



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

## O papel das Centrais de Informação Turística na promoção e desenvolvimento do turismo de lazer em São Paulo<sup>1</sup>

Claudia Maria Astorino<sup>2</sup>

Universidade Federal de São Carlos - UFSCar

### Resumo

Este trabalho tem como objeto as Centrais de Informação Turística (CIT's), e como objetivo analisar seu papel na promoção e no desenvolvimento do turismo de lazer na cidade de São Paulo. Trata-se de um estudo realizado durante a minha atuação como Analista de Turismo da São Paulo Turismo (SPTuris), de setembro de 2005 a agosto de 2006, e nos dez meses que se seguiram. O procedimento metodológico adotado foi a pesquisa de campo aplicada, acompanhando e orientando, como supervisora, a atividade da equipe dessas Centrais, e comparando o desempenho das CIT's em São Paulo com postos semelhantes em outros destinos turísticos. O estudo mostra em que medida as CIT's têm papel estratégico na promoção e no desenvolvimento do turismo de lazer, sobretudo cultural, na cidade de São Paulo.

**Palavras-chave:** SPTuris; Centrais de Informação Turística; Cidade de São Paulo; Turismo Cultural.

### Introdução

Este trabalho tem como objeto as Centrais de Informação Turística de São Paulo, que doravante serão aqui denominadas com sua sigla CIT's. Estas Centrais são postos localizados em pontos estratégicos da cidade, que têm como função fornecer aos turistas informações sobre a atividade turística em toda a sua abrangência, equipamentos e programação atualizada. Ademais, orientam os turistas para uma prática de turismo ética, responsável, e, na medida do possível, sustentável.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao GT – Interfaces com a Gestão de Negócios do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

<sup>2</sup> Mestre em Letras pela FFLCH/USP, especialista em Economia do Turismo pela Universidade Bocconi (Milão, Itália) e em Planificação Estratégica do Turismo pela ECA/USP, com aperfeiçoamento em Gestão do Turismo pelo Institute of Tourism and Hotel Management Klessheim (Salzburg, Áustria) e bacharel em Turismo pela ECA/USP. Professora Assistente do curso de Turismo da UFSCar - Campus Sorocaba. Atuou na área de agenciamento e transportes no Brasil e na Itália, e na gestão pública como Analista de Turismo da SPTuris. Contato: claudia.astorino@power.ufscar.br



O objetivo do presente estudo é analisar o papel das CIT's na promoção e no desenvolvimento do turismo de lazer na cidade de São Paulo, pois constituem o principal contato entre o órgão oficial de turismo da cidade - São Paulo Turismo (SPTuris) - os equipamentos turísticos, e os turistas que visitam a cidade.

### **Procedimentos metodológicos**

Trata-se de um estudo realizado durante a minha atuação como Analista de Turismo da São Paulo Turismo, de setembro de 2005 a agosto de 2006. O procedimento metodológico adotado foi a pesquisa de campo aplicada, acompanhando e orientando, como supervisora, a atividade da equipe das Centrais de Informação Turística da cidade de São Paulo. Com vistas à comparação, também foi realizada pesquisa junto a CIT's (ou PIT's – Postos de Informação Turística) de outros destinos turísticos no estado de São Paulo: São Luís do Paraitinga, Ubatuba e Santos, em outros estados: Recife, João Pessoa, Maceió, Aracajú, Campo Grande e Porto Alegre, e na capital argentina, no período compreendido entre dezembro de 2005 e junho de 2007.

### **A atividade turística na cidade de São Paulo e sua vocação para o turismo de lazer**

Cumprindo sua função de órgão oficial e gestor do Turismo na cidade de São Paulo, a SPTuris tem sido a responsável pela condução de Políticas Públicas de Turismo para a capital paulista. Até o início desta gestão, a empresa se chamava Anhembi Eventos e Turismo. A atual denominação veio ressaltar a importância de sua atuação na área do Turismo. A empresa é mista, sendo 77% de seu capital público e o restante privado. Suas funções são:

- Administrar todos os equipamentos do Parque Anhembi: Pavilhão de Exposições, Palácio das Convenções, Auditório Elis Regina, Pólo Cultural e Esportivo Grande Otelo (Sambódromo) e Arena Skol Anhembi. Também é responsável pela administração do Autódromo de Interlagos;
- Produzir, organizar e divulgar os eventos da Prefeitura de São Paulo, como a Virada Cultural, por exemplo;
- Elaborar e desenvolver as Políticas Públicas de Turismo para São Paulo, assim como também é responsável pelo planejamento e promoção turística, e a conscientização local da importância da atividade para a cidade.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

A presente gestão, compreendida entre os anos 2005 e 2008, assume como missão:

“posicionar e promover a cidade de São Paulo como a capital dos negócios, conhecimento e entretenimento da América Latina, destacando seu caráter vanguardista e cultural, buscando sua consolidação como destino turístico, visando ampliar a movimentação dos diversos setores da economia e a qualidade de vida dos cidadãos. Atua para fazer de São Paulo um destino-referência em entretenimento e lazer, que vai muito além dos negócios, destacando o turismo de sensações. Quem visita a cidade precisa viver cultura 24 horas, degustar as mais de 52 nacionalidades nos mais de 12 mil restaurantes e saber que esta é uma cidade-mundo. Para tal, estão sendo desenvolvidos diversos projetos, com o objetivo de fazer com que o turista que vem a São Paulo, principalmente a negócios, fique mais tempo na cidade para vivenciar a riqueza cultural daquela que é considerada o maior centro de referência da América Latina quando o tema é vanguarda, conhecimento, cultura, eventos ou saúde.” (SPTuris, S/D).

A cidade já se encontra em estágio bastante consolidado no que se refere à sua vocação de turismo de negócios e eventos, afinal, de acordo com os dados divulgados pela empresa SPTuris, das 170 grandes feiras que acontecem a cada ano no Brasil, 140 ocorrem na cidade de São Paulo. Estando aos dados divulgados, a cidade é sede de aproximadamente 70.000 eventos por ano, dos mais variados gêneros (SÃO PAULO, 2005. p. 2). Cabe agora à empresa orientar suas políticas no sentido de ressaltar sua vocação como destino de turismo de lazer, sobretudo cultural. Principal portão de entrada no Brasil, e segunda cidade brasileira mais visitada por turistas internacionais, São Paulo tem um patrimônio histórico-artístico que justifica a ambição de se tornar referência nacional, e até mesmo internacional de turismo cultural. De acordo com pesquisas realizadas pela SPTuris para indagar sobre os motivos que levam os turistas a visitar São Paulo, 50% responderam que vêm à cidade para participar de eventos ou para realizar negócios; 28% vêm em busca de lazer e 22% têm sua viagem fundamentada por outros motivos. Esse dado põe em cheque as afirmações que por muito tempo foram repetidas de que a cidade não teria o poder de atrair turistas de lazer. Tavares afirmou que:

“Não existe o reconhecimento turístico da cidade, ou seja, ela é pouco reconhecida pelo seu patrimônio, sua cultura e pelas amplas opções de lazer que oferece aos turistas. Edifícios, monumentos, museus, teatros e outras instituições de São Paulo dificilmente são reconhecidos como atrativos turísticos” (TAVARES, 2002, p. 18).



Nota-se, contudo, na pesquisa mencionada há pouco, que o contingente de pessoas que visitam a cidade, atraídos por sua estrutura de lazer, já é bastante representativo, pois equivale a mais de um quarto do número total de visitantes. Potencialmente, no entanto, poderá crescer ainda muito mais em virtude da riqueza e variedade do patrimônio histórico-cultural, e de todas as atividades que esse patrimônio disponibiliza, pois não faltam opções de lazer cultural e espetáculos na cidade, distribuídos em suas 280 salas de cinema, 120 teatros e casas de espetáculos, dezenas de centros culturais e 71 museus (SÃO PAULO, 2005, p. 2). O fluxo que se destina à cidade para usufruir dessa oferta movimenta uma grande quantia de dinheiro, superior ao gasto realizado em outras cidades do Brasil. E mesmo aqueles que não vêm à cidade motivados por sua oferta cultural, podem usufruir desse patrimônio como um fator de atração secundário. De acordo com a SPTuris, a média de gasto diário individual do turista na cidade de São Paulo é superior em mais de 10% se comparado ao valor gasto nos outros destinos (99,26 contra 87,99).

São Paulo possui, como se viu até aqui, uma vocação turística inegável e a São Paulo Turismo tem realizado esforços para conquistar o reconhecimento da cidade como destino de turismo de lazer.

### **Aa ações da SPTuris**

Conforme já foi exposto, faz parte da missão da São Paulo Turismo firmar a imagem da cidade como destino de lazer. Com este propósito, foi realizado, em 2005, pela primeira vez, o evento *São Paulo Meu Destino*, que tem como objetivo divulgar para agentes de viagens brasileiros e sul-americanos o máximo possível do potencial da cidade para esta modalidade de turismo, além de consolidar sua vocação para turismo de negócios e eventos, conforme anunciado, na época, no *site* institucional da prefeitura:

“Nos dias 15 e 16 de outubro (sábado e domingo) São Paulo será transformada em novo produto turístico. A São Paulo Turismo e o São Paulo Convention & Visitors Bureau realizam o seminário e workshop “São Paulo, Meu Destino”, com objetivo de demonstrar o potencial real de lazer, entretenimentos e negócios a quem comercializa o produto cidade de São Paulo. O objetivo principal do encontro, que prevê a participação de mais de 300 profissionais, entre agentes, operadores e grandes nomes do turismo nacional e de países vizinhos, é apresentar os planos estratégicos e as ações para o segmento turístico, ressaltando os pontos fortes da capital paulista como destino de negócios, eventos e entretenimento” (PREFEITURA, 13/10/2005).



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

No primeiro dia do evento, pela manhã, aos agentes convidados foi apresentado seminário sobre o patrimônio e os equipamentos de lazer de São Paulo. À tarde estava previsto um workshop com fornecedores do turismo receptivo da cidade. Para a noite havia programação de jantar e show/espetáculo de acordo com a preferência manifestada por cada agente no ato da inscrição a partir de uma variada oferta de opções. No dia seguinte, domingo, os participantes poderiam vivenciar experiências na cidade escolhendo um roteiro temático entre os que haviam sido desenvolvidos, na ocasião, pela SPTuris: Glamour, Arte, Faces e Religiões, Família, Verde, Bem-Estar e São Paulo dos Paulistanos. Nota-se aqui a preocupação do órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo em evidenciar suas políticas públicas de regionalização e roteirização, seguindo recomendações da Organização Mundial do Turismo e do Ministério do Turismo, respectivamente.

A propósito ainda das políticas públicas de turismo conduzidas pela SPTuris, destacam-se o estímulo ao aumento da permanência e do gasto médio do turista. Para atingir mais facilmente esse objetivo, foi apresentado na edição de 2006 do evento *São Paulo Meu Destino*, um guia no qual constava uma série de programas para usufruir de mais um dia na cidade, que foram classificados como Dias Perfeitos: *Um Dia Descolado*, *Um Dia Econômico*, *Um Dia Sofisticado*, *Um Dia com as Crianças*, *Um Sábado Típico*, *Um Domingo Típico*, *Um Dia ao Ar Livre*, *Um Dia pelo Centro*, *Um Dia Cultural*, *Um Dia pelas Belas-Artes* (SPTURIS, 2006).

### **O papel das Centrais de Informação Turística na cidade de São Paulo**

As Centrais de Informação Turística - subordinadas em ordem crescente à Coordenadoria de Atendimento ao Turista, à Gerência de Planejamento Turístico e à Diretoria de Turismo - são instrumentos de grande relevância para a realização das políticas públicas de turismo de lazer da SPTuris. Localizadas em pontos estratégicos da cidade, têm como função fornecer aos turistas, através do trabalho de seus atendentes, informações sobre a atividade turística em toda a sua abrangência, equipamentos, e programação atualizada, além de orientar os turistas para uma prática de turismo ética, responsável, e, na medida do possível, sustentável. As CIT's funcionam como elos de ligação entre a cidade e seus equipamentos turísticos e de lazer, e os turistas. Constituem, portanto, o lugar ideal para desenvolver as políticas públicas



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

que visam o aumento da permanência e do gasto médio dos turistas, oferecendo a estes uma grande gama de serviços e produtos, de forma a conquistar o turista e convencê-lo a prorrogar sua permanência na cidade, e conseqüentemente, incrementar seus gastos. Ademais, as CIT's também contribuem com a política pública de aumentar a auto-estima da população da cidade, oferecendo-lhe informações sobre as opções de lazer disponíveis na cidade, muitas das quais gratuitas, contribuindo para promover a inclusão e o exercício da cidadania de moradores pertencentes à camadas economicamente menos favorecidas.

A São Paulo Turismo disponibiliza 9 Centrais de Informação Turística fixas, localizadas em pontos estratégicos da cidade, conforme segue:

- CIT Guarulhos 1 e CIT Guarulhos 2 – Localizadas no terminal 1 e no terminal 2, respectivamente, do Aeroporto Internacional de Guarulhos. Têm como função atender aos turistas que estão chegando e incentivá-los a permanecer o maior tempo possível em São Paulo. Prestam todo tipo de informação sobre a cidade, acesso e programação de lazer. Caso seja solicitado, também disponibilizam informações sobre hospedagem, apresentando no mínimo três opções de hotéis ou similares para cada solicitação, evitando assim que os atendentes privilegiem um determinado estabelecimento em detrimento de outro. A mesma determinação vale para as indicações de restaurantes e de outros serviços. Aos passageiros em trânsito no aeroporto que disponham de tempo também são apresentados roteiros de passeio na cidade de São Paulo para que possam aproveitar ao máximo as horas de que dispõem e que estariam ociosas se esses turistas permanecessem no aeroporto.
- CIT Tietê – Localiza-se no Terminal Rodoviário do Tietê e tem função semelhante à das CIT's GRU 1 e GRU 2. A Central se encontra na área de desembarque, ao lado dos guichês das empresas de táxi e, por este motivo, tem sua visibilidade prejudicada. Por outro lado, até o mês de agosto de 2005, estava localizada exatamente no meio do saguão de desembarque, e embora suficientemente sinalizada, era confundida com o balcão de informações do terminal rodoviário. Em função disto, foi necessária a mudança. Com preocupação voltada ao desenvolvimento econômico e social da cidade e bem estar de seus habitantes, os atendentes recebem orientação para recomendar que os turistas, principalmente os estrangeiros, utilizem os táxis em seus deslocamentos, pois esta medida, além de contribuir para o aumento do gasto médio dos turistas,



também evita que turistas com malas e mochilas volumosos ocupem os assentos dos trabalhadores que vão e voltam do trabalho utilizando o metrô<sup>3</sup>.

- CIT Olido – Geralmente, esta Central é procurada por turistas que já estão instalados na cidade e necessitam mapas, programação de lazer e outras informações. Tem localização privilegiada, pois se encontra na Galeria Olido – novo pólo cultural do centro da cidade – na Avenida São João em frente à Praça do Patriarca, a apenas um quarteirão da esquina com a avenida Ipiranga, eternizada por Caetano Veloso. Esta é, sem dúvida, a central mais apropriada para transmitir informações detalhadas sobre equipamentos e programação de lazer da cidade, pois, ao contrário de outras, não se trata de uma cabine. É um espaço confortável que compreende duas salas e um sanitário para os funcionários<sup>4</sup>. A primeira sala - de atendimento - tem bastante visibilidade, pois se encontra na própria Avenida São João, e tem todas suas paredes em vidro. Esta sala está equipada com computador, importante instrumento na busca das informações que são solicitadas pelos clientes, e de mesas de atendimento que permitem que atendentes e turistas estejam comodamente sentados. A segunda sala é usada para reuniões, seleção e treinamento dos atendentes. Ambas as salas são decoradas com fotos e cartazes que divulgam o patrimônio e a programação da cidade. Esta Central também tem a vantagem de poder contar com o trabalho dos agentes de segurança da Galeria Olido, que deveriam sempre zelar pela segurança de todos, embora nem sempre isto aconteça efetivamente. Este espaço, contudo, não é tão visitado como se espera, provavelmente porque não há no centro da cidade, como em nenhum outro local, sinalização que indique a existência e localização das Centrais.
- CIT Paulista – Tem função semelhante à da CIT Olido. Está instalada em uma cabine em frente ao Parque Trianon. Por este motivo, não possui condições adequadas de atendimento, uma vez que este é realizado, precariamente, em pé, apoiando os

---

<sup>3</sup> A utilização de meio de transporte de massa beneficia somente o próprio turista, não gerando nenhum benefício econômico para a população, além de poder causar incômodo ao morador e ao turista se no ônibus ou no metrô houver, no momento da utilização, mais passageiros do que assentos. Por outro lado, o dinheiro gasto pelo turista com um táxi, pode beneficiar uma série de pessoas, direta ou indiretamente relacionadas ao motorista, que gastará o dinheiro com outros serviços ou em estabelecimentos comerciais. Portanto, dentro de uma ótica de turismo social e economicamente sustentável, é mais conveniente que os turistas – especialmente estrangeiros - utilizem táxis, o que também acaba resultando em maior conforto, e talvez, maior segurança, para o turista.

<sup>4</sup> A CIT Olido é a única que dispõe de sanitário próprio. Seria recomendável que todas as outras centrais também dispusessem de sanitários para o mínimo conforto dos funcionários que nelas trabalham.



materiais de consulta sobre balcões que não oferecem nenhum conforto a atendentes e clientes. O barulho da avenida atrapalha a comunicação e, em alguns casos, desestimula o interesse dos turistas por informações mais detalhadas, apesar de todo o esforço dos funcionários. Além dos problemas de desconforto e segurança que esta instalação gera, aos domingos a situação é ainda pior, pois alguns dos expositores da feira de artesanato que acontece no local, prejudicam o acesso à Central, pois insistem em expor seus produtos próximos à entrada da CIT. Faz-se urgente, portanto, uma reavaliação da estrutura da CIT Paulista, que poderia ser instalada em uma sala nas imediações, aos moldes da CIT Olido.

- CIT Ibirapuera – Esta Central está instalada em uma cabine dentro do Parque do Ibirapuera e funciona somente nos finais de semana. Tem papel fundamental na divulgação da programação dos equipamentos culturais e de lazer que se encontram no Parque: Museu de Arte Moderna (MAM), Museu de Arte Contemporânea (MAC), Museu Afro-Brasil, Auditório do Ibirapuera, Oca, Prédio da Bienal, etc. A instalação em cabine é coerente com o tipo de ambiente do parque, mas nem por isso deixa de ser desconfortável para atendentes e clientes.
- CIT Iguatemi – Localizada em uma cabine na frente do Shopping Iguatemi, em instalações oferecidas pelo próprio shopping. Paradoxalmente, esta Central não recebe muitos visitantes do sofisticado centro comercial, pois boa parte dos turistas que visitam o Shopping Iguatemi chega até ele de táxi ou de carro, e por este motivo não podem ver facilmente a Central. Talvez fosse o caso de rever a necessidade real desta instalação externa, substituindo-a por uma sala de atendimento no interior do shopping.
- CIT's Pavilhão e Palácio - Localizadas no Pavilhão de Exposições e no Palácio das Convenções do Parque Anhembi. Somente a primeira tem boa estrutura de atendimento, e ambas funcionam somente durante os eventos.

Há também as CIT's móveis, que são montadas em eventos da cidade de São Paulo. Cabe à Diretoria de Turismo, à Gerência de Planejamento e à Coordenadoria de Atendimento ao Turista avaliar se é viável ou não a montagem de uma CIT móvel em um determinado evento. Entretanto, nem sempre esta decisão é apoiada em dados objetivos, e pode acontecer de uma CIT ser montada em um evento com pouca afluência de turistas. A função das CIT's



móveis é, sobretudo, divulgar as atrações e inúmeras opções de lazer e entretenimento na cidade em um esforço contínuo para convencer o participante do evento a prorrogar sua permanência na cidade.

A equipe das Centrais é formada atualmente por:

- Estagiários selecionados através de currículo, entrevistas e teste de conhecimentos de idiomas estrangeiros e de aspectos sobre a oferta turística da cidade. Estes estagiários devem ser alunos regularmente matriculados nos cursos de Bacharelado ou de Tecnólogo em Turismo.
- Estagiários, alunos da Universidade Anhembi Morumbi, a qual através de contrato firmado com a SPTURis, denominado “Adote uma CIT”, responsabiliza-se pela manutenção de algumas Centrais fornecendo os estagiários, que ao invés de receberem bolsa estágio da empresa, têm desconto em suas parcelas de pagamento da Universidade.
- Assistentes Técnicos de Turismo, selecionados através de concurso público realizado em julho de 2005 pela instituição IMES, do qual participaram mais de 500 candidatos entre turismólogos, bacharéis em administração ou estatística, e tecnólogos em turismo, para concorrer às 5 vagas disponíveis. As provas do concurso testaram além dos conhecimentos específicos sobre turismo, conhecimentos de língua portuguesa, matemática e um idioma estrangeiro: inglês ou espanhol.
- Supervisores, selecionados através de concurso público realizado em julho de 2005 pela instituição IMES, do qual participaram mais de 1500 candidatos turismólogos para concorrer às 8 vagas disponíveis para o cargo de Analista de Turismo. As provas do concurso testaram conhecimentos mais aprofundados sobre turismo, conhecimentos de língua portuguesa, matemática, e dois idiomas estrangeiros: inglês e espanhol. Atualmente, entre os seis Analistas de Turismo que atuam no Departamento de Turismo da SPTURis, duas optaram por exercer a função de supervisoras das Centrais de Informação Turística.

Quanto ao material de consulta para as informações turísticas, as CIT's dispõem de folheteria da SPTURis, principalmente folhetos com roteiros auto-guiados pela cidade; um pelo centro da cidade e outro pela região da avenida Paulista. Estes roteiros, segundo recomendação de supervisoras, estão disponíveis em português e em seis idiomas



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

estrangeiros: inglês, espanhol, francês, italiano, alemão e japonês, em quantidades proporcionais à demanda por cada idioma. A empresa procura continuamente captar mapas da cidade, divididos por pólos geográficos ou temáticos. Com vistas a oferecer a maior gama possível de informações sobre as opções de lazer na cidade de São Paulo, a Coordenadoria de Atendimento ao Turista se empenha em pesquisar todos os eventos desta natureza que acontecem mensalmente na cidade e mantém contato permanente com os equipamentos para que estes ofereçam folhetos sobre suas programações. Assim, nas CIT's são disponibilizados folhetos com a programação do Centro Cultural de São Paulo, Galeria Olido, Centro Cultural Banco do Brasil, Memorial da América Latina, SESC, FNAC, museus e espaços culturais da USP, entre tantos outros, e os atendentes estão capacitados para fornecer informações detalhadas sobre a programação destes e de outros equipamentos, pois são orientados para atualizarem-se diariamente sobre o que está acontecendo na cidade. Há também, em todas as Centrais, a *Agenda Cultural*, publicada pela Secretaria Estadual da Cultura que divulga a programação de equipamentos por ela administrados como Sala São Paulo, Pinacoteca do Estado, Museu da Língua Portuguesa, Memorial do Imigrante, Teatro São Pedro, entre outros. Além dos folhetos mencionados até este momento, é importante destacar que a Coordenadoria de Atendimento ao Turista tem um acordo com a revista *Veja* e com os jornais *Folha de São Paulo* e *Jornal da Tarde*, que ofertam gratuitamente os suplementos *Veja São Paulo*, *Guia da Folha* e *Divirta-se* da semana anterior para que sejam distribuídos nas Centrais a turistas e moradores. Apesar de aparentemente desatualizados, estes cadernos são importantes instrumentos para averiguar a programação teatral e de exposições, pois peças de teatro e mostras raramente mudam de uma semana para outra. A Coordenadoria de Atendimento ao Cliente também contata outros teatros e espaços culturais que possam ter interesse em divulgar sua programação nas Centrais. Nestes casos, o material (cartazes ou folhetos) é analisado pelas supervisoras, e em seguida, são disponibilizados nas CIT's. Ademais, a equipe das Centrais tem à sua disposição vários guias turísticos específicos sobre a cidade de São Paulo.

Entre as funções das supervisoras consta a capacitação dos atendentes para melhor atender às expectativas dos turistas. São realizados cursos a cada novo grupo de estagiários contratados ou sempre que haja necessidade de atualização. Os cursos ressaltam a importância das CIT's na promoção e desenvolvimento do turismo de lazer na cidade e destacam as



estratégias para promover as políticas públicas do aumento da permanência e do gasto médio dos turistas na cidade. Para atingir tal objetivo, é fundamental que os atendentes saibam identificar o perfil do turista para que estejam aptos a indicar-lhe serviços e produtos mais específicos para cada indivíduo ou grupo, e assim, convencê-los a vivenciar com mais tempo e intensidade a cidade de São Paulo.

## Resultados

O estudo mostrou que as CIT's da SPTuris têm papel estratégico na promoção e no desenvolvimento do turismo de lazer na cidade de São Paulo. Em relação aos pontos fortes, pode-se destacar que:

- Na comparação com CIT's (ou PIT's) das outras cidades pesquisadas, verificou-se que a equipe das CIT's da cidade de São Paulo encontra-se bastante qualificada e motivada, ao contrário do que foi observado no mês de setembro de 2005, no início da pesquisa, quando estagiários ainda eram contratados sem critérios bem definidos e não eram avaliados com rigor profissional. Desde janeiro de 2006, os atendentes recebem um curso de treinamento, durante o qual as supervisoras orientam sobre o papel e a importância das Centrais de Informação Turística para a promoção e o desenvolvimento do turismo de lazer na cidade, bem como sobre as estratégias para convencer os turistas a permanecer mais tempo visitando a cidade de São Paulo.
- Foi observada uma preocupação efetiva em relação a orientar os turistas para uma prática de turismo ética, responsável, e sustentável em suas vertentes social, cultural e econômica. É evidente a preocupação das supervisoras e dos atendentes em promover através da atividade turística a distribuição equitativa dos benefícios econômicos do turismo, destacando sempre que possível, nas informações oferecidas, estabelecimentos que não possuem outras formas de divulgação ao contrário do que acontece com as grandes redes internacionais de hotéis.
- Constatou-se a preocupação de evitar qualquer informação que remeta ao turismo sexual, pois se acredita que esta prática não deva ser, de forma alguma, divulgada junto ao órgão oficial de turismo da cidade de São Paulo. Em outras cidades brasileiras, assim como nas CIT's de Buenos Aires, não se notou esta política, pois há



livremente a distribuição de folhetos, que, entre outras informações, anunciam acompanhantes para programas sexuais.

- O material disponível nas Centrais é relativamente abundante e auxilia e enriquece em detalhes a produção das informações.
- Comprovou-se que os atendentes das CIT's de São Paulo conseguem se comunicar, sem grandes problemas em inglês e espanhol, sendo que alguns têm conhecimentos de outros idiomas estrangeiros. Outras cidades pesquisadas não mostraram o mesmo resultado satisfatório.

No que concerne aos pontos fracos constatou-se que:

- É evidente - principalmente se comparado a CIT's de outras cidades, como Maceió, João Pessoa e Buenos Aires - a precariedade das instalações de quase todas as Centrais, instaladas em estruturas do tipo “cabine” que comprometem o conforto de atendentes e turistas, prejudicando e abreviando a atendimento, o qual poderia ser mais personalizado se as condições físicas fossem apropriadas.
- A falta de sinalização em relação à existência e localização das CIT's prejudica o acesso dos turistas às Centrais.
- Algumas CIT's da cidade de São Paulo apresentam problemas quanto à segurança dos turistas e funcionários, pois estão em locais vulneráveis, nos quais podem entrar elementos indesejáveis como pessoas embriagadas ou desajustadas mentalmente e delinquentes. Em quase todas as outras cidades pesquisadas este problema não foi observado, pois as Centrais estão instaladas em salas e raramente em cabines.
- Embora haja *banners*, folheteria e cartazes suficientes em todas as CIT's de São Paulo, verificou-se que poderia haver algum recurso multimídia para causar um impacto visual maior na divulgação das atrações da cidade, como foi verificado nos postos pesquisados em Maceió.
- Observou-se que a CIT Luz foi fechada devido à dificuldade em proceder com as reformas estruturais que as instalações, em mal estado de conservação, demandavam com urgência. Há que se reconhecer que a localização desta Central não era a mais apropriada, pois por mais que houvesse um grande número de visitantes na Pinacoteca do Estado e no Museu da Língua Portuguesa, poucos se adentravam pelo parque em busca de informações. Acredita-se que a causa desta falta de interesse seja atribuída à



pouca visibilidade que a CIT tinha e à frequência não muito qualificada do parque, que há décadas vem sendo freqüentado por várias prostitutas e seus clientes.

## **Conclusões**

Concluiu-se que a SPTuris está empenhada em desenvolver políticas públicas de turismo para São Paulo e que as Centrais de Informação Turística tem desempenhado um papel relevante na promoção e desenvolvimento do turismo de lazer na cidade, contribuindo efetivamente com essas políticas, oferecendo aos turistas atividades, serviços e produtos para prorrogar sua permanência e maximizar sua experiência na cidade.

Para otimizar a atuação das CIT's, entretanto, faz-se necessário proceder a uma mudança das instalações destas, uma vez que, da forma como se apresentam hoje, não atendem às condições mínimas de conforto e segurança para um atendimento personalizado de qualidade. Seria fundamental que a SPTuris estabelecesse parcerias com o governo municipal e estadual para propiciar a sinalização necessária em português, inglês e espanhol para que os turistas nacionais e estrangeiros tenham acesso às Centrais.

Com o fechamento da CIT Luz – embora plenamente justificada pelos motivos apresentados -a SPTuris deixa de ter uma Central de Informação Turística no pólo Luz/Tiradentes/Bom Retiro/Campos Elíseos, que tem se mostrado um dos mais importantes pólos de turismo cultural e de compras em São Paulo. Caso venha a ser efetivada a CIT Mercado dentro do Mercado Municipal, conforme projeto modelo que funcionou no mês de janeiro de 2006, esta ausência estaria parcialmente resolvida. Contudo, valeria ainda a pena tentar estabelecer uma parceira com a Pinacoteca do Estado ou com a Estação da Luz/Museu da Língua Portuguesa para obter um espaço adequado no interior de um destes equipamentos.

Recomenda-se também uma CIT no Aeroporto de Congonhas, e sabe-se que a Coordenadoria de Atendimento ao Turista há muito vem se empenhando junto à infraero para conseguir um espaço para a Central. Todavia, em tempos de crise aérea, será melhor esperar para ver como a situação será conduzida, pois há propostas de ampliação do Aeroporto de Campo de Marte para ser o aeroporto metropolitano da cidade e de aproveitamento do Aeroporto Viracopos. Portanto, somente com tal definição, será possível estabelecer onde vai ser mais conveniente estabelecer uma nova Central de Informação Turística.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

E finalmente, recomenda-se também que a SPTuris disponibilize algumas de suas campanhas publicitárias para que sejam exibidas com recursos multimídias dentro das Centrais de Informação Turística para ilustrar de forma mais eficaz o conjunto de atrações “da cidade-mundo que funciona 24 horas”.

### **Referências bibliográficas**

PREFEITURA (13/10/2005). São Paulo realiza seminário para profissionais de turismo. Disponível em <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a\\_cidade/noticias/index.php?p=4975](http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a_cidade/noticias/index.php?p=4975)>. Acesso em 18/07/2007.

SÃO PAULO (2005). As muitas atrações da cidade-mundo que funciona 24 horas. São Paulo: São Paulo Turismo.

SPTURIS (2006). São Paulo: fique mais um dia. São Paulo: São Paulo Turismo

SPTURIS (S/D). Sobre a São Paulo Turismo. Disponível em <<http://www.spturis.com/v6/index.php>>. Acesso em 28/07/2007.

TAVARES, Adriana de Menezes (2002). *City Tour*. São Paulo: Aleph.