo o acervo histórico dos primeiros colonizadores de Atalanta. O acervo do museu é composto de utensílios domésticos, ferramentas, utensílios indígenas, fotos, livros, entre outros, que contam uma parte da história do município de Atalanta. Todo o acervo foi doado por moradores do município, mediante a assinatura de um termo de doação. O museu ainda está em fase de ampliação e também de coleta de novos materiais para seu acervo.



FIGURA 16 - Museu Histórico do Parque Mata Atlântica
FONTE: APREMAVI (2005)

No mirante adaptado do rapador da antiga fecularia, pode-se obter uma completa visão da área do parque. Um banheiro feminino e outro masculino externo, adaptados da antiga casa de manutenção atendem ao público que desce ou sobe das trilhas.

O parque possui duas trilhas ecológicas, somando ao todo 2 km de trilhas ao longo da área. A primeira, chamada de “Trilha da Lontra”, por ser a trajetória utilizada por essa espécie animal, tem acesso fácil e é destinado ao público em geral. Parte de seu caminho é realizado ao lado de um paredão de rocha, passando também por uma cachoeira menor, de 18 m de altura e por belas espécies da flora da mata atlântica. Seu destino final é a Cachoeira “Perau do Gropp”, com 41 m de queda. A segunda, denominada “Trilha do Quati” é natural e percorre os dois lados de um “perau”, tornando-se atrativo para o público mais jovem.



FIGURA 17 - Trilha principal do Parque Mata Atlântica
FONTE: APREMAVI (2005)

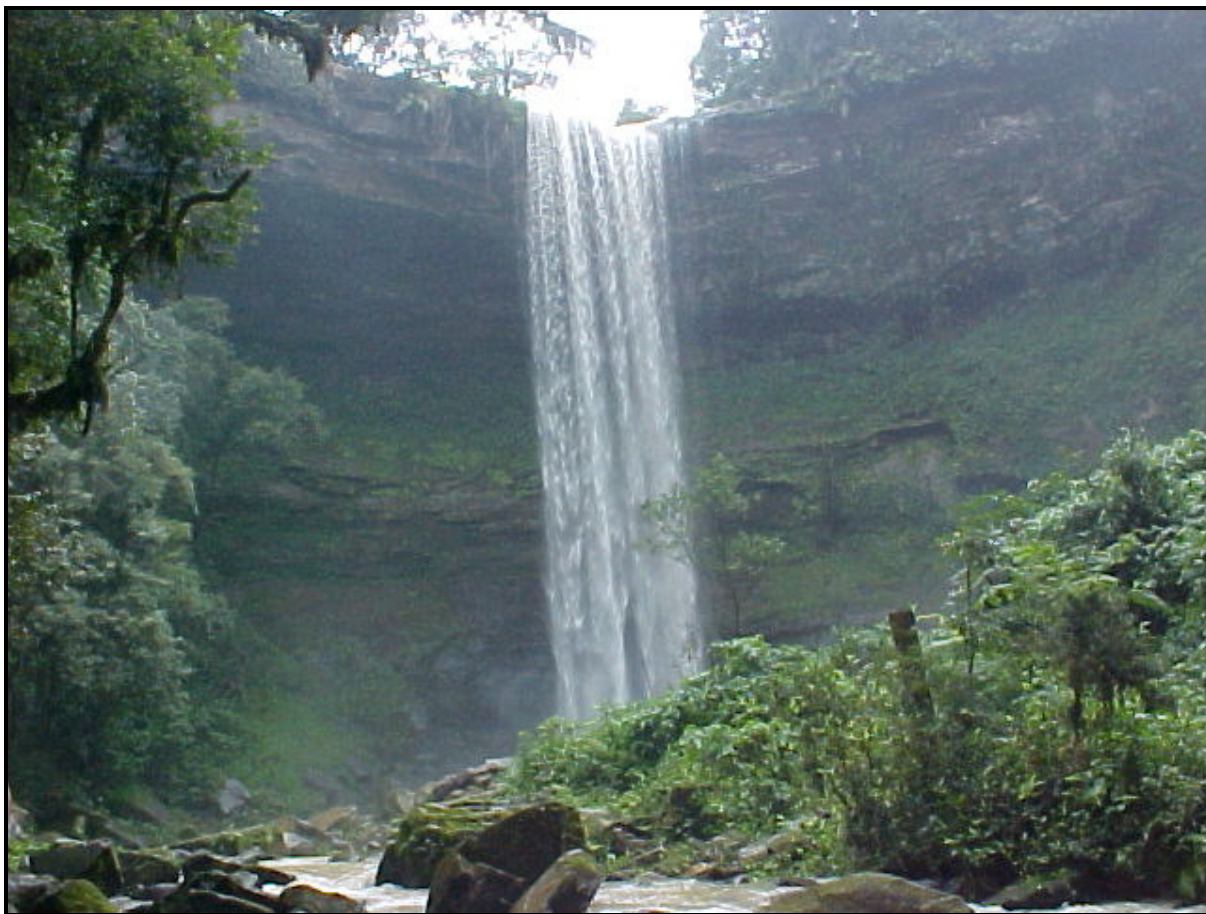


FIGURA 18 - Principal atrativo turístico do Parque Mata Atlântica
FONTE: Prochnow e Schäffer (2000)

O Parque também conta com 2 estacionamentos, sendo um para carros leves e vans e o outro para micro-ônibus e ônibus.

Entre os materiais e equipamentos, o parque possui uma linha telefônica, material áudio-visual como TV, videocassete, *note book*, *data show*, retroprojektor, telão, aparelhagem completa de som com amplificadores e microfones para eventos, como palestras e seminários.

O Parque Natural Municipal Mata Atlântica tornou-se uma referência regional em relação à unidade de conservação municipal que prioriza a educação ambiental, o desenvolvimento do ecoturismo de forma responsável, e a preservação do bioma mata atlântica, recebendo diferentes tipos de público da região do estado e até mesmo público internacional. As características desse parque vêm ao encontro do esquema proposto por Costa (2002) em que prevê os serviços básicos e infra-estrutura para uma unidade de conservação promovendo o desenvolvimento do ecoturismo, da educação ambiental e às pesquisas e estudos científicos.

Devido à existência do Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta, o município foi reconhecido como Capital Estadual Ecológica de Santa Catarina desde 20 de agosto de 2004 conforme a lei nº 13.097.

4.2 Caracterização do perfil dos gestores turísticos

Esta seção objetiva traçar o perfil dos gestores turísticos do parque. Abrange características relacionadas à atuação profissional, suas atribuições, graduação, tempo e experiência com o ecoturismo, bem como características de ordem pessoal dos gestores. Fornece dados gerais que possibilitam obter uma visão do universo a que estão inseridos na unidade de conservação municipal. As questões envolvidas são de 1 a 7.

4.2.1 Sexo e faixa etária

As duas primeiras questões referem-se ao sexo e a faixa etária dos gestores turísticos da unidade de conservação municipal Parque Mata Atlântica. A questão I mostra que 03 gestores turísticos são do sexo masculino e 02 do sexo feminino, com percentuais de 60% e 40% respectivamente. A questão II refere-se à faixa etária dos gestores, compreendendo 01 gestor na faixa etária de 17 a 20 anos, 02 gestores na faixa etária de 21 a 30 anos, 01 gestor na faixa etária de 31 a 40 anos, e 01 gestor na faixa etária de 41 a 50 anos.

Para efeito de análise das questões cada gestor será identificado por um número, como em G1, G2, G3, G4 e G5. A relação entre sexo e a faixa-etária é a seguinte: o G1 - sexo masculino, está na faixa etária de 21 a 30 anos, G2 – sexo masculino e faixa etária entre 31 a 40 anos, G3 – sexo masculino e faixa etária entre 41 a 50 anos; G4 – sexo feminino e faixa etária entre 17 a 20 anos, e G5 – sexo feminino e faixa etária entre 21 a 30 anos.

A APREMAVI é a associação responsável pela gestão do Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta – SC, disponibilizando, para tanto, 05 profissionais gestores.

4.2.2 Grau de escolaridade e formação acadêmica

Com relação ao grau de escolaridade dos gestores turísticos da unidade de conservação municipal, 02 deles possuem graduação completa, sendo o primeiro deles Engenheiro

Florestal e especialista em Gestão de Recursos Hídricos, e o segundo graduado em Ciências Biológicas e em fase de conclusão do nível de especialização na área ambiental; 02 gestores estão com previsão de conclusão do Curso de Turismo para o ano de 2008, sendo que um deles possui curso técnico agrícola e o último possui o ensino médio completo.

A tabela 1 evidencia o grau de escolaridade e formação acadêmica dos gestores.

TABELA 1 - Grau de escolaridade e formação acadêmica dos gestores turísticos

FORMAÇÃO ESCOLAR/ACADÊMICA	GRAU DE ESCOLARIDADE	STATUS	GESTOR
Turismo	Graduação	Incompleto	G1
Engenharia Florestal	Graduação	Completo	G2
	Pós-graduação (nível de especialização)	Completo	
Ensino médio	Ensino Médio	Completo	G3
Turismo	Graduação	Incompleto	G4
Biologia	Graduação	Completo	G5
	Pós-graduação (nível especialização)	Incompleto	
Total	-	-	5

De forma geral, os entrevistados possuem bom grau de escolaridade e de formação acadêmica, apesar de possuírem habilitações diferenciadas de ensino, iniciando pelo ensino médio, graduação em andamento, graduação completa, pós-graduação em nível de especialização em andamento e especialização completa, tendo este último o grau de escolaridade mais alto entre os entrevistados. Nenhum dos sujeitos da pesquisa possui ou realiza o nível de pós-graduação em mestrado.

Observa-se que 02 dos entrevistados estão preocupados com o crescimento profissional possuindo e concluindo a pós-graduação em nível de especialização, o que demonstra maior preocupação pela melhora de conhecimentos específicos e capacitação profissional perante o mercado de trabalho. Os outros dois entrevistados, apesar de não terem concluído o nível de graduação, possuem a visão do universo profissional onde estão inseridos (turismo e meio ambiente) pela convivência junto ao segmento e por estarem inseridos no mercado de trabalho em período anterior à conclusão do Curso Superior em Turismo. O gestor com nível médio, acredita no seu conhecimento empírico e nos anos de

trabalho com o meio ambiente como sua fonte para as funções que desempenha junto a unidade de conservação e a APREMAVI.

Verifica-se que a formação dos gestores são específicas nas áreas que atuam dentro do parque, envolvendo basicamente o turismo e meio ambiente. A formação dos gestores em áreas afins promove a melhor procura por fontes de informação que são necessários ao meio de trabalho dos mesmos e aos propósitos da unidade de conservação.

4.2.3 Experiência com o ecoturismo

Quanto à experiência profissional com o ecoturismo, 3 gestores afirmam que não possuem práticas e experiências com a atividade e 2 gestores afirmam que possuem uma experiência mínima de 5 anos.

Os dois sujeitos que afirmam ter experiência de 5 anos com o ecoturismo relacionam esse período à fase anterior a de suas atividades com o Parque, ou seja, já possuíam funções similares à que desenvolvem atualmente com base nas atividades realizadas pela APREMAVI.

Os outros três gestores mencionam não possuir experiências com o ecoturismo por justamente não trabalharem em nenhum outro lugar que explorasse tal atividade anteriormente. Suas experiências com o ecoturismo consistem em seu trabalho atual com a unidade de conservação municipal.

Os dois gestores, acadêmicos do Curso de Turismo, podem interagir entre a prática e a teoria, inovando e reciclando a atividade no parque e ampliando-a diretamente com a academia, entre colegas e professores.

Cabe ressaltar que a atividade turística no Brasil é relativamente nova, daí a constatação do pouco tempo de trabalho exercido e evidenciado pelos gestores em relação ao turismo desenvolvido em áreas naturais protegidas. Dessa forma, o segmento carece de profissionais capacitados, maiores investimentos, políticas públicas específicas, estudos e projetos de adaptação para realidade local. Para Lindberg e Hawkins (1995), o desenvolvimento do ecoturismo teve maior evidência a partir do final do século XX, diante dos documentários televisivos sobre a natureza e questões ligadas à conservação do meio ambiente.

Com base no crescimento do ecoturismo apontado pela OMT (2003), em cerca de 20%, Dias (2003) reforça nesse contexto a importância econômica do turismo, mas alerta para

a utilização intensiva dos recursos naturais, sem preocupação significativa com sua proteção. O mesmo autor ainda complementa que a experiência com o ecoturismo deve ser capaz de assumir um papel de compromisso com os recursos naturais, transferindo responsabilidades também aos visitantes e praticantes.

Um ponto interessante é que três, dos cinco gestores do parque, são naturais de Atalanta – SC, um município voltado basicamente à agricultura e onde parte das pessoas cresce convivendo com o meio rural e com as lidas relacionadas ao meio ambiente, o que dá um respaldo de conhecimento empírico, bem como ênfase aos aspectos culturais e ecológicos do local.

Pelo grau de experiência verificado junto aos gestores e pela infra-estrutura e atrativos que o parque possui, é possível desenvolver e conciliar os dois tipos de ecoturismo sugeridos às unidades de conservação: o educativo e de estudos, e o de lazer e recreação sugerido por Pires (2002).

Em relação ao tempo de trabalho na Associação de Preservação do Meio Ambiente e da Vida, 3 gestores alegam que seu tempo de serviço varia entre 1 a 4 anos, o G3 afirma que seu tempo de trabalho é de 9 a 12 anos e o G2 afirma trabalhar há mais de 13 anos no local. Cabe ressaltar que todos os sujeitos da pesquisa são funcionários da APREMAVI e que esta associação administra o Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC. É interessante notar que os dois gestores que acusam trabalhar a mais tempo na Associação, são os mesmos que acusam ter maior tempo de experiência com o ecoturismo em virtude da natureza das atividades desenvolvidas anteriormente. Os outros três gestores iniciaram suas atividades junto a APREMAVI, com base em suas formações acadêmicas, respaldados na experiência e no conhecimento dos gestores com maior tempo de trabalho na Associação. Esta interação entre colaboradores mais experientes com os mais novatos provoca um melhor direcionamento das atividades desenvolvidas dentro do parque, indo ao encontro do cumprimento dos objetivos da unidade de conservação.

O Parque Mata Atlântica foi inaugurado em abril de 2004, e em dezembro do mesmo ano a administração pública municipal passa a gestão do parque para a APREMAVI. Entretanto, os trabalhos de execução do projeto iniciaram ainda no ano de 2001. Assim, 2 gestores acusam possuir mais de três anos de trabalho no Parque, outros 2 gestores alegam ter entre dois a três anos de trabalho, e 1 gestor diz que possui de um a dois anos de trabalho na unidade de conservação. Praticamente até a inauguração do parque, o número de colaboradores fixos era de 2 pessoas – aqueles que apresentam maior tempo de trabalho. Com

uma demanda maior de trabalho tanto no parque como na própria associação foram contratados mais três colaboradores, sendo esses da área de turismo e ciências biológicas.

Visualiza-se na tabela 2 o tempo de trabalho dos colaboradores nos dois ambientes, tanto na APREMAVI, quanto no Parque Mata Atlântica de Atalanta – SC, bem como

TABELA 2 - Tempo de trabalho dos gestores na APREMAVI, no Parque e no ecoturismo

APREMAVI	PARQUE	EXPERIÊNCIA	GESTOR
De 1 a 4 anos	De 2 a 3 anos	Não	G1 e G5
De 1 a 4 anos	De 1 a 2 anos	Não	G4
De 9 a 12 anos	Mais de 3 anos	Sim	G3
Mais de 13 anos	Mais de 3 anos	Sim	G2
Total	-	-	5

Observa-se pela tabela 2 que o período de trabalho no Parque Mata Atlântica pelos gestores é menor ou igual ao tempo de trabalho na APREMAVI. Isso se deve ao fato de que praticamente todos os gestores iniciaram suas atividades diretamente na APREMAVI e que depois se voltaram exclusivamente e/ou paralelamente para as atividades junto ao parque.

4.2.4 Atribuições dos gestores turísticos na unidade de conservação

As atribuições dos gestores junto ao Parque Mata Atlântica norteiam as ações com base nos objetivos e propósitos da unidade de conservação: a) contribuir com a preservação, conservação e recuperação da Mata Atlântica; b) produzir informações, promover conhecimento, estimular o debate sobre a realidade socioambiental e subsidiar o poder público e a sociedade na implantação de um programa de educação ambiental, na definição de políticas públicas e na busca e implementação de alternativas de geração de renda, visando o desenvolvimento ecologicamente sustentável; c) consolidar um Centro de Referência no Município de Atalanta – SC em educação ambiental, coleta seletiva e reciclagem de lixo em pequenos municípios, recuperação de áreas degradadas, manejo de enriquecimento de florestas secundárias, agricultura orgânica e turismo ecológico (SCHAFFER; PROCHNOW, 1999).

Ao se relacionar o grau de experiência dos gestores da unidade de conservação Parque Mata Atlântica com a atividade de ecoturismo, percebe-se claramente o cumprimento de três objetivos básicos da Política Nacional de Ecoturismo de 1994: a compatibilização das

atividades de ecoturismo com a conservação de áreas naturais, a promoção da capacitação de recursos humanos para o ecoturismo e a promoção do ecoturismo como veículo de educação ambiental.

Os resultados para essa questão foram delimitados com a escolha de alternativas para primeira, segunda e terceira opção, e podem ser visualizados no gráfico 1 a seguir.

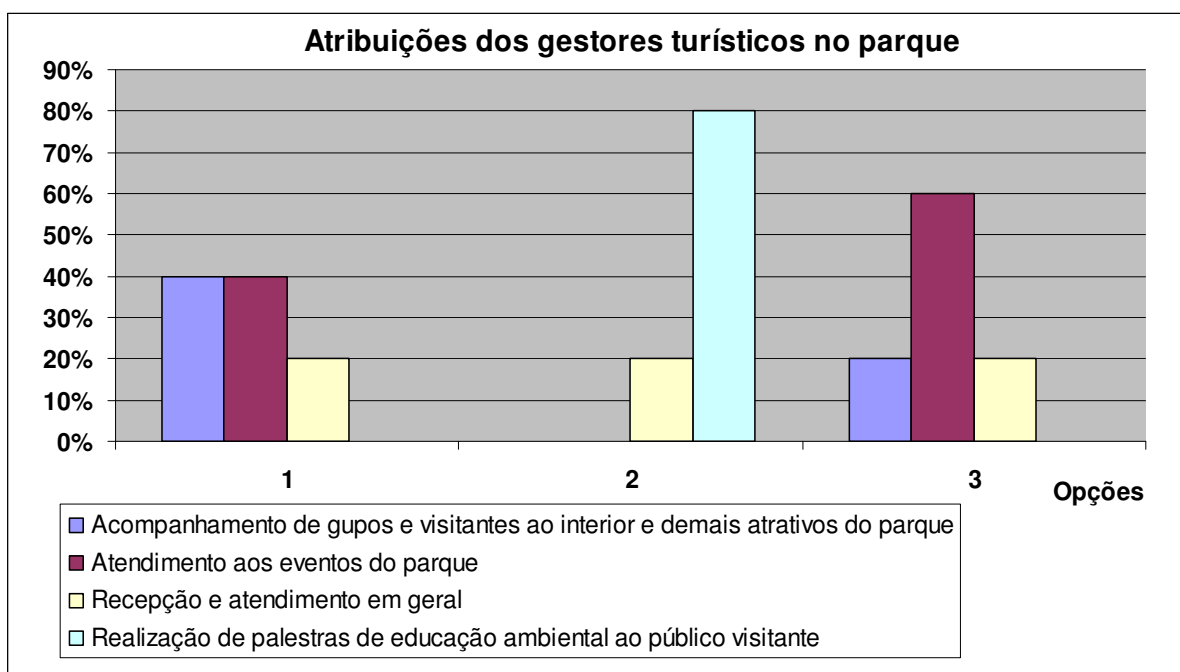


GRÁFICO 1 - Atribuições dos gestores turísticos no parque

Obteve-se como resultado um empate para a primeira opção entre “o acompanhamento de grupos e visitantes ao interior e demais atrativos do parque” e “atendimento aos eventos do parque” com 40% ou frequência, de 2 gestores para cada uma. Isso demonstra as diferentes funções exercidas pelos gestores no cotidiano de trabalho no parque.

As duas alternativas assinaladas como primeira opção revelam o desenvolvimento do ecoturismo por meio das atividades e monitoramento com os visitantes do parque e a realização de eventos ligados a área ambiental, indo ao encontro das sugestões da Classificação Brasileira de Cargos e Ocupações para o ramo turístico, e aos objetivos da unidade de conservação. O Parque Natural Municipal Mata Atlântica possui atrativos naturais como cachoeiras, trilhas, espécies nobres da mata atlântica e atrativos culturais, como o museu e a arquitetura da antiga feclaria. Beni (2006) indica que o ecoturismo deve ser praticado em áreas naturais protegidas e suas atividades desenvolvidas por meio de ações controladas dos recursos naturais e culturais. Os eventos que ocorrem regularmente no parque promovem a discussão de temas relacionados ao meio ambiente, envolvendo profissionais da

área, e podendo ser de amplitude local, regional e até mesmo nacional. A última alternativa assinalada revela a recepção e o atendimento em geral no parque que, conforme observação “*in loco*”, está atrelada como primeira opção somente a um gestor turístico, da área do turismo. Essa atribuição assinala o primeiro contato dos visitantes com a unidade de conservação, onde as primeiras informações são colocadas neste momento.

A alternativa como segunda opção em maior percentual (80%) evidencia a “realização de palestras de educação ambiental ao público visitante”, o que demonstra maior preocupação e atribuição do gestor turístico na disseminação da informação aos visitantes, servindo de base para os esforços de educação ambiental para o público visitante do parque. Pires (2002) reflete que uma das principais funções do ecoturismo é servir como um instrumento eficaz para a consciência ecológica da população, através do conhecimento e percepções em momentos de contato com o meio ambiente.

Observa-se que a alternativa que mais se destaca em relação às demais é evidenciada na segunda opção, onde quatro gestores assinalam a realização de palestras de educação ambiental ao público visitante e 01 gestor assinala a recepção e atendimento em geral. Isso demonstra que após as atividades básicas de recepção, de acompanhamento e monitoramento de grupos e visitantes no parque, faz-se necessário como complemento a estas atividades a realização de palestras de educação ambiental a diferentes tipos de público. A educação ambiental trabalhada em unidades de conservação consiste numa ferramenta essencial para auxiliar os gestores nos propósitos de conservação ambiental. A chamada educação ambiental surgiu em consequência ao modelo econômico atual desenfreado praticado em todo o mundo, provocando discussões sobre a utilização dos recursos naturais e da relação do homem com seu meio desde os anos de 1960. Dias (2003), reforça que os princípios que norteiam a prática da educação ambiental foram desenvolvidos ao longo do mesmo período histórico em que se desenvolveu o processo de conscientização do homem a respeito dos problemas ambientais.

A questão da educação ambiental dos indivíduos (conforme faixa-etária) em áreas naturais protegidas deve ser entendida num sentido mais amplo dentro da organização do homem em sociedade, devendo ser sempre informativa e educacional, contribuindo para que o visitante tenha a possibilidade de transformar e renovar seu comportamento e condutas cotidianas em relação ao meio ambiente. Nesse sentido, Lindberg e Hawkins (1995) colocam que o compromisso com a proteção da natureza deve ser assumido também pelos visitantes.

Na terceira opção evidencia-se um equilíbrio entre três alternativas: 03 gestores assinalaram atendimento aos eventos do parque, 01 para acompanhamento de grupos e visitantes ao interior e demais atrativos do parque e 01 para recepção e atendimento em geral.

É possível constatar também através das opções assinaladas, que os gestores da área do turismo identificaram-se mais com as alternativas que priorizam o desenvolvimento do ecoturismo na unidade de conservação, bem como da recepção e primeiro contato com os visitantes no local. Por outro lado, os gestores da área de meio ambiente priorizam em primeira opção o atendimento aos eventos do parque, assim como atividades mais técnicas e específicas que envolvem normalmente a temática ambiental.

Observou-se que as atribuições apontadas pelos gestores para a realidade do parque vêm ao encontro do esquema proposto por Costa (2002) em relação aos serviços e infraestrutura da unidade de conservação voltando-se ao desenvolvimento do turismo (ecoturismo), educação ambiental e pesquisas, e estudos científicos.

Os gestores do parque não identificaram outras atribuições para seu cotidiano de trabalho na unidade de conservação.

4.3 Valor da informação para os gestores turísticos

Nesta seção buscou-se aprofundar quanto à opinião dos gestores turísticos em relação aos aspectos da informação para a unidade de conservação. Coloca-se em pauta a importância e valor da informação para o desenvolvimento do ecoturismo e demais propósitos do parque, bem como a qualidade e quantidade de informação neste contexto. Relacionam-se às questões 8, 9 e 10.

4.3.1 Importância da informação

Este item refere-se a seguinte questão: “Para sua concepção, qual a importância e valor da informação para o desenvolvimento do ecoturismo e demais atividades na unidade de conservação Parque Mata Atlântica?”

Cabe ressaltar que qualquer que seja a modalidade de turismo desenvolvida, a informação constitui elemento essencial para a formação de seu produto. Com base nisso, Middleton (2002), afirma a dependência do mercado turístico em relação ao contexto da informação pelas características que apresenta. No caso de unidades de conservação, a informação torna-se imprescindível pela natureza das atividades desenvolvidas, que tendem a proporcionar maior significado nas relações de contato humano com o meio ambiente.

Os gestores turísticos mostraram em seus depoimentos diferentes concepções em relação à importância da informação para as atividades que desenvolvem no parque, mas todos enfatizaram a sua potencialidade diante dos propósitos da unidade de conservação.

No quadro 15 é possível constatar a descrição da opinião dos gestores em relação a esta questão:

<i>Gestor</i>	<i>Resposta dos gestores</i>
G1	Em unidades de conservação a informação é essencial, visando maiores esclarecimentos. Procura-se conciliar a informação para a maximização da conscientização ambiental na prática do ecoturismo.
G2	A informação reforça a importância dessas áreas para a conservação da biodiversidade e impõe critérios de usos na unidade, para garantir a sua integridade.
G3	A informação é importante porque conscientiza sobre a conservação dos recursos naturais. Por meio da informação é possível desenvolver o ecoturismo com os visitantes de forma responsável e sustentável. O parque é uma referência de informações nesta área para os demais municípios da região.
G4	Em unidades de conservação devem-se seguir regras com base em informações. A informação é essencial para o desenvolvimento do ecoturismo. O Parque Mata Atlântica serve como referência de informações para os demais municípios da região.
G5	A informação é imprescindível no que toca aos cuidados com a unidade de conservação e para que assim os objetivos do parque possam ser mantidos.

QUADRO 15 - Concepção da importância da informação para os gestores turísticos do parque

Constata-se que todos atribuem grande valor à informação como ferramenta aos propósitos de conservação ambiental e conseqüente desenvolvimento da atividade turística em áreas naturais protegidas. Verifica-se que alguns gestores enfocam a importância da informação com base em suas funções e atribuições junto ao parque. O G1, G3 e o G4 enfatizam a importância da informação para o desenvolvimento correto do ecoturismo nesse ambiente, enquanto o G2, G5 e novamente o G3 colocam a informação como alicerce à conservação e preservação da biodiversidade dos recursos naturais do parque. Em ambos os casos, a informação é tida como uma aliada na conquista e manutenção dos objetivos estabelecidos para a unidade de conservação. McGee e Prusak (1994) colocam que o valor da informação é determinado pelo usuário, neste caso, os gestores do parque, que diante de necessidades informacionais lhe atribuem situações de aplicabilidade.

Para a realidade do Parque Mata Atlântica, a importância da informação consiste na matéria-prima para o aprendizado em relação a proteção do meio ambiente.

As descrições dos G3 e G4 se destacam dos demais pela afirmação de que o Parque Mata Atlântica consiste em um referencial de informações na área ambiental para os demais municípios da região do Alto Vale do Itajaí. Atalanta é o único município da região que possui um parque natural municipal, conforme a ACAPRENA (2007), com objetivos de tornar-se um centro de referência de abrangência local, regional e nacional para assuntos ligados ao meio ambiente.

4.3.2 Significado de informação de qualidade

Esta questão visa investigar junto aos gestores o que significa uma informação de qualidade. Permite nortear também se a busca pela qualidade da informação faz parte de seu cotidiano junto ao parque.

A pergunta relacionada consiste em: “o que significa uma informação de bom conteúdo e de qualidade?”

No quadro 16 evidenciam-se as opiniões dos gestores:

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	É aquela que pode ser compreendida e assimilada por diferentes públicos.
G2	É a informação que possa garantir o aprendizado e a boa assimilação pelo público-alvo.
G3	Informação de qualidade é um “despertar” e pode transformar a concepção sobre unidades de conservação e sobre o meio ambiente. Com informação de qualidade passa-se a enxergar com outro “olhar” o meio natural, podendo tornar esta informação em conhecimento.
G4	Informação que se repassa ao usuário e que este possa compreender. São informações atualizadas e para as quais se utiliza de uma linguagem clara.
G5	Uma informação que seja acessível a diferentes faixas-etárias de público, podendo assim ser assimilada adequadamente.

QUADRO 16 - Significado de informação de qualidade para os gestores turísticos do parque

Com a análise dos dados, constatou-se que a qualidade da informação está atrelada a sua utilização em diferentes ações e em determinado contexto. Choo (2003) coloca que os padrões de uso da informação são analisados conforme o relacionamento dos usuários para com a informação, sua busca e suas fontes. A informação terá significado de qualidade se for necessária à aplicação dos gestores perante suas necessidades informacionais. No caso da

unidade de conservação, os gestores foram quase unânimes em afirmar que a informação de qualidade é aquela que pode ser captada e adequada ao público a que se destina, devendo provocar alterações no indivíduo ou público-alvo. Essa concepção de qualidade da informação para posterior adaptação ao público coincide com o processo de formatação e adequação da informação para a disseminação referente ao item 4.5.3.

Destaca-se a resposta do G3, que coloca que a qualidade da informação pode transformar a simples informação recebida em algo mais significativo, como o conhecimento. Para que ocorra o processo de conhecimento é necessário, conforme Davenport (1998), que seja uma informação valiosa para a mente humana e que inclua reflexão, síntese e contexto. Para se atingir esse estágio, entretanto, a informação necessita ser de qualidade e oriunda de fontes confiáveis. Reforçando Pires (2002), a expectativa para realização de atividades ecoturísticas requer a qualidade da informação, inserida em diferentes etapas da programação, buscando-as em fontes idôneas e confiáveis. O público que pratica o ecoturismo em unidades de conservação necessita de atividades significativas que justifiquem seu interesse pelo local visitado, devendo ser incorporadas a este momento de lazer informações satisfatórias a tal perspectiva.

A atualização da informação e necessidade por sua constante busca foi um ponto relevante levantado pelo G4, diante da constatação da velocidade e rapidez com que as informações se reciclam e se modificam. Com tamanha quantidade de informações em circulação e disponíveis, principalmente pelo universo da internet, torna-se imprescindível que a informação de qualidade atualizada prescindir de fontes de informação confiáveis. Blattmann e Fragoso (2003) refletem quanto à qualidade das informações disponibilizadas na internet diante de tamanha quantidade de documentos, o que acaba comprometendo a escolha certa pelo usuário diante de sua real necessidade de uso e aplicação.

Cabe ressaltar que a qualidade da informação é um item essencial para a gestão da informação em uma unidade de conservação, tendo em vista os propósitos de proteção do meio ambiente tanto por parte dos gestores como dos diferentes públicos que a visitam.

4.3.3 Quantidade de informação

Em relação à concepção dos gestores quanto à quantidade de informações que estão disponíveis e acessíveis serem pertinentes ao bom desenvolvimento do ecoturismo e dos propósitos da unidade de conservação, obtiveram-se as seguintes respostas:

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	A quantidade de informações poderia ser ampliada, principalmente no aspecto histórico da unidade de conservação. Já a quantidade de informações relacionadas ao ecoturismo e meio ambiente é satisfatória e pertinente.
G2	Momentaneamente as informações disponíveis suprem a necessidade de planejamento das atividades do parque.
G3	Ainda não são suficientes. Deve-se buscar sempre mais informações para se aprimorar o repasse de informações de forma atualizada. O material informativo ainda não é o ideal diante dos propósitos do parque.
G4	Sim, a quantidade é suficiente pois toda a informação repassada, bem como todo o material informativo, atende às expectativas e aos propósitos do parque. Quanto mais informação se tem sobre determinado assunto, melhor sua compreensão e entendimento.
G5	Sim, a quantidade de informações tornou-se suficiente, levando em consideração cada atividade que é desenvolvida no parque.

QUADRO 17 - Quantidade de informação disponível no parque

Observa-se que surgem quatro tipos de concepção: a do G1, que diz que as informações que se relacionam à história do local deveriam ser ampliadas, tendo em vista que as mesmas possibilitam o suporte para o desenvolvimento do ecoturismo; a do G2, que afirma que essas informações são suficientes apenas momentaneamente, deixando abertura da necessidade por novas buscas; as do G4 e G5 que afirmam serem suficientes as informações disponíveis e acessíveis para o bom desenvolvimento do ecoturismo e dos propósitos do parque, e a do G3, que coloca que as informações não são suficientes e que se deve buscar aprimorá-las a atualizá-las sempre, colocando também a insuficiência do material informativo do parque. Cabe ressaltar também que o G3 e o G4 associam a quantidade de informação no parque ao seu repasse (disseminação).

O Parque Natural Municipal Mata Atlântica encontra-se em funcionamento há quase 4 anos e a quantidade de informações existentes e disponíveis no parque leva em conta a busca e o acesso nesse período. Cabe ressaltar, porém, que com base no tempo de experiência da APREMAVI nesta área, a quantidade de informações do parque recebeu significativa colaboração, pois muitas das informações utilizadas pela associação são também reutilizáveis pelos gestores no cotidiano da unidade de conservação. Portanto, os gestores consideram também a quantidade de informações do parque com base nas informações disponíveis nos escritórios da APREMAVI, que em muito auxiliam e são pertinentes aos propósitos da unidade de conservação.

As diferentes concepções sobre a quantidade de informações que estão disponíveis e acessíveis no parque revelam um ambiente heterogêneo quanto à percepção dos gestores. A opinião de G1, G4 e G5 comprometem, de certa forma, o estabelecimento de um adequado para a unidade de conservação, tendo em vista a reciclagem e a atualização de informações conforme cada necessidade de aplicação. Por esse ponto de vista, McGee e Prusak (1994) afirmam que um dos passos essenciais para as organizações preocupadas com a gestão da informação é a sua captação diante da identificação das necessidades e requisitos da informação, consistindo no primeiro passo do gerenciamento da informação. Davenport (1998) salienta que a obtenção de informações deve ser um processo ininterrupto e se estabelecer sempre que necessário. Por essa razão, a quantidade de informação em uma organização deverá ser revista e ampliada sempre que necessário, podendo ser suficiente por um determinado momento, o que torna pertinente a resposta do G2. A busca pela informação diante da necessidade de aplicação é o fator acionador do processo da gestão da informação nas diferentes organizações, conforme evidencia os esquemas de McGee e Prusak (1994), Davenport (1998) e Beal (2004).

A razão pela qual a quantidade de informações disponíveis no Parque Mata Atlântica não ser suficiente é colocada pela opinião do G3, que considera que as informações devam ser sempre aprimoradas e atualizadas. Isso pode demonstrar maior dinâmica para o fluxo de informação diante das necessidades informacionais evidenciadas.

Por outro lado, as concepções de G1, G4 e G5 tornam-se interessantes e significativas na medida em que as informações que estão disponibilizadas no parque atendem satisfatoriamente às atividades desenvolvidas pelos gestores, indo ao encontro do desenvolvimento do ecoturismo e dos demais propósitos da unidade.

4.4 Fontes de informação utilizadas

Nesta seção procurou-se aprofundar quanto à busca e acesso da informação por meio da utilização das fontes de informação pelos gestores turísticos da unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica. Esse processo vem ao encontro do fluxo de informação coletada externamente e utilizada pelo parque com base no modelo de Lesca e Almeida (1994). Colocam-se em pauta as principais fontes acessadas na busca por informação, a frequência de acesso, os critérios de seleção, as informações necessárias para a

concepção de conservação ambiental, seu local de acesso e o procedimento quando não encontram a informação desejada. Relacionam-se às questões 11, 12, 13, 14, 15 e 16.

4.4.1 Principais fontes utilizadas na busca por informação

Para essa questão, os gestores turísticos puderam priorizar as fontes de informação que utilizam em primeira, segunda e terceira opção. As principais fontes acessadas e utilizadas em primeira opção são os *sites* específicos da internet, com 60%, e o livro especializado, com 40%, ambos relacionados ao turismo e ao meio ambiente. Esta preferência a buscas em *sites* como primeira opção comprova que a fonte internet, pela qual os *sites* específicos são acessados, constitui uma das fontes mais completas existentes, com uma infinidade de informações nos mais diversos segmentos e áreas do conhecimento. Para a constatação de Schütz (2007), o processo de localização da informação tornou-se trivial por meio do recurso internet. Constitui uma ferramenta importante para atualização e pesquisa (SILVA, 2006 apud BUENO, 2007). Esse recurso está disponível aos gestores no parque há cerca de 4 anos, pela questão de localização da unidade de conservação, a 2 km do centro da cidade. Constatou-se que dois dos três gestores que apontam esse recurso em primeira opção são da área de turismo. O livro especializado, que figura como primeira opção de dois gestores, indica a relevância dispensada a essa fonte, como informação técnica e científica de necessidade do gestor. Essa fonte, em certa instância, proporciona maior confiabilidade de informação do que a internet, entretanto sua atualização não acontece tão dinamicamente comparada a esse meio. Para a visão de Souza (1997), o livro científico auxilia no aprofundamento de um assunto específico. Para tanto, este tipo de fonte exige maior tempo de leitura e critério de seleção da informação desejada.

As alternativas escolhidas em segunda opção indicam o livro especializado com 60% e um empate em 20% para a “troca de experiências com outras unidades de conservação” e para os “materiais educativos do parque”. A fonte de informação com base na troca de experiências com outras unidades de conservação, principalmente de mesmo tipo de bioma e que desenvolvem atividades recreativas, de lazer e de ecoturismo, é justificada pela similaridade de necessidade informacional pela qual se deparam as pessoas que trabalham nesse ambiente, diante do público que recebem.

O gráfico que segue demonstra as preferências por fontes de informação, como primeira, segunda e terceira opção dos gestores.

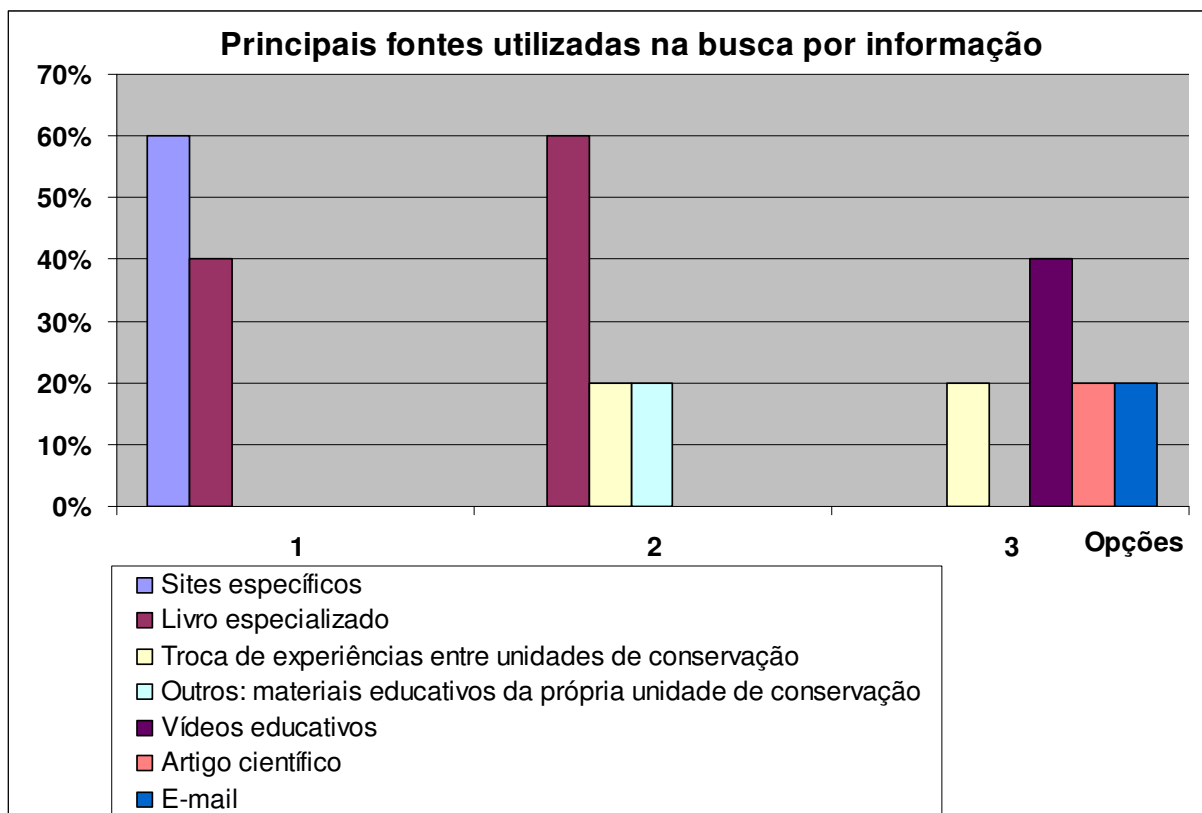


GRÁFICO 2 - Principais fontes utilizadas na busca por informação

Dentro do bioma mata atlântica, no estado de Santa Catarina, são identificados dez parques municipais reconhecidos pelo SNUC – Sistema Nacional de Unidades de Conservação, conforme relação da ACAPRENA (2007). Os parques, de acordo com Costa (2002), de forma geral possibilitam a realização de pesquisas científicas, bem como atividades de lazer e recreacionais, como o desenvolvimento do turismo ecológico. São os responsáveis pelo “marketing” do segmento de ecoturismo no país.

Dentre as categorias de unidades de conservação existentes, o parque consiste em uma das mais conhecidas por públicos diferenciados. Por essa razão, os gestores consideram a troca de informações entre esse tipo de unidade de conservação como uma fonte confiável e segura, já que permeiam a mesma categoria de uso público.

Os materiais educativos do parque consistem em um referencial prático para consulta rápida dos gestores, envolvendo um apelo para a conscientização ambiental, informações sobre o parque e sobre a mata atlântica, podendo ser folhetos impressos, cartilhas, *folders*, *banners* e cartazes. Essa fonte utilizada pelos gestores apresenta as informações básicas que o visitante necessita em um primeiro momento de sua visita. Há de se ressaltar porém, que essa

fonte é limitada, devendo ser complementada com outras fontes conforme necessidade dos gestores, tendo em vista o tipo de público a que se destina a informação.

A terceira opção revela escolhas bem equilibradas entre as alternativas, ou seja, 40% para “vídeos educativos”, 20% para “troca de experiências de informações entre unidades de conservação”, 20% para “artigos científicos”, e 20% para “*e-mail*”. Nota-se assim, que os artigos científicos e o próprio e-mail consistem em fontes complementares e não prioritárias aos gestores do parque. Um dos indicadores para a escolha de vídeos educativos como terceira opção é a questão do tempo para seu acesso, assim como a escassez desse tipo de material diante da necessidade informacional cotidiana dos gestores. Cabe ressaltar, entretanto, que a APREMAVI possui vídeos de excelente qualidade, de grande potencial para uma fonte significativa aos gestores. Para o artigo científico e para o e-mail, torna-se interessante a terceira posição apontada, tendo em vista o acesso direto a internet disponibilizada aos gestores. Importantes artigos científicos estão disponibilizados nos próprios *sites* específicos e oficiais na área de turismo e meio ambiente, acessados em primeira opção como OMT, EMBRATUR, SANTUR, WWF Brasil, IBAMA, entre outros.

A utilização por fontes de informação está priorizada de acordo com três critérios, conforme destaca Choo (2003): pelo assunto, pela abordagem e pela qualidade. De fato, as diferentes fontes apontadas pelos gestores evidenciam e envolvimento destes critérios para determinação das mesmas.

O homem utiliza-se de fontes de informação de acordo com a disponibilidade das mesmas em determinada época e nunca em outro período obteve-se uma fonte tão completa e acessada quanto a internet. Percebe-se que apesar da internet consistir na principal fonte de informação, não se pode negar o importante papel que os livros específicos possuem para o contexto dos gestores turísticos do parque.

Não foram identificadas e apontadas outras fontes de informação utilizadas pelos gestores turísticos. Cabe ressaltar ainda que os gestores consistem nos usuários da informação diante das fontes acessadas para a busca da informação.

4.4.2 Frequência de acesso às fontes de informação

Além de identificar as principais fontes utilizadas pelos gestores, torna-se interessante apresentar a frequência com que essas são acessadas, auxiliando o gestor turístico em sua atualização profissional para a unidade de conservação. Assim, para cada alternativa escolhida

para primeira, segunda e terceira opção, o gestor identificou a frequência de seu acesso, conforme é colocado a seguir:

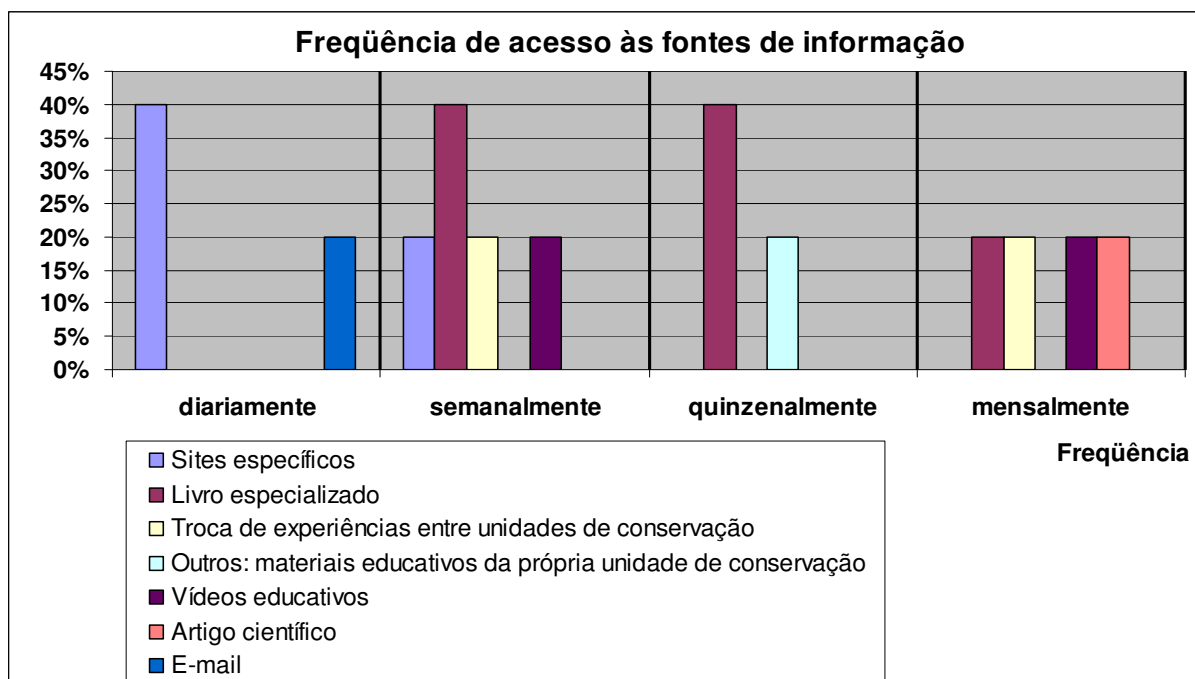


GRÁFICO 3 - Frequência de acesso às fontes de informação

Destacam-se como acesso diário os *sites* específicos (40%) e o e-mail (20%), ambas as fontes acessadas diretamente pela internet. A praticidade de acesso a esses meios pelo uso da internet tem se intensificado desde o estabelecimento da sociedade da informação que, segundo Takahashi (2000), é identificada por três fenômenos: o da convergência tecnológica, a queda dos preços dos computadores, e o crescimento acelerado da internet.

Semanalmente, observou-se com maior frequência de acesso o livro especializado com 40%. Percebe-se que essa frequência semanal justifica-se pelo fato do tempo que demanda a efetiva captação da informação desejada junto a essa fonte. O mesmo acontece para a troca de informações realizadas entre as unidades de conservação, e os vídeos educativos vistos ou revistos, com 20% cada um.

Constata-se que na fonte dos *sites* específicos através da internet, a frequência de acesso varia de diária a semanalmente, compreendendo esse último o prazo de maior período de acesso.

Como fontes de acesso quinzenal são apontados livros especializados, com 40%, e materiais educativos da própria unidade de conservação, com 20%. As demais alternativas não aparecem nessa frequência.

Para a frequência mensal, o acesso de pesquisa aparece bem equilibrado entre livro especializado, troca de experiências entre unidades de conservação, vídeos educativos e artigo científico, com 20% cada um.

Observou-se como frequência de acesso diário somente as fontes de informação de base tecnológica como os *sites* e *e-mails* através da internet. Os *sites* específicos, preferencialmente da área de turismo e meio ambiente aparecem como de frequência diária e semanal, indicando a praticidade de acesso para os gestores. Para o livro especializado utiliza-se a frequência semanal, quinzenal e mensal. No escritório da APREMAVI, em Atalanta, encontram-se livros científicos que estão ao acesso de todos os gestores do parque. A troca de informações entre unidades de conservação e os vídeos educativos são apontados como consultados semanalmente e mensalmente. A fonte de informação assinalada somente em segunda opção no item 4.4.1 e acessada apenas quinzenalmente consiste nos materiais educativos do próprio parque. O artigo científico também escolhido em terceira opção, consiste em uma fonte acessada somente mensalmente.

Com esses resultados, observou-se que é indiscutível o acesso da fonte internet como prioridade para a busca de informação, sendo possível o acesso a uma infinidade de informações em diferentes áreas.

Percebe-se que a questão de acessibilidade, conforme destaca Choo (2003) é primordial para a frequência de acesso junto às fontes de informação, pois quanto mais prático é o seu acesso, mais promissor torna-se sua frequência.

4.4.3 Critérios de seleção das fontes de informação

Os critérios identificados para seleção de fontes de informação são analisados neste item, sendo eles: facilidade de acesso, rapidez na seleção pela informação desejada, atualização da informação, confiabilidade e conhecimento de fontes já acessadas, conforme demonstra o gráfico 4.

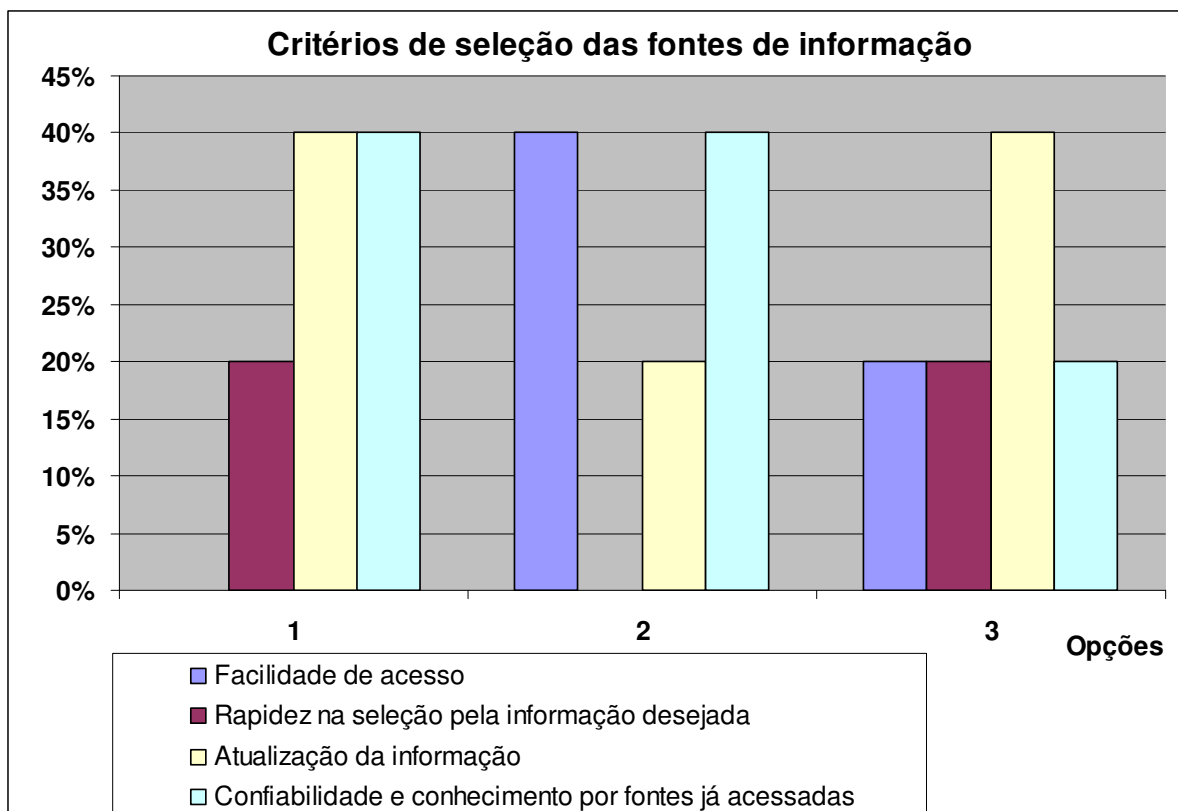


Gráfico 4 - Critérios de seleção das fontes de informação

Os critérios foram identificados para primeira, segunda e terceira opção, conforme a preferência dos gestores. Para a primeira opção, observou-se que os critérios de seleção estão mais voltados à confiabilidade e atualização das informações acessadas junto às fontes, compreendendo 40% para atualização da informação, 40% para confiabilidade e conhecimento por fontes já acessadas, e 20% para a rapidez na seleção pela informação.

Ressalta-se que para o ambiente da unidade de conservação, que tem por objetivo principal a conservação dos recursos naturais, torna-se pertinente a escolha por estes critérios como prioridade para a seleção de fontes de informação. A velocidade com que as informações se reciclam requer dados atuais junto às fontes, capaz de promover o efeito desejado frente à potencialização de proteção do meio ambiente.

Choo (2003) coloca que inúmeros são os critérios que podem influenciar na seleção e no uso de fontes de informação, destacando-se a facilidade de uso, a qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e economia de custo. Nesse caso, para a primeira opção, evidencia-se maior valor voltado aos critérios de qualidade e adaptabilidade, envolvendo a atualização e a confiabilidade da informação acessada junto às fontes. Um outro ponto a ser levado em consideração, tendo em vista a escolha dos gestores para a primeira opção, é que o

público que visita a unidade de conservação o faz com grande expectativa em relação à experiência que terão no local, requerendo maior qualidade das informações prestadas.

Para os critérios de seleção das fontes escolhidas como segunda opção, observou-se a facilidade de acesso empatado com confiabilidade e conhecimento por fontes já acessadas, com 40% cada uma, a atualização da informação aparece com 20%. Para essa opção, a facilidade de acesso possui o mesmo peso em relação a confiabilidade da informação. Em conformidade a essa situação, Choo (2003) reforça que uma fonte tem mais probabilidade de ser acessada quando combina a qualidade da informação com a facilidade em acessá-la.

Os critérios de seleção mostram-se bem equilibrados para a terceira opção apontada pelos gestores do parque. Todas as quatro opções são indicadas, prevalecendo a atualização da informação com 40%, e as demais com 20% cada uma.

Das cinco alternativas sugeridas para essa questão, não foram assinaladas o critério com base nas atribuições do gestor junto ao parque, e também a alternativa de outras opções, sendo apenas apontados como os critérios utilizados por esses gestores os que foram estabelecidos para entrevista.

Percebeu-se a preocupação dos gestores em estar selecionando fontes que tenham como aspecto determinante a confiança e credibilidade e que nelas se encontrem informações atualizadas. Esses dois critérios são apontados pelos gestores na primeira, segunda e terceira opção. Vergueiro (1997) salienta que para se buscar confiabilidade em uma fonte é preciso ter conhecimento ainda que prévio da mesma, com todas as informações básicas e necessárias. A busca por fontes que detenham informações atualizadas também revela a preocupação dos gestores com o contato e disseminação dos acontecimentos mais atuais. O segundo critério mais apontado para a escolha de uma fonte de informação, levando em consideração as três opções, é a facilidade de acesso, e por último a rapidez na seleção pela informação desejada.

Observou-se assim, que os gestores turísticos do Parque Natural Municipal Mata Atlântica possuem um bom posicionamento em relação aos critérios de seleção de fontes de informação, revelando em certo grau maior preocupação com a qualidade de informação que acessam para posterior utilização no ambiente interno.

4.4.4 Informações buscadas para os propósitos da unidade de conservação

Em uma unidade de conservação da categoria “parques”, a busca por informações específicas pelos gestores turísticos torna-se essencial para a ampliação da conservação

ambiental e dos propósitos da unidade de conservação. Com base nisso, foram levantados os seguintes dados:

GESTOR	RESPOSTA DO GESTOR
G1	- Legislação ambiental; - Informações com base na troca e experiência de outras unidades de conservação; - Educação ambiental.
G2	- Legislação ambiental: código florestal e lei de crimes ambientais
G3	- Legislação ambiental; - Biodiversidade da mata atlântica; - História do local; - Unidades de conservação e conduta nesse ambiente; - Identificação de espécies nativas.
G4	- Manejo em unidades de conservação; - Legislação ambiental; - Capacidade de carga no ambiente natural; - Patrimônio histórico-cultural; - Metodologia para educação ambiental.
G5	- Estratégias de implantação de unidades de conservação; - Enriquecimento de florestas; - Recuperação de áreas degradadas; - Planejamento de propriedade rurais; - Legislação ambiental.

QUADRO 18 - Informações buscadas para os propósitos da unidade de conservação

Observa-se que foi unânime a resposta dos gestores em relação às informações sobre legislação ambiental, tendo em vista a diversidade e importância das mesmas no contexto da unidade de conservação.

Perceberam-se os diferentes tipos de informação apontados pelos gestores com base em suas necessidades informacionais para proteção do meio ambiente. Choo (2003) enfatiza que as necessidades e usos da informação vêm ao encontro do contexto profissional e social dos indivíduos/usuários. Podem variar de acordo com sua profissão e grupo social a que pertencem, bem como com os requisitos específicos da tarefa que pretende realizar. Nesse sentido, as necessidades informacionais dos graduandos em turismo, do engenheiro florestal e da bióloga voltam-se ao atendimento dos objetivos do parque, como o desenvolvimento do ecoturismo, da educação ambiental e da preservação dos recursos naturais do bioma mata atlântica.

As leis ambientais brasileiras são consideradas amplas, avançadas e bem elaboradas diante do cenário mundial. O problema está na aplicação efetiva dessas leis pela falta de fiscalização, contratação e investimento profissional na área. Entretanto, para qualquer unidade de conservação, a legislação ambiental brasileira é uma cartilha que deve ser consultada periodicamente, devendo receber atenção quanto às modificações, alterações e aditivos de suas leis e decretos. Entre as principais leis passíveis de busca e aplicação pela unidade de conservação estão: Código Florestal de 1965 – tem sido um instrumento de vanguarda na proteção das florestas e demais formas de vegetação; Lei da Fauna de 1967 – que dispõe sobre a proteção à fauna, determinando que é proibida sua utilização ou perseguição, destruição, caça ou apanha de qualquer espécie de animal que constitua a fauna silvestre; Política Nacional do Meio Ambiente de 1981; Lei de crimes ambientais de 1998 – que dispõe sobre as penas com base em condutas e atividades lesivas ao meio ambiente; Lei de Educação Ambiental de 1999; e a Lei do SNUC de 2000 – que institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza.

O G1 acrescenta à sua lista, informações referentes à educação ambiental. A Política Nacional de Educação Ambiental foi implementada pela lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999, sendo ainda relativamente nova no Brasil. Segundo essa lei, por meio da educação ambiental é possível construir valores sociais, conhecimentos, habilidades e atitudes em prol da preservação do meio ambiente, tanto no âmbito individual como no coletivo. Quando se refere ao conhecimento, o processo natural é a passagem da informação obtida com a devida reflexão e contextualização humana, conforme prevê Davenport (1998). Nesse sentido, Guimarães (1995) coloca que a educação ambiental deve promover o conhecimento dos problemas ligados ao meio ambiente em uma visão da realidade global como forma de ação educativa preventiva e permanente. As informações e atividades que norteiam as práticas de educação ambiental devem promover a sensibilização das pessoas perante os estímulos ambientais. As preocupações do G1 e do G3 refletem suas formações acadêmicas em turismo, a qual enfatiza a realização de educação ambiental como um dos itens à formação do produto ecoturístico.

Informação sobre a biodiversidade da mata atlântica foi levantado pelo G3, como de suma importância tanto para o desenvolvimento do ecoturismo como para os esforços de conservação ambiental no parque. De forma geral, a biodiversidade da mata atlântica é bem definida com base na WWF Brasil (2007), a qual consiste na riqueza e diversidade da natureza, representado pelas plantas, animais e microorganismos. Em relação à importância da biodiversidade da mata atlântica, potencializa-se a comparação de Schäffer e Prochnow

(2002) quanto ao maior número proporcional de espécies encontrados na mata atlântica em relação à floresta amazônica, tendo em vista o tamanho desta, quatro vezes menor. Por tamanha biodiversidade, o G3 preocupa-se também com as informações científicas de identificação das espécies, que segundo Schäffer e Prochnow (2002) somam 20 mil espécies de plantas e 1,6 milhão de espécies animais.

Em relação às unidades de conservação, a orientação de Pires (2002), é que essas áreas constituem na atualidade o eixo de estruturação da conservação da diversidade biológica e do desenvolvimento do ecoturismo. Cabe ressaltar que, de acordo com o Instituto Brasileiro de Meio Ambiente – IBAMA (2007), 7,23% do território brasileiro está ocupado por unidades de conservação, sendo que 2% desse total estão representados pelos Parques Nacionais.

Não menos importante, as demais informações acusadas pelo G4 e G5, caracterizam-se pelo caráter técnico e específico da área do meio ambiente como: manejo em unidades de conservação, capacidade de carga no ambiente natural, enriquecimento de florestas secundárias, recuperação de áreas degradadas e planejamento de propriedades rurais.

Observou-se que nenhum gestor apresentou como informação necessária assuntos relacionados diretamente ao planejamento e gestão do ecoturismo.

Há que se considerar que parte das informações buscadas pelos gestores visando o maior comprometimento com a conservação ambiental constitui complemento do que se conhece, como as atividades ecoturísticas, de educação ambiental e sobre a mata atlântica. Nesse sentido, McGarry (1999), coloca que a informação pode implicar em diferentes atributos conceituais como um reforço daquilo que já se conhece.

As informações apontadas pelos gestores como necessárias à proteção do meio ambiente na unidade de conservação refletem fielmente as fontes e canais acessados para tal busca e finalidade.

Cabe ressaltar ainda que algumas informações são produzidas e buscadas no ambiente interno da unidade de conservação, como a história e patrimônio histórico-cultural do local.

4.4.5 Identificação dos locais de acesso às fontes de informação

Como os gestores do Parque Natural Municipal Mata Atlântica são colaboradores da APREMAVI, esses não utilizam somente o parque como único local de acesso às suas fontes de informação. Os gestores utilizam-se de praticamente todos os ambientes que envolvem seu

trabalho para busca de informação. A questão envolvida é a seguinte: De onde você acessa as fontes de que necessita para a realidade do Parque Mata Atlântica?

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	Da biblioteca do viveiro em Atalanta e do escritório em Rio do Sul, do próprio parque, e da biblioteca universitária da UNIDAVI.
G2	Do próprio Parque Mata Atlântica.
G3	De três locais: do parque, do escritório de Atalanta, e de Rio do Sul.
G4	Diretamente do Parque Mata Atlântica (através da internet), e da biblioteca do escritório da APREMAVI em Rio do Sul.
G5	Do parque, do escritório de Atalanta, e de Rio do Sul.

QUADRO 19 - Locais de acesso às fontes de informação

Percebeu-se que somente um gestor identificou o Parque Mata Atlântica como local para acesso as suas fontes de informação, sendo que os demais acusaram mais dois locais em que possuem acesso direto: a biblioteca de Atalanta, onde se localizam o viveiro da APREMAVI e a biblioteca de Rio do Sul, juntamente com o escritório da associação.

Conforme observação, as fontes buscadas diferenciam-se conforme o local de acesso. As fontes acessadas diretamente do parque estão relacionadas especificamente ao uso da internet e ao material impresso e audiovisual, enquanto na biblioteca de Atalanta e de Rio do Sul, além da internet são utilizados os livros especializados e todo o acervo nelas disponíveis.

Destaca-se a resposta do G1, que coloca como outra opção de local a biblioteca da universidade em que estuda, ampliando desta forma o número de fontes acessadas e conseqüentemente o tipo de informação alcançada para os propósitos da unidade de conservação. Nesse sentido, McGee e Prusak (1994) alertam que o número ou acervo de fontes de informação deve ser tão variado quanto o ambiente que busca interpretar. Portanto, quanto mais complexo for o sistema a que se destinam as fontes, maiores devem ser as possibilidades de acessá-las.

Nesse caso, todos os locais provedores das fontes de informação podem auxiliar direta e indiretamente na interpretação do ambiente do parque e de seus propósitos.

4.4.6 Situação em que a informação procurada não é encontrada

No processo de busca pela informação pode ocorrer dos usuários não encontrarem a informação que desejam, tendo que se posicionarem a diferentes situações a fim de encontrá-la ou não. De acordo com Choo (2003) os passos para se obter uma informação são:

reconhecer a necessidade de informação, identificar um tema geral, investigar as informações sobre o tema geral, formular o foco, reunir as informações pertencentes ao foco e completar a busca de informação. Quando esse processo não ocorre de modo satisfatório, ocorre o desapontamento, forçando o usuário a estabelecer outro procedimento. No caso dos gestores turísticos do Parque Mata Atlântica, pode-se observar pelos dados coletados que todos insistem em encontrar as informações que necessitam da seguinte forma:

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	Reporto-me a pessoas especializadas no assunto, por telefone, e-mail ou pessoalmente.
G2	Consulto profissionais que dominam o assunto.
G3	Com colegas de trabalho e através da procura por outras fontes.
G4	Procuro por pessoas especializadas sobre o assunto em outras unidades de conservação.
G5	Procuro por pessoas especializadas no assunto em questão.

QUADRO 20 - Situação em que a informação procurada não é encontrada

Todos se reportam aos recursos humanos disponíveis na forma de pessoas conhecidas, colegas de trabalho, profissionais especialistas na área pesquisada. Para Angeloni (2003) apud Floriani (2007) as dificuldades de acesso às informações desejadas podem ser minimizadas através da comunicação entre os membros da organização e o trabalho em equipe. Observa-se que todos os gestores acusam conseguir a informação desejada através de outra forma, o que demonstra a confiança na obtenção da mesma, e excluindo a possibilidade de sua desistência.

4.5 Compartilhamento, organização e formatação da informação no ambiente interno do parque

Para esta seção buscou-se investigar quanto à forma de compartilhamento da informação entre os gestores turísticos no ambiente interno do parque e como a informação é trabalhada e formatada antes de sua disseminação ao público usuário da unidade. Esse processo vem ao encontro do II fluxo proposto pelo modelo de Lesca e Almeida (1994) - fluxo de informação que ocorre no ambiente interno da organização, produzido e utilizado por ela. Coloca-se em pauta a ocorrência da informação compartilhada de forma adequada para um fluxo interno. Relacionam-se às questões 17, 18 e 19. O uso da informação para esse caso então se reporta ao modo como os gestores turísticos realizam o compartilhamento, a

organização e a formatação da informação no ambiente interno do parque, tendo em vista sua utilização para os objetivos e propósitos da unidade de conservação.

4.5.1 Compartilhamento da informação

O compartilhamento de informações entre os gestores do parque revela como acontece o fluxo de informações no ambiente interno. Os gestores acusaram os seguintes dados com base na questão: A informação que adquire é compartilhada (disseminada) aos outros gestores? De que forma?

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	Sim. Sempre há o intercâmbio das informações acessadas, mas acontece, na maioria das vezes, de forma informal.
G2	Sim, há compartilhamento de informações em momentos de reunião interna entre a equipe.
G3	Sim, informalmente acontece, de forma verbal. É muito comum esse procedimento entre os gestores.
G4	É de praxe o repasse de informações encontradas, por meio de relatório e de forma oral. As informações são compartilhadas, pois servem a todos os gestores em suas funções.
G5	Acontece de forma oral e repassada em momento oportuno em que essa informação seja necessária a ambos os gestores.

QUADRO 21 - Compartilhamento da informação pelos gestores turísticos

Observam-se três tipos de concepção em relação ao compartilhamento da informação no ambiente interno: o G1 e o G3 afirmam que esse processo é comum e ocorre de modo informal, já o G2 e o G5 sinalizam que esse compartilhamento acontece em momentos mais oportunos e de forma mais formal, como em reuniões com o grupo, e o G4 que coloca outra forma de repasse que não a oral: por meio de relatórios; evidencia também o compartilhamento da informação como base ao desempenho de suas funções. Isso demonstra que esse compartilhamento não costuma ser um processo organizado na unidade e que, se por um lado a informalidade pode promover a rapidez e atualização da informação entre os gestores, por outro pode comprometer a eficácia do fluxo interno e da gestão da informação no parque.

Cada gestor realiza o compartilhamento de forma horizontal, sem qualquer tipo de hierarquia, o que facilita a comunicação entre os gestores. No entanto, a informalidade e até

mesmo o pouco comprometimento da realização dessa tarefa acabam não constituindo um processo sistematizado e organizado que requer um . Esse fluxo, para sua melhor operacionalização, requer melhorias na qualificação dos recursos humanos, no sentido de treinamento para realização de tal função, bem como a reestruturação dos recursos tecnológicos de informática, já que a unidade de conservação possui um único computador de acesso à internet. Além do modo oral/verbal poderia ser criado um mecanismo de repasse interno de informações, como a intranet ou por meio eletrônico, otimizando o fluxo, já que todos acessam diariamente a internet.

Cabe ressaltar que o compartilhamento da informação no ambiente interno torna-se de suma importância, tendo em vista as funções desenvolvidas pelos gestores em atendimento aos objetivos e propósitos da unidade de conservação (desenvolvimento do ecoturismo, de eventos ligados à temática ambiental e à proteção dos recursos naturais da mata atlântica), conforme elucidam o G4 e o G5. Dessa forma, o processo de compartilhamento da informação entre os gestores turísticos do Parque Mata Atlântica implica em tornar útil a informação, acessível a todos.

4.5.2 Organização da informação no parque

As informações estão organizadas e guardadas no Parque Mata Atlântica da seguinte forma: para os próprios gestores e para os visitantes.

Conforme os dados coletados, todos os gestores evidenciaram a mesma forma de organização: em arquivos físicos e digitais para os gestores do parque e para os visitantes, e além desses, informações contidas em materiais audiovisuais (vídeos, banners) e impressos (cartilhas, folders, livros). A informação está disponível também em formato digital “*on-line*”, através do *site* da APREMAVI com um *link* específico sobre o parque.

A forma como a unidade de conservação organiza suas informações pode significar maior comprometimento com o valor da informação para o desenvolvimento das atividades no parque, de forma a resgatá-las sempre que necessário e com maior agilidade. Observou-se juntamente aos entrevistados dúvidas quanto ao modo correto de organização da informação na unidade de conservação. Beal (2004) revela que o armazenamento de dados e informações permite seu uso posteriormente, constituindo um importante passo da gestão da informação.

Durante as entrevistas foi mostrada a sala de administração onde se encontram os arquivos físicos, separados por pastas e por assunto.

4.5.3 Formatação da informação para posterior disseminação

A formatação da informação consiste no trabalho de preparação e adaptação da informação pelos gestores da unidade de conservação para posterior disseminação aos visitantes do parque. Os gestores turísticos da unidade entendem e se referem à disseminação como repasse da informação. Com base nisso, todos os gestores afirmam que trabalham a informação de forma a torná-la clara e acessível à linguagem dos usuários do parque.

A forma como acontece esse procedimento é apontada a seguir:

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	Para o público em período escolar utilizam-se exemplos do cotidiano familiar. Esse público interage sobre as informações. A agricultores e universitários repassa-se a informação levando-os a campo. A maior parte do público consegue assimilar as informações repassadas.
G2	Trabalha-se a informação a ser distribuída em função do público alvo: estudantes, técnicos, professores, agricultores, etc. Na verdade, a forma da linguagem utilizada é escolhida de acordo com as especificidades dos visitantes.
G3	Para o material impresso e vídeo não há esse procedimento. Por meio oral há preparação de acordo com o tipo de público. Sempre se procura saber quem é o público a ser atendido para se preparar e adequar a informação.
G4	Dependendo do grupo é sempre exemplificado, tornando a linguagem o mais simples possível para seu repasse.
G5	Tenta-se adaptar a informação para públicos de diferentes-faixas etárias, exemplificando com situações práticas. É feito oralmente, de forma simplificada. No contato direto com os usuários é que se percebe como a informação deve ser trabalhada.

QUADRO 22 - Formatação da informação para posterior disseminação

Todos os gestores acusam trabalhar a informação para sua disseminação com base nas características do público a que se destina, incorporando nessa formatação a adequação da linguagem a ser utilizada. Para os G1, G4 e G5 umas das formas de realizar o processo é exemplificar as situações no momento de sua distribuição. O Parque Mata Atlântica recebe diferentes tipos de público, o que acaba direcionando para que a informação seja trabalhada conforme as exigências que demandam esse público.

O G3 e o G5 apontam que o meio oral utilizado para a disseminação da informação recebe uma preparação simplificada, de modo informal, em que se verifica o tipo de público a que se destinam as informações.

Observou-se que no caso dos gestores do parque esse procedimento acontece, mas passível de apresentar muitas falhas pelo imediatismo em que é realizado. Em relação aos procedimentos de formatação da informação percebe-se que não acontece de forma padronizada, devendo requerer mais atenção e direcionamento por parte dos gestores. Esses utilizam critérios próprios, observando-se que alguns preparam antecipadamente a informação e outros a realizam no momento de sua disseminação, comprometendo o sucesso do fluxo de informação. Entretanto, para a realidade do Parque Mata Atlântica, o trabalho de formatação e adaptação da informação evidencia a preocupação por parte do gestor e torna-se importante para o contexto da gestão da informação nesse ambiente.

Cabe ressaltar que não há no Parque um profissional da informação, como um bibliotecário que realize o “tratamento da informação” conforme os preceitos da Ciência da Informação.

4.6 A disseminação da informação

Para esta seção buscou-se investigar como acontece o processo de distribuição/disseminação da informação pelos gestores turísticos. Coloca-se em pauta o modo como é realizada essa disseminação e os meios pelos quais são repassadas. Compreende o III fluxo proposto por Lesca e Almeida (1994) – fluxo de informação produzida pela organização e destinada ao ambiente externo (mercado). Por ambiente externo aplicado a esta pesquisa, entendem-se os usuários da unidade de conservação. Relacionam-se às questões 20 e 21.

4.6.1 Etapas da disseminação da informação

Este fluxo volta-se ao processo de disseminação/distribuição da informação feita pelo gestor turístico ao usuário/visitante do Parque Mata Atlântica durante sua visita na unidade. Verifica-se que o mesmo é realizado em etapas, cumprindo seqüências pré-estabelecidas de acordo com cada gestor, mas seguindo o mesmo referencial e similaridade para o cumprimento das mesmas, conforme se evidencia a seguir:

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	Tudo depende do tempo disponível do visitante. Em geral: 1. Contato via telefone para reserva do grupo com repasse das primeiras informações. 2. Recepção e explanação sobre o histórico do parque e da APREMAVI. 3. Vídeo educativo com o assunto pré-determinado na reserva. 4. Orientação nas trilhas com dinâmica, práticas, observações e disseminação de informações. 5. Visita ao museu e despedida.
G2	1. Explanação oral sobre o histórico do parque e sua implementação. 2. Importância de unidades de conservação para os municípios da região. 3. Capacitação e explanação sobre o assunto demandado. 4. Utilização de recursos audiovisuais.
G3	1. Apresentação da gestão da APREMAVI. 2. Breve histórico do parque e dos propósitos da unidade de conservação. 3. Apresentação de vídeo do parque. 4. Distribuição de informações necessárias à visita. 5. Espaço para questionamentos. Deve-se despertar o interesse pelo local através da informação.
G4	1. Agendamento da visita com assunto pré-estabelecido a ser tratado. 2. Busca e acesso pelas informações solicitadas. 3. Recepção e visita ao parque, colocando-se sobre o histórico da unidade de conservação, das construções, do acervo de material exposto como quadros, banners, maquete. 4. Tratamento do assunto solicitado. 5. Operacionalização com informações na trilha. 6. Vídeo educativo (se houver tempo). As informações são disseminadas conforme o interesse do grupo usuário.
G5	1. Recepção com boas-vindas aos visitantes. 2. Informações preliminares sobre a unidade de conservação. 3. Tratamento do assunto específico. 4. Orientações sobre a visita na trilha. 5. Visitação geral no parque.

QUADRO 23 - Etapas da disseminação da informação

O processo de disseminação da informação conforme coloca Beal (2004) é destinado ao público externo, que nesse caso da unidade de conservação são os visitantes.

A disseminação é entendida pelos gestores da unidade de conservação como uma ação de repasse de informação conforme os interesses dos usuários que visitam o parque. Referindo-se a Lara e Conti (2003), a disseminação da informação torna pública a produção de conhecimento gerada ou organizada por uma instituição. Equivale a difusão ou divulgação de informações úteis.

Para os modelos de gestão da informação conforme McGee e Prusak (1994) e Davenport (1998) e Beal (2004), a etapa de distribuição/disseminação da informação constitui o penúltimo passo do fluxo antes de sua utilização pelo mercado (usuários da unidade de conservação). McGee e Prusak (1994) reforçam que esse passo requer o entendimento profundo das necessidades de informação dos indivíduos a que se destinam. Ressalta-se que o uso da informação pelo mercado não constitui alvo da presente pesquisa

O G1 e o G4 acusaram a preocupação de se identificar previamente o público e o assunto pretendido a fim de realizar o processo de disseminação mais adequadamente. O G1 ainda alerta que as etapas dessa atividade dependem do tempo que a visita durará na unidade de conservação. Pela experiência no tempo de trabalho da pesquisadora no local, pôde-se observar que a disseminação da informação pode variar de acordo com o período de permanência do grupo ou pessoa no parque. O G2 agrega o valor da importância das unidades de conservação para os municípios da região, informação esta que revela um reforço para a conservação ambiental do bioma mata atlântica. Esse é o único gestor que incorpora esse assunto como uma etapa do processo de disseminação da informação. O G3 coloca que se procura despertar o interesse pelo local aos visitantes através da informação. Parte das informações é colocada em momento anterior a visita ao maior atrativo do parque – as trilhas e cachoeiras, o que acaba provocando grande interesse e expectativa do grupo/pessoa pela visita.

Observou-se que para cada etapa apontada pelo gestor ocorre a circulação de maior ou menor quantidade de informações, conforme sua aplicabilidade em dado momento. Praticamente todos os passos apontados pelos gestores revelam certo grau de abrangência de distribuição de informação, devendo incluir também os questionamentos aos gestores que acabam tornando a disseminação muito mais ampla e completa.

As informações disseminadas que são comuns a todos os gestores referem-se ao histórico do parque e demais informações sobre a unidade de conservação. Orientações gerais sobre a visita no interior do parque, principalmente à trilha ecológica, e informações com base nos assuntos tratados também se mostraram com essa concepção.

A disseminação da informação constitui uma importante etapa do fluxo e conseqüentemente da gestão da informação, já que pode ser dotada de conteúdo relevante e determinado propósito. Na disseminação da informação há a preocupação com a linguagem utilizada e com o público a que se destina. Lara e Conti (2003) reforçam essa questão colocando que não se pode enfatizar os serviços de disseminação da informação ignorando as características do público a que se destina ou fazê-las por meio de referências imaginadas ou idealizadas, o que não corrobora para seu êxito.

4.6.2 Meios de disseminação da informação

Os meios utilizados para a operacionalização da disseminação da informação, com base em Lara e Conti (2003), podem revelar diferentes enfoques para aplicações diversas. A

ação de disseminação deve observar também os requisitos da informação em conformidade ao meio/veículo para sua transferência até o usuário.

Com 100% de indicação ao meio oral informal para a primeira opção de disseminação, evidencia-se a preferência a essa prática para a transferência da informação pessoa a pessoa, em que se obtém maior atualização da informação, rapidez na divulgação, menor custo e interação direta. Esse, para os gestores, consiste no meio mais fácil e ideal para o repasse das informações diante das características das atividades de disseminação junto ao usuário do parque. A unidade de conservação requer a mediação humana como principal meio para a disseminação da informação, havendo assim, por necessidade e por condições mais propícias, a utilização da comunicação face a face por meio oral. O meio oral (informal) foi apontado único e exclusivamente para a primeira opção, não constando sua utilização para a segunda e terceira opções.

Para a segunda e terceira opções visualiza-se a utilização de meios mais formais, os quais permitem amplo alcance, mas comprometem a atualização e a interação direta. Foram apontados os vídeos (meio oral formal), material impresso e material publicitário (meio impresso formal).

Cabe ressaltar que não foram considerados nessa questão os meios que atingem o público fora do ambiente do parque, como o *site* da APREMAVI, em que é possível acessar informações preliminares sobre o Parque Mata Atlântica.

A seguir, apresenta-se o gráfico que reflete por quais meios são disseminadas as informações ao público visitante do parque:

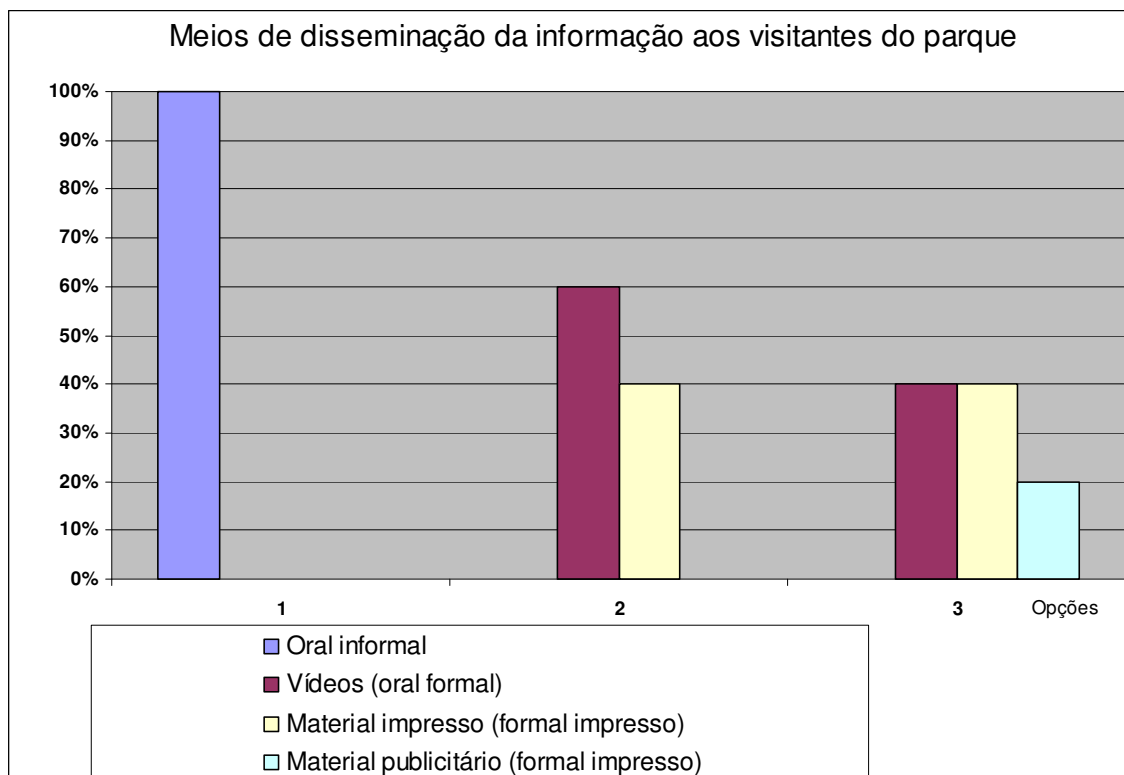


GRÁFICO 5 - Meios de disseminação da informação aos visitantes do parque

O meio mais utilizado como segunda opção revela a utilização de vídeos (meio formal oral) com 60% e por meio de material impresso (meio formal impresso) com 40%. A APREMAVI possui excelentes vídeos educativos que são aplicados como reforço no processo de disseminação da informação junto aos usuários do parque. Os vídeos referem-se à mata ciliar, mata atlântica, manejo de florestas, agricultura orgânica, turismo ecológico, educação ambiental, entre outros assuntos que apresentam informações importantes para os diferentes públicos que visitam o parque. O material impresso, como livretos, folhetos, cartazes, e *banners*, servem como suporte e complemento às informações repassadas em um primeiro momento.

A terceira opção revela os meios bem equilibrados em sua utilização no repasse, revelando um empate em 40% para vídeos e material impresso, e 20% para o material publicitário. Esse último volta-se mais especificamente a divulgação dos aspectos turísticos da unidade de conservação e do município, contendo informações básicas de apoio ao visitante.

4.7 Relevância das informações disseminadas

Para esta seção, coloca-se em pauta a opinião dos gestores quanto à relevância das informações que são disseminadas ao público visitante da unidade de conservação para a potencialização da conservação ambiental. Relaciona-se à questão 22.

Observa-se que cada gestor possui uma interpretação quanto à importância das informações repassadas. Constata-se, porém, que todos acreditam que essas informações podem contribuir de alguma forma para a conservação ambiental, tanto no ambiente interno do parque como fora dele, por meio da geração de conhecimento aos indivíduos. Nesse sentido, Lara e Conti (2003) reforçam que os benefícios da ação de disseminação da informação possam promover a geração do conhecimento.

A opinião dos gestores em relação a essa questão é evidenciada no quadro a seguir:

GESTOR	RESPOSTA DOS GESTORES
G1	As informações podem mudar/alterar a concepção em relação ao meio ambiente. As informações repassadas com certeza contribuirão para esse processo. É aproveitado o que eles escutam e lêem na mídia, e reforça-se pela informação dada diretamente na unidade de conservação.
G2	Creio que são relevantes porque a busca de conhecimento por parte dos visitantes já é um indicativo que há um campo fértil para a difusão de informações. Existe um grande profissionalismo e seriedade dos gestores da unidade de conservação.
G3	Desde que as informações sejam claras, objetivas e fundamentadas em conhecimento técnico-científico, baseadas na legislação e conteúdo sobre o ecossistema. A partir do que é repassado, o indivíduo pode ter uma conduta mais equilibrada.
G4	Acredito ser relevante diante da situação atual, reforçando a continuidade da conduta fora do parque. Por mais que seja rápida a visita dos usuários, os mesmos acabam absorvendo alguma coisa para a proteção do meio ambiente.
G5	São relevantes, pois se procura repassar a informação da melhor forma possível, de modo que o usuário possa transferi-la para seu cotidiano de forma significativa.

QUADRO 24 - Relevância das informações disseminadas

Lage e Milone (2000) e Pires (2002) reforçam o legado deixado aos visitantes durante a sua visita, para a consciência e conduta em relação ao meio ambiente, com base nas informações repassadas e no possível aprendizado incorporado. A informação leva ao conhecimento do indivíduo quando assimilada de modo satisfatório por meio de conjuntos significantes e competentes (BARRETO, 1999).

Lara e Conti (2003), por outro lado, colocam que por mais que haja o controle da informação disponibilizada por parte do seu difusor, não há garantia de sucesso e aplicação efetiva das informações por parte dos usuários atingidos.

O G1 salienta que as informações recebidas pelos visitantes fora do ambiente do parque podem ser úteis para reforçar a importância das informações disseminadas diretamente pelos gestores, tornando a assimilação mais fácil na unidade de conservação. Atualmente são lançadas inúmeras reportagens, artigos e dados na mídia sobre o desgaste dos recursos naturais do bioma Mata Atlântica. Muitos órgãos ambientais também foram fundados em prol da conservação e preservação dos remanescentes e de florestas secundárias da Mata Atlântica.

Destaca-se a opinião do G2, que coloca a busca pelo conhecimento por parte dos visitantes como ponto facilitador à difusão da informação nesse ambiente. Para Davenport e Prusak (1998) a finalidade da informação é mudar o modo como o destinatário vê algo ou ainda exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento.

Diante das diferentes tipologias de ecoturistas identificados por Ansarah (2000) e Fennel (2002) que podem visitar o Parque, é necessário considerar a expectativa que esses esperam em relação ao local visitado, requerendo informações de qualidade e pessoas preparadas para transmiti-las (PIRES, 2002).

Para a realidade do Parque Mata Atlântica, vislumbra-se a seguinte tipificação: estudantes (público compreendido desde o ensino fundamental até universitários), típicos (compreendendo adultos que viajam regularmente a ambientes naturais), especialistas (sua visita é específica para atender determinado objetivo). Outro segmento de público que visita regularmente o Parque são as famílias, com interesses diversos.

Para o G3 essa importância é melhor evidenciada quando há respaldo técnico-científico da informação repassada, o que demonstra a necessidade de padronização do processo de disseminação da informação, no caso, compreendido entre gestor e visitante do parque.

Observa-se uma concepção favorável em relação à disseminação da informação por parte do G4 em apontar que mesmo sendo curto o período de visita na unidade de conservação, os visitantes sempre acabam levando alguma informação útil sobre o meio ambiente e sua proteção.

Uma outra questão quanto à relevância das informações disseminadas ao público no ambiente da unidade de conservação reflete ao grau de atenção da sociedade dispensado ao meio ambiente nas últimas décadas. Diante do contexto, é natural que os gestores da unidade de conservação preocupem-se em proporcionar informações que conduzam a essa questão,

tendo em vista a atualização e necessidade de abordagem do tema. A OMT (2001) reforça que os tempos são de alerta geral em relação ao meio ambiente, levando em consideração o modelo econômico de consumismo desenvolvido em todo o mundo. Os olhares estão atentos e preocupados à valorização dos recursos naturais, já que a deterioração dos ecossistemas que sustentam a vida no planeta representa um altíssimo custo para o contínuo desenvolvimento da sociedade, especialmente porque ameaça suas bases fundamentais de desenvolvimento tecnológico, comunicacional e produtivo.

4.8 Análise do fluxo informacional

A análise do fluxo informacional com base no processo de busca, acesso, uso e disseminação da informação proposto para esse estudo é realizado sob o enfoque do modelo de Lesca e Almeida (1994) da figura 3, onde se consideram três etapas: a primeira que se volta ao fluxo coletado no ambiente externo da organização, a segunda que consiste no fluxo produzido pela organização e utilizado por ela, e a terceira que se trata do fluxo destinado ao ambiente externo. Procurou-se então representar cada fluxo através de figuras de acordo com a realidade do ambiente pesquisado.

4.8.1 Fluxo de informação coletado do ambiente externo

O modelo referencial de fluxo de informação de Lesca e Almeida (1994) pode ser adaptado para diferentes ambientes organizacionais, como uma unidade de conservação municipal.

Para esse fluxo de informação verificou-se o processo de entrada de informações na unidade de conservação através da busca e acesso à informação dos gestores turísticos por meio de fontes de informação coletados no ambiente externo.

Ao aplicar a pesquisa com suporte ao modelo de Lesca e Almeida (1994) o fluxo de informação, apresentado na figura 3 corresponde ao fluxo de informação coletado externamente à organização e utilizado por ela.

O Parque Mata Atlântica possui quatro locais (provedores) que sustentam a entrada de informações: (1) escritório da APREMAVI em Atalanta, (2) escritório da APREMAVI em Rio do Sul, (3) biblioteca da UNIDAVI, e (4) próprio parque. Davenport (1998) coloca que

uma das principais fontes para uma organização, além das fontes confiáveis e externas, é a própria organização. Os quatro provedores identificados permitem acesso às principais fontes de informação detectadas para a unidade de conservação: *sites* da internet, livros especializados, trocas de experiências com outras unidades de conservação, materiais educativos impressos, vídeos educativos, artigos científicos, e *e-mail*.

A seguir, é representado pela figura 19 o processo de entrada de informação no ambiente do parque. Para tanto, leva-se em consideração a busca da informação pelos cinco gestores turísticos junto às fontes de informação nos locais provedores identificados, e a frequência de acesso às referidas fontes. A frequência de acesso está demonstrando que cada gestor (diferenciados pela cor) possui três opções de fontes de informação e que para cada uma delas o acesso pode ser diário, semanal, quinzenal ou mensal.

Cabe ressaltar que o Parque Mata Atlântica consiste então em um elemento de ligação que possibilita condições de acesso a diferentes fontes de informação, tanto ao ambiente externo quanto ao próprio ambiente interno. Os gestores turísticos, nesse caso, constituem os usuários da informação no ambiente do Parque Mata Atlântica.

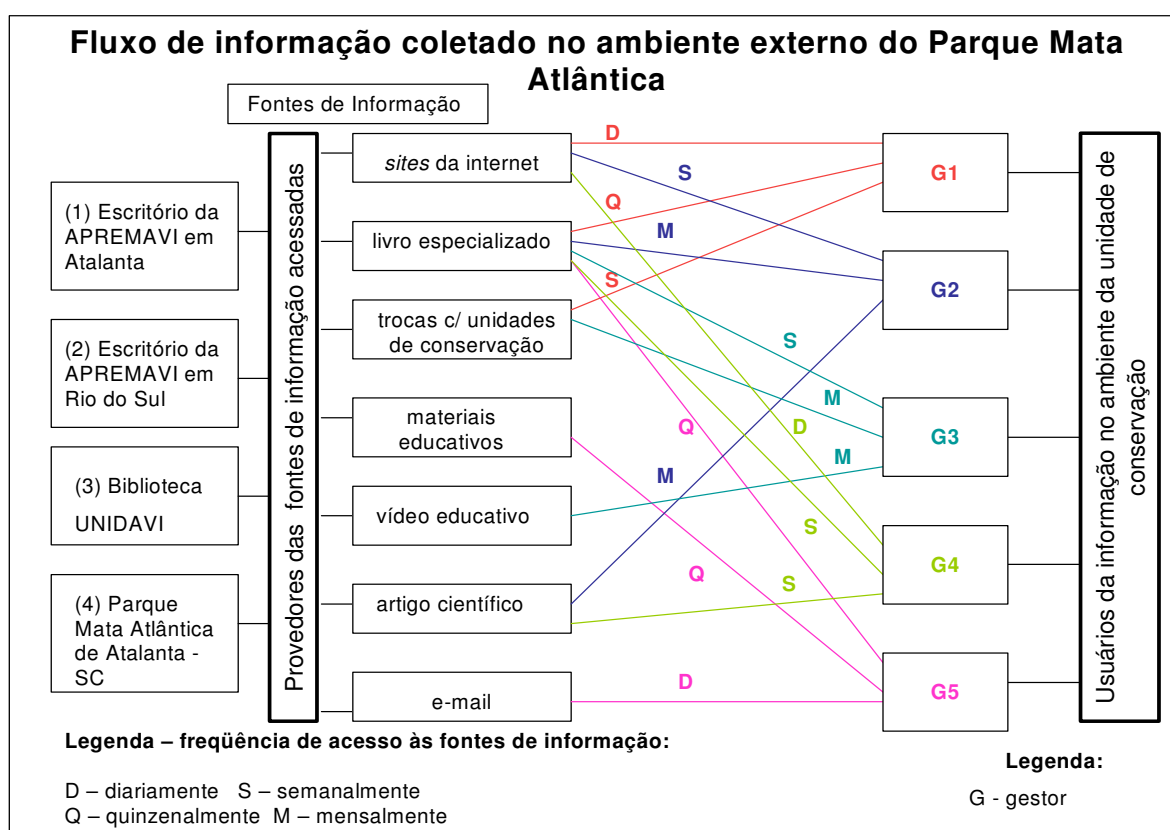


FIGURA 19 - Fluxo de informação coletado do ambiente externo do Parque Mata Atlântica

Os itens relacionados para a análise deste fluxo e que levam à representação da figura 18 são 4.4.1, 4.4.2 e 4.4.5.

4.8.2 Fluxo de informação produzido no ambiente interno

A próxima etapa do modelo de Lesca e Almeida (1994), conforme a figura 3, refere-se ao fluxo de informação produzida dentro do ambiente da unidade de conservação e destinada a ela, tendo como base as informações coletadas no ambiente externo/interno através das fontes e dos provedores.

O fluxo de informação produzido no ambiente interno do Parque Mata Atlântica revela como acontece o compartilhamento de informação entre os gestores turísticos. Esse fluxo tem como característica a troca de informações realizada pelos gestores de forma a promover as atividades desenvolvidas pela unidade de conservação. É realizada de forma horizontal e sem hierarquia.

A figura 20 demonstra que os cinco gestores realizam o compartilhamento das informações entre si e que cada um procede à sua maneira, com critérios próprios, sem padronização. Esse processo é feito através do MIO – meio informal oral, MFO – meio formal oral (encontros e reuniões), e MFE – meio formal escrito (relatórios).

O G1 e o G3 realizam esse processo através do modo informal oral, o G2 e o G4 o fazem através do modo formal oral com base em reuniões e encontros realizados pelo grupo, e o G5 compartilha as informações por meio de relatórios pelo modo formal escrito, ou de modo informal oral, dependendo da situação. Assim, embora a estruturação do fluxo e a circulação das informações ocorram, esses não procedem de forma padronizada e organizada, revelando diferentes modos de realização e situações para cada gestor.

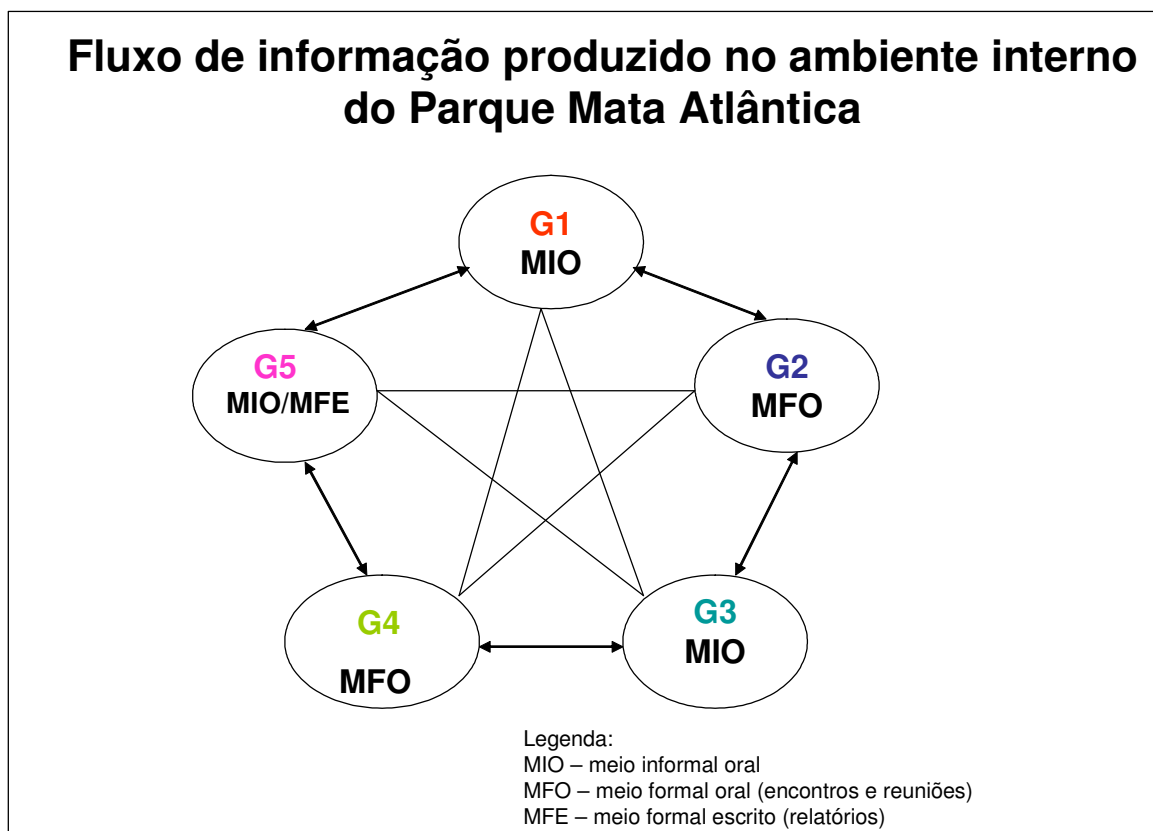


FIGURA 20 - Fluxo de informação produzido no ambiente interno do Parque Mata Atlântica

Destaca-se que todos os gestores interferem diretamente nesse fluxo, na mesma forma, proporção e intensidade.

O item relacionado para a análise deste fluxo e que leva à representação da figura 20 é o 4.5.1

4.8.3 Fluxo de informação destinado ao ambiente externo

O terceiro e último fluxo de uma organização com base no modelo de Lesca e Almeida (1994), retratado na figura 3, trata da saída da informação do ambiente interno para o ambiente externo, destinado ao mercado que, neste caso, referem-se aos visitantes da unidade de conservação Parque Mata Atlântica.

Para esse fluxo realiza-se a disseminação da informação aos usuários da unidade de conservação durante sua visita ao local. Cada gestor procede a disseminação da informação estabelecendo etapas sequenciais próprias, conforme suas expectativas e responsabilidades perante o público, com base em sua experiência profissional e no conhecimento que detém sobre os assuntos tratados. Não há o estabelecimento de uma sequência padrão para a disseminação da informação que a torne uniforme e com o mesmo valor e conteúdo.

Os G1, G3 e G5 realizam em cinco etapas esse processo, o G2 realiza em quatro etapas, e o G4 o faz com o maior número: seis etapas, conforme discriminado no item 4.6.1.

Os gestores evidenciam uma ordem lógica para esse fluxo e revelam etapas em comum. Assim, é possível estabelecer uma forma padronizada de disseminação que pode ser aplicada por todos os gestores em seis etapas, de forma a otimizar e dinamizar o fluxo destinado ao ambiente externo (visitantes do parque), conforme é evidenciado na figura 21.

A primeira etapa compreende no contato inicial com o público para agendamento da visita pelo grupo, que pode se estabelecer via telefone, e-mail, ou pessoalmente. Nessa etapa a relação se estabelece brevemente entre gestor e o público, e é realizado na maioria das vezes pelo G4, que fica permanentemente na unidade de conservação. Esse gestor realiza o repasse de informações preliminares, como o horário de atendimento, principais normas do parque e assunto escolhido pelo público a ser tratado durante a visita. Há também a possibilidade dos visitantes chegarem até o parque sem realização de reserva o que culminará na realização do processo a partir da segunda etapa. Normalmente, neste caso, o assunto tratado reporta-se às informações de preservação e condutas ambientais.

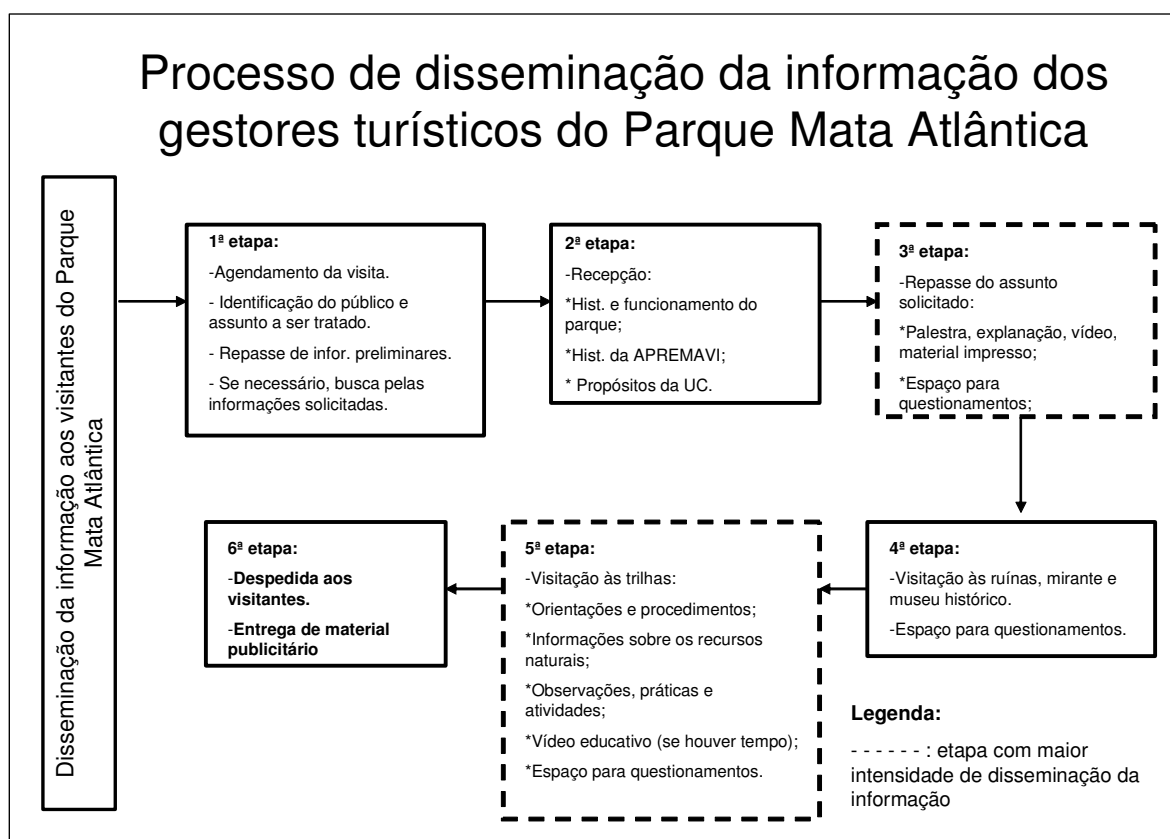


FIGURA 21 - Processo de disseminação da informação comum a todos os gestores turísticos do Parque Mata Atlântica

Na etapa dois, a recepção dos turistas e visitantes já é realizada por qualquer um dos gestores, que se reporta aos aspectos históricos do local, da APREMAVI e dos propósitos da unidade de conservação, bem como às normas de visitação do parque explicitadas de forma mais ampla.

A etapa seguinte, terceira, consiste em um dos principais passos de disseminação da informação estabelecido para esse fluxo, repassando as informações sobre o assunto requisitado na forma oral, por meio de palestras, explicações, vídeo e material impresso. Com a possibilidade de questionamentos por parte do público é possível enriquecer a disseminação com o retorno de informações pelo gestor.

A etapa quatro refere-se à visitação às ruínas do parque, ao mirante e ao museu, contando com todo o acervo histórico do município e a respectiva disseminação de informação referente a esses itens.

A penúltima etapa, quinta, também constitui um passo de grande relevância para a distribuição da informação aos usuários da unidade de conservação. Essa etapa compreende a realização das trilhas como principal atrativo do parque, envolvendo diferentes atividades – como a observação dos recursos da fauna e flora da Mata Atlântica – de educação ambiental e de recebimento de informações úteis sobre o esse bioma. Sempre se abre espaço para questionamentos, preferencialmente na volta dos visitantes das trilhas.

Parte-se então para a última etapa, que contempla a distribuição do material de divulgação com o repasse de informações complementares, e em seguida à despedida do grupo. Nesse momento ainda é colocada à disposição do público a comercialização de materiais produzidos pela APREMAVI, como livros e vídeos educativos.

O que se estabelece entre gestor e visitante é intenso, na medida em que os visitantes possuem alto grau de interesse pelo conhecimento do local. As etapas mais intensas de relação, disseminação e troca de informações, acontecem nas fases três e cinco do processo.

Cabe ressaltar que a disseminação da informação ocorre no ambiente da unidade de conservação no momento da visita dos usuários do parque, e para isso os gestores utilizam-se de meios para melhor realizar o processo. O meio oral foi apontado por todos os gestores, pela praticidade de execução, podendo contemplar palestras, apresentações, conversas, atividades de educação ambiental, orientações aos visitantes, seguido, nessa ordem de preferência, pela utilização de vídeos, meio oral formal, e por último pela utilização do material impresso e material publicitário, meio formal escrito.

A seguir, na figura 22, é representada a disseminação da informação entre gestor turístico e visitante da unidade de conservação Parque Mata Atlântica, incluindo os meios

para realização do processo. Os meios pelos quais realiza-se este processo são: MIO - meio informal oral, MFO - meio formal oral e MFI - meio formal impresso. Os itens relacionados para análise deste fluxo e que levam a representação da figura 22 são 4.6.1 e 4.6.2.

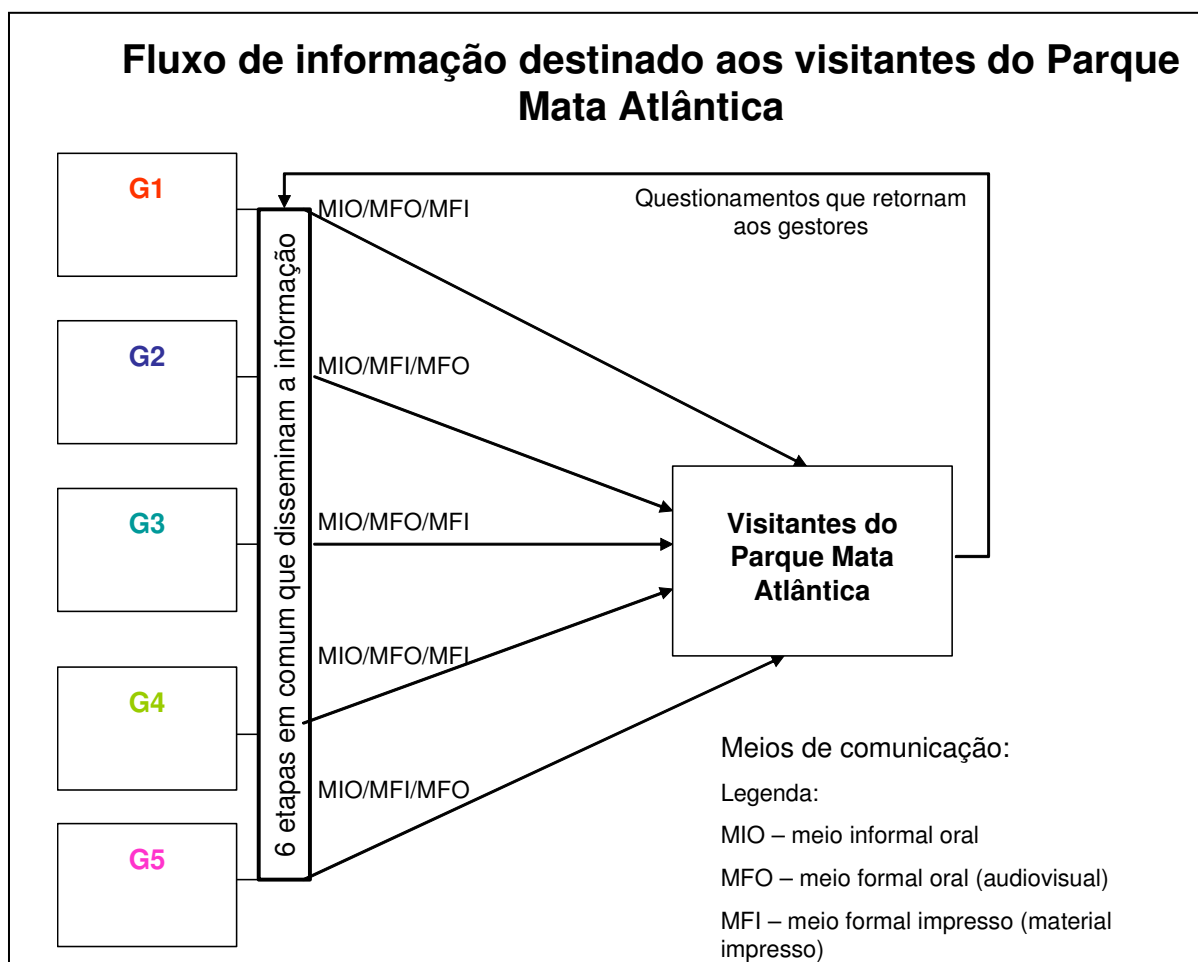


FIGURA 22 - Fluxo de informação destinado aos visitantes do Parque Mata Atlântica

O público visitante que interage nesse fluxo, destinatário da informação, consiste em turistas nacionais e internacionais, além de turistas da região, que compreende também a população local do município de Atalanta-SC.

4.8.4 O fluxo de informação do Parque Mata Atlântica

O esquema apresentado pela figura 24 representa todo o fluxo informacional dos gestores turísticos no Parque Mata Atlântica com base no processo de busca, acesso, uso e

disseminação da informação com a finalidade de potencializar a conservação ambiental aos visitantes da unidade de conservação.

Cabe ressaltar que esse fluxo tem como base a adaptação verticalizada do modelo de Lesca e Almeida (1994) e refere-se à realidade do Parque Mata Atlântica de Atalanta – SC.

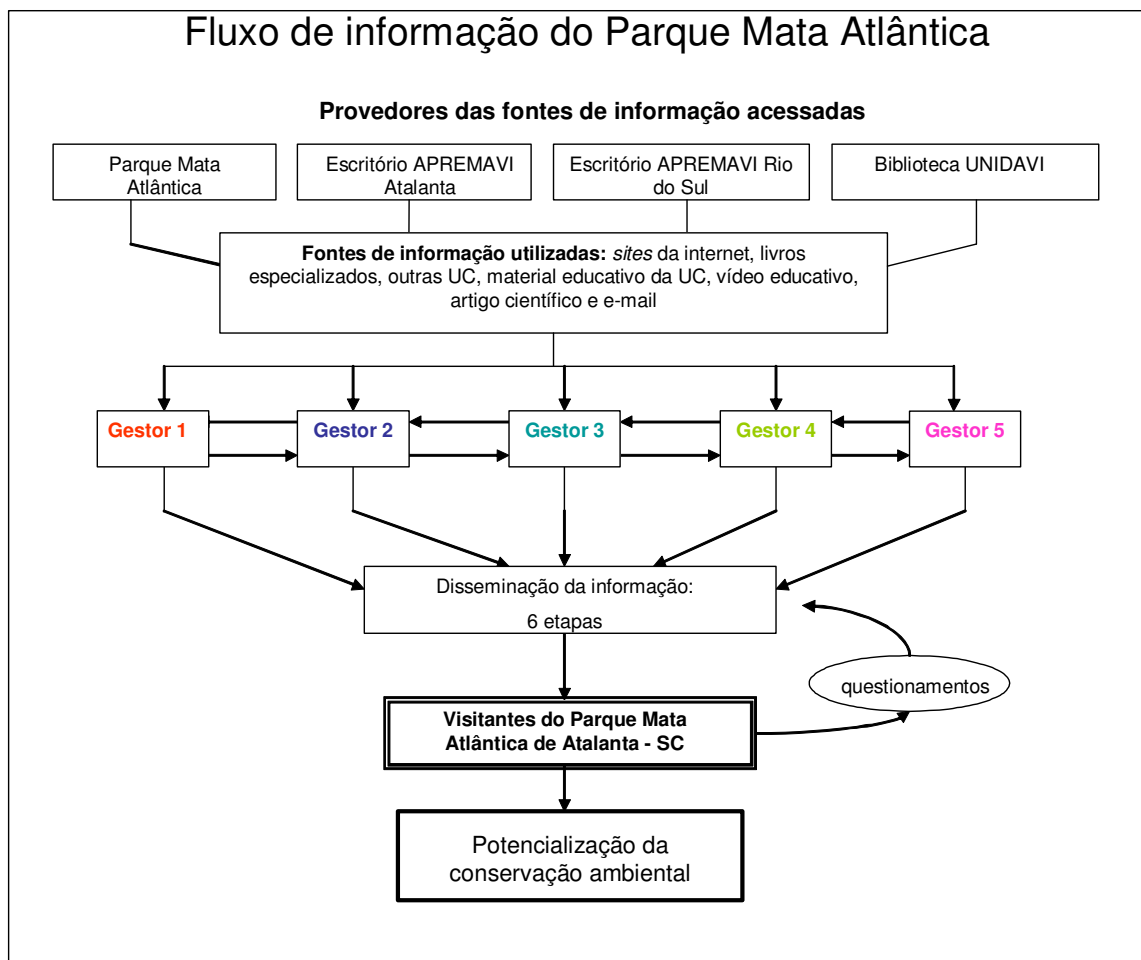


FIGURA 23 - Fluxo de informação do Parque Mata Atlântica

O processo inicia-se com a busca e acesso às informações necessárias pelos gestores turísticos junto às fontes de informação disponibilizadas pelos provedores (locais de acesso identificados). As fontes utilizadas mostram-se de qualidade para o contexto dos gestores, entretanto, a variedade de provedores poderia ser ampliada, aumentando assim o número de fontes e a diversidade de informações coletadas no ambiente externo. Esse fluxo ocorre entre gestor e fontes de informação. As informações coletadas entram para o ambiente do parque e são utilizadas pelos gestores.

No ambiente interno da unidade de conservação procede-se o uso da informação de modo a sustentar as atribuições dos gestores e os propósitos do parque. O compartilhamento

da informação faz parte desse processo e é realizado de modo informal e horizontal, desprovido de hierarquização, ou seja, todos compartilham com todos conforme a situação. Não há padronização e comprometimento efetivo de sua realização.

Para a disseminação da informação ao público usuário do parque, os gestores procedem de forma coerente e voltada ao perfil do grupo de visitantes a que se destina. Realiza-se através de etapas pré-estabelecidas utilizando-se de meios comunicacionais que induzem à eficiência do processo.

Quanto à realização das etapas do fluxo, os gestores não conseguem provê-lo de condições favoráveis para padronização e sistematização, de modo a torná-lo mais eficaz para seu ambiente de aplicação.

A potencialização da conservação ambiental para o contexto do Parque Mata Atlântica de Atalanta – SC precisa ser considerada através dos aspectos da informação, já que envolve a visita de diferentes tipos de públicos e o desenvolvimento do ecoturismo. A unidade de conservação evidencia também a preocupação frente aos assuntos, debates e informações referentes à problemática ambiental da sociedade global nos últimos anos, e deve estar atenta a essas questões. Assim, a UC em si é protegida por lei, mas precisa ser reforçada de seus princípios de conservação e proteção àqueles que dela a utilizam para contatos mais próximos com a natureza e de relação com o meio ambiente.

Diante do quadro do fluxo de informação para esse ambiente, cabe ressaltar ainda que cada gestor do Parque Mata Atlântica tem autonomia e deve ser capaz de prover o fluxo informacional com vistas à proteção do meio ambiente, já que esse consiste por natureza no propósito e no legado das unidades de conservação e do ecoturismo à toda a sociedade vigente.

5 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Neste capítulo serão apresentadas as conclusões do estudo bem como as sugestões e recomendações para futuras investigações.

A pesquisa possibilitou avançar no universo dos gestores turísticos específicos a uma unidade de conservação municipal a fim de compreender o fluxo de informação realizado por esses profissionais nesse ambiente. Refletiu-se sobre o contexto em que estão inseridos – turismo, meio ambiente, unidade de conservação e informação, frente aos propósitos de conservação ambiental em tempos de Sociedade da Informação e do Conhecimento. Com base nos fluxos informacionais dos gestores turísticos da unidade de conservação, verificou-se a possibilidade de gestão da informação a fim de potencializar os aspectos da conservação ambiental.

5.1 Conclusões

A pesquisa realizada na unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta – SC teve como principal objetivo analisar o fluxo de informação com base nos processos de busca, acesso, uso e disseminação da informação dos gestores turísticos aos usuários da unidade de conservação, voltando-se à questão da conservação ambiental. O objetivo geral foi alcançado e possibilitou a efetiva análise do fluxo de informação.

A pesquisa bibliográfica foi utilizada como suporte para o embasamento teórico da revisão de literatura, procedimentos metodológicos, caracterização do ambiente de pesquisa, e análise de dados. Com base no conhecimento da pesquisadora em relação ao ambiente de pesquisa, foi possível proceder a uma análise mais detalhada dos dados obtidos na pesquisa, bem como caracterizá-la melhor.

A pesquisa qualitativa descritiva voltada ao estudo de caso possibilitou alcançar os objetivos geral e específicos e concluir que:

- a) Quanto à caracterização dos gestores turísticos da unidade de conservação, segundo o grau de escolaridade e formação acadêmica, considera-se a situação dos entrevistados satisfatória, na medida em que o parque possui profissionais em fase de graduação em turismo, formados no ensino superior e pós-graduados em nível de especialização na área de meio ambiente. Pode-se afirmar que esse quadro de profissionais contribui

significativamente para o desenvolvimento do ecoturismo na unidade de conservação, bem como para o cumprimento de seus objetivos e propósitos, como a proteção dos recursos naturais. A união das duas áreas do conhecimento apresentadas tende a promover a complementação de informações de forma interdisciplinar, conforme necessidade cotidiana dos gestores no parque. Observou-se que há predominância do grau de escolaridade de nível de graduação, com a preocupação por uma educação continuada evidenciada através da realização de especialização em áreas afins. Ainda, cabe ressaltar que o número de gestores disponíveis é pequeno diante da potencialidade que o parque representa.

- b) Quanto à experiência dos gestores turísticos da unidade de conservação com o ecoturismo, ficou evidenciado que os gestores possuem poucas experiências com a atividade. Dois deles apresentaram familiaridade com a área pelo trabalho similar e anterior que desenvolveram na Associação de Preservação do Meio Ambiente e da Vida, e três acusaram não ter experiência prévia alguma com o ecoturismo em unidades de conservação. Apesar dessa situação, constatou-se que a atividade é muito bem conduzida no parque por todos os gestores, e que os que possuem experiência tratam de auxiliar os demais nas atividades.
- c) Em relação ao tempo de trabalho na APREMAVI e no Parque Mata Atlântica, conclui-se que não houve rotatividade de funcionários desde a inauguração do parque em 2004, o que implica em uma maior produtividade e entrosamento entre os gestores. Iniciaram suas atividades na unidade os dois funcionários mais antigos da associação, e posteriormente foram contratados os outros três. Assim, o trabalho dessa equipe vem consolidando-se a cada ano com vistas aos esforços de proteção do meio ambiente.
- d) Em relação às atribuições no parque, os gestores escolheram atividades para primeira, segunda e terceira opção, pelo grau de prioridade considerado. A primeira opção recebeu um empate nas seguintes funções: acompanhamento de grupos e visitantes ao interior e aos demais atrativos do parque, e atendimento aos eventos, com 40% cada. Essa escolha demonstra o cumprimento dos objetivos da unidade de conservação e o desenvolvimento do ecoturismo. A atividade escolhida como segunda opção foi a mais indicada pelos gestores, com 80%, e diz respeito à realização de palestras de educação ambiental ao público visitante, o que evidencia a preocupação da disseminação da

informação tendo em vista o trabalho voltado à proteção do meio ambiente. A recepção e o atendimento geral ao público não consistem em atividades tão relevantes aos gestores, em relação às suas atribuições no parque.

- e) Quanto à concepção de valor da informação para as atividades e propósitos da unidade de conservação, todos os gestores turísticos a consideram de grande relevância para a realidade do parque. Para 60% dos gestores, a informação auxilia no desenvolvimento do ecoturismo, e para 40% contribui para a preservação dos recursos naturais. Uma informação de qualidade para os gestores é aquela capaz de atender a diferentes públicos, provida de atualização e linguagem clara, devendo provocar alterações comportamentais nos indivíduos. Em relação à quantidade de informações que circulam e que estão disponíveis no parque, os gestores mostraram-se com concepções bem diferenciadas: que determinadas informações são insuficientes; que há necessidade de constante atualização e busca; que as informações existentes são suficientes; e que existem aquelas que são suficientes apenas momentaneamente. As diferentes concepções podem comprometer a eficácia e dinâmica do fluxo de informação para esse ambiente.
- f) As principais fontes acessadas pelos gestores na busca por informações são os *sites* específicos através da internet, como primeira opção. Os livros especializados são escolhidos em segunda opção, e os vídeos educativos em terceira. Os *sites* e livros referem-se às áreas afins de turismo e meio ambiente. Os gestores seguem uma preferência mundial pela fonte internet, pela facilidade de acesso às informações. Entretanto, não abandonam o livro especializado, utilizado como complemento pela confiabilidade que o mesmo proporciona. Os gestores acessam diariamente os *sites* e os *e-mails*, semanalmente e quinzenalmente são acessados os livros, e como mensalmente a frequência está bem equilibrada entre livros, trocas de experiências entre unidades de conservação, vídeos educativos e artigos científicos. Conclui-se que as fontes de base tecnológica são acessadas diariamente e semanalmente e as outras fontes, que demandam maior tempo para acesso, são consultadas semanalmente, quinzenalmente e mensalmente. A frequência às fontes de informação, neste caso, deve-se à praticidade e rapidez de acesso junto às mesmas. Em relação aos critérios para seleção das fontes de informação, os mais apontados entre as três opções foram a atualização da informação, confiabilidade e conhecimento por fontes já acessadas, e a

facilidade de acesso. Evidencia-se, desta forma, a preocupação dos gestores em selecionar informações de qualidade para utilização no ambiente interno, bem como para a disseminação ao público que visita o parque. A informação buscada, comum a todos os gestores com vistas à proteção do meio ambiente, refere-se à legislação ambiental. Os locais de onde os gestores acessam suas fontes de informação são o próprio parque, o escritório da APREMAVI em Atalanta e em Rio do Sul, e a biblioteca da UNIDAVI. Para a situação em que a informação procurada não é encontrada, os gestores procuram profissionais especializados ou colegas de trabalho que conheçam melhor o assunto buscado, podendo suprir dessa forma suas necessidades informacionais.

- g) O compartilhamento da informação no ambiente interno entre os gestores do parque não acontece de modo organizado e padronizado, como requer um fluxo. Cada gestor o realiza à sua maneira, a maioria por meio oral ou por meio de relatórios, o que compromete a eficácia do processo. As informações estão organizadas no Parque Mata Atlântica disponíveis tanto para os gestores como para os visitantes, em arquivos físicos e digitais, e apenas para os visitantes, através de materiais impressos e audiovisuais. A formatação das informações, por sua vez, é realizada pelos gestores turísticos para disseminação aos visitantes do parque durante a visita ao local. Os gestores adaptam a informação de forma a torná-la clara e acessível, e de acordo com as características do público a que se destina. Assim, como o compartilhamento da informação, a formatação é realizada de modo informal, sem padronização, podendo apresentar falhas para a etapa seguinte, até mesmo pela forma imediatista com que é realizada. Esse procedimento acontece muitas vezes, somente no momento da disseminação da informação.
- h) Quanto à disseminação da informação aos usuários do parque durante a sua visita, os meios utilizados são o oral informal, o oral formal por meio de vídeos, e o formal escrito por meio do material educativo impresso e material de divulgação. A disseminação procede através de etapas seqüenciais, onde cada gestor realiza a seu modo, sem padronização, mas respeitando uma ordem lógica e revelando etapas em comum a todos.

- i) Em relação à relevância das informações disseminadas aos visitantes, todos os gestores evidenciaram como sendo de suma importância aos objetivos de conservação ambiental porque podem promover uma conduta mais equilibrada em relação ao meio ambiente e seus recursos naturais.

Constatou-se que o valor da informação e suas variáveis está agregado aos mais diferentes setores econômicos, como o turismo, e que necessita de um gerenciamento eficaz. A gestão da informação e a aplicação de seu fluxo inserido ao contexto de uma unidade de conservação municipal trouxeram a possibilidade da potencialização da conservação ambiental para o Parque Mata Atlântica. Através da análise do fluxo de informação é possível verificar a circulação da informação, suas etapas, e identificar sua eficácia, bem como suas falhas para o ambiente pesquisado.

A unidade de conservação Parque Natural Municipal Parque Mata Atlântica de Atalanta – SC evidenciou a necessidade da gestão da informação incluindo pessoas (gestores), recursos tecnológicos, clientes (usuários do parque) e a informação para cumprimento de seus objetivos e propósitos, o que torna o estudo da Ciência da Informação pertinente a diversas áreas do conhecimento e em diferentes tipos de organizações.

Quanto ao modelo de Lesca e Almeida (1994), escolhido como referencial para a presente análise do fluxo da unidade de conservação, conclui-se que foi possível determinar suas etapas para cada um dos fluxos propostos, validando sua aplicação para o ambiente da pesquisa. Para o fluxo de informação coletado externamente à organização e utilizada por ela foram analisadas a busca da informação através das fontes de informação e dos locais de acesso às mesmas, bem como a frequência de acesso pelo gestor turístico. Em relação ao fluxo de informação produzido e destinado à própria organização, analisou-se a forma de uso da informação através do processo de compartilhamento da informação entre os gestores. O último fluxo analisado diz respeito ao destinado ao mercado e refere-se, no caso, à disseminação da informação aos usuários da unidade de conservação, realizado através de etapas sequenciais e meios comunicacionais utilizados pelos gestores.

O fluxo de informação analisado evidencia a existência de certa estrutura e seqüência lógica, muito embora não contemple um processo totalmente organizado, padronizado e sistematizado para a busca, acesso, uso e disseminação da informação. As falhas apontadas revelam deficiências na operacionalização de algumas etapas por parte dos gestores, além da própria limitação dos recursos tecnológicos. Os gestores reconhecem o valor da informação para a unidade de conservação, mas não conseguem prover o fluxo com a correta

padronização e sistematização de suas etapas ou as alterações e mudanças que se fazem necessárias.

Portanto, é necessário que se invista na capacitação e conhecimento dos gestores para a aplicação da gestão da informação na unidade de conservação, tendo em vista a potencialização da conservação ambiental para as atividades de visitação do parque.

É preciso admitir então que a gestão da informação no ambiente de uma unidade de conservação, quando utilizada de forma eficiente por meio de um adequado, pode prover o ambiente de condições favoráveis para o correto desenvolvimento do ecoturismo e inserir nesse contexto a proteção dos recursos naturais por parte do público visitante.

Cabe ainda ressaltar que o da unidade de conservação Parque Mata Atlântica de Atalanta – SC carece de melhorias a fim de suportar os objetivos de conservação ambiental que requer este ambiente.

5.2 Sugestões e recomendações

Com vistas à continuidade desse trabalho, recomenda-se e sugere-se a realização de estudos futuros que possam corroborar para o avanço científico das áreas. Para tanto, recomendam-se e sugerem-se:

- a) que o Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC disponibilize acesso à internet aos visitantes, possibilitando mais um serviço de apoio e de interesse aos mesmos;
- b) que o Parque crie um modelo de fluxo de informação padronizado e sistematizado em suas etapas, voltado à eficiência da gestão da informação, com a contratação de um profissional da informação;
- c) que o Parque e/ou a APREMAVI promova a capacitação dos gestores turísticos quanto ao entendimento da importância da gestão da informação e da utilização do para o ambiente da unidade de conservação;
- d) recomenda-se estudos que identifiquem os *sites* da internet e os livros especializados utilizados como fonte de informação pelos gestores turísticos do parque;

- e) recomenda-se estudos que investiguem o modo de coleta (meios formal ou informal) da informação junto às fontes de informação para o ambiente interno do parque;
- f) recomenda-se a realização de estudos que investiguem a produção de informações no ambiente interno do parque e dê suporte para a produção de material impresso como *folders*, *banners*, cartilhas, livretos e livros devido serem as fontes de informação mais utilizadas pelos gestores de turismo;
- g) recomenda-se a realização de estudos que verifiquem o processo da disseminação da informação a veículos de comunicação e a outras unidades de conservação;
- h) recomendam-se pesquisas que avaliem as informações do parque disponibilizadas pelo *site* da APREMAVI, bem como a satisfação do usuário diante das informações acessadas;
- i) estudos para analisar a concepção do usuário do parque diante das informações recebidas durante sua visita e as alterações provocadas em seu comportamento.

A pesquisa efetuada possibilita analisar os gestores turísticos atuantes em unidades de conservação como o Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta em Santa Catarina na perspectiva da Ciência da Informação. A pesquisa estimula novos olhares para fortalecer áreas do Turismo e da Ciência da Informação.

REFERÊNCIAS

ACAPRENA. Associação Catarinense de Preservação da Natureza. **Unidades de Conservação de Santa Catarina**, 2007.

ACERENZA, M.A. **Administração do turismo**. São Paulo: Hucitec, 2002.

AMBIENTE BRASIL. **Política Nacional de Ecoturismo**. [2002]. Disponível em: <<http://www.ambientebrasil.com.br/composer.php3?base=./ecoturismo/index.html&conteudo=./ecoturismo/diretrizes.html>>. Acesso em: 15 fev.2007.

ANGELONI, M. T. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, p. 17-22, 2003.

ANSARAH, M.G. dos R. **Turismo: como aprender, como ensinar**. (Org). São Paulo, v. 2: SENAC, 2001.

ANUÁRIO EXAME 2007/2008. **Turismo**. Brasil Infra-estrutura. São Paulo: Abril, abril 2007, especial.

ANUÁRIO EXAME 2007/2008. **Turismo**. Brasil Mercado. São Paulo: Abril, abril 2007, especial.

APREMAVI. **Mata Atlântica**. [2007]. Disponível em: <<http://www.apremavi.com.br/pmatatlantica.htm>>. Acesso em: 01 mar.2007.

APREMAVI. **O Parque, Estrutura**. [2007]. Disponível em: <<http://www.apremavi.com.br/ppestrutura.htm>> . Acesso em: 01 mar.2007.

ARAUJO, E. A. de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 155-167, maio./ago. 1999. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019651999000200008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 26 nov.2006.

BARBOSA, Y. M. **O despertar do turismo: um olhar crítico sobre os não lugares**. São Paulo: Aleph, 2001.

BARRETO, A. A. mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica, **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.2, p.122-127, maio/ago.1998. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/barreto.pdf>. Acesso em: 25 abr.2006.

BARRETO, A. A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da Informação**, v. 28, n. 2, p. 1-6, 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=336>>. Acesso em: 25 abr.2006.

BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**. v.16, n.3, 2002. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>. Acesso em: 25 abr.2006.

BEST, J.W. **Como investigar em educación**. 2. ed. Madri: Morata, 1972.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

BENI, M.C. **Análise estrutural do turismo**. 5. ed. São Paulo: SENAC, 2001.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 11ª ed. São Paulo: SENAC, 2006.

BIEGER, T. LAESSER, C. Information source for travel decisions: toward a source process model. **Journal of Travel Research**. Boulder (Colorado, EUA), v.42, p.357-371, may. 2004.

BLASCO, F. B. **Economia, turismo y medio ambiente**. Tirant lo Blanch – Universidad de Valencia. Espana, 1996.

BLATTMANN, U.; FRAGOSO, G. M. **O zapear a informação em bibliotecas e na internet**. Belo Horizonte: Autêntica, 2003.

BRASIL. Constituição (1988).**Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 05 de outubro de 1988. Dispõe sobre o meio ambiente no Capítulo VI, art. 225. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira).

BRASIL. **Política Nacional de Ecoturismo**. EMBRATUR, Instituto Brasileiro de Turismo, 1994.

BUDOWSKI, G. Turismo y conservación ambiental: conflicto, coexistencia o simbiosis?. **Revista Parques**. The Foundation for Environmental Conservation, v.3, nº 1, p.3-6. Spring, 1976.

BUENO, S. B. **Fontes de informação utilizadas por professores do ensino fundamental**. 2007. 120f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

CAMPOS, C. M.; CAMPELLO, B. S. **Fontes de informação especializada** – características e utilização. 2. ed. Belo Horizonte: UFMG, 1993.

CASTRO, C. A. **Ciência da informação e biblioteconomia: múltiplos discursos**. São Luis: EDUFMA; EDFAMA, 2002.

CEBALLOS-LASCURÁIN, H. **Estúdio de prefactilidade socioeconómica del turismo ecológico y anteproyecto arquitectónico y urbanístico del Centro de Turismo Ecológico de la reserva de la Biosfera Sian Kaán** (México: Sedue, 1987). Ceballos-Lacuráins, “Tourism and Protected Areas”, em *Parks*, 2 (3), 1991, pp.31-35.

CHOO, C. W. **A Organização do conhecimento**. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Senac, 2003.

CINTRA, A.M; M. et al. Conhecimento, informação e linguagem. In: _____. **Para entender as linguagens documentárias**. São Paulo: Polis, 2002. cap.1, p.19-31.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES. **Resultados de títulos encontrados**. [2007]. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 01 mar. 2007.

COSTA, P. C. **Unidades de conservação** – matéria-prima do ecoturismo. São Paulo: Aleph, 2002.

CUNHA, M. B. **Para saber mais: fontes de informação em ciência e tecnologia**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

D´AMARAL, M. T. Sobre “sociedade do conhecimento”: um labirinto e uma saída. **Revista TB**, Rio de Janeiro, 152:33/42, jan./mar. 2003.

DAVENPORT, T.H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H; PRUSAK. L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DE LUCCA FILHO, V. **Estudo do fluxo de informações em centros de informações turísticas de Santa Catarina**: Programa Portais do Lazer. 2005. 135f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

DIAS, R. **Turismo sustentável e meio Ambiente**. São Paulo: Atlas, 2003.

DIAS, R. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

FENNELL, D.A. **Ecoturismo** – uma introdução. São Paulo: Contexto, 2002.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FLORIANI, V. M. **Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo**. 2007. 200f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1995.

GOELDNER, C. R.; RITCHIE, J. R. B.; McINTOSH, R. W. **Turismo princípios, práticas e filosofias**. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GOODWIN, H. In Pursuit of Ecotourism. **Biodiversity and conservation** 5(3): 277-291, 1996.

GROGAN, D. **A Prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GUIMARÃES, C. **Técnica de incidente crítico – pesquisa de uso da informação externa para a tomada de decisão executiva**. II Seminário em Ciência da Informação. Departamento de Ciência da Informação. Universidade Estadual de Londrina. 20 set. 2007.

GUIMARÃES, M. **A Dimensão ambiental na educação**. 3. ed Campinas, SP: Papyrus, 2000.

HARTLEY, J.F. Case studies in organizational research. In: CASSELL, C.; SYMON, G. (Ed.). **Qualitative methods in organizational research: a practical guide**. London: Sage, 1994. 253 p. p.208-229.

IGNARRA, L.R. **Fundamentos do turismo**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Pioneira Thonson Learning, 2003.

IBAMA. INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS. **Código Florestal Brasileiro** [2007]. Disponível em: <<http://www.ibama.gov.br/siucweb/unidades/legislacao/coletanea/lei4771.htm>>. Acesso em: 01 mar. 2007.

IBAMA. INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS. **Parques Nacionais** [2007]. Disponível em: <<http://www.ibama.gov.br/siucweb/listaUcCategoria.php?abrev=PARNA>>. Acesso em: 01 mar.2007.

IBAMA. INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS. **Listas de Unidades de Conservação Federais** [2008]. Disponível em: <<http://www.ibama.gov.br/siucweb/listaUc.php>> Acessado em 30 de jan. 2007.

IBAMA. INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS. **Unidades de Conservação** [2007]. Disponível em: <http://www.ibama.gov.br/siucweb/unidades/encarte_federal.pdf>. Acesso em 01 mar.2007.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidade Atalanta**. [2006]. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>> .Acesso em: 25 de fev.2007.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Estados**. [2006]. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=sc>> .Acesso em 25 de fev.2007.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do turismo**: para uma compreensão do lazer e das viagens. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

KUHLTHAU, C. C. **A principle of uncertainty for information** seeking. cit: Seeking Meaning: a Process Approach to Library and Information Services, cit.

LAGE, B. H.G.; MILONE, P. C. **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.
LARA, M. L.G. de.; CONTI, V. L. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, v.17, n.3-4, jul./ dec.2003.

LE COADIC, Y. F. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p.41-62, jan./jun. 1996a.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996b.

LESCA, H.; ALMEIDA, F.C. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, jul./set. 1994.

LINDBERG, K. **Policies for maximising nature tourism's ecological and economic benefits**, Washington, DC: World Resources Institute, 1991.

LINDBERG, K; HAWKINS, D.E. **Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão**. 3.ed. São Paulo: SENAC – SP, 1995.

MAPA DE SANTA CATARINA. Imagens Google. **BelaSantaCatarina**. Disponível em: <<http://images.google.com.br/images?ndsp=20&um=1&hl=pt-BR&q=mapa+do+estado+de+Santa+Catarina&start=20&sa=N>>. Acesso em 30 ago. 2008.

MARCHIORI, P.Z. A Ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n.2, p.72-79, mai./ago.2002.

MARCONI, M.A; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, M. A; BISSOLI, A. **Planejamento turístico municipal com suporte em sistemas de informação**. São Paulo: Futura, 1999.

McGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**. Tradução Helena Vilar de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MEDINA, N. M.; SANTOS, E. da C. **Educação ambiental: uma metodologia participativa de formação**. 2.ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 2001.

MIDDLETON, V.T.C. **Marketing de turismo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

MILANO, M. S. Mitos no manejo de unidades de conservação no Brasil, ou a verdadeira ameaça. In: **Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação**. Campo Grande: RNPUC, SEMA, FBPN, 2000. Anais, v.1, p. 11-25.

MILLER, K. R. Evolução do conceito de área de proteção: oportunidades para o século XXI. In: **Congresso Brasileiro de Unidades de Conservação**. Curitiba: IAP / Unilivre/ RNPUCs, 1997, Anais, v.1 p.03-21.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 20 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

MOURA, R. M. **A internet na educação**. Inovação, 11, 177-129 .1998.
Disponível em:< <http://members.tripod.com/RMoura/internetedu.htm> > . Acesso em: 25 de jan.2008.

OLIMPIO, J. Planejamento e gestão de áreas naturais protegidas na definição de bases para uma sociedade sustentável na ilha de Santa Catarina-Brasil. **Anais do Seminário Internacional de Viabilização Econômica e Desenvolvimento Sustentável de Ilhas e Regiões Costeiras**. Florianópolis: Instituto Histórico de Geografia e Estatística, 2003.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. Florianópolis: Terceiro Milênio, 2001.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. da G. E. de S. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação e Sociedade**. v.13, n.2, 2003. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/is1320303.pdf>>. Acesso em: 30 de nov.2006.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Rocca, 2001.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Turismo internacional: uma perspectiva global**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

PANROTAS. Pesquisa define estrutura do turismo. **Jornal Panrotas**. Ano 15, n.742, fev. 2007.

PINHEIRO, L.V; SAVI, M.G.M. O na comunicação científica: enfoque nos canais formais e informais. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. **Disciplina PCI 3211**. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

PIRES, P. dos S. **Dimensões do ecoturismo**. São Paulo: Senac, 2002.

POLLONI, E. G. F. **Sistemas de informação**. São Paulo: Futura, 2000.

REZENDE, D.A. **Sistemas de informações organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2005.

ROBREDO, J. **Da Ciência da informação revisitada: aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus; SSRR Informações, 2003.

RODRIGUES, A.B. **Turismo e ambiente: reflexões e propostas**. 2 ed. São Paulo: Hucitec, 1999.

ROMANI, C. BORSZCZ, I. (Org.). **Unidades de informação: conceitos e competências**. Florianópolis: Ed. Da UFSC, 2006.

RUSCHMANN, D. V. de M. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. 3.ed. Campinas - SP: Papirus, 1999.

SCHÄFFER, W.; PROCHNOW, M. (Orgs). **Projeto Parque Mata Atlântica**, Atalanta, 1999.

SCHÄFFER, W.; PROCHNOW, M. (Orgs). **A Mata Atlântica e você**. São Paulo: Ipsis, 2002.

SCHUTZ, S. M. **Usabilidade no ambiente de e-learning: estudo de caso da plataforma polvo (UDESC) Florianópolis, 2007**. 130f. Proposta de pesquisa (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

SEBRAE. SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Programa Sebrae de Turismo – Turismo com qualidade**, 2002.

SELLTIZ, C. et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Cortez, 1976.

SILVA, J. B. da. **A Internet e a qualidade do processo ensino-aprendizagem**. Pátio, Porto Alegre, ano X, n.37, fev./abr.2006.

SOS MATA ATLÂNTICA. **Mata Atlântica**. [2007]. Disponível em: <<http://www.sosmatatlantica.org.br/index.php?section=info&action=mata>>. Acesso em: 20 fev. 2007.

SERRANO, C.M.T; BRUHNS, H. T. **Viagens à natureza: turismo, cultura e ambiente**. 4.ed. Campinas (SP): Papirus, 2001.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 21.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SOUZA, F. das C. de. **Escrevendo e normalizando trabalhos acadêmicos: um guia metodológico**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1997.

TAKAHASHI, T. (Org.) **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://www.socinfo.org.br>>. Acesso em: 16 nov. 2006.

TAKAHASHI, L.Y. Uso público em unidades de conservação. In:_____ **Manejo de áreas naturais protegidas**. Curitiba: Universidade Livre do Meio Ambiente, 2003. cap.2, p.51-70.

TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Universidade de Brasília, 2001.

TAYLOR, R. S. "Information use environments", em B. Dervin & M. J. Voigt (orgs.), **Progress in Communication Science** (Norwood: Albex Publishing, 1991).

VALENTIM, M.L.P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação. v.3, n. 4, ago./2002.

VALLS, J. F. **Las claves del mercado turístico** – como competir em el nuevo entorno. Espanha: Deusto, 1996.

VERGUEIRO, W. **Seleção de materiais de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1997.
YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

WAHAB, S.E.A. **Introdução à administração do turismo**. São Paulo: Pioneira, 1977.

WWF. *World Wildlife Foundation*. **Biodiversidade**. [2007]. Disponível em:
<http://www.wwf.org.br/informacoes/questoes_ambientais/biodiversidade/index.cfm>.
Acesso em: 20 de fev. 2007.

WWF. *World Wildlife Foundation*. **Unidades de Conservação**. [2007]. Disponível em:
<http://www.wwf.org.br/informacoes/questoes_ambientais/unidades_conservacao/index.cfm>
Acesso em: 20 de fev. 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista para os gestores turísticos da unidade de conservação
Parque Mata Atlântica de Atalanta - SC

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Florianópolis (SC)de2007

Prezado (a) colaborador (a):

Meu nome é *Bibiana Petró*, Bacharel em Turismo e Hotelaria, especialista em Gestão do Turismo. Venho por meio deste, solicitar sua colaboração no desenvolvimento de minha pesquisa de mestrado do Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

A presente pesquisa visa compreender como ocorre o processo de busca, acesso, utilização e disseminação da informação do gestor turístico aos usuários de uma unidade de conservação municipal de mata atlântica em prol da proteção ambiental. Os procedimentos metodológicos para realização desta pesquisa serão de natureza qualitativa, de caráter descritivo, compreendendo um estudo de caso, utilizando para coleta de dados a entrevista estruturada. O material coletado só será utilizado com seu consentimento e se garante o anonimato. Assegura-se que nenhuma etapa traz riscos nem desconfortos aos envolvidos. Sua colaboração é muito importante, pois fornece subsídios valiosos no respectivo estudo e poderá desencadear contribuições significativas no aspecto informacional para o ambiente da unidade de conservação.

Coloco-me, desde já, à sua disposição através dos telefones (0xx4) 3368 2354 ou 9176 9111, para eventuais esclarecimentos e agradeço, sensibilizada sua colaboração.

Atenciosamente,

Bibiana Petró

Mestranda do PGCIN/UFSC

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL

Eu, EDEGOLD SCHÄFFER fui esclarecido (a) sobre a pesquisa: "A contribuição da Ciência da Informação para a gestão da informação em uma unidade de conservação: Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC" e concordo que os dados e informações por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma.

Florianópolis, 27 de AGOSTO de 2007.

Assinatura: _____

RG: _____

FR- 1038723



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Florianópolis (SC) 27 de Agosto 2007

Prezado (a) colaborador (a):

Meu nome é *Bibiana Petró*, Bacharel em Turismo e Hotelaria, especialista em Gestão do Turismo. Venho por meio deste, solicitar sua colaboração no desenvolvimento de minha pesquisa de mestrado do Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

A presente pesquisa visa compreender como ocorre o processo de busca, acesso, utilização e disseminação da informação do gestor turístico aos usuários de uma unidade de conservação municipal de mata atlântica em prol da proteção ambiental. Os procedimentos metodológicos para realização desta pesquisa serão de natureza qualitativa, de caráter descritivo, compreendendo um estudo de caso, utilizando para coleta de dados a entrevista estruturada. O material coletado só será utilizado com seu consentimento e se garante o anonimato. Assegura-se que nenhuma etapa traz riscos nem desconfortos aos envolvidos. Sua colaboração é muito importante, pois fornece subsídios valiosos no respectivo estudo e poderá desencadear contribuições significativas no aspecto informacional para o ambiente da unidade de conservação.

Coloco-me, desde já, à sua disposição através dos telefones (0xx4) 3368 2354 ou 9176 9111, para eventuais esclarecimentos e agradeço, sensibilizada sua colaboração.

Atenciosamente,

Bibiana Petró

Mestranda do PGCIN/UFSC

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL

Eu, Edilaine Dick fui esclarecido (a) sobre a pesquisa: "*A contribuição da Ciência da Informação para a gestão da informação em uma unidade de conservação: Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC*" e concordo que os dados e informações por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma.

Florianópolis, 27 de Agosto de 2007.

Assinatura: Edilaine Dick RG: 4.260.800



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Florianópolis (SC) 27 de Agosto 2007

Prezado (a) colaborador (a):

Meu nome é *Bibiana Petró*, Bacharel em Turismo e Hotelaria, especialista em Gestão do Turismo. Venho por meio deste, solicitar sua colaboração no desenvolvimento de minha pesquisa de mestrado do Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

A presente pesquisa visa compreender como ocorre o processo de busca, acesso, utilização e disseminação da informação do gestor turístico aos usuários de uma unidade de conservação municipal de mata atlântica em prol da proteção ambiental. Os procedimentos metodológicos para realização desta pesquisa serão de natureza qualitativa, de caráter descritivo, compreendendo um estudo de caso, utilizando para coleta de dados a entrevista estruturada. O material coletado só será utilizado com seu consentimento e se garante o anonimato. Assegura-se que nenhuma etapa traz riscos nem desconfortos aos envolvidos. Sua colaboração é muito importante, pois fornece subsídios valiosos no respectivo estudo e poderá desencadear contribuições significativas no aspecto informacional para o ambiente da unidade de conservação.

Coloco-me, desde já, à sua disposição através dos telefones (0xx4) 3368 2354 ou 9176 9111, para eventuais esclarecimentos e agradeço, sensibilizada sua colaboração.

Atenciosamente,

Bibiana Petró

Mestranda do PGCIN/UFSC

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL

Eu, Cláudio Pedro Schöffer fui esclarecido (a) sobre a pesquisa: "*A contribuição da Ciência da Informação para a gestão da informação em uma unidade de conservação: Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC*" e concordo que os dados e informações por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma.

Florianópolis, 27 de Agosto de 2007.

Assinatura: _____

RG: _____

4725.840-3



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Florianópolis (SC) 26 de Agosto2007

Prezado (a) colaborador (a):

Meu nome é *Bibiana Petró*, Bacharel em Turismo e Hotelaria, especialista em Gestão do Turismo. Venho por meio deste, solicitar sua colaboração no desenvolvimento de minha pesquisa de mestrado do Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

A presente pesquisa visa compreender como ocorre o processo de busca, acesso, utilização e disseminação da informação do gestor turístico aos usuários de uma unidade de conservação municipal de mata atlântica em prol da proteção ambiental. Os procedimentos metodológicos para realização desta pesquisa serão de natureza qualitativa, de caráter descritivo, compreendendo um estudo de caso, utilizando para coleta de dados a entrevista estruturada. O material coletado só será utilizado com seu consentimento e se garante o anonimato. Assegura-se que nenhuma etapa traz riscos nem desconfortos aos envolvidos. Sua colaboração é muito importante, pois fornece subsídios valiosos no respectivo estudo e poderá desencadear contribuições significativas no aspecto informacional para o ambiente da unidade de conservação.

Coloco-me, desde já, à sua disposição através dos telefones (0xx4) 3368 2354 ou 9176 9111, para eventuais esclarecimentos e agradeço, sensibilizada sua colaboração.

Atenciosamente,

Bibiana Petró

Mestranda do PGCIN/UFSC

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL

Eu, faqueline Peretti fui esclarecido (a) sobre a pesquisa: "*A contribuição da Ciência da Informação para a gestão da informação em uma unidade de conservação: Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC*" e concordo que os dados e informações por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma.

Florianópolis, 26 de Agosto de 2007.

Assinatura: faqueline Peretti RG: 4.932.448-9



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Florianópolis (SC) 03 de setembro 2007

Prezado (a) colaborador (a):

Meu nome é *Bibiana Petró*, Bacharel em Turismo e Hotelaria, especialista em Gestão do Turismo. Venho por meio deste, solicitar sua colaboração no desenvolvimento de minha pesquisa de mestrado do Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

A presente pesquisa visa compreender como ocorre o processo de busca, acesso, utilização e disseminação da informação do gestor turístico aos usuários de uma unidade de conservação municipal de mata atlântica em prol da proteção ambiental. Os procedimentos metodológicos para realização desta pesquisa serão de natureza qualitativa, de caráter descritivo, compreendendo um estudo de caso, utilizando para coleta de dados a entrevista estruturada. O material coletado só será utilizado com seu consentimento e se garante o anonimato. Assegura-se que nenhuma etapa traz riscos nem desconfortos aos envolvidos. Sua colaboração é muito importante, pois fornece subsídios valiosos no respectivo estudo e poderá desencadear contribuições significativas no aspecto informacional para o ambiente da unidade de conservação.

Coloco-me, desde já, à sua disposição através dos telefones (0xx4) 3368 2354 ou 9176 9111, para eventuais esclarecimentos e agradeço, sensibilizada sua colaboração.

Atenciosamente,

Bibiana Petró

Mestranda do PGCIN/UFSC

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL

Eu, LEANDRO CASANOVA fui esclarecido (a) sobre a pesquisa: "A contribuição da Ciência da Informação para a gestão da informação em uma unidade de conservação: Parque Natural Municipal Mata Atlântica de Atalanta - SC" e concordo que os dados e informações por mim fornecidos sejam utilizados na realização da mesma.

Florianópolis, 03 de setembro de 2007.

Assinatura: Leandro Casanova RG: 7040867546

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista para os gestores turísticos da unidade de conservação Parque Natural Municipal Mata Atlântica em Atalanta - SC

1. Sexo ()Feminino () Masculino

2. Faixa Etária

() De 17 a 20 anos

() De 31 a 40 anos

() De 21 a 30 anos

() De 41 a 50 anos

3. Grau de escolaridade

() Ensino Médio

() Graduação Completa

() Curso Técnico

() Especialização

() Graduação Incompleta

() Mestrado

Formação Técnica: _____ Ano de conclusão: _____

Formação Acadêmica: _____ Ano de conclusão: _____

Cursos de Pós-graduação: _____ Ano de conclusão: _____

4. Tempo de trabalho na APREMAVI – Associação de Preservação do Meio Ambiente e da Vida

() Menos de 1 ano

() De 9 a 12 anos

() De 1 a 4 anos

() Mais de 13 anos

() De 5 a 8 anos

5. Já teve experiências com atividades relacionadas ao ecoturismo anteriormente?

() Sim, há quanto tempo? _____

() Não, nunca

6. Tempo de trabalho no Parque Mata Atlântica em Atalanta-SC:

() Menos de 1 ano

() De 1 a 2 anos

() De 2 a 3 anos

() Mais de 3 anos

7. Em que consiste suas atribuições no Parque? Assinale as três primeiras opções conforme a legenda:

1) primeira opção

2) segunda opção

3) terceira opção

() Recepção e atendimento em geral

() Acompanhamento de grupos e visitantes ao interior e demais atrativos do parque

() Realização de palestras de educação ambiental ao público visitante

() Controle administrativo e financeiro do parque.

() Atendimento aos eventos do parque (encontros, palestras, reuniões, seminário, etc...)

() Outras, favor especificar _____

8. Para sua concepção, qual a importância e valor da informação para o desenvolvimento do ecoturismo e demais atividades na unidade de conservação Parque Mata Atlântica?"

9. O que significa uma informação de bom conteúdo e de qualidade?

10. Você considera a quantidade de informações que estão disponíveis e acessíveis pertinentes para o bom desenvolvimento do ecoturismo e dos propósitos do parque? Explique.

11. Quais são as principais fontes que acessa na busca por informações? Assinale as três primeiras opções conforme a legenda:

- 1) primeira opção
- 2) segunda opção
- 3) terceira opção

() Livro especializado

() Enciclopédia

() Mapas

() Tese e dissertação

() Artigo científico

() Vídeos educativos

() Folder/folhetos

() Revistas

() Jornais

() Sites

() E-mail

() Troca de experiências entre unidades de conservação

() Outros, especificar _____

12. Com que frequência você acessa estas fontes? Indique a frequência de acesso dessas fontes.

- a) diária
- b) semanal
- c) quinzenal
- d) mensal

- Livro especializado
- Enciclopédia
- Mapas
- Tese e dissertação
- Artigo científico
- Vídeos educativos
- Folder/folhetos
- Revistas
- Jornais
- Sites
- E-mail
- Troca de experiências entre unidades de conservação
- Outros, especificar _____

13. Que critérios você utiliza para escolher determinada fonte de informação? Assinale as três primeiras opções conforme a legenda:

- 1) primeira opção
- 2) segunda opção
- 3) terceira opção

- Facilidade de acesso
- Rapidez na seleção pela informação desejada
- Atualização da informação
- Com base em suas atribuições junto ao parque
- Confiabilidade e conhecimento por fontes já acessadas
- Outros, especificar _____

14. De onde você acessa as fontes de que necessita para a realidade do Parque Mata Atlântica?

15. Com base em sua experiência no parque, quais as principais informações que você julga necessário obter para potencializar a conservação ambiental diante dos usuários da unidade de conservação?

16. Qual o seu procedimento quando não encontra a informação desejada junto às fontes que acessou?

17. A informação que adquire é compartilhada (disseminada) aos outros gestores? De que forma?

18. Vocês formatam / trabalham a informação de forma a torná-la clara e acessível a linguagem dos usuários do parque antes de repassá-la aos mesmos? De que forma?

19. Como as informações estão organizadas no parque, para o turista e para o gestor?

20. Descreva como acontece o processo de disseminação da informação junto ao público usuário do parque (visitantes).

21. Por quais meios é repassada a informação aos visitantes? Assinale as três primeiras opções conforme a legenda:

1) primeira opção

2) segunda opção

3) terceira opção

() Oralmente

() Material impresso

() Junto ao material publicitário

() Cartilha

() Vídeos

() Outros meios, especificar _____

22. Você acredita serem relevantes as informações que repassa ao público que visita o parque para a potencialização da conservação ambiental? Por quê?

ANEXOS

ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC

ANEXO B – Declaração de Aceite do Parque Mata Atlântica de Atalanta - SC

ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS

Parecer Consubstanciado Projeto nº 163/07

I - Identificação

Data de entrada no CEP: 14/06

Título do Projeto: A contribuição da ciência da informação para a gestão da informação em uma unidade de conservação: Parque Natural Municipal Mata Atlântica – Atalanta – SC.

Pesquisador Responsável: Úrsula Blattmann.

Pesquisador Principal: Bibiana Petró.

Propósito: O presente trabalho se refere a Pesquisa a ser realizada por Bibiana Petró para o Mestrado em Ciência da Informação da UFSC.

Instituição onde se realizará:

II - Objetivos:

Geral: Analisar o fluxo informacional com base no processo de busca, utilização e disseminação da informação do gestor turístico aos usuários de uma unidade de conservação municipal da mata atlântica em prol da proteção ambiental.

Específicos:

- a) caracterizar o perfil do gestor turístico conforme sua formação escolar, experiência e prática para o ecoturismo em uma unidade de conservação de mata atlântica;
- b) apurar a necessidade de informações do gestor turístico da unidade de conservação em prol da proteção ambiental;
- c) identificar os critérios de seleção de fontes utilizadas pelo gestor turístico em suas atividades cotidianas em uma unidade de conservação;

III - Sumário do Projeto: O contexto geral que envolve a ciência da informação evidencia sua importância como referência e embasamento a estudos em diferentes áreas como o turismo, que necessitam para seu desenvolvimento da utilização direta da gestão da informação. A gestão da informação através da ciência da informação compreende processos que envolvem fluxo de informações, pessoas e tecnologia, o que a torna um instrumento essencial para qualquer atividade humana que queira desenvolver-se, estando no âmbito econômico, social, ambiental, cultural, científico ou político. Por seu turno, a crescente importância do turismo em áreas naturais protegidas pelo ecoturismo evidencia o retorno do cidadão ao ambiente natural, de forma a valorizá-lo e a beneficiar econômica e socialmente tanto a comunidade envolvida neste processo quanto o

próprio *trade* ecoturístico. Nesse cenário, a inserção do ecoturismo no contexto da ciência da informação, merece maior atenção por parte dos pesquisadores, pois, a maioria dos estudos e pesquisas existentes se refere a visão econômica, não acrescentando outros valores que a atividade pode incorporar quando trabalhada de forma a auxiliar a proteção ambiental por meio da gestão da informação e compartilhamento do conhecimento.

Para trabalhar essas questões, a presente pesquisa utilizará a abordagem qualitativa e realizará entrevistas com profissionais que atuam como agente turístico no Parque Mata Atlântica, bem como, realizará observações a partir do cotidiano do trabalho por eles desenvolvido.

IV - Comentários: A pesquisa em questão aceita a Resolução número 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, bem como, apresenta a documentação exigida pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC. A pesquisadora apresenta um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido redigido de forma a explicitar para o pesquisado os objetivos e o alcance da pesquisa e, também apresenta a Declaração do responsável pela instituição na qual esta será realizada. Outrossim, a pesquisa em questão poderá trazer informações que auxiliam na gestão de unidades de conservação como a Mata Atlântica. Dessa forma, somos favoráveis a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética.

V - Parecer:

Aprovado (X)

Aprovado "ad referendum" ()


Aprovado e encaminhado ao CONEP ()

Com pendências ()

Reprovado()

VI - Data da Reunião

Florianópolis, 30 de julho de 2007.



Prof. Washington Portela de Souza
Coordenador em Exercício da Comissão
de Ética Pesquisa - PRP8/UFSC.

Washington Portela de Souza
Coordenador

Fonte: CONEP/ANVS - Resoluções 196/ 96 e 251/ 97 do CNS.

ANEXO B – Declaração de Aceite da Instituição

Associação de Preservação do Meio Ambiente do Alto Vale do Itajaí
Escritório: Fone: (47) 3521 0326 • Cx. P. 218 • 89160-000 • Rio do Sul - SC • info@apremavi.org.br • www.apremavi.org.br
Viveiro: Fone: (47) 3535 0119 • Alto Dona Luiza • 88410-000 • Atalanta - SC • viveiro@apremavi.org.br

**DECLARAÇÃO**

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, objetivando atender as exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, e como representante legal da Instituição, tomei conhecimento do projeto de pesquisa: **“A contribuição da Ciência da Informação para a gestão da informação em uma unidade de conservação: Parque Natural Municipal mata Atlântica de Atalanta - SC”**, e cumprirei os termos da Resolução CNS 196/96 e suas complementares, e como esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

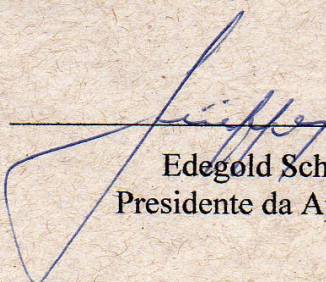
Atalanta (SC), 06 de junho de 2007

79.355.269/0001-40

Associação de Preservação do Meio
Ambiente do Alto Vale do Itajaí

RUA XV DE NOVEMBRO, 116 - SALA 27
CENTRO - CEP 89.160-000

RIO DO SUL - SC


Edegold Schäffer
Presidente da Apremavi