



XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT 10 – Informação e Memória

INFORMAÇÃO E MEMÓRIA NAS NARRATIVAS TURÍSTICAS SOBRE PORTO ALEGRE

INFORMATION AND MEMORY IN TOURIST NARRATIVES ABOUT PORTO ALEGRE

Luis Fernando Herbert Massoni – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Valdir Jose Morigi – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Estuda a informação no turismo e as narrativas produzidas sobre as memórias da cidade. Articula a informação a conceitos como memória, narrativa, cidade, patrimônio cultural e turismo. Objetiva estudar as relações entre informação e memória, a partir de um estudo comparativo entre narrativas oficiais e não-oficiais presentes no setor turístico de Porto Alegre. Estudo qualitativo que usa o método da narratologia para analisar narrador, tema, enredo, cenários, personagens e tempos das narrativas. O *corpus* de pesquisa é o áudio do roteiro Centro Histórico, do *city tour* Linha Turismo, da Prefeitura de Porto Alegre, e as dicas deixadas pelos usuários do aplicativo *Foursquare* nas páginas dos lugares que são ponto de parada do ônibus. A narrativa da Linha Turismo é amparada em uma perspectiva histórica, enquanto as dicas dos usuários possuem um viés calcado na narração das sensações sobre o lugar em seu cotidiano, na apropriação que os cidadãos fazem dele. Conclui-se que a informação estrutura as narrativas contemporâneas que constituem as memórias sobre a cidade.

Palavras-chave: informação e memória; narrativa turística; turismo.

Abstract: Study the information in tourism and the narratives produced about the memories of the city. Articulates information with concepts such as memory, narrative, city, cultural heritage and tourism. It aims to study the relationship between information and memory, based on a comparative study between official and unofficial narratives present in the tourism sector of Porto Alegre. Qualitative study that use the method of narratology for analyzes the narrator, theme, plot, scenarios, characters and times of the narratives. The research corpus is the audio of the itinerary Centro Histórico, of the city tour Linha Turismo, of the City of Porto Alegre, and the tips left by the users of the Foursquare application on the pages of the places that are the bus stop point. The Linha Turismo narrative is supported in a historical perspective, while the users' tips have a biased approach in the narration of the sensations about the place in their daily lives, in the appropriation that citizens make of it. It is concluded that the information structures the contemporary narratives that constitute the memories about the city.

Keywords: information and memory; touristic narrative; tourism.

1 INICIANDO O TRAJETO

A cidade é moldada pelo que é lembrado e esquecido sobre ela nas narrativas construídas por instituições e sujeitos produtores de informações e pesquisar esses fenômenos nos ajuda a compreender melhor os esquecimentos ou exaltações de certas memórias. Tendo isso em vista, nosso objetivo é estudar as relações entre informação e memória, a partir de um estudo comparativo entre narrativas oficiais e não-oficiais presentes no setor turístico. Ambas passam por processos de seleção, uma vez que qualquer sujeito da cidade, seja uma instituição, um cidadão local ou um turista, sempre constrói a sua narrativa sobre ela a partir de processos de seleção, exclusão e esquecimento, sejam estes intencionais ou não.

Diante disto, questionamos: como as informações constroem narrativas turísticas que produzem e reproduzem lembranças e esquecimentos acerca das memórias sobre a cidade? Para responder tal questão, analisamos informações sobre Porto Alegre divulgadas por fontes de informação oficiais e não-oficiais, tendo o segmento de turismo como pano de fundo, pelo seu papel na visibilização da cidade e de seus patrimônios culturais. Analisamos as narrativas oficiais sobre a cidade veiculadas pelos órgãos públicos, representadas pelo roteiro Centro Histórico da Linha Turismo de Porto Alegre, bem como as narrativas não-oficiais, produzidas pelos cidadãos e publicadas no aplicativo *Foursquare*. A primeira é um serviço oferecido pela prefeitura e consiste em um trajeto percorrido de ônibus por alguns pontos selecionados da cidade. O segundo é um aplicativo de celular onde os usuários publicam informações sobre a cidade.

As informações produzidas sobre a cidade caracterizam-se como narrativas e seu compartilhamento é um ato narrativo. Assim, analisamos essas informações à luz da narratologia, método que propõe interpretar narrativas por meio da observação dos elementos que as compõem: narrador(es), personagens, temas, enredos, cenários e tempos. A partir disso, formulamos a tese de que as informações que constituem as narrativas turísticas oficiais e não-oficiais acerca das memórias sobre a cidade e seus patrimônios culturais, comunicadas por diferentes agentes, constroem e reforçam lembranças e esquecimentos, mediando a forma como os cidadãos se apropriam do lugar.

2 TRAJETO TEÓRICO: INFORMAÇÃO, MEMÓRIA SOCIAL E TURISMO

O presente estudo está ancorado nos conceitos de informação, memória social e turismo. Nesta seção, teceremos as articulações entre diferentes perspectivas teóricas necessárias para compreendermos as relações que se estabelecem entre eles, ou seja, como as informações, no âmbito do setor turístico, atuam perante as memórias da cidade, produzindo e/ou reproduzindo lembranças e esquecimentos de determinados aspectos que a caracterizam, indivíduos e patrimônios culturais.

A informação que propomos pensar aqui é aquela que, amparada na memória social, permeia todas as nossas práticas socioculturais. Para Capurro e Hjørland (2007), a distinção mais importante a respeito do conceito de informação é entre informação como um objeto ou coisa e informação como algo subjetivo, como um signo que depende da interpretação do agente cognitivo. Conforme os autores, “a visão interpretativa desloca a atenção dos atributos das coisas para os *mecanismos de liberação* para os quais aqueles atributos são relevantes.” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p. 193, grifo dos autores). Nosso estudo, por óbvio, adentrando no campo dos afetos e sentimentos que permeiam a construção das memórias, aproxima-se mais da segunda opção apontada. Entretanto, isso não significa que nos comprometemos com um viés individualista, na medida em que, como destacado pelos próprios autores, o significado é determinado nos contextos sociais e culturais.

Trata-se de um viés intersubjetivo que investiga a dimensão informacional dos processos socioculturais. Essas discussões estão no cerne da questão epistemológica no campo da Ciência da Informação. Para Marteleto e Saldanha (2016), os estudos informacionais encontram no terreno das práticas e da circulação social dos documentos um caminho promissor para a fundamentação de seu discurso epistemológico. Essa abordagem observa a informação e seus usos nas práticas cotidianas, no compartilhamento de saberes que realizamos no plano social. Essa é uma percepção que concebe a cultura como elemento crucial dos processos informacionais, moldada por redes de informação que estruturam e dão sentido à realidade e sua construção.

A cultura é produzida e reproduzida através de informações que, articulando as memórias do passado, são responsáveis pela coesão social e manutenção de valores, constantemente tecidas pela interação entre os membros do grupo social. Logan (2012) destaca o caráter altamente valorativo e contextual da informação – que já não é apenas “informação”, mas sim “informação simbólica”, na medida em que, em sua própria

construção e divulgação, ela já possui um valor simbólico agregado. Para o autor, essa informação surge através da linguagem falada e vem e vai, preservando-se apenas na memória das pessoas envolvidas na conversação.

Embora não sejam temáticas novas, a relação entre informação e memória consolidou-se recentemente. De acordo com Dodebei (2010), é a partir do século XX que o mundo passou a ser visto como espaço informacional e memorial, pois informação e memória configuram a face imaterial da economia representada pelo consumo de bens encontrados nas redes sociais ubíquas, ao mesmo tempo em que são a face material da valorização de bens culturais e da preservação de patrimônios.

Quer se articule ao plano da oralidade ou ao da escrita, a transmissão da informação sempre esteve atrelada às condições de memória da humanidade. Do exercício da memória individual – jogos de mnemotécnica, passando pelas memórias auxiliares coletivas – arquivos, bibliotecas e museus, encontramos no século XXI com o dilema de conviver com uma memória que é informação e com uma informação que já é memória. Os meios de produção, armazenamento e circulação de memórias/informações são números em sua essência e imagens em sua aparência. (DODEBEI, 2010, p. 60).

A informação é a matéria-prima de notícias, permeia discursos e é, para nós, o elemento constituinte das narrativas que produzimos. Entendemos aqui narrativas como as histórias que contamos, a partir de nossas experiências, bem como de informações que acessamos e reproduzimos. Informação e memória são, assim, a força motriz da narrativa, que se apresenta na forma de um relato, concebido a partir de representações. Cientes das críticas tecidas por Benjamin (1994) à influência da informação sobre a narrativa, que via na efemeridade da informação a morte da narrativa e da experiência, concordamos com o autor sobre a experiência ser a matéria-prima da narrativa. Entretanto, por entendermos a informação como algo não necessariamente objetivo, além de ser fortemente amparada na memória, vemos entre ela e a narrativa outra relação. Informação e memória são sempre parciais e incompletas, atuando conjuntamente na constituição de nossas narrativas.

Narrar é algo que faz parte da experiência humana, uma prática humana universal, pois narrar “[...] é um metacódigo universal. Vivemos mediante narrações. Vivemos as nossas relações conosco mesmos e com os outros narrando. Nossa vida é uma teia de narrativas na qual estamos enredados.” (MOTTA, 2013, p. 17). Nossa perspectiva é a de que

a narração é uma prática de mediação de informações, sendo que as narrativas chegam até nós através de informações mediadas por sujeitos e instituições, responsáveis por enquadrá-las de acordo com seus valores e intensões.

Os grupos sociais mantêm, através de suas práticas e visões de mundo, uma "memória coletiva" que assegura a conservação de seus modos de viver, mesmo que ela não impeça as mudanças de ocorrerem (HALBWACHS, 1990). A partir do autor, compreendemos a sociedade como um organismo vivo, permanentemente em mutação e, justamente por isso, é necessária uma memória que garanta a manutenção de laços sociais que poderiam enfraquecer-se com o tempo. O autor entende que “[...] se pode falar de memória coletiva quando evocamos um fato que tivesse um lugar na vida de nosso grupo e que víamos, que vemos ainda agora no momento em que o recordamos, do ponto de vista desse grupo.” (HALBWACHS, 1990, p. 41). Assim, só podemos nos constituir como sujeitos a partir das relações que mantemos uns com os outros, pois nossa integração ao tecido social é fundamental.

A memória coletiva se abastece das memórias individuais que expressam um ponto de vista diferente sobre a memória partilhada (HALBWACHS, 1990). Nesse processo, compartilhamos uns com os outros as lembranças em comum, recordando em grupo, por vezes adotando o ponto de vista do grupo social. Já Candau (2005) entende que a memória é um empilhamento de estratos memoriais diversos, sujeito a perturbações, ou seja, tensões, na medida em que a memória está sempre em disputa. Nosso entendimento é de que a informação, mais do que assegurar a preservação da memória por meio do seu registro, é responsável por promover essas tensões, de acordo com a forma como é mediada, tendo em vista os processos de seleção que são inerentes ao fluxo informacional e que, na prática, promovem presenças e ausências, lembranças e esquecimentos.

A apropriação da cidade é realizada pelos valores que atribuímos ao lugar. As paisagens e as imagens do lugar nos rerepresentam emoções guardadas em nossas lembranças, pois “o lugar é um centro de significados que mobilizam nosso intelecto e nossas emoções” (MESQUITA; SILVA, 2004, p. 121). Essas vivências desenvolvidas na cidade são fortemente afetivas, sendo elas contemporâneas ou passadas, pois a cidade carrega em si os traços que registram sua história, não dependendo apenas da lembrança dos cidadãos.

Isso ocorre porque, dentre os quadros sociais da memória (HALBWACHS, 1990), está o espaço. Nele, o grupo social reproduz práticas que são lembradas, dentre outras formas,

por meio das informações mediadas, dotando a cidade de interações que a constituem como um lugar repleto de significados. Para Gastal (2006), a história e a identidade do lugar materializam-se no monumento, intimamente associado à cidade. Assim, o patrimônio não é visto como dissociado da cidade, pois atua na significação e na formação identitária dos lugares.

O turismo é um setor relevante nessa apropriação, ao mediar informações sobre a cidade, juntamente com os meios de comunicação, difundindo a cultura local. Ele tem papel importante e benéfico na promoção das culturas locais, atuando para fortalecer identidades, além de promover o desenvolvimento econômico. O turismo cultural, em especial, tem nos patrimônios culturais e na memória local a centralidade de suas atividades:

[...] aqueles que se dedicam a praticar o turismo cultural consomem aspectos do patrimônio de uma determinada localização com a intenção, supõe-se, de compreender tanto o lugar como os que vivem ou viveram nele. E isso deveria ocorrer através das imagens que avistam no lugar e das informações complementares que obtém mediante folhetos e guias escritos, guias humanos, documentais, etc.; mas também mediante o contato com os anfitriões. (PASTOR ALFONSO, 2003, p. 104).

Cada visitante possui um olhar específico sobre a cidade visitada, com maior ou menor interesse pelos patrimônios locais. Para Pastor Alfonso (2003), a maioria não se interessa ou pouca atenção dá a estes bens, enquanto outros os incluem em seus roteiros e pesquisam informações prévias sobre eles. Enquanto prática sociocultural, o turismo é mediador de informações, por meio de práticas comunicacionais que possibilitam a interconexão dos turistas com o contexto local. A narrativa turística é expressa através do roteiro construído para apresentar o lugar, compreendido como:

[...] a força motriz da atividade turística. Cabe aqui ressaltar que na física, força (ou potência) motriz refere-se àquilo usado para produzir um efeito de movimento. Portanto, o roteiro turístico, tendo sido planejado ou não, se faz na prática do deslocamento do turista (roteiro empírico), produzindo um 'efeito de movimento'. (CISNE, 2016, p. 2).

O turismo opera transformando patrimônios culturais em atrativos, destaca determinados elementos que marcam a singularidade do lugar, reforçando o seu caráter inusitado. Os roteiros turísticos representam a paisagem e são moldados para chamar atenção

do visitante, mediando, inclusive, em suas futuras experiências com a cidade. A atividade turística atua na própria instituição de novos patrimônios, na medida em que seu destaque a determinados elementos da cidade pode fazer com que o turista os valorize de forma diferenciada. Assim, os enquadramentos da narrativa do turismo potencializam as disputas em torno do patrimônio cultural, pois o setor turístico utiliza as informações sobre ele, produzindo e/ou reproduzindo memórias a partir das narrativas que constrói sobre a cidade.

3 TRAJETO METODOLÓGICO: NARRATOLOGIA NO ESTUDO DAS MEMÓRIAS DA CIDADE

Tendo em vista a importância de se analisar narrativas, especializamo-nos na narratologia, método que as estuda a partir da sua estrutura. Seu objetivo é compreender como construímos de modo intersubjetivo nossos significados pela apreensão, representação e expressão narrativa da realidade e sua construção, caracterizando-se como um método de análise de práticas culturais (MOTTA, 2013). O estudo das narrativas permite entender de que modo memórias são enquadradas a partir da mediação de informações que reforçam representações sociais acerca dos fenômenos narrados.

Optamos pela abordagem qualitativa, pois lidamos com afetos, paixões e intencionalidades que orientam os enquadramentos que os sujeitos fazem da cidade. Para Gancho (2002), a narrativa é formada por: enredo, um conjunto de fatos narrados na história; personagens, responsáveis por fazer a ação descrita; espaço, cenário onde as ações transcorrem; tempo, o que engloba a época em que a história ocorre, as relações entre passado, presente e futuro e as percepções do tempo. Por fim, tudo é narrado por um narrador, que é o elemento estruturador da história, seja em primeira ou terceira pessoa. Além disso, há o tema, que expressa a ideia sobre a qual a história é desenvolvida. Essas foram as categorias de análise utilizadas no presente estudo.

A coleta dos dados deu-se pela realização do percurso da Linha Turismo, um serviço ofertado pela Prefeitura de Porto Alegre que consiste em um passeio de ônibus pela cidade, com duração aproximada de duas horas, visitando seus principais pontos turísticos. Há dois trajetos disponíveis, Centro Histórico e Zona Sul, sendo o primeiro o principal, por apresentar a parte mais antiga da cidade. Ao longo do passeio, é reproduzido um áudio em que é contada a história da cidade e de seus patrimônios, além de curiosidades e dados geográficos. Observando a narrativa, tivemos a vivência necessária para perceber como os

lugares percorridos são mencionados e as entonações e destaques que são dados pela voz que narra a cidade e seu patrimônio.

Analisamos alguns elementos da narrativa e identificamos que o melhor recorte seria analisar, no *Foursquare*, as páginas dos pontos de embarque e desembarque do passeio da Linha Turismo Centro Histórico, quais sejam: Largo Zumbi dos Palmares, Parque Farroupilha, Parque Moinhos de Vento, Mercado Público, Usina do Gasômetro, Estádio Gigante da Beira-rio e Barra Shopping Sul. O *Foursquare* é um aplicativo de celular em que os próprios usuários publicam informações sobre a cidade, na forma de “dicas”, assemelhando-se a um guia de cidades construído de forma colaborativa.

Os dados analisados provenientes da Linha Turismo dizem respeito a anotações feitas em 2018, devido à impossibilidade de realizar a viagem no ônibus e à falta de acesso ao áudio e/ou sua transcrição, devido à pandemia de Covid-19. A consulta ao *Foursquare* ocorreu em abril de 2020, quando coletamos as dicas deixadas pelos usuários, tendo como recorte temporal desde o início do funcionamento do aplicativo, em 2010, até março de 2020, incluso, por ter sido março de 2020 o mês de início de uma pandemia e a necessidade de seguir determinados protocolos, tal como isolamento social, fez com que modificássemos a forma como nos relacionamos com os espaços das cidades. Tal recorte resultou em um total de 2069 dicas coletadas das páginas dos sete lugares analisados.

4 TRAJETO EMPÍRICO: INFORMAÇÃO E MEMÓRIA NAS NARRATIVAS TURÍSTICAS

Devido à limitação da extensão deste texto, apresentaremos um panorama dos principais aspectos identificados no estudo. Após, debruçamo-nos sobre as informações compartilhadas sobre a cidade, o que possibilitou uma comparação entre as narrativas oficial e não-oficial. Isso tornou possível evidenciar no que se aproximam e no que se distinguem, para que possamos melhor compreender seus diferentes estatutos como fontes de informação.

A relação da cidade com a cultura gaúcha é lembrada em ambas as narrativas: assim como expressões locais, típicas do “Gauchês”, são usadas pela Linha Turismo para se referir aos lugares, também as narrativas do *Foursquare* são rodeadas delas. A língua é um elemento importante na construção da identidade cultural e percebemos sua mediação na construção das narrativas, por meio dos usos de regionalismos que reforçam a presença da cultura local.

Na comparação entre as narrativas oficial e não-oficial, percebemos uma diferença quanto às menções à cultura negra na cidade. A narrativa oficial, representada pela Linha Turismo, dá destaque a Zumbi dos Palmares, Abdias do Nascimento e ao Bará do Mercado, personagens e entidades que remetem à população negra e que em nenhum momento são citadas nas dicas dos usuários do *Foursquare*. A Linha Turismo também menciona o Dia da Consciência Negra, enquanto os usuários do *Foursquare* se referem ao Largo Zumbi dos Palmares como Largo da Epatur, como é popularmente conhecido. Ou seja, esse esquecimento não é promovido pela narrativa oficial, mas sim pelas próprias pessoas que publicaram suas dicas no aplicativo, evidenciando que talvez desconheçam a história local e esses personagens. Por outro lado, há esquecimentos em comum, como o Museu de Percurso do Negro, que não é lembrado por nenhuma das narrativas.

Sobre os grupos indígenas, sua presença atual na cidade não é lembrada pelo áudio da Linha Turismo, mesmo eles ocupando espaços centrais na cidade. Em contrapartida, a narrativa oficial menciona ser o chimarrão um produto de origem indígena, bem como as palavras “Guaíba” e “Ipiranga”, que denominam o lago tão apreciado pelos moradores e uma das avenidas mais extensas da cidade. Na narrativa não-oficial do aplicativo *Foursquare*, o indígena é completamente esquecido, pois tanto na história da cidade como na descrição de seu cotidiano, não há menções a esse grupo étnico. Esses esquecimentos confirmam a afirmativa de Candau (2005), segundo a qual as memórias são mais impregnadas daquilo que esquecemos em comum do que daquilo que lembramos em comum.

A narrativa da Linha Turismo inclui a presença e a contribuição de grupos sociais historicamente marginalizados (negros) na constituição da cidade, enquanto que esses grupos são resquícios invisibilizados na narrativa do *Foursquare*, mesmo ele sendo uma plataforma colaborativa. Essa invisibilidade torna-se mais inquietante quando percebemos que, em lugares como o Parque Farroupilha (em que os descendentes de indígenas participam das feiras aos sábados e domingos, vendendo artesanatos e plantas), eles não são lembrados, mas os animais de estimação que transitam pelo mesmo lugar são percebidos e mencionados, revelando um pouco do valor que nossa sociedade dá aos grupos tradicionais e à sua cultura.

Quadro 1 - Síntese Comparativa Entre as Narrativas da Linha Turismo e do *Foursquare*.

Aspectos Observados	Narrativas	
	Linha Turismo – Oficial	<i>Foursquare</i> – Não-oficial
Origem	Ente público: a Prefeitura de Porto Alegre.	Ente privado: as pessoas que publicam no aplicativo.
Narradores	Especialistas no assunto, técnicos concursados da Prefeitura.	Os próprios sujeitos que utilizam o aplicativo, em geral, cidadãos comuns e leigos.
Temas	Visão otimista sobre a cidade. Patrimônios apresentados como “atrativos”. Menções à história e à cultura local (expressões idiomáticas locais, gastronomia, esportes, etc.). Citações de muitas curiosidades e personagens ou eventos pitorescos, de modo a chamar atenção do visitante.	Visão otimista sobre a cidade. Forte vínculo emocional com os lugares narrados. Menções a elementos da cultura local (expressões idiomáticas locais, gastronomia, esportes, etc.). Presença de ironias, especialmente acompanhadas de críticas.
Cenários	Destaque à arquitetura antiga. História e modernidade se entrecruzam, representando uma cidade diversa, tradicional e cosmopolita ao mesmo tempo.	Destaque à apropriação do espaço e o prazer em desfrutá-lo. Lamentos pelo abandono de alguns lugares, com críticas contundentes à sujeira e falta de cuidado com a cidade.
Personagens	Grandes personalidades da história e grupos sociais fundadores da cidade e influenciadores da cultura local. Há menções à cultura negra.	As próprias pessoas se colocam como personagens das narrativas, com menções também às pessoas que circulam pelos lugares, incluindo animais. Há um esquecimento da cultura negra e de indígenas.
Enredos	Eventos históricos são maioria, com menções às atividades cotidianas, como a prática de esportes e o chimarrão.	Eventos históricos menos destacados, com ênfase às atividades cotidianas, por vezes minuciosamente descritas.
Tempos	Destaque ao tempo identitário, com marcações temporais bastante delimitadas, especialmente remetendo-se ao passado.	Destaque ao tempo imaginário, com poucas marcações temporais, mas muitas menções à transformação dos lugares ao longo do tempo e às apropriações da cidade pelos sujeitos, destacando o presente.
Fontes de Informação	Livros técnicos resultantes de pesquisas científicas, dados históricos e demográficos. Fontes de informação fidedignas, sem identificação de informações falsas ou equivocadas.	A própria experiência, o senso comum e a oralidade. Fontes de informação menos fidedignas, com identificação de informações equivocadas.

Fonte: elaborado pelos autores (2021)

A distribuição geográfica dos bens culturais também realiza mediação das lembranças e dos esquecimentos. Além da narrativa oficial, enquadrada por natureza, que privilegia os lugares centrais, os usuários do *Foursquare* evidenciam, em suas dicas, que gostam do Parque Moinhos de Vento por estar localizado no “melhor lado da cidade”, enquanto um dos principais aspectos negativos do Barra Shopping Sul é ser distante da região central. Assim, revela-se uma geografia da memória que, calcada na desvalorização das regiões periféricas, lança sobre elas o manto do esquecimento ou os holofotes da lembrança negativa. No Quadro 1, apresentamos uma síntese comparativa entre as narrativas da Linha Turismo e do *Foursquare*, mostrando as diferenças entre as abordagens

em relação ao que é lembrado e ao que é esquecido, o que facilita a contraposição entre elas, revelando suas tensões e conflitos.

No caso das informações divulgadas pela Linha Turismo, não identificamos informações falsas, ao contrário das dicas dos usuários do *Foursquare*, por vezes imprecisas ou equivocadas. A esse respeito, Logan (2012) afirma que a informação incorreta ou desinformação é fornecida por um agente desinformador, equivocado ou mal-intencionado. No caso em análise, provavelmente trata-se de um equívoco por parte dos usuários. Além de informações equivocadas, chama atenção, nas dicas publicadas no aplicativo, a multiplicidade de pontos de vista sobre a cidade, com opiniões por vezes conflitantes entre uma dica e outra. Essas diferenças de percepção e de apropriação do lugar são esperadas, pois, para Gastal (2006), não é a harmonia que forma a cidade, mas o conflito e a complexa dinâmica da vida.

A narrativa oficial é composta por um serviço de produção e divulgação de informações ligado diretamente aos órgãos públicos, com a finalidade de atrair turistas e promover a valorização da cidade a partir de informações sobre o patrimônio cultural, o que molda diretamente a forma como constrói suas narrativas, que seguem um determinado enquadramento. Já a narrativa não-oficial é composta por dicas publicadas de forma menos pretensiosa, mas também enquadrada, por cidadãos comuns que têm como base suas representações e experiências com o lugar, gerando informações por vezes desconstruídas, imprecisas ou mesmo equivocadas. O estatuto de cada uma das fontes de informação, oficial e não-oficial, auxilia na construção de cada uma dessas narrativas e é fundamental para que possamos compreender as semelhanças e diferenças entre elas.

A origem dessas narrativas é um aspecto fundamental para as compreendermos, pois, além do caráter institucional da primeira, esta também é representante do poder público, ao passo que a segunda se constitui da tessitura de narrativas individuais produzidas em âmbito privado e compartilhadas no aplicativo. Assim, interesses públicos e privados são postos em jogo, principalmente quando identificamos que alguns dos estabelecimentos destacados pela narrativa oficial são *shoppings centers*, evidenciando que a narrativa do setor público também privilegia interesses privados.

Com relação aos narradores, é imprescindível destacarmos que o perfil de cada pessoa é um aspecto definitivo para moldar o tipo de informação que ela produz, pois, sendo a informação um conhecimento registrado, ela é sempre fruto das representações dos

sujeitos que a produzem. Essas representações, por sua vez, amparam-se nas memórias construídas pelas interações sociais e no modo como cada um as experimenta. É por isso que identificamos diferenças consideráveis entre as duas narrativas: enquanto uma é produzida por especialistas, tornando-se mais homogênea e precisa, a outra é feita por pessoas com diversos olhares e variadas experiências com a cidade, portanto, mais heterogênea e imprecisa.

Os temas das narrativas se assemelham, recaindo a diferença especialmente na abordagem que é dada em cada uma delas. A visão otimista sobre a cidade é algo presente em ambas, mas a narrativa dos usuários do aplicativo *Foursquare* apresenta maior tensão, em comparação com a narrativa oficial, que é fortemente marcada pela reprodução de representações consolidadas sobre a cidade e seus patrimônios. Com relação aos cenários, o destaque da narrativa oficial são os prédios e suas respectivas histórias, o que é de se esperar, tendo em vista que esta é uma narrativa amparada em pesquisas sobre o lugar, realizadas por especialistas. Já a narrativa não-oficial inclui, por vezes, descrições pormenorizadas de alguns lugares, elementos ausentes nos livros de história ou na narrativa oficial. A esse respeito, Mesquita e Silva (2004) destacam que o lugar e as imagens que guardamos dele representam as emoções presentes em nossas lembranças, sendo o lugar um centro de significados.

Embora os porto-alegrenses sejam citados pela narrativa turística, os personagens destacados por ela são os “heróis”, os políticos, os artistas, os esportistas e algumas das famílias influentes da história local. Já no *Foursquare*, são citados os cidadãos comuns e suas experiências como centro das narrativas, moldadas pela relação afetiva com o lugar. A narrativa da Linha Turismo destaca os feitos históricos e a construção dos lugares, dando uma noção do desenvolvimento da cidade, conformando o enredo apresentado. O enredo narrado no *Foursquare*, ao contrário, pouco menciona fatos históricos, atendo-se aos acontecimentos cotidianos vividos ou praticados pelas pessoas que transitam pelos seus espaços, incluindo obras, assaltos ou demais inconveniências do dia a dia.

Com datas bem delimitadas, o passado se destaca nos tempos da narrativa da Linha Turismo, apresentando a origem de alguns bairros, as datas de construção de determinados prédios, dentre outras informações precisas. Já a narrativa dos usuários do *Foursquare* privilegia o tempo vivido (e sentido), com menções à transformação da cidade ao longo do tempo, mas sem tantas marcações temporais específicas, esquecendo o passado distante,

provavelmente por desconhecimento. A passagem do tempo não é percebida apenas pela razão, pois a emoção é que garante a apropriação do espaço. O usuários do *Foursquare* citam sonhos e projetos nos quais incluem a cidade, confirmando a visão de que “[...] a cidade não se expande só no território, porque ela não é apenas o espaço físico, mas todo um emaranhado de ideias, aspirações e utopias: a cidade é o sonho que cada um dos seus moradores acalenta em segredo.” (GASTAL, 2006, p. 213). Assim, vivendo o presente e lembrando o passado, essas pessoas projetam o futuro.

Todas essas características conformam as narrativas que, tidas como informação, são sempre resultantes de processos de representação. Essas informações também variam de acordo com as fontes utilizadas para produzi-las, contexto no qual identificamos diferenças consideráveis entre as narrativas: a narrativa oficial utiliza fontes publicadas, como livros, dados demográficos e históricos advindos de estudos prévios, sendo consideradas fidedignas; a narrativa não-oficial, calcada nas dicas publicadas pelos usuários do aplicativo, advém das suas próprias experiências com o lugar, além, é claro, do senso comum, pois algumas dicas, possivelmente, são reproduções de impressões de terceiros. Essas fontes de informação, pelo caráter subjetivo, são tidas, *à priori*, como menos fidedignas, embora possam relatar detalhes esquecidos ou silenciados pelas fontes oficiais.

5 ENCERRANDO O TRAJETO

Chegamos ao fim de nosso trajeto e é o momento de refletirmos panoramicamente sobre nossas impressões e descobertas. Analisamos uma narrativa oficial e outra não-oficial, ambas constituídas por diferentes estatutos, enredadas por disputas de poder específicas. A narrativa oficial e institucional sobre o turismo prioriza e divulga informações apoiadas na história da cidade, utilizando fontes de informação oficiais, citação de datas e de personagens importantes. Nela, o presente da cidade é resultado das ações do passado, tratando-se de uma memória oficial sobre a cidade.

Na narrativa não-oficial, as informações decorrem de fontes informais, como as impressões captadas facilmente no dia a dia pelo senso comum, possuindo ampla difusão no imaginário social. Embora apresente certo detalhamento em relação aos lugares e às vivências cotidianas dos cidadãos, ela é superficial do ponto de vista histórico. Abrindo mão dos referenciais do passado para focar no presente vivido, na narrativa do *Foursquare*

manifesta-se uma memória efêmera e passageira que privilegia relatos das apropriações do espaço, em detrimento das informações oficiais.

Os esquecimentos de algumas regiões da cidade pelo setor turístico ficam visíveis em nosso estudo, tanto na narrativa oficial como na narrativa dos usuários do *Foursquare*. Alguns lugares, como o Arquivo Público do Rio Grande do Sul, o Museu de Percurso do Negro em Porto Alegre, o Museu Júlio de Castilhos, a Rua Duque de Caxias, dentre outros, não são mencionados em nenhum momento, por nenhuma das narrativas, mesmo possuindo importante papel histórico. Na dialética entre lembrança e esquecimento, é fundamental compreendermos que o silêncio, mais do que mera lacuna acidental ou equívoco, por vezes representa vontades ou intenções, atuando como uma escolha que compõe um projeto de memória.

Ainda a esse respeito, lembramos que as narrativas do *Foursquare*, embora não passem por um filtro editorial especializado, não são menos tendenciosas, pois podem ser fruto de interesses de grupos específicos. A informação, em ambas as narrativas turísticas analisadas, é mediada de forma a promover o conhecimento sobre a cidade e seus espaços, reforçando laços coletivos e memórias afetivas. Seja na Linha Turismo ou no aplicativo *Foursquare*, a informação, mais do que informar, produz sentidos e revela intencionalidades.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Walter. O narrador: considerações sobre a obra de Nikolai Leskov. *In*: BENJAMIN, Walter. **Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura**. São Paulo: Brasiliense, 1994. p. 197-221.

CANDAU, Joel. **Antropologia da memória**. Lisboa: Instituto Piaget, 2005.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362007000100012>

CISNE, Rebecca de Nazareth Costa. Roteiro turístico, do simples ao complexo: a necessidade de reflexões. *In*: FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUASSU, 10., 2016, Foz do Iguaçu. **Anais [...]**. Foz do Iguaçu: [s.n], 2016.

DODEBEI, Vera. Memória e informação: interações no campo da pesquisa. *In*: MURGUIA, Eduardo Ismael (org.). **Memória: um lugar de diálogo para arquivos, bibliotecas e museus**. São Carlos: Compacta, 2010. p. 59-78.

GANCHO, Cândida Vilares. **Como analisar narrativas**. São Paulo: Ática, 2002.

GASTAL, Susana. **Alegorias urbanas: o passado como subterfúgio**. Campinas, SP: Papirus, 2006.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. São Paulo: Vértice, 1990.

LOGAN, Robert K. **Que é informação?** a propagação da organização na biosfera, na simbolosfera, na tecnosfera e na econosfera. Rio de Janeiro: Contraponto/PUC-RIO, 2012.

MARTELETO, Regina Maria; SALDANHA, Gustavo. Informação: qual estatuto epistemológico? *In*: MORIGI, Valdir Jose; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida (org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016. p. 69-90.

MESQUITA, Zilá; SILVA, Valéria Pereira da. Lugar e imagem: desvelando significados. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, n. 34, p. 116-138, jul./dez. 2004. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2226/1365>

MOTTA, Luis Gonzaga. **Análise crítica da narrativa**. Brasília: Editora UnB, 2013.

PASTOR ALFONSO, María José. El patrimonio cultural como opción turística. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, v. 9, n. 20, p. 97-115, out. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ha/a/XVMd89rnNjQC5wZNGt5BckM/?format=pdf&lang=es>