

## INFORMAÇÕES TURÍSTICAS: OS POSTOS DE COMBUSTÍVEIS DE ROSANA-SP

Debora Angela Lima

Vagner Sérgio Custódio

**RESUMO:** Os postos de combustíveis, que por sua vez, prestam serviços de abastecimento de veículos e também fornecem informações, estão sendo cada vez mais utilizados pelos turistas, como fonte de informações, devido á falta de um PIT nos municípios. Os PIT's (Postos de Informações Turísticas) existem para dar suporte à atividade turística, mas principalmente para os turistas que necessitam de informações dos locais, rotas e atratividades da localidade. Sendo assim este trabalho têm por objeto de estudo os postos de combustíveis do município de Rosana-SP, que de maneira não oficial fornecem, através dos frentistas, informações turísticas do município e das localidades em seu entorno. Logo os objetivos da pesquisa são avaliar o grau de conhecimento dos frentistas sobre as informações turísticas; avaliar a qualidade da mesma, podendo assim com os possíveis resultados da pesquisa sugerir um método de capacitação para os frentistas, assim como servir de base para outras pesquisas relacionadas á temática.

**Palavras-chave:** Informações Turísticas; Postos de informações Turísticas (PIT's); Postos de Combustíveis.

**ABSTRACT:** The gas stations, which provide vehicle supply and also provide information, are being increasingly used by tourists as a source of information due to the lack of a TIP in the municipalities. The TIPs (Tourist Information Offices) exist to support tourism, but mainly for tourists who need information of local, routes and attractiveness of the town. Thus, this work have the objective to study the gas station of Rosana-SP municipality, which does not officially provide, through the attendants, tourist information of the city and the towns around it. Soon, the research objectives are to evaluate the degree of knowledge of the attendants about the tourism information; evaluate the quality of it, thus with the possible search results suggest a training method for attendants, as well as serve as a basis for other research.

**Keywords:** Tourism Information; Tourism Information Offices (TIPs); Gas Stations.

## INTRODUÇÃO

No turismo é possível verificar a necessidade do turista de obter informações necessárias sobre sua viagem, sendo assim a gestão da informação tem recebido uma forte atenção no setor de turismo. A informação tem se tornado o ponto chave dos turistas na sua tomada de decisão para onde irá viajar, portanto informações precisas, confiáveis e relevantes são essenciais para ajudar os viajantes a fazer uma escolha apropriada (DE LUCCA FILHO, 2005).

A ampla literatura sobre gestão da informação tem aumentado o número de pesquisas sobre a utilização de informações pelos turistas, o que tem ocorrido em

mais pesquisas relacionadas á qualidade da informação do turismo. Dentro desse contexto um dos pontos relevantes a serem pesquisados são PIT's (Postos de Informações Turísticas), que de modo oficial, são os que mais trabalham com as informações turísticas de diversas localidades. Entretanto percebe-se que não são somente esses pontos que recebem visitantes em busca de informações turísticas. Os postos de combustíveis, que por sua vez, prestam serviços de abastecimento de veículos e também fornecem informações, estão sendo cada vez mais utilizados pelos turistas, como fonte de informações, devido a falta de um PIT nos município.

Os PIT's existem para dar suporte à atividade turística, mas principalmente para os turistas que necessitam de informações dos locais, rotas e atratividades da localidade. Sendo assim este trabalho têm por objeto de estudo os postos de combustíveis do município de Rosana – SP, que de maneira não oficial fornecem, através dos frentistas, informações turísticas do município e das localidades em seu entorno.

Em muitos casos durante as viagens realizadas, o primeiro contato, com informações turísticas, acaba ocorrendo em postos de combustíveis. Portanto, nota-se que em algumas cidades por não existir os PIT's, as buscas por informações turísticas nos postos de combustíveis tem sido cada vez mais frequente e por isso se faz necessário ocorrer melhorias no fornecimento das informações, nesses postos. Uma forma possível de melhoria seria a capacitação dos frentistas, pois normalmente são os primeiros a serem abordados pelos turistas em busca de informações.

As informações que os visitantes comumente procuram nos postos de combustíveis estão relacionadas com o que ele conhecerá no destino, tais como: atratividades locais ou regionais, hospedagem, alimentação, vias de acesso, transporte local, dentre outros. Porém não há conhecimento do quanto os frentistas sabem sobre essas informações e de que maneira são repassadas aos turistas. Assim, pode-se notar que o estudo sobre o conhecimento dos frentistas se faz necessário, para que seja avaliado o grau de qualidade das informações transmitidas. Logo os objetivos da pesquisa são avaliar o grau de conhecimento dos frentistas sobre as informações turísticas; avaliar a qualidade da mesma, podendo assim com os possíveis resultados da pesquisa sugerir um método de capacitação

para os frentistas, assim como servir de base para outros trabalhos, que pretendem avaliar as informações turísticas em postos de combustíveis.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Atualmente é visível a necessidade que o turista tem, em estar bem informado a respeito de todo passo a passo de sua viagem, desde o caminho a percorrer até o destino ao que poderá visitar, tendo em vista que procuram por informações antes e durante as viagens. Logo se percebe que dependendo da maneira que a informação esta disposta é ela quem definirá a ida do turista para determinada localidade (DE LUCCA FILHO, 2005). Sendo assim nota-se a importância da existência dos PIT's (Postos de Informações Turísticas) nos municípios, pois auxiliam os visitantes com informações gerais e principalmente turísticas das localidades.

De Lucca Filho aponta que os PIT's "são bases de grande relevância para o desenvolvimento do turismo e suas atividades, pois informatizam os turistas em uma localidade". É importante salientar também que, a informação turística fornecida, estará ligada entre boa parte do trade turístico, pois os serviços oferecidos tende a estar unidos para melhor desempenho da atividade turística. Como meio de sustentação desta afirmação O'Connor (p. 14, 2001) afirma que "como milhões de pessoas viajam todos os dias, pode-se constatar que o fornecimento de informações precisas, atuais e relevantes é essencial para a operação eficiente da indústria do turismo".

Porém não são somente esses postos, de maneira oficial, que passam estas informações. Em muitos casos durante as viagens realizadas por pessoas, o primeiro contato, com informações gerais e turísticas, acaba ocorrendo em postos de combustíveis. Nota-se em algumas cidades a inexistência dos PIT's, ocorrendo assim um aumento nas buscas por informações em postos de combustíveis.

As informações que os visitantes comumente procuram nos postos de gasolinas são relativamente às mesmas procuradas nos PIT's e estão relacionadas com o que ele conhecerá no destino, tais como: atratividades locais ou regionais, hospedagem, alimentação, vias de acesso, transporte local, dentre outros. Não se

sabe o grau de conhecimentos dos frentistas sobre informações turísticas e qual a frequência que são repassadas. Tendo em vista que os estudos relacionados a postos de combustíveis e frentistas estão pautados á qualidade de vida dos frentistas, qualidade do atendimento prestado do estabelecimento e capacitação dos frentistas, porém nada com mais especificidade dentro da área do turismo com relação ao grau de conhecimento de informações turísticas que esses detêm e possam transmitir com precisão.

Os postos de combustíveis, comparados aos PIT's, não possuem a mesma infraestrutura física. Segundo Beni (2003) os PIT's são de "responsabilidade do setor público e se inserem no sistema turístico como parte da infraestrutura de que uma localidade necessita para atender ao turista". Nesse contexto ainda De Lucca Filho (2005) afirma que as infraestruturas dos PIT's devem conter vestiários, sanitários, salas, balcões, serviços de informática, setor de escritórios para atividades administrativas e informativas (equipado com telefone, fax, sistemas de informação, vídeo texto, dentre outro), arquivo de material de propaganda e arquivo geral com banco de base de dados informatizado.

Já os postos de combustíveis são de responsabilidade das empresas privadas, e sua estrutura esta organizada para atender diversos públicos, além dos serviços oferecidos serem relacionados ao abastecimento de veículos a motor, porém não se sabe se há investimentos em melhorias na estrutura para melhor atendimento do fornecimento de informações turísticas, repassadas pelos frentistas, aos clientes.

Para melhor entendimento dessa analogia descrita entre postos de combustíveis e PIT's, De Lucca Filho (2005) afirma que "quanto mais os locais estiverem bem estruturados e equipados para fornecerem as informações turísticas, através de seus atendentes, melhor será a qualidade dos serviços prestados e que se faz necessário levar em consideração as pessoas que prestam os serviços e dar condições para que as mesmas ofereçam informações que atendam as necessidades do visitante", ou seja, independentemente se os locais forem bem estruturados, o elemento humano que desempenha a função de, fornecer as informações, deve estar capacitado.

## **METODOLOGIA**

Para realização do presente trabalho far-se-á necessário o uso de livros da Biblioteca da Unesp (Universidade Estadual Paulista) Campus de Rosana - SP, bem como pesquisa em artigos, teses e dissertações caracterizando a pesquisa bibliográfica, bem como pesquisa de campo juntos aos empreendimentos pesquisados, será uma pesquisa descritiva e exploratória utilizando como instrumento da pesquisa o questionário que será aplicado aos funcionários dos postos de combustíveis que formam o universo da pesquisa totalizando seis empreendimentos de bandeiras (marcas de combustíveis) diversas, que formam a totalidade de postos existentes no município.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste trabalho pode-se perceber que há uma grande falta de estudos correlacionados aos postos de combustíveis e ao conhecimento que o frentista detém a respeito de informações em geral e mais especificadamente das informações turísticas. Porém os estudos encontrados são relevantes para quem procura saber da qualidade de vida e do atendimento prestado pelos postos de combustíveis na sua atividade fim que se caracteriza pela venda de combustíveis, ainda assim esses estudos são muito específicos sendo analisados somente os empreendimentos de venda de combustíveis e os frentistas enquanto trabalhadores (as), sem uma abordagem atrelada às informações em geral.

Nota-se também que as pesquisas a respeito dos PIT's são bem específicas, tratando-se apenas de algumas localidades, sendo avaliada toda sua infraestrutura de atendimento. Por não haver muitas pesquisas relacionadas a postos de combustíveis se faz necessário utilizar estudos de PIT's como método de comparação. Assim como há pesquisas relacionadas á qualidade dos frentistas e seu atendimento, também são necessárias pesquisas voltadas ao grau de conhecimento referente ás informações turísticas que esses detêm.

A pesquisa será valiosa para que se possa aferir em Rosana – SP o grau de conhecimento, o comprometimento com a informação, a frequência de solicitações,

qual o segmento os turistas solicitam mais informações entre outras, junto aos funcionários dos postos de combustíveis e dimensionar a realidade no município de como está ocorrendo a difusão das informações turísticas na localidade.

## REFERÊNCIAS

- BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 8.ed. São Paulo: Senac, 2003.
- COOPER, Chris. et al. **Turismo: Princípios e Práticas**. 3.ed. Porto Alegre: Brookman, 2007.
- DE LUCCA FILHO, Vinicius. **Estudo do Fluxo de Informações em Centros de Informações Turísticas de Santa Catarina**: Programa Portais do Lazer. 134f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- GOHR, Cláudia Fabiana; SANTOS, Luciano Costa; VEIGA, Mariana Fiminella. **A Informação como Elemento Chave para a Qualidade do Produto Turístico**: Uma Análise dos Postos de Informações Turísticas do Município de Florianópolis/SC. *Perspectiva em Ciência da informação*, v.14, n.2, p. 169-186, maio./ago.2009.
- O' CONNOR, Peter. **Distribuição da Informação Eletrônica em Turismo e Hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.