

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE HOTELARIA E TURISMO
TURISMO**

GLAUCIANE GARCÊS CARNEIRO TU05224-23

**TRANSPORTES TURÍSTICOS: o serviço de táxi e a satisfação
do visitante**

São Luís – MA

2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE HOTELARIA E TURISMO
TURISMO

GLAUCIANE GARCÊS CARNEIRO TU05224-23

**TRANSPORTES TURÍSTICOS: o serviço de táxi e a satisfação
do visitante**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a
Universidade Federal do Maranhão como parte dos
requisitos para a obtenção do título de Bacharel em
Turismo.

Orientador: Professor Davi Andrade

São Luís – MA

2009

Carneiro, Glauciane Garcês

Transportes Turísticos: o serviço de táxi e a satisfação do
visitante / Glauciane Garcês Carneiro. – São Luís, 2009.
83.f

Monografia (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do
Maranhão, 2009.

1. Transporte Turístico. I. Título.

CDU

Título: TRANSPORTES TURÍSTICOS: o serviço de táxi e a satisfação do visitante

Autora: Glauciane Garcês Carneiro

Natureza: Monografia

Objetivo: Título de Bacharel em Turismo

Instituição: Universidade Federal do Maranhão

Área de Concentração: Transportes

Professor Orientador: Davi Andrade

Aprovada em: ____/____/____

Banca Examinadora:

Dedico este trabalho a minha querida mãe que sempre me incentivou a prosseguir e a nunca desistir de meus sonhos e que também sempre esteve torcendo para que eu conseguisse realizá-los.

*O rio atinge seus objetivos
porque aprendeu a contornar
obstáculos.*

Lao-Tsé

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem Ele nada é possível na vida. Depois a minha família em especial meus pais que me apoiaram em todos os momentos da elaboração deste trabalho, a minha tia Célia que contribuiu para a melhora textual, bem como a minha cunhada Selma que realizou a revisão da mesma. Agradeço também a minhas amigas Silvana e Christine, que contribuíram fornecendo auxílio sempre que possível e escutando minhas percepções e dúvidas sobre o tema.

RESUMO

Este trabalho visa tratar um tema pouco explorado, que é a qualificação profissional dos taxistas no atendimento ao público, focado principalmente os turistas. Para tanto, fez necessário a aplicação de questionário, tanto com os taxistas, para identificar o perfil pessoal e profissional enfocando a importância da capacitação turística, não só para eles, mas também para o desenvolvimento turístico da cidade; quanto com os turistas para identificar a satisfação para com o serviço prestado. Utilizou também pesquisas documentais realizadas pela prefeitura de São Luís, que coletaram informações que demonstraram uma visão geral da percepção do turista para com a cidade.

Palavra-chave: Capacitação; Táxi; Transporte

ABSTRACT

This work aims at to treat a subject little explored, that is the professional qualification of the taxistas in the attendance to the public, focused mainly the tourists. For in such a way, it made necessary the application of questionnaire, as much with the taxistas, to identify the personal and professional profile focusing the importance of the tourist qualification, not only for they, but also for the tourist development of the city; how much with the tourists to identify the satisfaction it stops with the given service. It also used documentary research carried through by the city hall of São Luís, that had collected information that had demonstrated a general vision of the perception of the tourist stop with the city.

Key Words: Qualification; Taxi; Transport

LISTA DE SIGLAS

ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo

INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

MTur – Ministério do Turismo

SEBRAE – Serviço Nacional de Apoio à Micro e Pequena Empresa

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SETUR – Secretaria Municipal de Turismo

SETUR/MA – Secretaria de Estado de Turismo

SMTT – Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Locais de Aplicação de Questionários com Taxistas.....	16
QUADRO 2: Comparativo do perfil dos turistas que visitam São Luís entre 2007 e 2009, durante a alta estação.....	40
QUADRO 3: Comparativo do perfil dos turistas que visitam São Luís entre 2005, e 2008, durante a baixa estação.....	41

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Meio de transporte para chegar a São Luís do Maranhão em 2007.....	27
GRÁFICO 2: Meio de transporte para chegar a São Luís do Maranhão em 2008.....	27
GRÁFICO 3: Chegada de turistas ao Brasil, por vias de acesso, no ano de 2007.....	27
GRÁFICO 4: Chegada de turistas ao Brasil, por vias de acesso, no ano de 2008.....	28
GRÁFICO 5: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em relação aos equipamentos turísticos.....	43
GRÁFICO 6: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em relação aos serviços turísticos.....	45
GRÁFICO 7: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em relação aos atrativos turísticos.....	46
GRÁFICO 8: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em Relação à infraestrutura/outros.....	47
GRÁFICO 9: Faixa-etária dos taxistas.....	53
GRÁFICO 10: Nível de Escolaridade.....	53
GRÁFICO 11: Situação do condutor quanto á propriedade do táxi.....	54
GRÁFICO 12: Tempo de Profissão.....	54
GRÁFICO 13: Tempo de Serviço no Ponto de Táxi.....	55
GRÁFICO 14: Renda Mensal.....	55
GRÁFICO 15: Proporção de associados e não associados ao Sindicato dos Taxistas.....	56
GRÁFICO 16: Alcance do informativo do sindicato junto aos taxistas.....	56
GRÁFICO 17: Conhecimento sobre cursos de capacitação oferecidos pelo Sindicato.....	57
GRÁFICO 18: Participação dos taxistas em cooperativas.....	57
GRÁFICO 19: Média diária de clientes por taxistas.....	58
GRÁFICO 20: Média diária de turistas por taxistas.....	58
GRÁFICO 21: Taxistas que gostam da profissão.....	59
GRÁFICO 22: Motivos apontados para gostar da profissão de taxista.....	59
GRÁFICO 23: Motivos apontados para não gostar da profissão de taxista.....	59
GRÁFICO 24: Noções de língua estrangeira.....	60
GRÁFICO 25: Taxistas com cursos de capacitação para turismo.....	61
GRÁFICO 26: Motivos que dificultam a participação em cursos de qualificação.....	59
GRÁFICO 27: Autoavaliação dos taxistas aos serviços prestados.....	62

GRÁFICO 28: Opinião dos taxistas acerca da satisfação dos clientes em relação aos seus serviços.....	62
GRÁFICO 29: Local de Residência.....	63
GRÁFICO 30: Faixa-etária dos turistas.....	64
GRÁFICO 31: Sexo.....	64
GRÁFICO 32: Nível de Escolaridade.....	65
GRÁFICO 33: Renda.....	65
GRÁFICO 34: Frequência na utilização do serviço de táxi.....	66
GRÁFICO 35: Avaliação dos preços do serviço de táxi.....	66
GRÁFICO 36: Turistas que se sentiram lesado/enganados pelos taxistas.....	67
GRÁFICO 37: Comentários mais freqüentes feitos pelos taxistas.....	67
GRÁFICO 38: Turistas conduzidos pelos taxistas sem dificuldade ao seu local de destino.....	68
GRÁFICO 39: Impressões Deixadas Pelos Taxistas.....	68
GRÁFICO 40: Avaliação do Serviço de Táxi.....	69

SUMÁRIO

RESUMO.....	7
ABSTRACT.....	8
LISTA DE SIGLAS.....	9
LISTA DE QUADROS.....	10
LISTA DE GRÁFICOS.....	11
1. INTRODUÇÃO.....	15
1.1. Objetivos.....	15
1.2. Metodologia.....	16
1.3. Estrutura do Relatório.....	17
2. TRANSPORTES TURÍSTICOS.....	19
2.1 História dos Transportes.....	19
2.1.1. Marcos Evolutivos no Mundo.....	19
2.1.2. Marcos Evolutivos no Brasil.....	20
2.2. Importância do Transporte para a Atividade Turística.....	21
2.3. Integração dos Modais.....	23
2.3.1. Aéreo.....	23
2.3.2. Aquático.....	24
2.3.3. Terrestre.....	25
2.3.3.1.Ferrovário.....	25
2.3.3.2.Rodoviário.....	26
2.4. Transporte Urbano Local.....	28
2.4.1. Transporte Urbano Local Coletivo.....	29
2.4.2. Transporte Urbano Local Individual.....	30
3. SERVIÇOS DE TÁXI E SUAS INOVAÇÕES.....	32
3.1. História.....	32
3.2. Serviços Básicos dos Táxis Brasileiros.....	33
3.3. Inovações no Serviço de Táxi Brasileiro.....	34
3.4. Táxi como Diferencial Turístico.....	36
3.4.1. Satisfação nos Serviços de Taxi.....	36
3.4.2. Qualidade nos Serviços de Táxi.....	38

4. TURISMO E OS SERVIÇOS DE TÁXI EM SÃO LUÍS.....	39
4.1. Turismo em São Luís.....	39
4.2. Normas para Exploração do Serviço de Táxi.....	48
5. RESULTADOS: a qualidade no serviço de taxi em São Luís.....	52
5.1. Taxistas.....	52
5.1.1. Perfil dos Taxistas.....	52
5.1.2. Qualificação e Capacitação Profissional.....	60
5.1.3. Autoavaliação dos Serviços Prestados.....	62
5.2. A percepção dos Turistas sobre o Serviço de Táxi.....	63
5.2.1. Perfil do Turista.....	63
5.2.2. Avaliação dos Turistas Sobre o Serviço de Táxi.....	66
5.3. Avaliação do Turista X Autoavaliação do Taxista.....	69
5.4. Satisfação X Serviços de Taxi em São Luís.....	70
5.5. Cursos de Capacitação Turística.....	70
6. CONCLUSÃO.....	72
REFERÊNCIA.....	74
APÊNDICE.....	77
ANEXO.....	82

1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que a atividade turística tem seu desenvolvimento proporcionado em muitos aspectos pelos meios de transporte e, vendo que o turismo em São Luís está em ascensão e favorece a fomentação da economia local, se faz importante o bom planejamento em todos os aspectos quando da sua implantação e/ou melhorias.

No entanto, em São Luís se percebe o quase esquecimento em um aspecto deveras importante: o transporte urbano. Geralmente, fala-se em realizar melhorias que irão dinamizar o transporte e o acesso para o deslocamento de uma cidade para outra. Mas, o mesmo não acontece quando se trata do transporte interno local, o que se torna problema grave, uma vez que nem todos os visitantes utilizam serviços de locadora de veículos e/ou receptivo, ficando assim, dependentes de transportes públicos coletivos e privados de prestação de serviço a terceiros.

Pensando a respeito do transporte interno local se deu a escolha do tema desta monografia, que visa levantar informações a respeito do transporte urbano local, em específico o táxi, meio de locomoção muito importante no contexto da satisfação do turista.

1.1 Objetivos

Analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do município de São Luís do Maranhão, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais que atuam junto à demanda turística da cidade.

- Verificar o grau de satisfação dos turistas usuários dos serviços de táxi;
- Identificar os aspectos que dificultam a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos pelos taxistas;
- Verificar a existência de programas, cursos e similares que ofereçam capacitação turística para taxistas na cidade de São Luís.

1.2 Metodologia

Devido ao pouco material encontrado sobre o tema de interesse, a pesquisa foi de caráter exploratório, realizada em campo com tendência descritiva, quantitativa e qualitativa.

Este trabalho contemplou informações obtidas no período de 2005 a 2009. Com relação aos instrumentos de coleta, foram utilizados pesquisas bibliográficas e aplicação de questionários e entrevista.

Foi necessária a elaboração de 2 tipos distintos de questionários: um aplicado aos taxistas e outro destinado aos turistas.

Consciente da existência de 2000 táxis cadastrados na SMTT, realizamos a aplicação de 65 questionários com os taxistas contendo algumas questões fechadas, com escala de gradação, dicotômica e questões abertas, algumas independentes e outras que complementam as questões fechadas. A amostra foi representada por alguns profissionais escolhidos de forma aleatória dentre os Postos de Táxi da cidade de São Luís, demonstrados no quadro abaixo.

QUADRO 1: Locais de aplicação de questionários com taxistas

Posto	Local de Referência	Questionários Aplicados
Posto Aeroporto	Localizado no Aeroporto Marechal Cunha Machado	10
Posto da Rodoviária	Localizado no Terminal Rodoviário	17
Posto Samuel Sá	Localizado na Av. dos Franceses, em frente ao Terminal Rodoviário	4
Nascimento de Moraes	Localizado em frente à Biblioteca Benedito Leite (Centro)	5
Posto Hiper	Localizado no Shopping São Luís	7
Posto Shopping São Luís	Localizado no Shopping São Luís	7
Posto Renascença II (Carrara)	Localizado em frente ao Tropical Shopping	10
Posto Reviver	Localizado em frente ao Centro de Criatividade Odylo Costa, filho	5

Os questionários foram aplicados no período de 10 a 19 de agosto de 2009, tendo o objetivo de levantar o perfil dos taxistas, obter informações sobre a capacitação para tratar com turistas, e ainda, uma autoavaliação de seus serviços.

É importante ressaltar, que os postos acima mencionados são uma parte ínfima da totalidade e que a escolha dos mesmos se deu por estarem localizados em pontos estratégicos para esta pesquisa. Eles foram selecionados por terem relação direta ou indireta com a atividade turística, estando instalados próximos a dois shoppings (área nova) com grande

movimentação popular, dois terminais de embarque e desembarque e os outros dois na parte antiga da cidade.

Para verificar o nível de satisfação dos usuários, turistas, com o serviço de taxi, foram entrevistados 65 turistas. Por se tratar de um trabalho exploratório, e por não dispor de dados sobre o universo de turistas que utilizam o serviço de taxi, esta amostragem não tem caráter estatístico, mas permite algumas considerações sobre o nível de satisfação destes usuários.

Ressalta-se que foram elaborados 65 questionários, com algumas questões fechadas, com escala de gradação, dicotômica, múltipla escolha e questões abertas, algumas independentes e outras que complementam as questões fechadas.

A amostra escolhida se relacionou diretamente aos turistas que saíram da cidade e utilizando como requisito o fato de, em algum momento da sua estadia, ‘ter utilizado o serviço de táxi’ do município, sendo o local escolhido para a aplicação o Terminal Aeroviário. Os questionários foram aplicados no período de 10 a 17 de agosto de 2009, tendo o objetivo de levantar o perfil dos turistas, bem como suas impressões e avaliação do serviço de taxi em São Luís.

Essa variação nos tipos de questões, tanto do questionário para taxistas quanto para turistas, facilitou a análise dos dados. Ao analisar a questão de satisfação turística versus autoavaliação dos serviços dos taxistas, fez-se uma comparação para saber o grau de divergência das respostas.

Incorpora-se também a este trabalho pesquisas documentais realizadas pela prefeitura de São Luís que contemplam os quesitos de perfil e de satisfação da demanda turística que vem ao município.

Também foi realizada entrevista com o Sr. José Antônio Pereira, presidente do Sindicato dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários, Taxistas, Caminhoneiros e Transporte de Bens Autônomos de São Luís, localizado no bairro da Areinha.

1.3. Estrutura do Relatório

O corpo do trabalho traz no primeiro momento, uma abordagem geral dos meios de transporte, desde seus marcos históricos, envolvendo as primeiras ideias que proporcionaram o desenvolvimento da tecnologia que conhecemos hoje, passando pela importância dos meios

de transporte para a atividade turística, em especial na primeira viagem de turismo organizada (1841). Na seqüência, são tratados os diferentes tipos de transporte e a integração destes.

A partir daí, começamos a especificar ainda mais sobre o transporte urbano local, que pode ser coletivo ou individual, até chegar ao segundo ponto de interesse deste trabalho, que é o serviço de táxi. Neste momento, faz-se uma explanação sobre o surgimento dos primeiros transportes com essas características, bem como dos serviços básicos e das inovações que encontramos atualmente e o táxi como diferencial turístico.

No capítulo seguinte, a abordagem é sobre o turismo e os serviços de táxi em São Luís, com uma explanação sobre o turismo na cidade, utilizando pesquisas já realizadas pela SETUR (Secretaria Municipal de Turismo), no período de 2005 a 2009. Faz-se um comparativo do perfil mais expressivo de cada ano, bem como da satisfação pelos serviços encontrados e das normas de exploração do táxi, na seqüência reportamos o resultado das pesquisas realizadas com os taxistas e os turistas.

No último capítulo, as temáticas tratadas dizem respeito aos cursos de capacitação já realizados na cidade.

2. TRANSPORTES TURÍSTICOS

Os diferentes tipos de transporte são instrumentos de suma importância para o incremento da atividade turística, principalmente quando ocorre uma evolução que resulta no aperfeiçoamento de uma tecnologia de determinado meio de condução, facilitando o deslocamento de pessoas com maior segurança e comodidade e, em alguns casos, em maior quantidade. Paralelo a isso, também se observa o desenvolvimento da atividade turística, que é totalmente dependente dos meios de locomoção. Para saber mais um pouco, se faz necessária a explanação dos importantes marcos que proporcionaram o desenvolvimento dos meios de transporte.

2.1 História dos Transportes

Para que algo possa ser desenvolvido, é necessário um ponto de partida. Com os meios de transporte que se conhece na atualidade, não é diferente. Considerando tal informação, a seguir mencionamos o que inicialmente favoreceu o surgimento das tecnologias que deram origem aos diferentes meios de transporte em âmbito mundial. Na sequência, mostra-se o que influenciou o desenvolvimento destes no Brasil.

2.1.1 Marcos Evolutivos no Mundo

O homem, desde os tempos primordiais, sempre teve aguçado seu instinto de sobrevivência. Tal característica fez dele nômade, tendo que se deslocar para conseguir o alimento indispensável para manter-se vivo. Para facilitar essa locomoção, primeiramente ele utilizou a força animal, o que consistiu na domesticação de animais usados como montaria e transporte de carga. No período Pré-Histórico, surgiram as jangadas, que facilitaram o transporte por meio da água. Esta que, antes “... apresentava-se mais como um obstáculo do que como uma via de comunicação que facilitasse a locomoção humana...” (RONÁ, 2002, p.

18), proporcionou o desenvolvimento, uma vez que “... todos os povos com acesso à água desenvolveram meios de navegar.” (RONÁ, 2002, p. 18).

Na Antiguidade, período em que o homem se fixou na terra e deu início à agricultura, foi preciso incrementos que possibilitassem o deslocamento e a segurança da população do lugar. Tal fato, de forma direta ou indireta culminou no que hoje entendemos por transporte.

Com a necessidade de locomoção o homem teve que criar inventos que possibilitaram a criação de meios de transportes aquáticos, rodoviários, ferroviários e aéreos. No período da Antiguidade, a criatividade humana possibilitou a criação da roda e, posteriormente, o invento do carro de tração animal, o que exigiu a construção de estradas. O homem também criou os barcos a remo (de guerra) e os barcos a vela (mercantes com uma grande capacidade de carga), assim como o leme, que deu maior autonomia nas manobras, tornando os barcos mais velozes e seguros.

No período Contemporâneo, houve o advento do motor a vapor que tornou possível o surgimento do trem e, conseqüentemente, da malha ferroviária. Surgiram também navios ainda mais velozes. Nessa época, iniciam-se os trabalhos no motor à explosão interna, que servirá de base para a construção de aviões, veículos que “... foram responsáveis por possibilitar o acesso rápido e seguro aos quatro cantos do mundo, principalmente em função de utilizar o ar como via de transporte, sobrepujando barreiras geográficas...” (PALHARES, 2002, p. 38).

Através do tempo e da história, os meios de transporte vêm constantemente evoluindo. Isso facilitou bastante a locomoção, encurtou distâncias e aproximou os povos, pois se antes levava-se dias para se viajar de determinado lugar a outro, hoje, com o advento das novas tecnologias associadas ao transporte, muitos deslocamentos não passam de horas ou até minutos, fazendo com que os viajantes economizem tempo e garantindo maior comodidade durante o percurso.

2.1.2 Marcos Evolutivos no Brasil

Se não fosse pelo desenvolvimento dos meios de transporte, especificamente as embarcações, hoje o Brasil que conhecemos não existiria, uma vez que, conta a história, o país foi descoberto em consequência da expansão marítima européia, em particular de Portugal.

Durante muito tempo, a colônia foi somente explorada sem que os colonizadores fizessem algo para torná-la desenvolvida. Apesar das mudanças na economia - passando pelos ciclos do pau-brasil, do açúcar, da mineração – e da movimentação na política – incluindo a vinda da Família Real portuguesa, a Independência, o Brasil Império, Primeiro Reinado, Período Regencial -, nada muito significativo ocorreu com os meios de transporte ou as vias de acesso brasileiras até o Segundo Reinado. Nessa época, “em 1835, a Lei Provincial Mineira nº 18 estabeleceu as características das estradas denominadas normais: abobadadas¹, macadamizadas², largas e descortinadas.” (RONÁ, 2002, p. 73)

Nesse período, por meio de Irineu Evangelista de Sousa (Barão de Mauá), também foi construída a primeira linha de bondes da corte, sendo esta puxada por burros, e a primeira ferrovia do Brasil, entre outros empreendimentos. A partir desse momento, foi iniciado o desenvolvimento das ferrovias, que tinham como objetivo principal ligar os portos ao interior, detentor de grande produção de matéria-prima.

Já no período do Brasil República, o principal meio de contato entre a corte e a província tinha por base a navegação, principalmente a de cabotagem (navegação costeira de um mesmo país pode ser litoral ou fluvial). Entre províncias ou dentro da própria província se utilizava a navegação fluvial ou a ferrovia. Somente em 1893, percebe-se a introdução do automóvel e, conseqüentemente, se faz obrigatória a construção de rodovias que liguem localidades distintas.

O interesse pela aviação no Brasil foi muito grande, sendo que o primeiro aeroclube foi fundado em 14 de outubro de 1911, e no ano seguinte se transformou na primeira escola de aviação brasileira. A aviação comercial somente teve início em 1927, sendo que em 22 de fevereiro, surgiu a primeira linha regular, denominada "Linha da Lagoa", fazendo o trajeto Porto Alegre, Pelotas e Rio Grande. As linhas internacionais surgem somente em 1929. Esses foram os pontos de partida para o desenvolvimento desse meio de transporte no Brasil.

2.2 Importância do Transporte para a Atividade Turística

A atividade turística é multidisciplinar, o que a torna extremamente complexa para se trabalhar, pois envolve muitas áreas distintas. Para que seja bem sucedida depende de

¹ Encurvadas

² De acordo com o dicionário Aurélio (2004), consiste em uma “camada espessa de pedra britada, aglutinada e comprimida”.

inúmeros fatores ligados direta ou indiretamente e que refletem nitidamente no resultado final do produto turístico.

O turismo organizado, como se conhece hoje, teve suas bases no surgimento de uma nova classe social e nasceu, principalmente, da necessidade de se ocupar com viagens recreativas, o tempo ocioso conquistado pelos trabalhadores durante o período da Revolução Industrial.

Em 1841, surge o pioneiro do turismo moderno: Thomas Cook. Ele obteve reconhecimento ao elaborar e pôr em prática seu plano de levar os membros da Harborough Temperance Society para assistir a um congresso antialcoólico. Para tanto, se fez necessário a locação de um trem, com capacidade para 570 pessoas, num percurso de ida e volta de Leicester a Loughborough, na Inglaterra. A viagem aconteceu em 5 de julho de 1841. Depois da primeira, várias outras viagens foram planejadas e ele foi adquirindo conhecimento e prática no ofício, chegando a fundar a Thomas Cook & Son e ampliando seus serviços de organização de viagens para outros países.

Segundo Collier, citado por Palhares, “não fosse pelos trens, Thomas Cook não teria organizado a primeira excursão de turismo, no ano de 1841, na Inglaterra” (PALHARES, 2002, p. 38)

Como o meio de transporte torna possível o deslocamento entre um local de origem e um destino almejado, acrescentando-se a isso o avanço tecnológico e a introdução de vias de acesso que proporcionam menor tempo de viagem, mais conforto e segurança, pode-se afirmar que esses meios sejam de suma importância para a atividade turística, uma vez que o desenvolvimento da atividade sempre esteve atrelado ao avanço dos meios de transporte. Prova disso é o fato de o transporte ser um dos tripés da atividade turística. “Em alguns casos, a própria atividade de transporte é uma experiência de turismo, tal como no caso dos cruzeiros...” (PALHARES, 2002, p. 28)

Praticar o turismo é como uma espécie de fuga do cotidiano, das frustrações do dia-a-dia, das preocupações e do estresse. Assim, nada mais justo que desejar seu lazer em viagem de férias sem momentos infelizes ou problemas a serem resolvidos, como por exemplo excesso na lotação e falta de segurança no transporte, entre outros problemas. Por isso, é deveras importante que os profissionais da área se preocupem com todos os detalhes que garantam o sucesso da viagem, desde a saída até o retorno para casa.

Como este trabalho visa tentar transmitir o máximo de informações sobre transporte, em específico o táxi, nos reportamos a falar de modais a seguir.

2.3 Integração dos Modais

Para diferenciar os modais, deve-se, primeiramente, identificar a via que é utilizada, pois segundo Palhares:

“Via: é o meio pelo qual o transporte se desenvolve. A mesma pode ser totalmente natural, como no caso do ar ou do mar, ou mesmo artificial, tais como as rodovias e as estradas de ferro. O tipo de via escolhido para um determinado sistema de transporte irá caracterizar o veículo empregado, assim como o tipo de motor...” (PALHARES, 2002, p. 29)

Todo modal teve seu marco na história. Todos significaram uma revolução na época de sua apresentação ao público. Cada modal, de uma forma ou de outra, compete entre si, uma vez que, com a exposição das características do novo invento, começa-se a perceber muito mais claramente as desvantagens do outro. A seguir, faz-se uma breve explanação dos tipos de modal.

2.3.1 Aéreo

Utiliza-se do ar, que é uma via natural. Os transportes compatíveis com esse modal sofreram várias transformações, visando a criação de novos ou o aperfeiçoamento dos modelos existentes. Essas modificações proporcionaram melhorias e o conseqüente surgimento gradativo de exemplares, como o planador, os dirigíveis e aeroplanos.

Os aeroplanos, que antes serviram como armas de guerra, foram adaptados para o uso de passageiros. Desde então, as aeronaves vêm se tornando cada vez mais rápidas, seguras e com maior capacidade de passageiros.

O governo brasileiro, por meio do Ministério do Turismo (MTur) criou o Plano Nacional de Turismo que é composto de vários macroprogramas que “objetivam transformar a atividade em um importante mecanismo de melhoria do Brasil e fazer do turismo um importante indutor da inclusão social” (MTur). E sabendo da importância do transporte aéreo para a atividade turística, introduziu o macroprograma Logística de Transportes na versão 2007/2010. Ele proporciona a ampliação da malha aérea nacional, de integração da América do Sul e de integração modal das regiões, visando, respectivamente, inserir as empresas aéreas

nacionais em outras partes do mundo, intensificar a ligação com os países sul-americanos e fortalecer a infraestrutura dos modais no Brasil.

2.3.2 Aquático

Utiliza as águas como via de acesso, o que fez necessário o surgimento de artefatos flutuantes que aguentassem maior quantidade de peso, culminando nos grandes navios de hoje. O uso de embarcações foi muito importante para a história, pois favoreceu a expansão marítima e, conseqüentemente, a descoberta de outras terras.

Entre as novas tecnologias criadas, está o motor a vapor, que acabou sendo adaptado para aperfeiçoar esse meio de transporte, tornando-o independente do vento e favorecendo a utilização dele para o comércio, assim como para a atividade turística.

No entanto, apesar do uso de alta tecnologia, as viagens de navio são muito lentas se comparadas à viagem de avião e, quando somadas a destinos distantes, são mais duradouras e cansativas. Para dificultar ainda mais, os aviões passaram a transportar passageiros e os navios transatlânticos tornaram-se cada vez menos utilizados para o transporte de passageiro.

Aproximadamente em meados do século XX surgem, de forma mais expressiva, os cruzeiros marítimos focados basicamente no lazer. Atualmente, a infraestrutura desse tipo de transporte é altamente luxuosa e confortável. Assim, os navios “... transformaram-se em verdadeiros resorts flutuantes de alto padrão, passando a focar não só os seus destinos turísticos, mas também incorporando vários atrativos e atividades de bordo, tornando-as um dos principais entretenimentos das viagens.” (PALHARES, 2002, p. 234)

Também segundo Palhares (2002), até 1998, os cruzeiros marítimos foram quase que inexistentes no Brasil, pois havia uma lei que proibia os navios de bandeira estrangeira de realizarem a navegação de cabotagem nos portos brasileiros e o país não dispunha de frota significativa de transporte dessa modalidade, ficando dependente da locação de embarcações estrangeiras.

Palhares (2002) também comenta que o Artigo 178 da Constituição Brasileira foi alterado com a Emenda Constitucional nº 7, de 15 de agosto de 1995, o que favoreceu o crescimento gradual desse tipo de transporte no país, uma vez que liberou a navegação de cabotagem por navios de bandeira estrangeira.

Na história, conclui-se que a navegação fluvial foi muito importante, uma vez que promoveu o acesso a colônias ribeirinhas e também facilitou a expansão para o interior do país. A navegação turística fluvial acontece mais freqüentemente no rio Amazonas e é comum ter cruzeiros de empresas internacionais que ofereçam essa rota.

2.3.3 Terrestre

Essa modalidade, que utiliza a superfície terrestre como via, se divide em dois segmentos distintos: o ferroviário e o rodoviário.

2.3.3.1 Ferroviário

Utiliza como via as estradas de ferro ou ferrovias para realizar deslocamentos e foi o primeiro a transportar um número significativo de passageiros e de carga. O principal representante é o trem, que só se tornou viável graças à invenção do motor a vapor.

Graças à capacidade de transportar grande quantidade de passageiros e carga, se percebe a relevância desse transporte para a história da atividade turística, uma vez que foi por meio dele que Thomas Cook conseguiu transportar 570 pessoas, realizando, assim, a primeira viagem organizada do mundo.

Com o surgimento de outros tipos de modal, no entanto, o transporte ferroviário foi cada vez mais abandonado pelos viajantes, sendo trocado pelos transportes aéreo e, principalmente, pelo rodoviário.

O trem é um meio de transporte que, assim como os navios, ganhou estrutura altamente luxuosa e confortável, sendo considerado “trens-hotéis”, nos quais “... é possível viajar em cabines com camas, algumas equipadas com toaletes e com serviço de bordo semelhante aos dos hotéis.” (PALHARES, 2002, p. 284)

Atualmente no Brasil, apesar da vasta extensão territorial, a utilização das ferrovias se resume, principalmente, ao transporte de carga e, em pequena quantidade, ao de passageiros. Isso se dá porque grande parte das companhias ferroviárias são privadas e “as novas

concessionárias têm considerado, de modo geral, o serviço de passageiros, mesmo com fins turísticos, como um fardo inaceitável.” (RONÁ, 2002, p. 96)

De acordo com a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), umas das poucas companhias detentoras de meios de transporte ferroviários, e que trabalham com o transporte de passageiros no Brasil é a Vale. Sendo que a companhia tem sistemas que interligam alguns pontos do país, e um deste é o sistema norte que liga Maranhão e Pará, desde 1986 percorrendo a Estrada de Ferro Garajás.

2.3.3.2 Rodoviário

Os tipos de transporte dessa modalidade dependem principalmente de rodovias e estradas. Posterior ao surgimento das carruagens, o primeiro automóvel com motor foi fabricado por volta do final do século XIX, na Alemanha, mas somente se tornou popular no século XX. Ele também teve sua participação no desenvolvimento turístico, proporcionando uma maior autonomia para os viajantes, que antes tinham uma preocupação constante com os horários e as rotas fixas dos transportes disponíveis.

Idêntico aos demais modais, este também se aperfeiçoou, tornando-se cada vez mais rápido e confortável. Outro veículo que surgiu foi o ônibus, que consegue transportar uma quantidade maior de pessoas a cada viagem. A esse respeito, assim se expressa Roná:

“Pensar em turismo rodoviário no Brasil é pensar no próprio turismo praticado no país, tão grande é a dependência que temos em relação ao modal rodoviário.

“A rede rodoviária brasileira é uma das maiores do mundo e a frota que circula por ela é muito expressiva.” (RONÁ, 2002, p. 105)

Essa máxima é deveras verdadeira quando se trata do turismo doméstico ou do deslocamento dentro da cidade-destino. Como exemplos estão os gráficos referentes aos meios de transporte para se chegar a São Luís.

GRÁFICO 1: Meio de transporte para chegar a São Luís do Maranhão em 2007

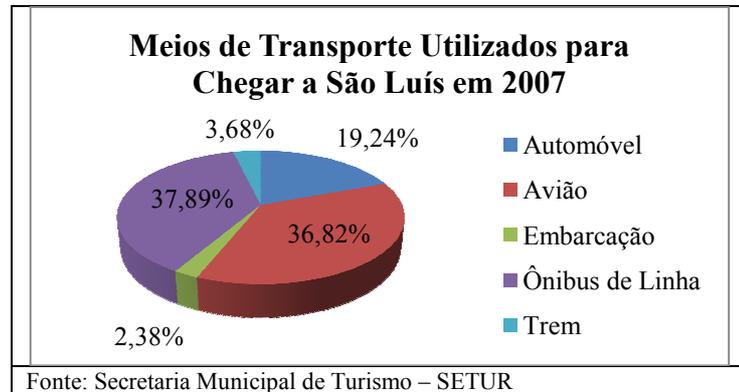
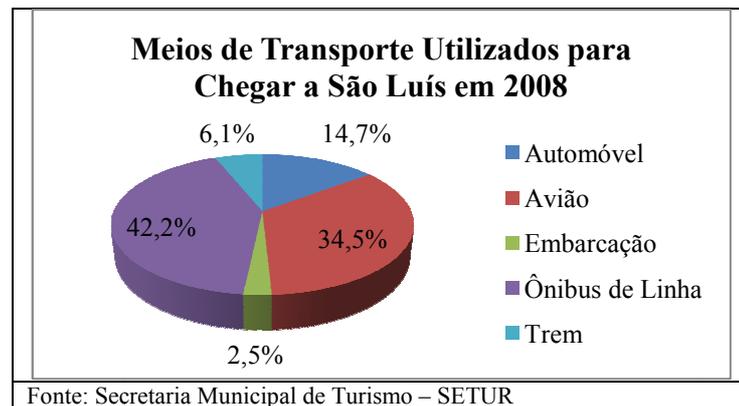


GRÁFICO 2: Meio de transporte para chegar a São Luís do Maranhão em 2008



Em contrapartida, percebe-se que a procura maior é pelo modal aéreo para se deslocar de outros países até ao Brasil. Isso é visivelmente perceptível nos gráficos a seguir.

GRÁFICO 3: Chegada de turistas ao Brasil, por vias de acesso, no ano de 2007

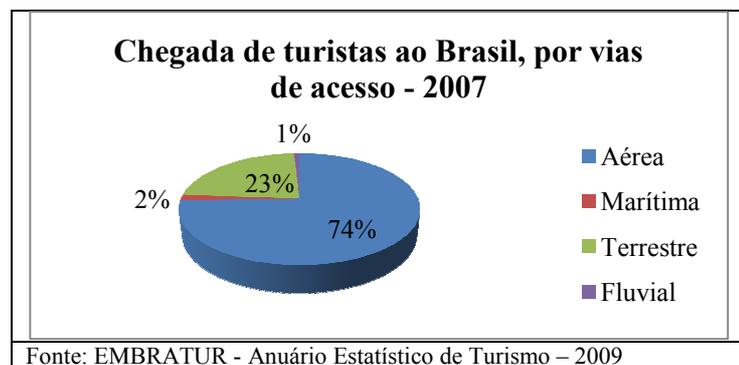
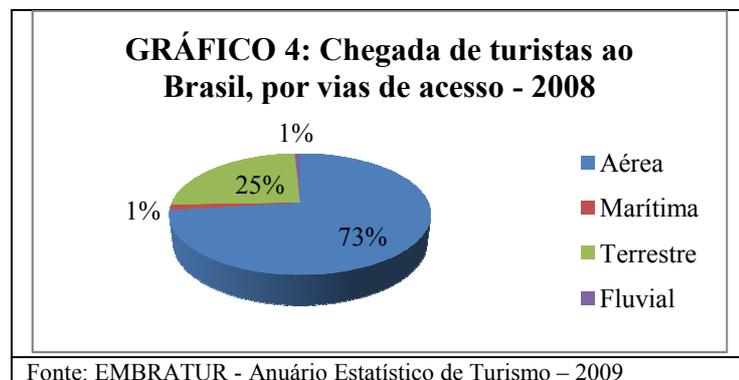


GRÁFICO 4: Chegada de turistas ao Brasil, por vias de acesso, no ano de 2008



Havendo a necessidade de se locomover por locais que não disponibilizam rotas ininterruptas, ou ainda, pelos diferentes pontos turísticos de uma cidade é necessário, que haja a integração modal. Também se percebe que, como no Brasil o meio de transporte rodoviário é o mais significativo, este modal é o que mais se integra, uma vez que você pode vir de avião, navio ou trem, mas dificilmente irá deixar de utilizar algum veículo que necessite das estradas e rodovias.

Quando se fala em transporte turístico, a primeira idéia que vem à mente é a da grande distância a ser percorrida da cidade de origem para a de destino, todavia quase não se menciona o transporte urbano local que será utilizado tanto pelo autóctone como pelo turista na cidade.

2.4 Transporte Urbano Local

A primeira notícia de transporte coletivo ocorreu na França (1662) com Blaise Pascal, o qual, pedindo concessão ao rei, definiu regras tais como percorrer a mesma trajetória, obedecer a horários, dividir o trajeto em áreas e pagamento definido por setor, entre outras regras. Essa modalidade durou aproximadamente 15 anos e somente voltou a ser implantada 150 anos depois, novamente na França e seguindo as mesmas diretrizes de Pascal. Esse transporte coletivo se disseminou por outros países e hoje é bem difundido, só modificando o tipo de tração do veículo empregado, que deixa de utilizar tração animal e passa a utilizar o motor, o que proporciona maior velocidade no transporte de passageiros.

Assim relata Karassawa:

O serviço auxiliar de transporte – aluguel de carros, táxis, vans, ônibus especial – e o serviço local de transporte público urbano – metrô, trens metropolitanos, ônibus – complementam a cadeia de transporte da logística turística. (KARASSAWA, 2003, p. 49)

Por isso, abordam-se algumas modalidades de meios de transporte local que permitam o deslocamento da população pelos diferentes pontos da cidade. Tais modalidades foram divididas em duas categorias: transporte urbano local coletivo e transporte urbano local individual.

2.4.1 Transporte Urbano Local Coletivo

Nesta categoria, incluiremos os principais transportes que realizam a condução de um número expressivo ou individual de passageiros dentro das cidades.

- **ÔNIBUS**

São veículos de 30 a 40 assentos que fazem linhas regulares na cidade, obedecendo a horários e rotas, assim como realizando paradas em locais pré-estabelecidos, denominados pontos ou paradas de ônibus. São regulamentados pelo Município, que, por sua vez, também é responsável pela fiscalização das empresas e controle das tarifas.

São várias as empresas que detêm o direito concedido pelo Município de circular na cidade. Para que o usuário possa usufruir do serviço, deve pagar uma tarifa ou passagem que irá permitir o seu acesso a este tipo de transporte de deslocamento local.

No entanto o cliente fica dependendo do horário dos ônibus de linha o que muitas vezes é demorado, e ainda fica a esperar em paradas que talvez não tenham cobertura ficando expostos ao sol ou chuva, também tem a questão de que, nos horários de grande movimento, o número de passageiros sempre excede a lotação máxima do veículo. Por esses motivos se torna um meio de transporte demorado e desconfortável.

- VANS

São veículos de 8 a 10 assentos com características semelhantes aos ônibus, tendo rotas pré-estabelecidas e sendo regulamentadas pelo Município. Não têm tabela fixa de preços. Algumas cidades permitem o trânsito de vans, fazendo concorrência com os coletivos, outras só permitem o deslocamento de passageiros pela periferia, bem como para cidades próximas.

- METROPOLITANO OU METRÔ

Transporte favorável quando há necessidade de se transpor grandes distâncias, tendo estações de embarque e desembarque ao longo de uma linha subterrânea. É movido à eletricidade e necessita de trilhos para se locomover. Por ser uma modalidade de manutenção dispendiosa somente se torna economicamente viável quando realiza transporte em massa.

2.4.2 Transporte Urbano Local Individual

Nesta categoria, incluiremos os principais transportes que realizam a condução particular de passageiros dentro das cidades.

- AUTOMÓVEL LOCADO

Esse segmento é extremamente dependente da atividade turística. O veículo fica sob a responsabilidade do cliente no ato da locação e para esta ser realizada o interessado deve preencher alguns requisitos, como, por exemplo, ter Carteira Nacional de Habilitação e idade mínima permitida. O valor desse serviço é definido com base em diária e oferece maior independência para o usuário, uma vez que ele próprio conduz o veículo para os locais de sua escolha.

- MOTO-TÁXI

É um transporte que leva uma única pessoa como passageira. Não usa rotas fixas e tem um preço mínimo fixado para corridas. Utiliza valor tabelado que leva em consideração a distância e este valor pode aumentar dependendo do dia e do horário em que a corrida é realizada.

- TÁXI

Esse serviço tem capacidade para quatro pessoas, mas difere do coletivo, pois quando há mais de um passageiro, a tarifa é cobrada pelo grupo e não individualmente. Não tem um percurso fixo, depende do local ao qual se deseja chegar. Existem vários postos espalhados pela cidade, oferecendo várias opções a quem necessita do serviço. No que se refere ao preço, tem a taxa mínima acrescida da taxa de quilometragem percorrida, que é calculada pelo taxímetro. O valor da taxa varia de acordo com o horário e dia da semana em que é realizada a corrida.

No capítulo seguinte, nos deteremos a abordar este assunto com mais profundidade.

3 SERVIÇOS DE TÁXI E SUAS INOVAÇÕES

Embora este seja um serviço um tanto inacessível às massas, é encontrado em muitas cidades de vários países. Taxista é uma profissão antiga que vêm se adaptando pelo tempo, buscando substituir os veículos antigos por modelos mais atuais e criar novas possibilidades de melhoria para o serviço prestado.

3.1 História

Os primeiros transportes de aluguel de que se têm notícia remontam ao período da Antiguidade. Eram veículos de duas rodas que usavam, preferencialmente, a força motriz de tração humana e eram chamados de riquexó, usados para transportar a elite da época. Na seqüência, surgem as liteiras, também de tração preferencialmente humana.

A maior expressão dessa modalidade, no entanto, surgiu no período do Renascimento com os carros de aluguel que se originaram em Londres e se tornaram muito populares. Foram muitos os interessados em trabalhar nesse segmento, o que provocou problemas. A grande quantidade de veículos nas ruas causava engarrafamentos pela cidade. Como solução, o Parlamento passou a limitar a quantidade de carros de aluguel em trânsito na metrópole.

Esse tipo de serviço se alastrou por outros países e os carros foram sendo aperfeiçoados cada vez mais, até que, por volta de 1896, na Alemanha, surgiu o primeiro carro de aluguel motorizado.

Em 1897, o alemão Freidrich Greiner implantou em seus veículos um equipamento de cobrança chamado taxímetro. Ao longo dos anos, esse aparelho foi sendo instalado em outros veículos e 10 anos depois, em Paris, era uso obrigatório em táxis. Posteriormente, outros países também tornaram obrigatório o taxímetro e alguns utilizavam cores personalizadas para diferenciá-los dos carros particulares.

No Brasil, fica a encargo dos Municípios a regulamentação dessa modalidade, geralmente com a obtenção de uma licença ou permissão para circulação.

Esse tipo de serviço é um dos itens que devem ser focados e trabalhados para melhorar o desenvolvimento local da atividade turística, uma vez que representa uma das formas de

locomoção que possibilitam contato maior e mais pessoal entre o turista e o condutor, que é responsável por representar a hospitalidade dos autóctones.

3.2 Serviços Básicos dos Táxis Brasileiros

Os táxis legalizados devem seguir determinados critérios. A maioria dos municípios exigem o uso de uma determinada cor e/ou faixa; letreiro luminoso (peça colocada em cima do carro com o nome “táxi”); placa com letras e números brancos sobre fundo vermelho, que indica licença de veículo de aluguel com prestação de serviço a terceiros, consistindo em uma obrigatoriedade em caráter nacional que não admite exceções; selo de vistoria anual que deve estar sempre visível no pára-brisa do veículo; cartão de identificação do permissionário – sendo que estes três últimos são os que facilitam a identificação dos táxis legalizados –; e o taxímetro que registra o valor a ser pago pelo deslocamento (conhecido popularmente como ‘corrida’).

O valor da corrida é calculado com base na Unidade Taximétrica e existem dois valores, denominados Bandeirada 1 e Bandeirada 2:

- Bandeira 1: é o valor cobrado durante um determinado período do dia;
- Bandeira 2: é o valor cobrado durante a noite, sábados, domingos e feriados.

Em alguns casos, também há uma cobrança de taxa a ser paga quando o cliente traz grande quantidade de volume ou peso. Também há acréscimo de valor pelo tempo de espera, ou seja, o tempo em que o táxi está fazendo a corrida e fica estacionado à espera do passageiro que solicitou a pausa durante o percurso.

Esses valores e horários são estabelecidos por cada município, podendo ser iguais ou diferentes. Além disso, fica a cargo das Prefeituras estabelecer e designar os Pontos de Táxi espalhados pela cidade, distribuindo e facilitando, assim, o uso do serviço de táxis em diferentes locais.

Outro mecanismo que facilita a localização é o Rádio-Táxi. Muitos taxistas, entretanto, não adotam esse serviço, preferindo conseguir corridas na rua.

No que se refere ao uso de refrigeração de ambiente, embora o ar-condicionado não seja um item obrigatório, muitos taxistas têm adotado o equipamento, pois muitos clientes, especialmente quando em localidades com altas temperaturas, dão preferência a táxis que

disponibilizam esse serviço, o que nos coloca diante das inovações que vem surgindo nesse segmento.

3.3 Inovações no Serviço de Táxi Brasileiro

Com o desenvolvimento tecnológico, muitas inovações vêm surgindo para facilitar, aperfeiçoar e oferecer conforto e praticidade para o motorista e o usuário, tais como o GPS, que permite ao taxista traçar rotas mais rápidas e ao cliente ter certeza que não está sendo enganado - o que algumas vezes acontece. Há ainda o uso de blindagem em veículos, para oferecer maior segurança ao passageiro e ao condutor. Esse serviço, embora raro, é mais difundido em São Paulo e Rio de Janeiro, mas também é encontrado em outros estados.

Alguns taxistas adaptam TV, frigobar, e outros equipamentos, tudo para atrair e fidelizar clientes. Mas, o que muitos profissionais da área e gestores do setor já perceberam é que o grande atrativo e diferencial é o atendimento. Não importa se o produto é de primeira se o atendimento for de terceira todo o investimento em melhorias não servirá para nada.

Na Bahia, Salvador, os taxistas têm um serviço de tradução simultânea pelo rádio. Assim podem atender melhor os estrangeiros.

E como são profissionais *front Office*, ou de linha-de-frente, que têm contato direto com o usuário (nesse caso, mais especificamente, o turista), também ajudam a construir a imagem da hospitalidade ou da falta dela. O atendimento oferecido, certamente, irá influenciar positivamente ou negativamente no desenvolvimento da atividade turística na cidade. Guilherme Palhares reafirma essa questão quando diz que “por ser geralmente um dos primeiros contatos que o turista tem ao chegar em um destino turístico, os táxis são uma importante forma de se projetar a sua imagem.” (PALHARES, 2002, p. 205).

Sabendo disso é preciso ter consciência que

“... o uso turístico é um mercado que não pode ser desprezado, principalmente nos deslocamentos urbanos dos turistas. Nesse caso, o táxi provê acesso às principais atrações, aos terminais de transporte e aos hotéis de uma localidade, atentando principalmente ao segmento de viajantes independentes.” (PALHARES, 2002, p. 204).

Alguns estados e municípios brasileiros estão atentando para a importância da capacitação turística de taxistas. Esta é uma visão relativamente nova no país, mas já é bem

estruturada em outros países. O exemplo mais concreto, citado por Palhares, é o que encontramos no sistema de licenciamento da cidade de Londres, que tem o mais rigoroso e exigente método de avaliação para os candidatos que almejam ser futuros taxistas.

Só como pré-requisito para se inscrever no curso preparatório, que dura em torno de dois anos, no mínimo, é preciso ter: idade mínima de 21 anos, saúde física e mental perfeitas e não possuir ficha criminal.

Depois, tem que passar por três fases:

1 – Realizar uma prova de conhecimento, na qual ele deverá descrever rotas para chegar a determinados locais de interesse.

2 – Entrevista

3 – Prova prática que irá avaliar o comportamento deste na direção do veículo e no que tange ao cliente.

Embora o licenciamento e permissão de táxi seja uma medida em caráter municipal, durante a pesquisa não foi encontrada nenhuma obrigatoriedade de prova de conhecimento turístico em nenhuma cidade brasileira. Alguns municípios, no entanto, criaram leis, projetos e ações visando a melhoria no serviço voltado para o turista.

É o caso de Cachoeira do Sul, no estado do Rio Grande do Sul, onde há um Projeto de Lei, de julho de 2007, para criar o Programa Táxi Turismo, conforme abaixo:

Art. 2º. O Programa Táxi Turismo deverá capacitar os taxistas para atendimento profissional aos passageiros e turistas, possibilitando através da técnica de atendimento ensinada em curso a ser promovido neste sentido, a divulgação dos principais pontos turísticos da cidade, dos eventos esportivos, culturais, religiosos e de entretenimento, do comércio em geral, além de estabelecimentos gastronômicos. (Programa Táxi Turismo).

E para comprovar a veracidade da capacitação do serviço, o mesmo deverá apresentar um adesivo no pára-brisa com a certificação de sua participação no programa.

Também aconteceu em Maceió (AL), nos meses de fevereiro e março de 2008, o Seminário de Capacitação Turística para Taxistas que, no primeiro momento, consistiu em falar sobre a importância do turismo para a cidade; no segundo, em tratar sobre a história, a cultura e os pontos turísticos da capital alagoana; e no terceiro, em abordar a qualificação profissional.

Em São Paulo (SP), desde 2008, há cursos de capacitação turística para taxistas. O Programa é composto por cinco módulos: o primeiro módulo enfoca noções de turismo; o segundo fala sobre o perfil do turista; o terceiro oferece noções de bom atendimento; o quarto,

informações sobre a qualidade na prestação dos serviços; e o quinto, informações sobre turismo sustentável e sobre a cidade.

Também em São Paulo, no município de Limeira, desde 2006, há um Programa de Capacitação Turística. Uma das ações consiste na visita aos principais postos de táxi da cidade e entrega do calendário de eventos semestrais da Prefeitura, além de guias e folhetos sobre a história de Limeira, entre outros materiais.

Esses exemplos e muitos outros são a prova de que já há uma conscientização de que a prestação desse serviço com qualidade para turistas só trará benefícios para o próprio taxista, assim como para o turista que poderá ter, porque não, uma espécie de “guia de turismo” particular e sob quatro rodas logo na chegada ao destino.

3.4 Táxi como Diferencial Turístico

O serviço de táxi é um dos muitos serviços que devem ser melhorados e adaptados para proporcionar a satisfação dos visitantes, transformar um serviço comum em algo mais “deslumbrante” e ao mesmo tempo prático, que se tornará referencial da cidade.

3.4.1 Satisfação nos Serviços de Taxi

Uma vez que para muitos turistas um dos primeiros contatos com a cidade visitada se dá por meio da utilização do táxi, tornando assim esta atividade como a primeira impressão do turista com relação ao relacionamento entre cliente e cidade.

Por isso há a necessidade evidente de se investir em capacitação para esses profissionais atuarem de modo mais eficiente no trato com os turistas, uma vez que é de conhecimento geral a inclinação de qualquer cliente por serviços de qualidade em detrimento de outros menos aptos.

Visto por esse ângulo “Empresas, profissionais e estudantes só têm um caminho a percorrer, que é a especialização, o treinamento, o desenvolvimento e a busca constante do aperfeiçoamento, pois só assim poderão ainda sobreviver nesse mercado”. (SILVA, 2004, p. XIV)

O que torna uma obrigação primária “sensibilizar os profissionais e os estudantes e auxiliá-los na tarefa de atender adequadamente, visando à fidelidade de um cliente que dispõe cada vez mais de alternativas para satisfazer suas mais diversas necessidades”. (SILVA, 2004, p. XIV)

Mas nesse caso, uma vez que “... a satisfação do cliente está intimamente ligada à complexa percepção que ele tem do todo ao seu redor, gerando conseqüências de todos os tipos” (SILVA, 2004, p. 129), vamos enquadrar, não o taxista e sim, a cidade como empresa dando-lhe a perspectiva de que ele faz parte do todo e que depende do bom atendimento do profissional do táxi, bem como de todos os outros, para fazerem a sua parte, proporcionando assim a satisfação do turista e garantindo, se não seu retorno, pelo menos uma boa impressão e conseqüente divulgação da empresa/cidade onde receberam um maravilhoso tratamento.

Se há serviços de baixa qualidade em vários pontos do planeta, há também excelentes serviços prestados que devem ser estudados, modificados e implantados em cada realidade de determinada região ou conforme o tipo de cliente, pois, somente assim haverá profissionalismo e clientes satisfeitos (se possível, deslumbrados!) (SILVA, 2004, p. 127)

No entanto, como já foi dito anteriormente, em primeiro lugar deve haver um trabalho de sensibilização dos profissionais de táxi, para a importância de seu aprimoramento no atendimento ao cliente o que torna necessário uma mudança na forma de realizar o serviço, o que implica em se “mexer em estruturas antigas e retrógradas”. (SILVA, 2004, p. XIV) É nesse momento que se faz necessário a atuação dos verdadeiros líderes, pois eles

... criam novos valores; geram nova visão; incentivam novos comportamentos. Geram oportunidades para que as pessoas evoluam, inovem, arrisquem-se. Por isso, diz-se que os líderes são, antes de tudo, agentes de mudanças. Em primeiro lugar, nas pessoas; depois, nas organizações”. (PALADINI, 2005, p. 29)

Em outras palavras é necessário ter alguém para implantar uma mudança para que os outros que prestam o mesmo tipo de serviço ou similar comecem a copiar suas ideias e seu comportamento, fazem assim que a exceção vire a regra e novamente se faz necessário outra liderança, formando uma constante que tende a obrigar um nível cada vez melhor de qualidade. No tópico a seguir comentaremos sobre a qualidade e os projetos voltados para o segmento da atividade de prestação de serviço de táxi.

3.4.2 Qualidade nos Serviços de Táxi

Trabalhar com pessoas é difícil, pois cada indivíduo tem desejos, personalidades e muitos outros atributos diferentes, ou seja, “a complexidade do comportamento humano extrapola qualquer trabalho que se intitule detentor do conhecimento como forma de prever 100% de um comportamento qualquer”. (SILVA, 2004, p. XVI) Em via de regra as características ideais almejadas na personalidade de indivíduos que trabalham diretamente com o público, para que ele possa realizar um bom atendimento são: simpatia, educação, cortesia, paciência, flexibilidade, empatia, atenção, rapidez, habilidade. Para as pessoas que não se encaixam nesse perfil de personalidade, podem trabalhar para desenvolvê-las ou aperfeiçoá-las.

Por isso a importância de se investir na capacitação, pode não solucionar todos os conflitos que aparecem, mas os deixará aptos para elucidar os problemas mais corriqueiros, ao mesmo tempo, que irá oferecer um serviço de qualidade com diferencial e competitivo.

Para taxistas que trabalham com o tipo de atividade de ‘linha de frente’ ou *front office* que “são as atividades em que o contato com o cliente é alto” (CARVALHO; ROTONDARO, 2005, p. 336), pois levam pessoas de um local para outro, com preços calculados pelo taxímetro, nesse caso o bom atendimento direcionado ao público será o diferencial que beneficiará não somente a ele, mas também a cidade que terá profissionais mais capacitados e principalmente no caso de seu cliente for um turista, então ele divulgará positivamente o serviço de táxi da cidade, pois ser bem atendido se constitui em uma ferramenta de marketing excelente para os serviços desses profissionais dentro e fora do município.

E para desenvolver um bom trabalho se faz necessário ouvir o cliente, através de pesquisas que visem identificar as necessidades (declarada, real, não-declarada, de algo mais e secreta) e com posse de tais informações trabalhar em estratégias que visem aperfeiçoar ou melhorar a qualidade dos serviços. Uma das alternativas são os cursos de capacitação que tem por objetivo habilitar os profissionais para realizarem um determinado tipo de serviço.

4. TURISMO E OS SERVIÇOS DE TÁXI EM SÃO LUÍS

Neste capítulo vamos tratar especificamente da atividade turística em São Luís traçando um perfil dos visitantes, principalmente durante o período que vai de 2005 a 2009. Na seqüência, falaremos sobre as normas de exploração e os serviços de táxi, para poder demonstrar os resultados das pesquisas que foram feitas com os taxistas e os turistas.

4.1 Turismo em São Luís

São Luís, município do estado do Maranhão, a única capital brasileira fundada por franceses e colonizada por portugueses, se transformou ao longo dos anos em local com grande riqueza em patrimônio histórico, artístico e cultural. Já recebeu o título de *Patrimônio Cultural da Humanidade* (1997), pela UNESCO, e também mais recentemente em (2009), o de *Capital Brasileira da Cultura*. Fora os títulos oficiais, ela também é conhecida por muitos outros títulos honorários, tais como: “Cidade dos Azulejos”, “Jamaica Brasileira”, “Ilha do Amor” e “Atenas Brasileira”. O tambor de crioula, manifestação que ecoa em suas ruas e ladeiras, foi reconhecida como Patrimônio Imaterial Brasileiro. Também tem como forte atrativo as comidas, principalmente o arroz-de-cuxá, típica gastronomia local. Diante de tal realidade, o município está cada vez mais se adaptando e se organizando para receber turistas.

Por toda cidade encontram-se novas construções de hotéis e restaurantes. A vida noturna, antes quase inexistente, agora está bem movimentada. Houve a construção do Centro de Convenções Governador Pedro Neiva de Santana, que fomentou a realização de grandes eventos, assim como muitas outras iniciativas que visam atrair cada vez mais turistas e manter fiéis os que já visitaram e continuam prestigiando a cidade.

São Luís apresenta inúmeros pontos turísticos e a parte central, mais conhecida como Centro Histórico, reúne o patrimônio arquitetônico mais expressivo da cidade, pois envolve a cultura e a história, sendo muito estimulante para quem deseja fazer turismo motivado por esse interesse.

O Patrimônio Histórico-Cultural, por ser tão importante, é protegido pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), na esfera nacional, e em caráter mundial pela UNESCO. Além disso, a cidade é belíssima e tem muitos outros atrativos. Entretanto

como muitas cidades do Brasil, precisa de trabalho conjunto de governo e comunidade para que ela possa se desenvolver e, ao mesmo tempo, preservar seu patrimônio.

Para saber um pouco mais sobre os turistas que visitam São Luís, se faz necessária a realização de pesquisas de mercado. Estas têm por objetivo conhecer o perfil dos visitantes e suas percepções/avaliações sobre os serviços e a infra-estrutura do destino e passam a ser utilizadas como ferramenta de apoio à gestão.

A Secretaria Municipal de Turismo (SETUR) de São Luís vem realizando estas pesquisas com turistas, nos portões de entrada e saída de turistas, tais como: no aeroporto, nos terminais rodoviário, ferroviário e hidroviário, e no posto da Polícia Rodoviária Federal, na BR-135, com a aplicação de questionário objetivando, entre outros pontos, a identificação da demanda turística e o nível de satisfação.

Usando as informações obtidas em tais pesquisas realizadas em alta estação, construímos a tabela a seguir, destacando os perfis mais expressivos de cada ano (2007, 2008, 2009), com o objetivo de visualizar se houve mudanças no perfil da demanda.

QUADRO 2: Comparativo do perfil dos turistas que visitam São Luís entre 2007 e 2009, durante a alta estação.

Itens Questionados	Mês/Ano		Mês/Ano		Mês/Ano	
	Julho/2007		Janeiro/2008		Janeiro/2009	
	Resposta mais Expressiva	%	Resposta mais Expressiva	%	Resposta mais Expressiva	%
Procedência	Brasileiro	95,72	Brasileiro	96,4	Brasileiro	98,14
Procedência Nacional	Maranhense	38,46	Maranhense	35,1	Maranhense	46,76
Procedência Estrangeira	Francês	33,33	Americano	21,2	Português	21,43
Sexo	Feminino	60,10	Feminino	53,64	Feminino	50,93
Idade	De 28 a 37	26,96	De 28 a 37	24,3	De 21 a 30	26,13
Escolaridade	Superior	47,86	Superior	43,4	Médio	41,78
Ocupação Profissional	Autônomos	19,48	Funcionário Público	13,1	Estudante	24,16
Permanência na cidade	De 4 a 7 dias	33,85	De 4 a 7 dias	31,2	Mais de 9 dias	43,38
Meio de Transporte Utilizado	Ônibus de Linha	37,89	Ônibus de Linha	42,2	Ônibus de Linha	39,79
Motivo de Viagem	Passeio	42,40	Passeio	29,1	Visitar Parentes / Amigos	28,38
Meio de Hospedagem	Casa de Amigos / Parentes	59,62	Casa de Amigos / Parentes	59,7	Casa de Amigos / Parentes	67,37

Total de Entrevistados	842	921	754
Fonte: SETUR (Pesquisas de Demanda, 2007, 2008 e 2009). Organização da autora.			

Percebe-se que o turismo em São Luís é basicamente domiciliar, com predominância de procedência do próprio estado do Maranhão. Já a demanda estrangeira é bem diversificada, embora seja pouco expressiva.

No que tange ao sexo, há predomínio do feminino, com variação de faixa etária na pesquisa de 2009, mas isso se deve, talvez, a uma mudança nas opções apresentadas nos questionários desse ano.

Na opção escolaridade, o nível superior foi decrescendo entre os entrevistados até mudar para nível médio. Observa-se também a variedade em ocupação profissional, o que é comum dada à grande quantidade de profissões existentes.

A permanência aumentou de 4 a 7 dias (2007 e 2008) para mais de 9 (2009), entretanto, no que se refere ao meio de transporte utilizado para se chegar a São Luís percebe-se a predominância em todos os anos do uso de ônibus de linha.

Houve uma mudança na motivação apresentada para visitar a cidade, ou seja, o motivo que antes era o passeio nos dois primeiros anos, passou a ser visitar parentes/amigos. E, finalmente, quanto ao meio de hospedagem, percebe-se entre os entrevistados, que essa questão ficou imutável, pois nas pesquisas realizadas nos três anos, estes afirmam terem ficado hospedados na casa de amigos/parentes, predominantemente.

Agora, vamos nos reportar sobre as informações obtidas em pesquisas realizadas em período de baixa estação, colocadas na tabela a seguir, apresentando os perfis mais expressivos de cada ano (2005, 2007, 2008) com o objetivo de visualizar as mudanças ocorridas no perfil da demanda.

QUADRO 3: Comparativo do perfil dos turistas que visitam São Luís entre 2005 e 2008, durante a baixa estação.

Itens Questionados	Mês/Ano		Mês/Ano		Mês/Ano	
	Novembro/2005		Novembro/2007		Maio/2008	
	Resposta mais Expressiva	%	Resposta mais Expressiva	%	Resposta mais Expressiva	%
Procedência	Brasileiro	99,7	Brasileiro	99,44	Brasileiro	96,65
Procedência Nacional	Maranhense	55	Maranhense	50,85	Maranhense	47,59
Procedência Estrangeira	Alemanha	0,3	Bélgica, Costa Rica, Portugal,	0,14% cada	França	34,77

			Espanha			
Sexo	Masculino	51	Feminino	55,04	Masculino	56,62
Faixa Etária	De 35 a 50	32	De 18 a 27	31,09	De 21 a 30	30,90
Escolaridade	-----	-----	Médio	47,62	Superior	41
Ocupação Profissional	Estudante	16,2	Autônomos	16,67	Aposentados/ Pensionistas e Autônomos	11% cada
Permanência na cidade	De 1 a 3 dias	33	1 dia	38,94	De 1 a 3 dias	40,9
Meio de Transporte Utilizado	Ônibus de Linha	42	Ônibus de Linha	45,38	Avião	41,50
Motivo da Viagem	Negócio / Estudo	43	Negócio / Estudo	32,21	Negócio / Estudo	41,60
Meio de Hospedagem	Casa de Amigos / Parentes	38,4	Casa de Amigos / Parentes	66,67	Casa de Amigos / Parentes	52,84
Total de Entrevistados	333		714		687	
Fonte: SETUR (Pesquisas de Demanda, 2005, 2007 e 2008). Organização da autora.						

Também no período de baixa estação percebe-se que o turismo em São Luís continuou sendo basicamente domiciliar, com visitantes predominantemente maranhenses. Já a demanda estrangeira é bem diversificada, embora nos dois primeiros anos tenha sido pouco expressiva, em 2008 teve uma maior expressão com turista de origem francesa.

Quanto ao sexo, existiu uma variação entre feminino e masculino e a faixa etária também apresentou grande variedade.

No que tange à ocupação profissional, houve uma diversificação, com maior representatividade na atividade autônoma. Quanto ao tempo de permanência, observa-se a predominância de estada em, no máximo, 3 dias. No que se refere ao meio de transporte, houve uma variação no ano de 2008, pois antes havia o predomínio da utilização de ônibus de linha, e na última pesquisa a maioria apresentou o avião como veículo.

A motivação da viagem e meio de hospedagem apresentaram, igualmente nas três pesquisas, a preferência predominante em negócio/estudo e hospedagem em casa de amigo.

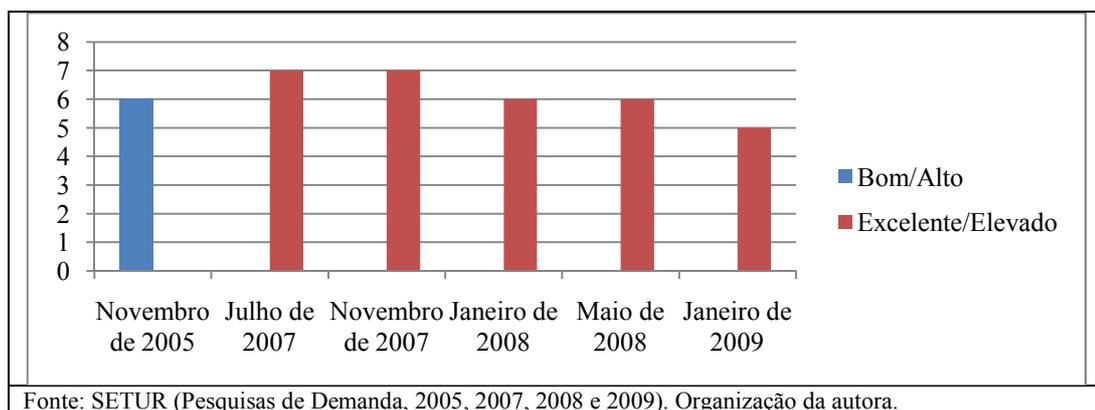
Comparando as pesquisas realizadas em alta e baixa temporada faz-se necessário comentar que as grandes diferenças entre estes períodos estão em dois campos: tempo de permanência e motivação da viagem. O tempo de permanência varia de 1 a 3 dias, na baixa estação, para 4 a 9 dias durante a alta estação. Em relação à motivação da viagem, esta deixa de ser a passeio e visitar parentes/amigos, na alta estação, passando a ser viagem de negócio/estudo, na baixa estação.

Em qualquer momento, independentemente do segmento ou motivação da viagem os turistas podem usar um serviço de táxi, pois este facilita na locomoção dentro da cidade, sem que o visitante precise utilizar as linhas de ônibus local.

Segue abaixo o gráfico com o nível de satisfação mais expressivo dos anos e períodos utilizados nas tabelas de perfil da demanda turística, que foram acima demonstradas.

- No gráfico referente a equipamentos turísticos, foram avaliados os 7 itens abaixo:
 - ✓ Meios de Hospedagem;
 - ✓ Bares e Restaurantes;
 - ✓ Barracas de Praia;
 - ✓ Agências de Viagem/Receptivo
 - ✓ Lojas de Artesanato
 - ✓ Locadoras;
 - ✓ Equipamentos de Lazer (exceto em 2005).

GRÁFICO 5: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em relação aos equipamentos turísticos.



Os que alcançaram pontuação sete são os que tiveram o mesmo nível de satisfação em todos os itens avaliados, exceto no ano de 2005 que a pesquisa não contemplou o item referente a equipamentos de lazer, portanto, contabiliza-se apenas seis itens avaliados.

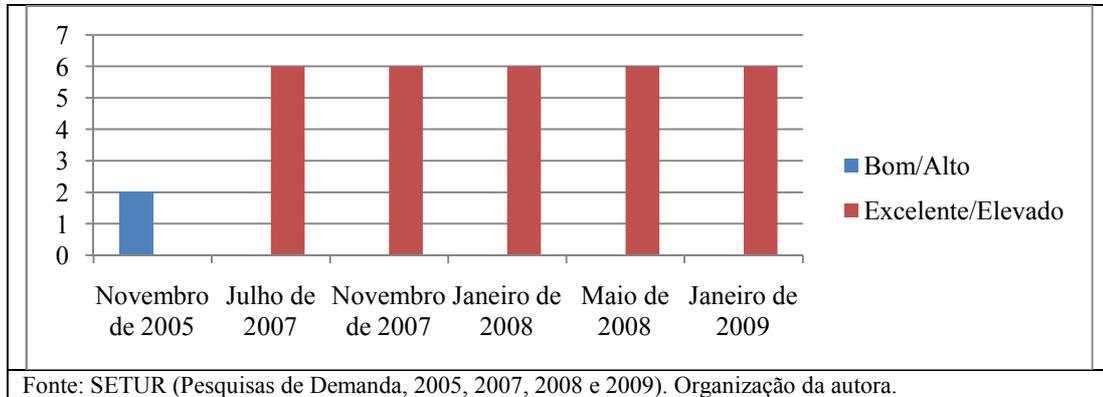
Com relação aos itens elencados como equipamentos turísticos, e desprezando a opção de não aplicabilidade, os níveis de satisfação foram:

- Para novembro de 2005, baixa estação, o nível de satisfação foi, em média, bom/alta, e houve uma maior expressão no grau de satisfação de bom/alta nos meios de hospedagem.
- Para julho de 2007, alta estação, o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com uma margem bem positiva ao grau de satisfação desse nível nas lojas de artesanato.
- Para novembro de 2007, baixa estação, o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com destaque para os meios de hospedagem.
- Para janeiro de 2008, alta estação, o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com uma pequena exceção nas barracas de praia, que foi superado pelo nível de satisfação bom/alta, e uma margem bem positiva ao grau de satisfação de excelente/elevada nas lojas de artesanato.
- Para maio de 2008, baixa estação, o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevado, mas também com uma pequena ressalva nos bares/restaurantes, onde foi superado pelo nível de satisfação bom/alta e obteve destaque no grau de satisfação de excelente/elevada nas lojas de artesanato.
- Para janeiro de 2009, alta estação, o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com uma exceção aos bares/restaurantes, onde foi ultrapassado pelo nível de satisfação bom/alta e uma margem bem positiva ao grau de satisfação de excelente/elevada nas lojas de artesanato.

➤ No gráfico referente a serviços turísticos, foram avaliados os 6 itens abaixo:

- ✓ Hospitalidade (exceto em 2005);
- ✓ Gastronomia (exceto em 2005);
- ✓ Informações Turísticas;
- ✓ Guias de Turismo (exceto em 2005);
- ✓ Diversões Noturnas (exceto em 2005);
- ✓ Serviços de Táxi.

GRÁFICO 6: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em relação aos serviços turísticos.



Os que alcançaram pontuação seis são os que tiveram o mesmo nível de satisfação em todos os itens avaliados, ressaltando que na pesquisa de 2005 só dois itens foram contemplados.

Com relação aos itens elencados como serviços turísticos, e desprezando a opção de não aplicabilidade, os níveis de satisfação foram:

- Para novembro de 2005, baixa estação, o nível de satisfação foi, em média, bom/alta.
- Para julho de 2007 (alta estação), novembro de 2007 (baixa estação), janeiro de 2008 (alta estação), maio de 2008 (baixa estação) e janeiro de 2009 (alta estação), o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com maior ênfase desse nível para a hospitalidade.

Somente ressaltando que de acordo com as pesquisas, os poucos que utilizaram o serviço de táxi e responderam a questão abordada disseram que o nível de satisfação para este serviço foi:

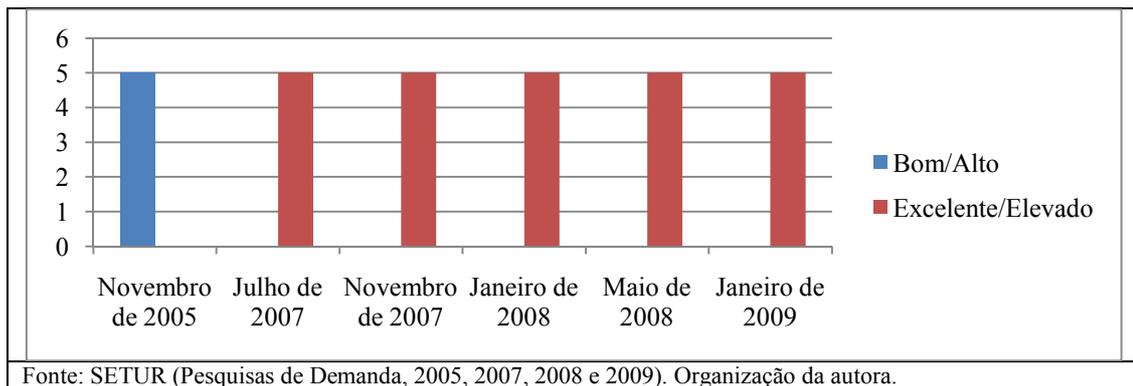
Em novembro de 2005, baixa estação, o nível de satisfação foi bom/alta.

Em julho de 2007 (alta estação), novembro de 2007 (baixa estação), janeiro de 2008 (alta estação), maio de 2008 (baixa estação) e janeiro de 2009 (alta estação), o nível de satisfação foi excelente/elevada.

- No gráfico referente a atrativos turísticos, foram avaliados os 5 itens abaixo:
 - ✓ Praias/Roteiros Ecológicos;
 - ✓ Monumentos Históricos;

- ✓ Museus/Casas de Cultura;
- ✓ Manifestações Culturais;
- ✓ Patrimônio Histórico.

GRÁFICO 7: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em relação aos atrativos turísticos.



Os que alcançaram pontuação cinco são os que tiveram o mesmo nível de satisfação em todos os itens avaliados.

Com relação aos itens elencados como atrativos turísticos, e desprezando a opção de não aplicabilidade, os níveis de satisfação foram:

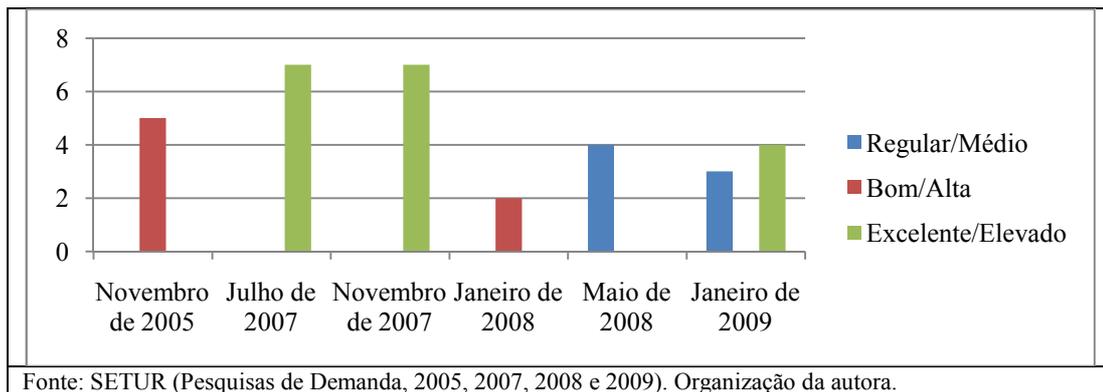
- Para novembro de 2005, baixa estação, o nível de satisfação foi, em média, bom/alta, com maior ênfase desse nível nas praias.
- Para julho de 2007 (alta estação), janeiro de 2008 (alta estação) e janeiro de 2009 (alta estação), o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com maior ênfase desse nível nas praias/roteiros ecológicos.
- Para novembro de 2007 (baixa estação) e maio de 2008 (baixa estação), o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com maior ênfase desse nível para o patrimônio histórico.

➤ No gráfico referente à infraestrutura/outros, foram avaliados os 7 itens abaixo:

- ✓ Qualidade Ambiental (exceto em 2005);
- ✓ Sinalização Urbana e Turística;
- ✓ Transporte Urbano Coletivo;
- ✓ Limpeza Pública;
- ✓ Iluminação;

- ✓ Segurança;
- ✓ Terminal Rodoviário, Hidroviário, Ferroviário e Aeroportuário (exceto em 2005).

GRÁFICO 8: Nível de satisfação mais expressivo entre os anos de 2005 e 2009, em relação à infraestrutura/outros.



Os que alcançaram pontuação sete são os que tiveram o mesmo nível de satisfação em todos os itens avaliados, salvo na pesquisa realizada em 2005, que não apresentou qualidade ambiental e infraestrutura nos terminais de embarque e desembarque.

Com relação aos itens elencados como infraestrutura/outros, e desprezando a opção de não aplicabilidade, os níveis de satisfação foram:

- Para novembro de 2005, baixa estação, o nível de satisfação foi, em média, bom/alta, com maior ênfase desse nível na sinalização.
- Para julho de 2007, alta estação, o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com maior ênfase desse nível na iluminação.
- Para novembro de 2007, baixa estação, o nível de satisfação foi, em média, excelente/elevada, com maior ênfase desse nível para a sinalização urbana e turística.
- Para janeiro de 2008, alta estação, o nível de satisfação média foi quase igual entre excelente/elevada e bom/alta, sendo que este segundo conceito se sobressaiu, principalmente em relação à sinalização urbana e turística e segurança.
- Para maio de 2008, baixa estação, o nível de satisfação foi bem diversificado e a média ficou em regular/média, com maior ênfase desse nível para a qualidade ambiental.

- Para janeiro de 2009, alta estação, o nível de satisfação foi, em média, muito diversificado entre excelente/elevada e regular/média, sendo que o primeiro conceito ganhou por muito pouco e os itens que mereceram satisfação regular/média foram qualidade ambiental, limpeza pública e segurança.

A relevância destes resultados obtidos pela SETUR na pesquisa com os turistas que visitam São Luís, está em demonstrar as impressões que eles têm da cidade para poder, assim, traçar planos para sanar as deficiências percebidas e ressaltar os aspectos positivos. Dando continuidade a este trabalho falaremos das normas de exploração do Serviço de Táxi, um dos itens elencados na pesquisa como um serviço turístico.

4.2 Normas para Exploração do Serviço de Táxi

A profissão de taxista ainda não é regulamentada. Um projeto pedindo a regulamentação está em tramitação no Congresso Nacional. Por esse motivo, leis de normatização que ditam as regras de conduta da profissão, com textos diversos, são adotadas pelos municípios. Tais normas podem ser iguais, parecidas ou divergentes, pois a Prefeitura tem autonomia para elaborar sua própria lei de exploração do serviço, desde que esta não ultrapasse os limites impostos nas leis estaduais e federais.

Em São Luís, não poderia ser diferente. Com uma frota de 2.000 táxis e visando fazer desta profissão uma atividade regulamentada, pelo menos em caráter municipal, criou-se a Lei nº 2.554, de 12 de novembro de 1981, que trata das normas e disciplina a exploração do serviço. Nos anos seguintes, foram criados decretos e portarias com o objetivo de atualizar ou aparar arestas que foram surgindo, no entanto, elas não provocaram grandes modificações e, em suma, é a Lei nº 2.554/81 que rege o serviço de táxi em São Luís do Maranhão.

Assim, conforme o Art. 3º da referida lei:

Será considerado táxi o veículo automotor destinado ao transporte individual de passageiro, retribuição pecuniária através de tarifas fixadas pelo município, observadas as diretrizes econômicas do Governo Federal. (Lei nº 2.554/81 Normas de Exploração, Art. 3º)

Esta lei também classifica os táxis em três categorias:

- ✓ Convencional: que utiliza o taxímetro e tem tarifa definida de acordo com a distância percorrida e o tempo de espera;
- ✓ Especial: obrigatoriamente deve ter rádio transceptor, ar-condicionado e a tarifa é especial definida com base em área servida e tempo decorrido;
- ✓ Misto: transporte de pequenas cargas com remuneração acordada entre o transportador e o usuário.

Ao estudo deste trabalho, porém, o que vai nos interessar é o tipo Convencional, que obrigatoriamente disponibiliza o uso do taxímetro e a tarifa é definida com base no tempo de espera, na bandeira, na bagagem transportada e na contratação de preço em casos especiais. É o tipo especial que não utiliza o taxímetro e tem tarifa definida por tabela que fixa o preço levando em consideração o bairro de destino.

A bandeira, como já foi dito, se divide em duas: Bandeira 1 e Bandeira 2. A Bandeira 1 se refere aos dias úteis durante os turnos diurnos. Em São Luís, atualmente, o valor é R\$ 2,50, com horário que vai das 6h às 20h. A Bandeira 2 se refere aos sábados, domingos e feriados, também durante os horários noturnos e madrugada. Entretanto em São Luís, o valor inicial dessa bandeira é também de R\$ 2,50. Nos dias úteis, é cobrado das 20h às 6h do dia seguinte, e nos fins de semana, das 12h do sábado às 6h de segunda-feira. Quanto aos feriados, começa às 20h do dia anterior até as 6h do dia posterior ao feriado. Quando em uma corrida o passageiro pede para o taxista aguardar um momento, o taxímetro fica rodando, mesmo com o veículo parado, nesse caso o valor se refere à quantidade de tempo e essa taxa é referente ao tempo de espera.

Uma das muitas exigências da lei é a obrigatoriedade na padronização dos veículos. A Portaria nº 012, de 18 de fevereiro de 1997, define como branca a cor do táxi.

A permissão, documento que autoriza o permissionário a realizar o transporte de passageiro, é fornecida pelo Poder Municipal, representado em São Luís pela Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte (SMTT). Esta utiliza como critérios, ser cadastrado como profissional autônomo, ter veículo próprio e ter Carteira Nacional de Habilitação, no entanto, já faz muito tempo que não são criadas novas permissões desde o mandato da prefeita Conceição Andrade em 1992, sendo contabilizados, ainda, 2.000 táxis autorizados a oferecer o serviço na cidade.

A exploração dos serviços de táxi está expressa no Art.15º da Lei nº 2.554/81 que trata das Normas para Exploração, conforme abaixo:

Art. 15º - A exploração dos serviços de transporte de passageiros em táxi realizar-se-á através de pessoas física ou jurídica devidamente cadastrada, que detenham permissão outorgada na forma desta Lei e de seu regulamento.

§ 1º A renovação de cadastro far-se-á anualmente, dentro do prazo estabelecido em regulamento, dependendo do requerimento de permissionário. (Lei nº 2.554/81 Normas para Exploração, Art.15º)

É dever do permissionário ter e manter o veículo em boas condições, tanto no que se refere à segurança, quanto ao funcionamento e conforto. Ele deve fazer todos os anos a conferência do taxímetro e estar sempre à disposição para se submeter à fiscalização.

O motorista pode ser ou não o proprietário/permissionário. No caso de não ser, o condutor é conhecido como defensor, motorista que trabalha com o veículo sem deter a permissão e, em troca, recebe quantia estabelecida de comum acordo entre as partes - que pode ser uma fração do ganho do dia ou um valor pré-fixado. O defensor também deve ter cadastro no órgão responsável pela emissão das permissões, no caso a SMTT.

No que tange ao motorista, é dever do condutor estar sempre calçado e com trajas adequados, manter a higiene e conservação do veículo, atender ao sinal de parada sempre que estiver livre, usar a rota mais curta, devolver objetos esquecidos, entre outros procedimentos a serem seguidos.

Ao motorista, é proibido, salvo em alguns casos, recusar ou escolher corridas, não utilizar a bandeira adequada ou exigir pagamento de valor maior ao aferido pelo Município, dirigir embriagado, adulterar o taxímetro, entre outros procedimentos. A desobediência pode acarretar sanções, que incluem multas, suspensões e até a cassação da permissão.

Os taxistas, porém, têm o direito de, como citado no parágrafo anterior em forma de 'salvo', quando necessário vetar passageiros que tenham objetos ou animais que podem comprometer o automóvel, pessoa com conduta estranha ou anormal e que não estejam acompanhadas, entre outros direitos estabelecidos pela lei. Esclarece-se que estes deveres, proibições e direitos tem abrangência municipal, por isso os taxistas ficam obrigados a considerar e obedecer também as normas de condução dispostas no Código de Trânsito Brasileiro.

Em São Luís, há o sindicato dos taxistas e caminhoneiros, localizado no bairro da Areinha, que de forma organizada representa a categoria dos condutores autônomos defendendo seus direitos, bem como os interesses profissionais e econômicos. Sendo que dos 2000 permissionistas 98% são associados ao sindicato.

Também existem varias cooperativas (organizações democráticas e autônomas de adesão voluntaria que visa o beneficio de seus membros), como por exemplo, a coopersat que

tem como membros associados os taxistas que trabalham no posto do aeroporto e a rodotaxi com os taxistas do posto do terminal rodoviário.

Ressalta-se que a referida Lei faz menção à atividade turística somente em dois momentos: no Art. 21º e no Art. 31º, inciso XVII, os quais estão transcritos na íntegra a seguir.

“Art. 21º - Para o estacionamento em pontos privativos de interesse turístico serão exigidos requisitos especiais quanto ao tipo, capacidade, ano de fabricação ou outras características relativas aos veículos”. (Lei nº 2.554/81 Normas para Exploração, Art. 21º)

Art. 31º, que trata do dever de todo condutor de “Conhecer logradouros públicos, os pontos turísticos e os locais de maior procura da cidade de São Luís”. (Lei nº 2.554/81 Normas para Exploração, Art. 31º, XVII)

E, exceto em uma pequena passagem que faz referência a proceder com correção e urbanidade, em momento algum o texto da Lei faz referência à qualidade no atendimento, deixando a cargo do próprio condutor criar seus parâmetros. Esta lacuna na legislação sobre o aspecto da qualidade embasa o interesse por esta pesquisa junto aos condutores de táxi e aos turistas, que utilizaram em algum momento este serviço, para que se conheça como eles percebem este quesito da qualidade nos serviços de taxi de São Luís. E é justamente sobre esses resultados que tratará o tópico seguinte.

5. RESULTADOS: a qualidade no serviço de taxi em São Luís

O turismo movimenta muitas áreas, por isso se faz necessário a atenção para todos os aspectos que envolvem a atividade. E sendo o tema capacitação turística pouco explorado em literatura, torna-se deveras importante a realização da pesquisa com os próprios taxistas, uma vez que eles, do mesmo modo que outros profissionais, têm um papel importante no desenvolvimento turístico da cidade. Também foi realizada pesquisa com os turistas com o intuito de avaliar os serviços de táxi. Esta avaliação será comparada com a realizada pelos turistas que utilizaram estes serviços de taxi.

5.1 Taxistas

Para sustentar a análise da satisfação dos usuários dos serviços de taxi buscou-se conhecer o perfil do taxista, suas características socioeconômicas e qualificações profissionais. Os taxistas realizaram uma autoavaliação da qualidade dos serviços oferecidos.

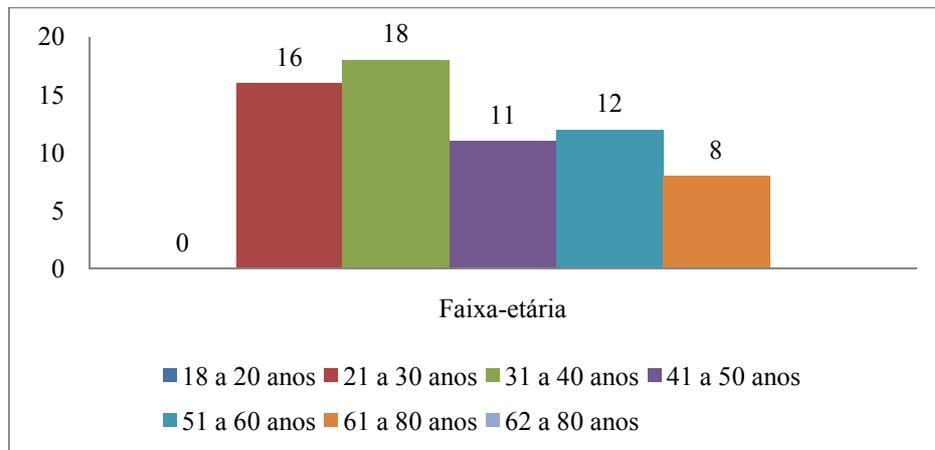
5.1.1 Perfil dos Taxistas

Durante a pesquisa, na qual entrevistamos os taxistas de forma aleatória, tentou-se entrevistar a maior quantidade possível dos mesmos e o resultado obtido está expresso nos gráficos abaixo.

A faixa etária mais comum entre os entrevistados é de 31 a 40 anos, seguida da faixa de 21 a 30 anos. (GRÁFICO 9)

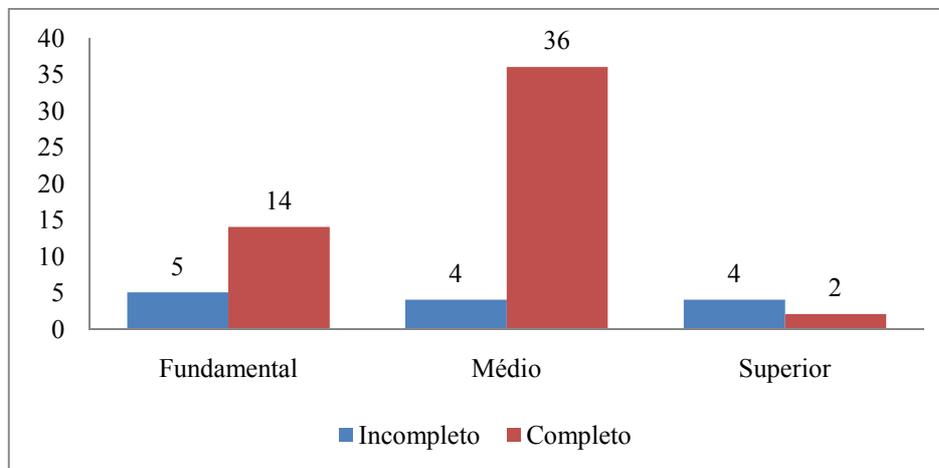
No que se refere ao sexo, 100% dos taxistas eram do sexo masculino. Em entrevista no sindicato, ficou esclarecido que em São Luís há apenas 6 mulheres que exercem a função.

GRÁFICO 9: Faixa-etária dos taxistas



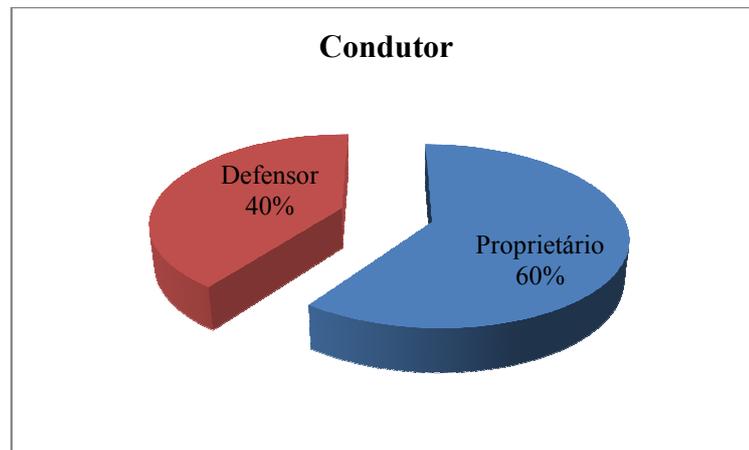
Percebe-se no GRÁFICO 10 que entre os entrevistados o nível escolar mais expressivo é o nível médio completo e, na seqüência, fica o nível fundamental completo.

GRÁFICO 10: Nível de Escolaridade



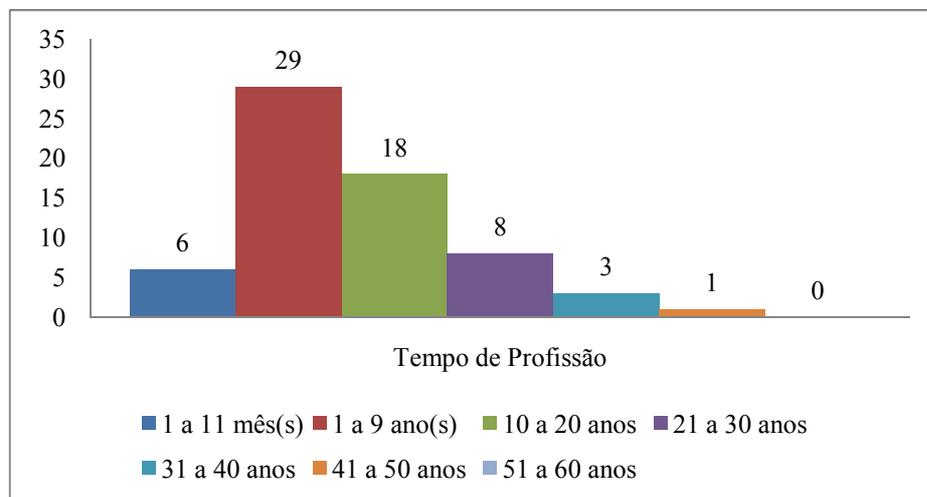
O condutor defensor não é o proprietário do veículo. Ele apenas conduz o táxi em troca de um valor pré-estabelecido ou da metade do lucro de um dia de trabalho, sendo que ele deve ser cadastrado no órgão municipal regulador da profissão. O que se percebeu durante as entrevistas é que, embora os proprietários tenham sido em maior número, a representatividade dos defensores também foi significativa. GRÁFICO 11

GRÁFICO 11: Situação do condutor quanto á propriedade do táxi



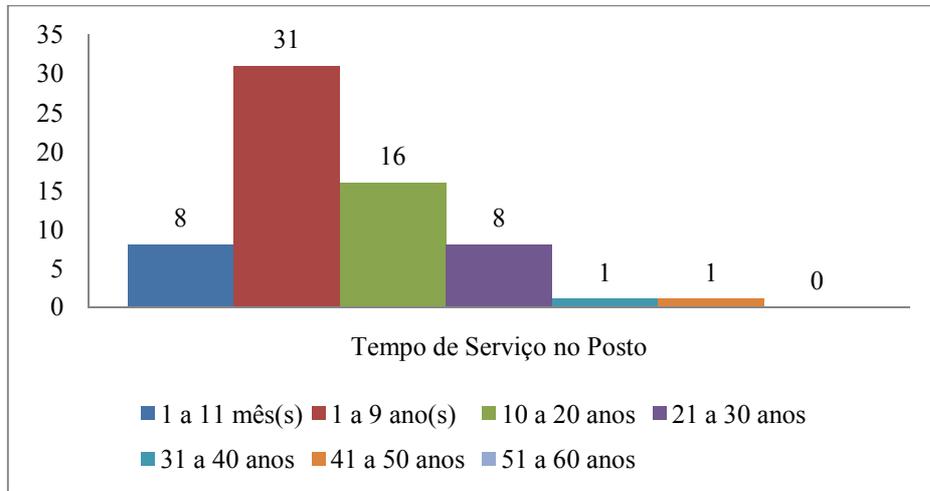
Nota-se no GRÁFICO 12 que a maioria dos entrevistados tem muita experiência na profissão de taxista, sendo que apenas seis têm trabalhado nela por menos de 11 meses.

GRÁFICO 12: Tempo de Profissão



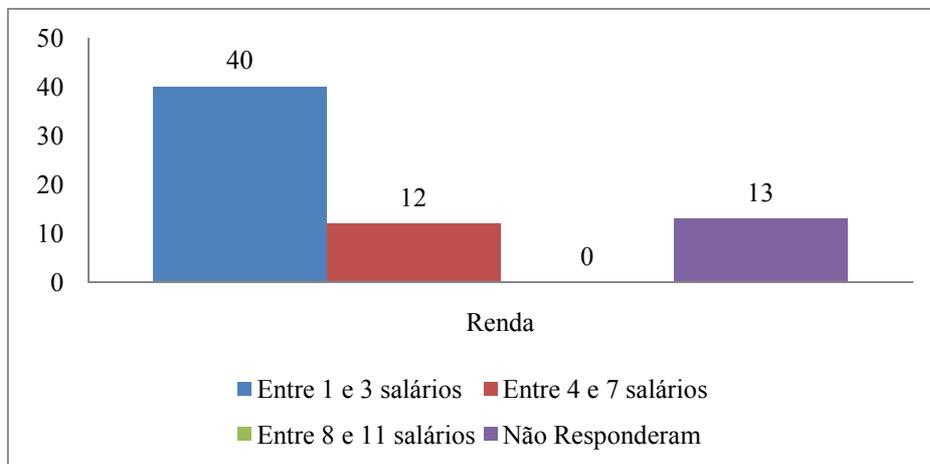
Com relação ao tempo de serviço nos postos em que foram entrevistados, a grande maioria está no local por um período que vai de 1 a 9 anos. Em segundo, os que estão por um período de 10 a 20 anos, o que, em consequência, deve proporcionar maior conhecimento dos tipos de clientes que procuram seus serviços, inclusive turistas. (GRÁFICO 13)

GRÁFICO 13: Tempo de Serviço no Ponto de Táxi



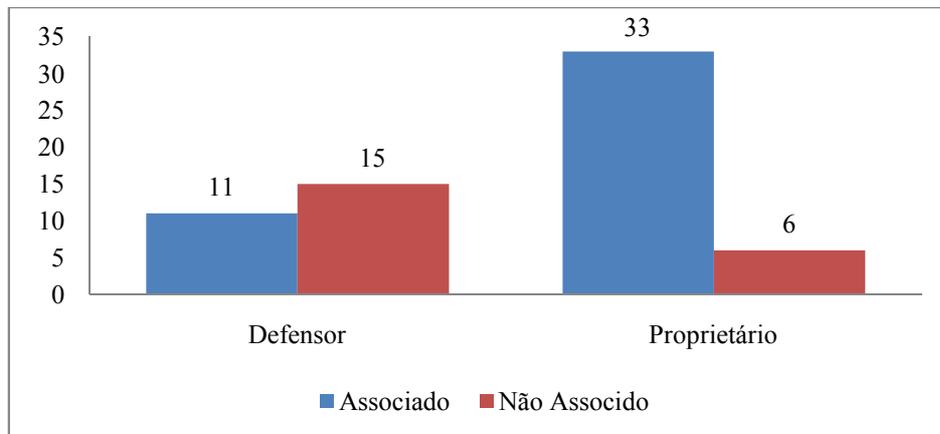
A maioria dos taxistas entrevistados revela ter uma renda mensal que varia de 1 a 3 salários mínimos. (GRÁFICO 14)

GRÁFICO 14: Renda Mensal



Nota-se que o número de associados em relação aos proprietários permissionários é maior do que em relação aos defensores. No grupo dos defensores é equilibrado o número de taxistas associados e não associados, assim não podemos inferir que neste grupo não há interesse em associar-se ao sindicato. Mas fica claro que os taxistas proprietários tem maior participação. (GRÁFICO 15)

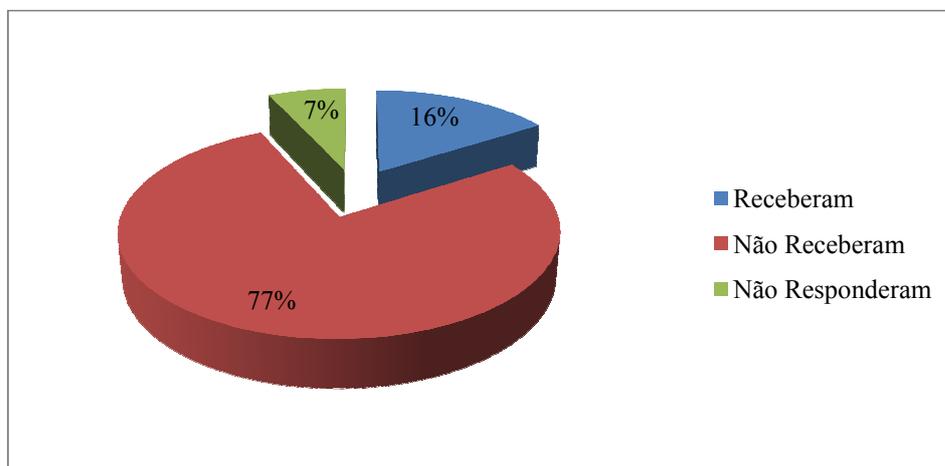
GRÁFICO 15: Proporção de associados e não associados ao Sindicato dos Taxistas



O Sindicato é um importante representante da classe, por isso, para aqueles que são associados foram feitas duas perguntas importantes, uma vez que durante a entrevista realizada com o presidente, nos foi informado que regularmente são oferecidos benefícios aos taxistas, como cursos, plano de saúde, etc. e estes são divulgados semestralmente em um Informativo do Sindicato. Por isso, perguntamos se eles recebiam esse informativo (GRÁFICO 16) e se têm conhecimento de que o sindicato em parceria com outras entidades fornece cursos de capacitação (GRÁFICO 17).

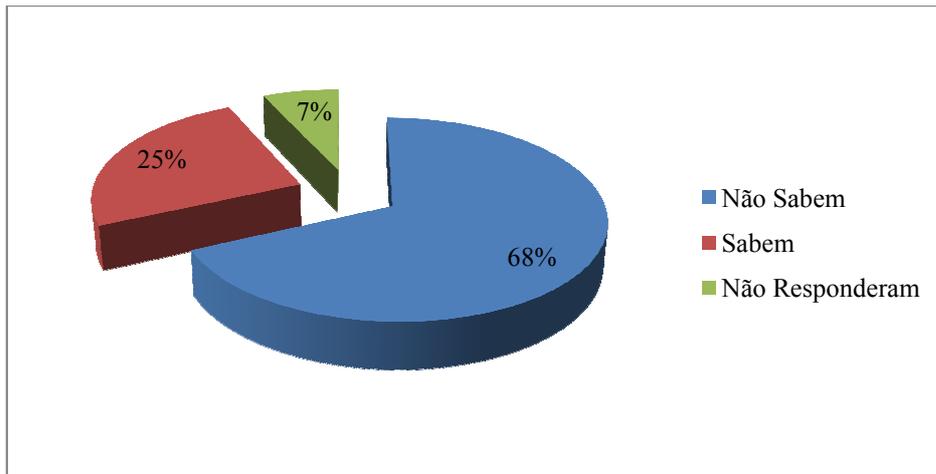
Fica claro que um grande número de profissionais associados ao Sindicato não recebem o Informativo semestral, que é impresso com o intuito de informar sobre as ações e benefícios previstos para o período.

GRÁFICO 16: Alcance do informativo do sindicato junto aos taxistas



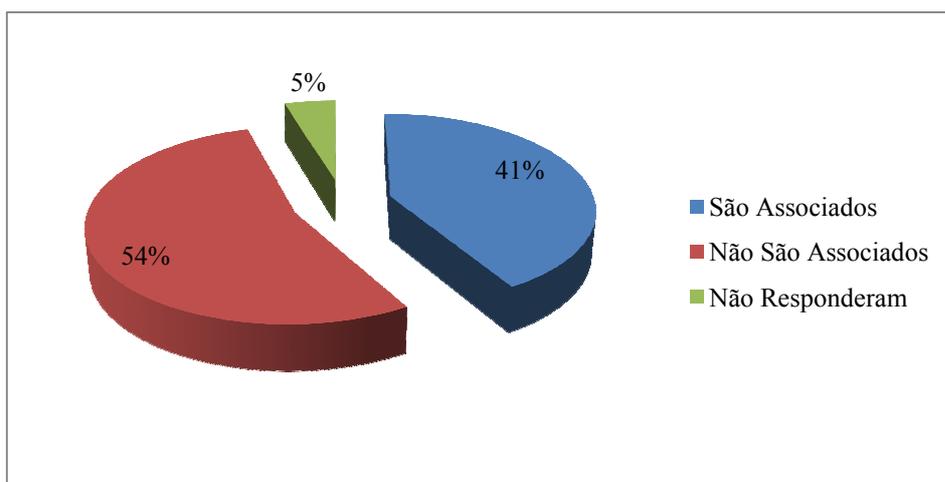
Percebe-se no GRÁFICO 17, que muitos taxistas não têm conhecimento dos cursos de capacitação que são oferecidos de tempos em tempos pelo Sindicato, em parcerias com instituições públicas e/ou privadas.

GRÁFICO 17: Conhecimento sobre cursos de capacitação oferecidos pelo Sindicato



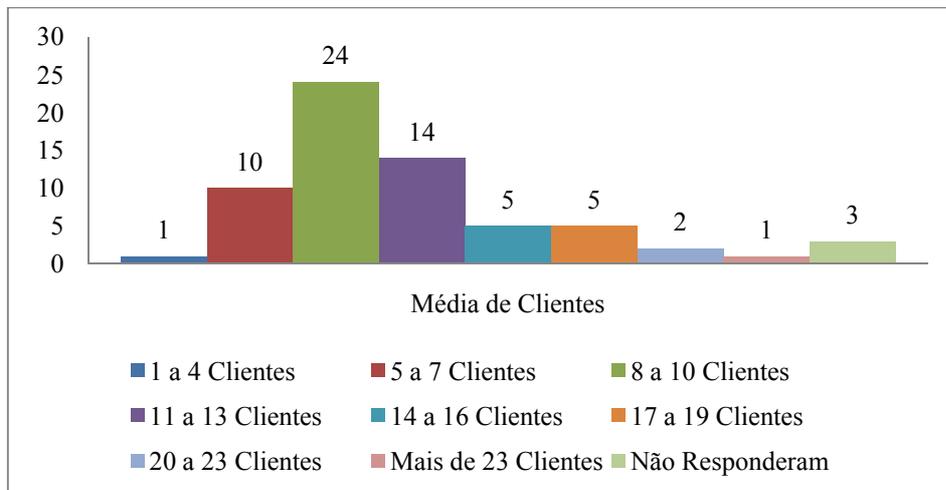
Toma-se conhecimento por meio do GRÁFICO 18 que pouco mais da metade dos profissionais entrevistados não fazem parte de cooperativas.

GRÁFICO 18: Participação dos taxistas em cooperativas



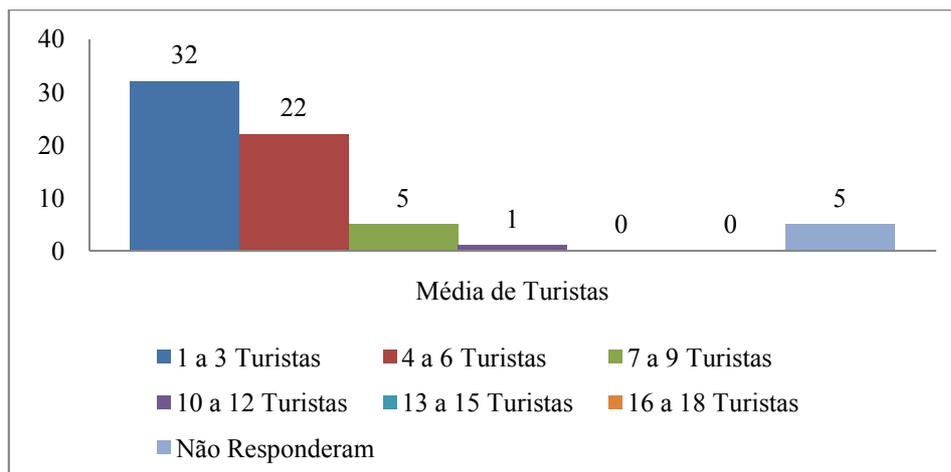
A maioria dos taxistas disse que atende, em média, de 8 a 10 clientes. (GRÁFICO 19)

GRÁFICO 19: Média diária de clientes por taxistas



Dos clientes atendidos, em média, de 1 a 3 são turistas, o que em nossa análise representa um valor bem expressivo (GRÁFICO 20). Os números traduzem a necessidade da realização de projetos para capacitar os taxistas no atendimento a turistas, o que timidamente, já vem sendo realizado, mas iremos falar mais detalhadamente desse aspecto no capítulo seguinte.

GRÁFICO 20: Média diária de turistas por taxistas



Dos taxistas entrevistados, 79% (51 taxistas) disseram que gostam da sua profissão, enquanto 18% (12 taxistas) não gostam da profissão que exercem, conforme apresentado no GRÁFICO 21. Os motivos apresentados para gostar ou não da profissão estão expressos no GRÁFICO 22 e no GRÁFICO 23 consecutivamente.

GRÁFICO 21: Taxistas que gostam da profissão

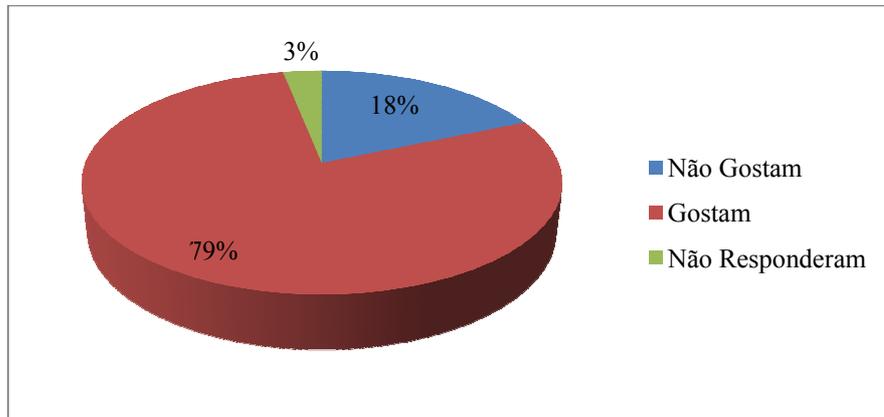


GRÁFICO 22: Motivos apontados para gostar da profissão de taxista

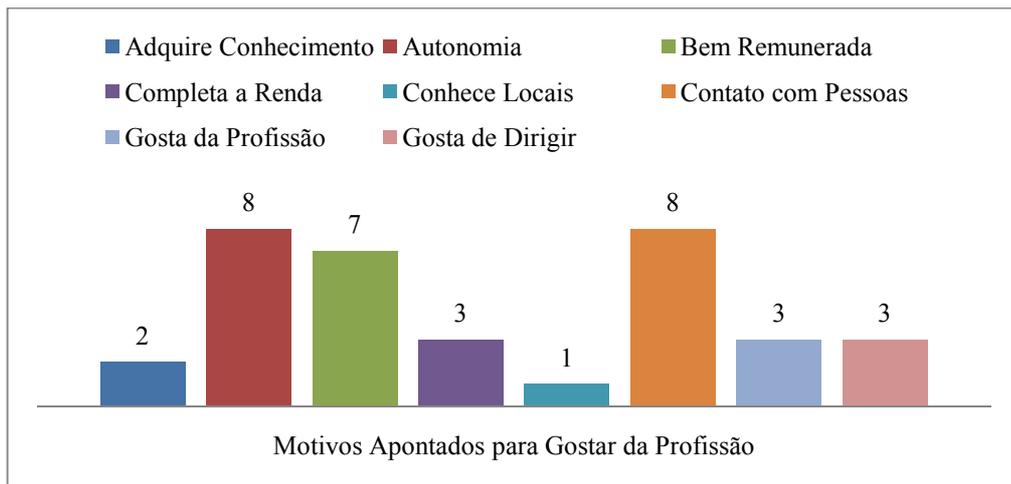
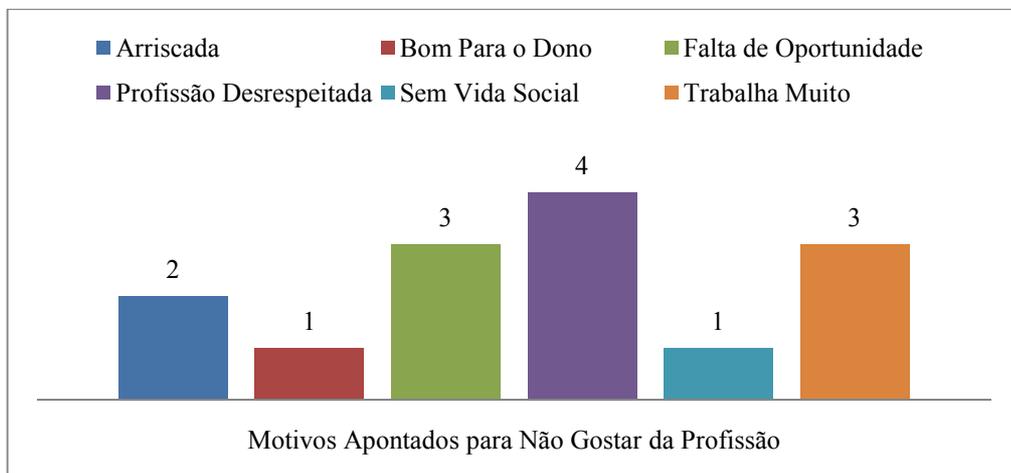


GRÁFICO 23: Motivos apontados para não gostar da profissão de taxista



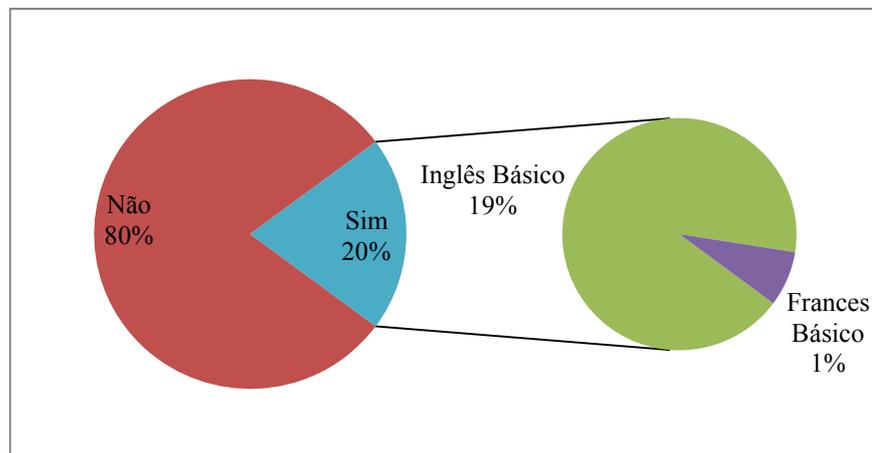
Nota-se que foram elencados mais motivos para gostar da profissão do que para não gostar. Os motivos favoráveis mais expressivos foram a autonomia e o contato com pessoas, seguidos pela boa remuneração que a profissão proporciona. Em contrapartida, os motivos desfavoráveis que tiveram maior expressão, estão ligados ao fato de considerarem a profissão desrespeitada, seguidos por trabalhar muito e não ter oportunidades. Um total de 25% (16) taxistas não responderam a questão.

5.1.2 Qualificação e Capacitação Profissional

Buscamos identificar se os taxistas costumam participar de cursos/projetos de qualificação para melhor exercer sua atividade.

No GRÁFICO 24 os 65 entrevistados, 13 (20%) disseram que têm conhecimento de língua estrangeira, sendo que o inglês básico teve 12 indicações (19%) e o francês básico apenas 1 (1%).

GRÁFICO 24: Noções de língua estrangeira



Nota-se que somente 17% (11) taxistas fizeram algum curso de capacitação turística, o que demonstra uma preocupação em atender melhor ao público visitante GRÁFICO 25. Foi feita também uma pergunta sobre qual a maior dificuldade em se realizar um curso de capacitação e o resultado é apresentado no GRÁFICO 26.

GRÁFICO 25: Taxistas com cursos de capacitação para turismo

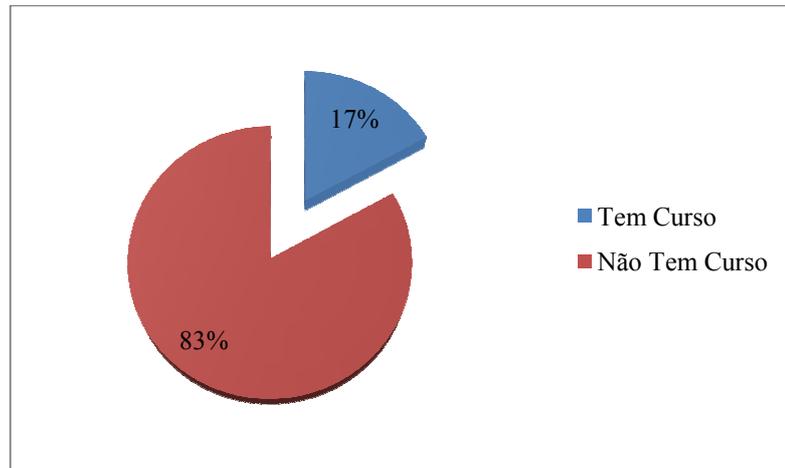
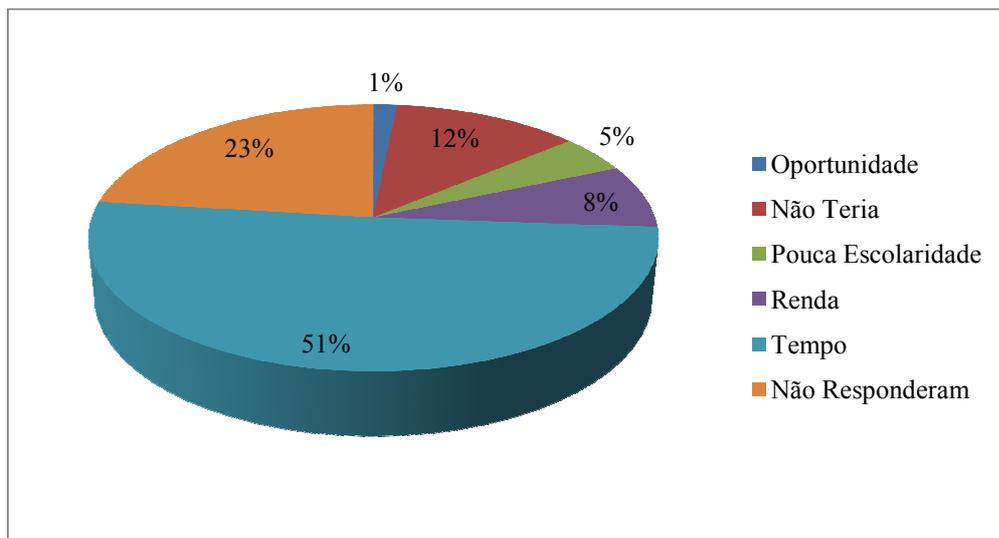


GRÁFICO 26: Motivos que dificultam a participação em cursos de qualificação

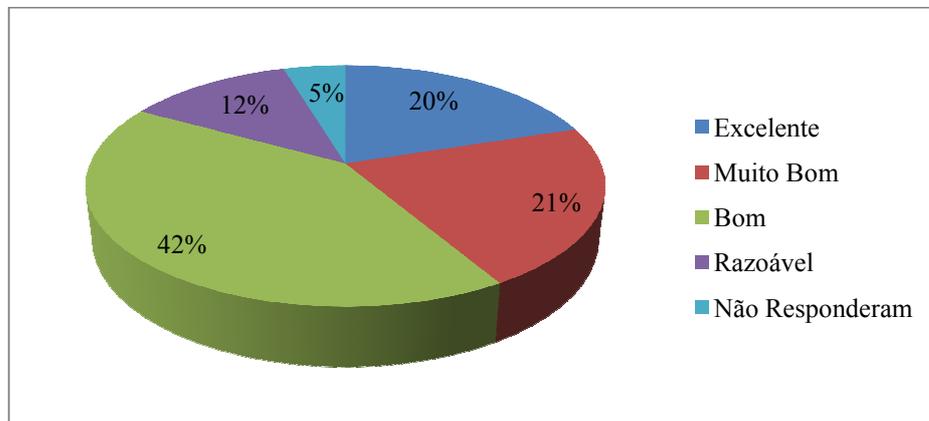


Percebe-se que foram apontadas várias dificuldades, no entanto, a mais expressiva é relacionada ao tempo, uma vez que eles teriam que disponibilizar algumas horas por dia para fazer um curso, o que implicaria em redução da renda, considerando que durante este período o táxi ficaria parado.

5.1.3 Autoavaliação dos Serviços Prestados

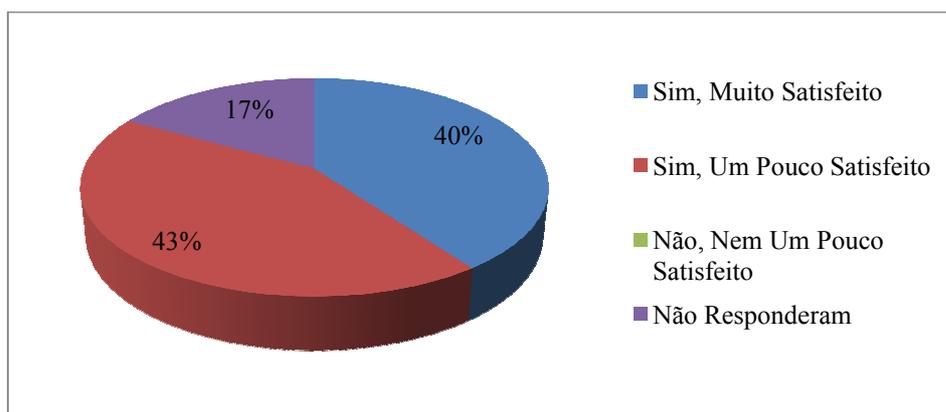
Nota-se que, 42% (27) dos taxistas consideram que oferecem um bom serviço, entretanto 21% (14) acham que é muito bom e 20% (13) avalia como excelente, o que pode implicar que estes taxistas pensem já estar oferecendo um serviço perfeito sem necessidade de melhoria. Considerando todas as respostas que demonstram uma avaliação positiva, vemos que estas correspondem a 83% dos entrevistados. GRÁFICO 27

GRÁFICO 27: Autoavaliação dos taxistas aos serviços prestados



Ao opinar sobre o nível de satisfação dos turistas que utilizam os seus serviços, verificamos que 83 % acreditam que estes usuários estão satisfeitos, sendo que 43% acreditam que seus clientes estão “um pouco satisfeito”, e 40% crêem que os clientes estão muito satisfeito. GRÁFICO 28

GRÁFICO 28: Opinião dos taxistas acerca da satisfação dos clientes em relação aos seus serviços



Foram 43% ou 28 taxistas os quais disseram que seus clientes estão um pouco satisfeitos, enquanto 40% ou 26 taxistas estão muito satisfeitos.

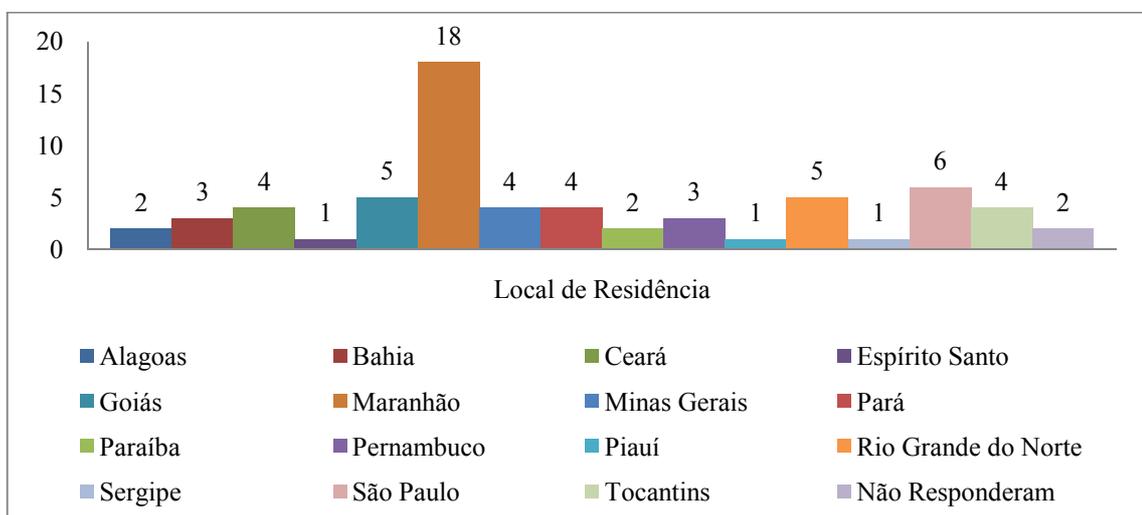
5.2 A percepção dos Turistas sobre o Serviço de Táxi

O turismo é fonte geradora de trabalho e renda em todo o mundo. Em São Luís, não é diferente. E quanto melhor o grau de receptividade, de bons serviços e de mão-de-obra especializada para o atendimento na área, maior a chance de agradar o visitante e fazer com que ele retorne ou recomende o destino a amigos e parentes. Para isso, é necessário que ele tenha boas impressões da cidade. E entre os profissionais que lidam diretamente com o turista e causam essa impressão, está o taxista, que precisa estar preparado para receber e atender ao visitante. Daí a importância da pesquisa com o turista para colher informações sobre o nível de satisfação em relação ao condutor de táxi.

5.2.1 Perfil do Turista

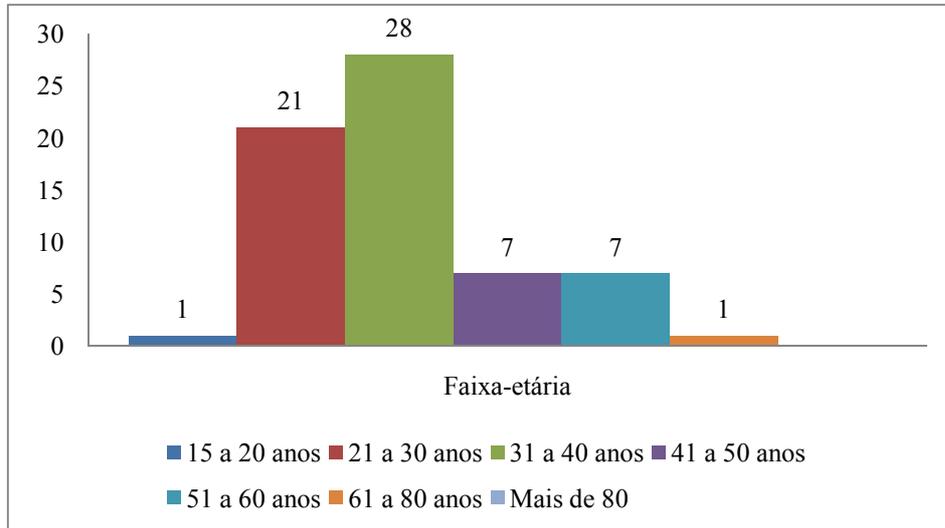
O índice maior de turistas é de residentes no interior do Maranhão, seguido pelos oriundos do estado de São Paulo. GRÁFICO 29.

GRÁFICO 29: Local de Residência



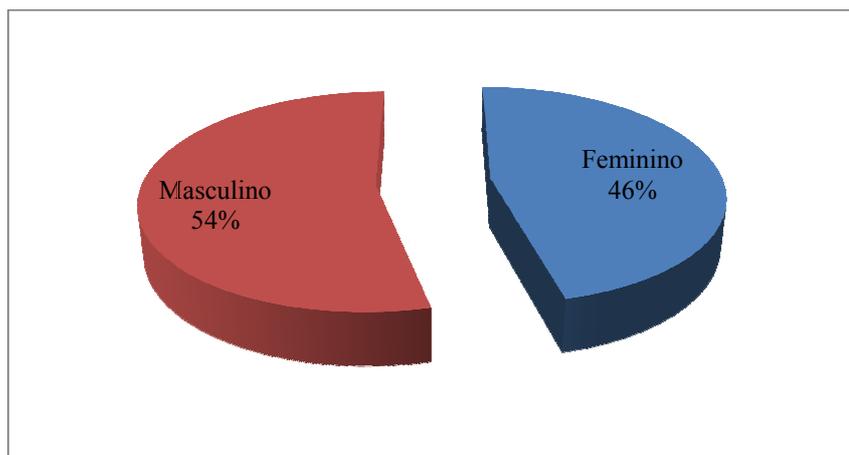
A faixa etária mais expressiva está entre 31 e 40 anos, seguida pela de 21 a 30 anos.
GRÁFICO 30.

GRÁFICO 30: Faixa-etária dos turistas



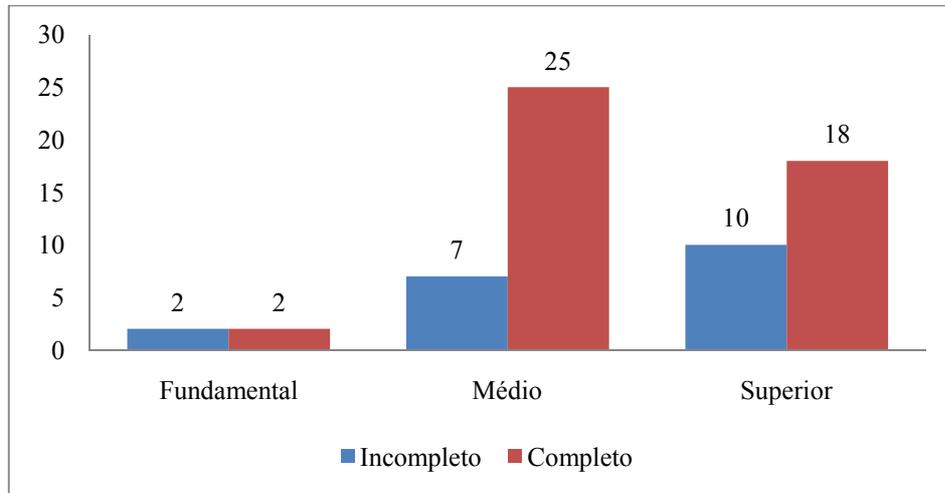
Nota-se, no GRÁFICO 31, entre os entrevistados, que há mais visitantes do sexo masculino do que feminino.

GRÁFICO 31: Sexo



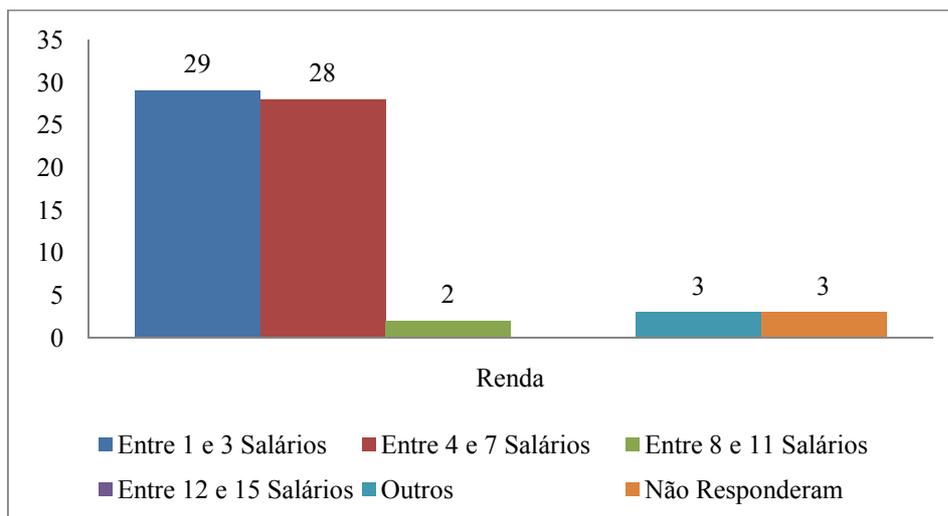
Percebe-se no GRÁFICO 32, que o nível escolar com maior destaque entre os turistas entrevistados é o médio completo, seguido do superior completo.

GRÁFICO 32: Nível de Escolaridade



Os entrevistados apontaram as mais variadas ocupações profissionais, sendo que apenas 1 entrevistado, disse ser estudante; no mais, todos os outros afirmaram ter uma fonte de renda, e a mais expressiva está entre 1 e 3 salários mínimos, seguida da renda entre 4 e 7 salários mínimos. (GRÁFICO 33)

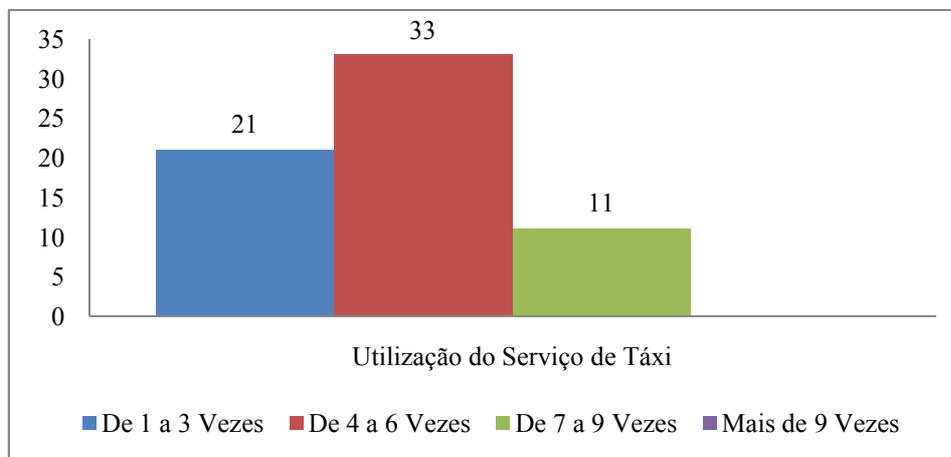
GRÁFICO 33: Renda



5.2.2. Avaliação dos Turistas Sobre o Serviço de Táxi

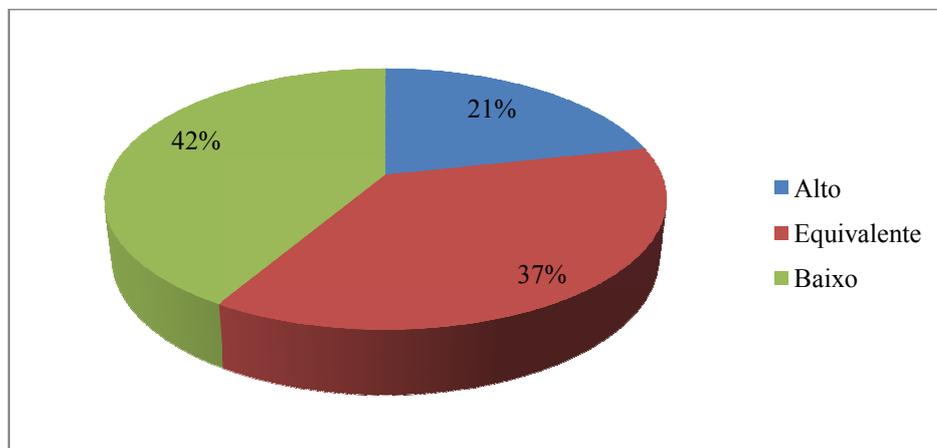
Dos 65 entrevistados, 33 afirmaram que utilizaram de 4 a 6 vezes o serviço de táxi durante sua estada em São Luís, seguido de 1 a 3 vezes e de 7 a 9 vezes, o que os torna aptos a expressarem suas opiniões com conhecimento de causa. (GRÁFICO 34)

GRÁFICO 34: Frequência na utilização do serviço de táxi



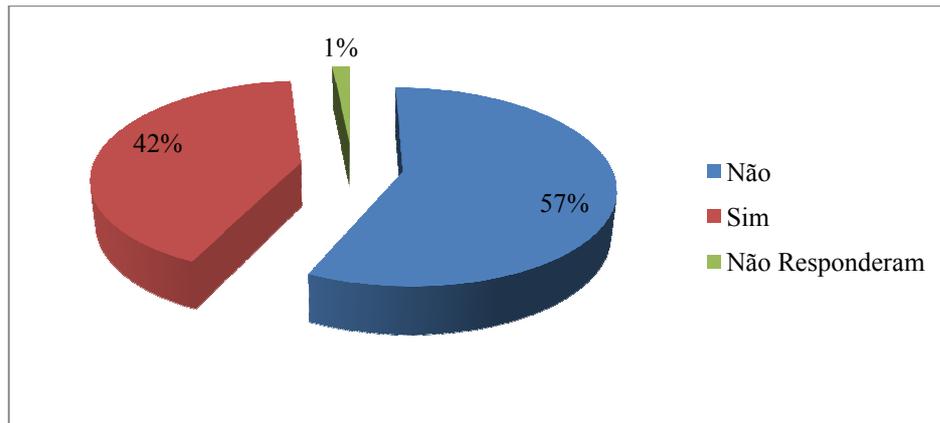
Do total de turistas entrevistados, 42% (27) disseram que em relação a outros locais, o valor dos serviços de táxi é baixo; 37% (24) informaram achar equivalente contra 21% (14) que falaram do valor como sendo mais alto que em outros lugares. (GRÁFICA 35)

GRÁFICO 35: Avaliação dos preços do serviço de táxi



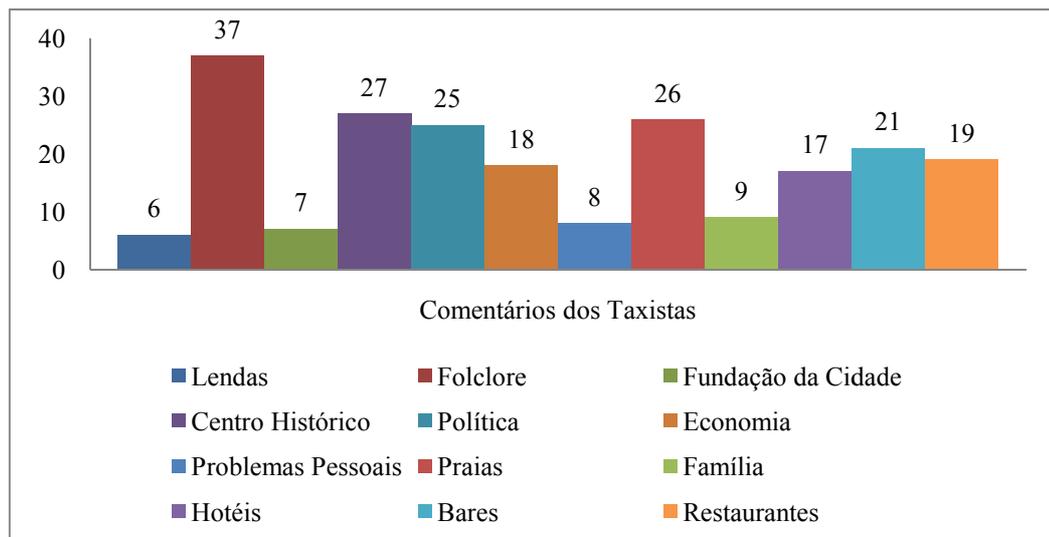
Do total, 57% (37) dos entrevistados afirmaram não terem sido enganados, entretanto, 42% (27) disseram ter se sentido lesados/enganados em algum momento quando da utilização do serviço de táxi durante a sua estada, e esse valor é bastante expressivo. (GRÁFICO 36)

GRÁFICO 36: Turistas que se sentiram lesado/enganados pelos taxistas



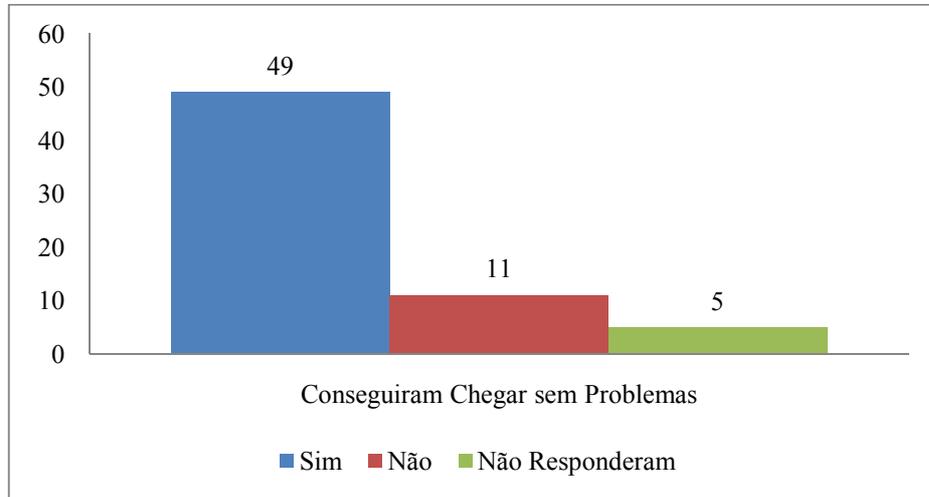
Os turistas informaram que o tema mais comentado pelos taxistas é o folclore, seguido do Centro Histórico, praias e política. (GRÁFICO 37)

GRÁFICO 37: Comentários mais freqüentes feitos pelos taxistas



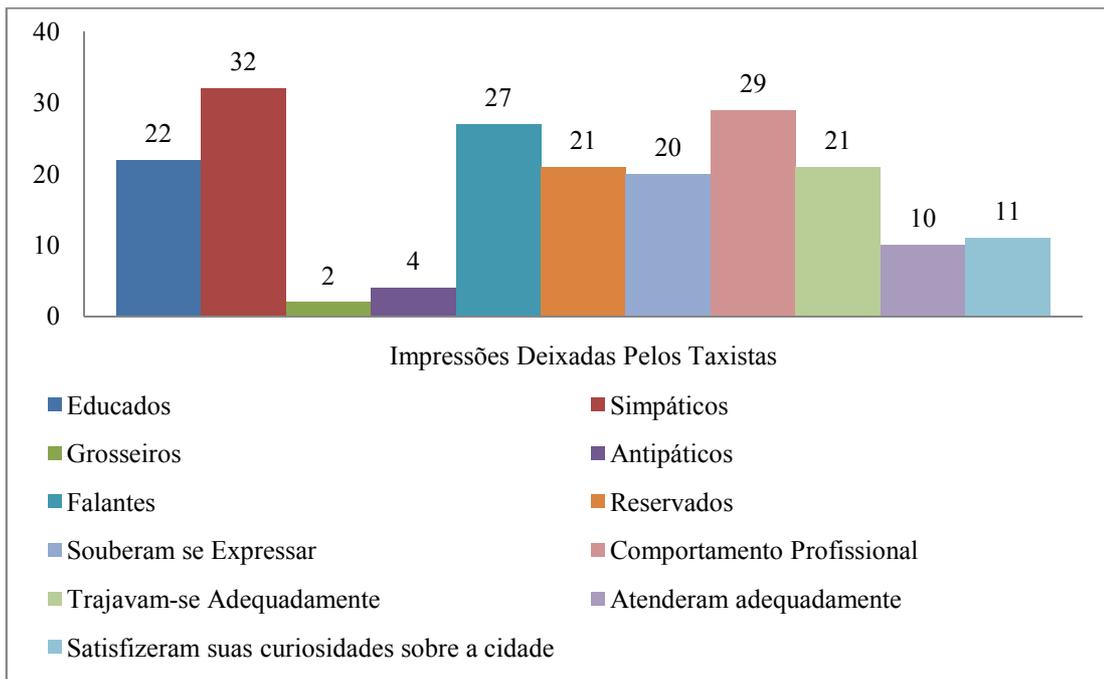
Dos 65 turistas entrevistados, 11 disseram que os taxistas tiveram dificuldade para chegar ao local que desejavam, enquanto 49 informaram não ter tido problemas para chegar ao destino. GRÁFICO 38

GRÁFICO 38: Turistas conduzidos pelos taxistas sem dificuldade ao seu local de destino



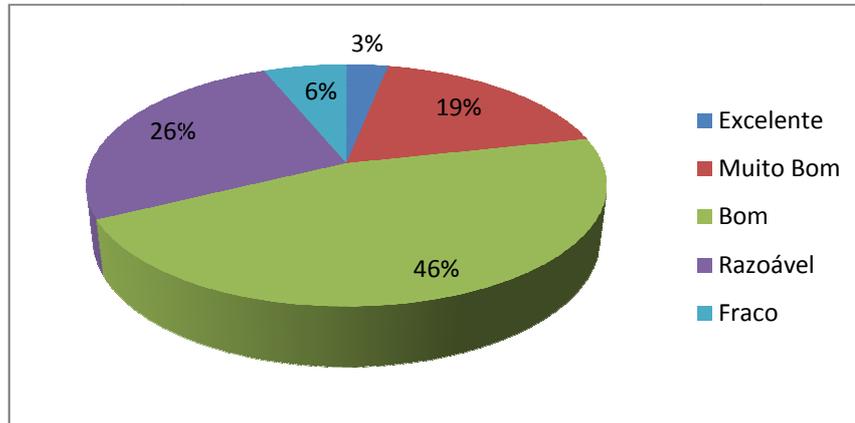
Em sua maioria, os turistas tiveram uma impressão relativamente positiva do taxista alegando principalmente, que foram simpáticos (32 turistas), tiveram um comportamento profissional (29 turistas), e, no entanto, 27 turistas acharam que os taxistas eram falantes. (GRÁFICO 39)

GRÁFICO 39: Impressões Deixadas Pelos Taxistas



Com relação à avaliação do serviço de táxi feita pelos turistas, 30 entrevistados afirmaram ser bom, 17 consideraram razoável e 12, muito bom. (GRÁFICO 40)

GRÁFICO 40: Avaliação do Serviço de Táxi pelo Turista



5.3 Avaliação do Turista X Autoavaliação do Taxista

Durante a pesquisa, e principalmente na tabulação dos dados, percebe-se uma divergência entre a avaliação que os profissionais de táxi fazem do serviço prestado e a opinião do cliente que utiliza o serviço.

A autoavaliação dos taxistas teve como resposta mais expressiva o conceito bom, representando 42% dos entrevistados (veja GRÁFICO 27). Na avaliação feita pelos turistas em relação aos serviços dos taxistas, a resposta mais expressiva foi o conceito bom representando 46% dos entrevistados (veja GRÁFICO 40). A divergência está no fato de que os taxistas autoavaliaram seus serviços em bom (42%), muito bom (21%) e excelente (20%), totalizando 83% dos entrevistados, enquanto a avaliação feita pelos turistas totaliza 78% em bom (46%), razoável (26%) e fraco (6%). Enquanto, a soma de 68% dos entrevistados, correspondendo em bom (46%), muito bom (19%) e excelente (3%), indicam assim, que este serviço precisa ser melhorado para agradar ainda mais aos turistas, por isso a necessidade de realização de cursos de capacitação entre eles o de capacitação turística para favorecer no desenvolvimento da atividade turística em São Luís.

5.4 Satisfação X Serviços de Taxi em São Luís

Atualmente o serviço de táxi em São Luís precisa investir em melhorias, principalmente no que diz respeito ao atendimento, prova disso está num dos resultados da pesquisa de campo realizada para suporte deste trabalho, o qual evidencia que a maioria dos turistas entrevistados enquadram esse serviço nos níveis bom e regular, o que demonstra a necessidade de investir em um serviço que alcance níveis de muito bom a excelente. E isto será melhor para a cidade, uma vez que para muitos turistas um dos primeiros contatos com a localidade visitada, se dá por meio da utilização do táxi, ficando portanto, esta atividade marcada como primeira impressão que o turista tem de seu relacionamento com a cidade.

Por isso há a necessidade evidente de se investir em capacitação para esses profissionais em nossa cidade, para que possam atuar de modo mais eficiente no trato com os turistas, buscando a satisfação destes, uma vez que é de conhecimento geral a inclinação de qualquer cliente por serviços de qualidade em detrimento de outros menos aptos.

Para obter tal qualidade o taxista de São Luís, necessita participar de treinamento e/ou aperfeiçoamento, para assim então, poder competir no mercado como um profissional a fazer diferença no trato com o turista.

Mas para isso é preciso que os promotores de cursos encontrem formas adequadas de sensibilizar os profissionais do táxi, pois somente assim eles poderão se dar conta de que precisam ser capacitados para a tarefa de atender adequadamente, ficando aptos a satisfazer os turistas nas suas mais diversas necessidades.

5.5. Cursos de Capacitação Turística

O sindicato com parceria de cooperativas e secretarias públicas já ofereceram alguns cursos como, os de direção defensiva, entre outros, mas para este trabalho somente interessa os voltados diretamente para o turismo.

Os gestores do turismo em São Luís, embasados em outros municípios que já vem criando projetos e oferecendo cursos de capacitação turística, também começaram a observar a importância desses profissionais para o desenvolvimento da atividade turística.

Uma das primeiras tentativas que tomamos conhecimento durante entrevista no sindicato dos taxistas, foi entre 2005 e 2006, quando foram distribuídas pelo SEBRAE apostilas de inglês, espanhol, atendimento de qualidade, no entanto também ficamos sabendo que não teve êxito, pois não houve um comprometimento sincero, por parte dos taxistas, em; se estudar o material para apreender as informações.

Em 2008, com parceria do SENAC/MA, SETUR/MA e o Sindicato dos taxistas, foi realizado o curso de Capacitação de Qualidade no Atendimento ao Turista visando preparar os taxistas para atuarem com hospitalidade em um mercado que tende a ficar cada vez mais exigente. O curso foi iniciado em julho e teve carga horária de 70 h, e tinha 3 módulos: informações turísticas locais, qualidade em prestação de serviço e noções de língua estrangeira (inglês e espanhol). A proposta era que fossem abertas 13 turmas com abrangência para 260 taxistas, mas de acordo com o sindicato não houve o êxito esperado.

Em 2009, a SETUR e a SMTT, estão oferecendo o curso de capacitação turística para taxistas, ele integra o Plano de Qualificação Profissional em Turismo – QUALITUR, com o projeto Taxista Anfitrião, que visa dar noções de Informações Turísticas e Inglês Básico, o curso está acontecendo durante os dias de terças-feiras e quintas-feiras, nos horários de 9 h às 11 h, tendo início no dia 06 de outubro e com previsão de encerramento no dia 08 de dezembro, o curso esta sendo palestrado no auditório da SMTT. Devido ao fato de este curso ainda estar sendo realizado, não se sabe se alcançará o êxito esperado.

Fora estes cursos já mencionados, o Sr. José Antônio Pereira presidente do sindicato dos taxistas esta estudando a possibilidade de realizar cursos à distância para que os taxistas não possam mais usar como um empecilho a questão do tempo, uma vez que no ensino a distância o aluno faz seu horário, e isso é bom, pois percebe-se a preocupação do sindicato em proporcionar meios alternativos para fazer com que sua categoria entre preparada nesse mercado exigente que é da demanda turística.

Entretanto, antes de qualquer iniciativa a ser realizada com esse intuito de capacitação deve-se trabalhar na sensibilização dos profissionais para a importância desses cursos que visam proporcionar uma qualidade maior para os serviços. E isso se faz extremamente necessário para que não se repita o que aconteceu nas primeiras tentativas de implantação de cursos de capacitação.

6. CONCLUSÃO

O presente trabalho teve por objetivo mostrar como atualmente encontra-se a prestação de serviços de táxis e sua relevância para a atividade turística em São Luís. Para tanto fez um retrospecto histórico da evolução dos meios de transporte de todos os modais e sua relevância para a atividade turística.

Enfocamos também os transportes urbanos locais que os turistas e os autóctones devem utilizar para se locomover dentro da cidade, enfatizando principalmente o uso do táxi, comentando sobre os primeiros transportes de aluguel até adaptação do taxímetro no veículo o que originou o primeiro táxi do mundo.

Especificamos a utilização desse tipo de transporte na cidade de São Luís, relatando as normas de exploração dessa atividade e a falta de uma legislação federal para a profissão, sem falar, o quanto à lei municipal é antiga e em alguns aspectos obsoleta, necessitando assim ser revisada e melhorada, assinalando também a falta de normas e pré-requisitos específicos para se tornar condutor de táxi como acontece na Inglaterra, ou seja, qualquer um pode ser condutor de táxi (proprietário ou defensor) desde que tenha carteira e seja cadastrado na SMTT.

Também mostrou-se os resultados das pesquisas realizadas para ter uma visão de como os condutores de táxi se avaliam com relação aos serviços prestados em contra pontos da opinião dos turistas com relação aos serviços que recebem e o resultado foi que muitos taxistas acham que não necessitam melhorar para prestar serviços excelentes, o que na maioria pode-se dizer que é um equívoco, porque para um serviço ser considerado de excelência a preparação do profissional deve ser primorosa, o que exige capacitação dos profissionais.

O Sr. Pereira presidente do sindicato dos taxistas, percebe a importância de se capacitar para proporcionar serviços de qualidade, entretanto a forma de divulgação dos cursos de capacitação não está sendo adequada. Os cursos são noticiados no informativo e colocados a disposição na sede do sindicato e, levando em consideração que os associados tem que pagar a taxa mensal, a nossa ideia é que nesse momento, deveria ser entregue o informativo ao taxista, no entanto talvez não seja culpa unicamente do sindicato, pois pelo menos uma vez ao mês, o taxista tem a possibilidade de pegar o informativo e se isso não acontece, demonstra falta de interesse do profissional.

Percebe-se também que há uma preocupação por parte dos gestores da atividade turística em São Luís de criarem entre as inúmeras medidas que visam proporcionar o desenvolvimento do turismo, ações voltadas para os profissionais que conduzem táxi, proporcionando-lhes cursos de capacitação turística com o intuito de melhorar no atendimento ao turista.

No entanto, a oferta de curso é uma medida paliativa que talvez não obtenha o efeito desejado, uma vez que antes dessa oferta de cursos deveria ter havido um processo de sensibilização e conscientização para a importância da capacitação no atendimento não só na área turística, mas com os autóctones.

Entendemos que a prática leva a perfeição e que praticar com as pessoas da própria comunidade irá proporcionar um bom padrão no relacionamento com os clientes em geral, e principalmente com os turistas que visitam a nossa cidade. Pois agir de modo agradável, educado e gentil será um comportamento natural dos profissionais que conseguiram perceber a importância da capacitação, não só para si mesmos, mas também para os outros profissionais que dependem exclusivamente dos turistas para se manterem.

Concluimos, portanto, que para o turista obter a satisfação que deseja junto ao serviço de táxi, deve contar com um profissional capacitado, preparado para recebê-lo de forma mais agradável possível.

REFERÊNCIA

BORGES, Telma; FARAY, Melissa; FRANCO, Viviane; TORRES, João. Parceria Senac, Setur e Taxistas. **Comércio em Revista**, São Luís, jul. 2008. p. 8.

Brasil. Lei nº 2.554, de 12 de novembro de 1981.

CARVALHO, Marly Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco (Org.). **Gestão da Qualidade: teorias e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

COBRA, Marcos. **Marketing de Turismo**. São Paulo: Cobra, 2005.

Cooperativismo. Disponível em: <<http://www.ocbms.org.br/cooperativismo.php>>

Dados e Fatos Estudos e Pesquisa. Disponível em: Ministério do Turismo, Disponível em:
<http://www.braziltour.com/site/br/dados_fatos/conteudo/ver.php?in_secao=311&idConteudo=21>

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio: o dicionário da língua portuguesa**. 6 ed. Curitiba: Positivo, 2004.

História da Aviação Civil Brasileira. Disponível em: Portal Brasil, Disponível em:
<http://www.portalbrasil.net/aviacao_histbrasil.htm>

JESUS, Eliane de. **Influência dos Serviços de Transportes na Hospitalidade do Turista**. Disponível em: <<http://www.revistaturismo.com.br/artigos/transportes.html>>
Acesso em: 16/07/2009.

KARASSAWA, Neuton S. **A Qualidade da Logística no Turismo: um estudo introdutório**. São Paulo: Aleph, 2003.

Moto-táxi. Disponível em: Wikipédia, Disponível em:
<<http://pt.wikipedia.org/wiki/Moto-t%C3%A1xi>>

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da Qualidade Total: o caminho para aperfeiçoar o desempenho.** São Paulo: Nobel, 1994.

PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transporte Turístico.** 2 ed. São Paulo: Aleph, 2002.

Plano Nacional de Turismo. Disponível em: Ministério do Turismo, Disponível em:
<http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/index.html>

Prefeito participa da entrega de certificados a taxistas do curso de capacitação turística. Disponível em: Site da Prefeitura de São Paulo, Disponível em: <
http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a_cidade/noticias/index.php?p=24254 > Acesso em:
20/06/2008.

Programas e Ações Logística de Transportes. Disponível em: Ministério do Turismo, Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html>>

Programa de Capacitação Turística faz nova visita aos taxistas. Disponível em: Site da Prefeitura de Limeira, Disponível em:
<<http://www.limeira.sp.gov.br/file/noticia.php?cod=2873>>

Qualidade no Atendimento. Disponível em: Wikipedia, Disponível em: <
http://pt.wikipedia.org/wiki/Qualidade_no_atendimento > Acesso em: 16/07/2009.

Qualificação capacitará taxistas para receber turistas estrangeiros. Disponível em: Site da Prefeitura de São Luís, Disponível em:
<http://www.saoluis.ma.gov.br/frmNoticiaDetalhe.aspx?id_noticia=1310>

RONÁ, Ronaldo di. **Transportes no Turismo.** São Paulo: Manole, 2002.

Semptur promoverá capacitação para taxistas. Disponível em: <
<http://sindicatodostaxistasdealagoas.blogspot.com/2008/02/sempur-promover-capacitao-para.html>>

Serviços de Táxi: elementos para um novo modelo regulatório. Disponível em:
<http://bdtd.bce.unb.br/tedesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=2782>

SILVA, Fabio Gomes da; ZAMBON. Marcelo Socorro (Org.). **Gestão do Relacionamento com o Cliente.** São Paulo: Thomson, 2006.

SILVA, Fernando Brasil. **A Psicologia dos Serviços em Turismo e Hotelaria: entender o cliente e atender com eficácia.** São Paulo: Thomson, 2004.

TORRE, Francisco de La. **Sistemas de Transporte Turístico.** São Paulo: Roca, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi: **Turismo e Qualidade: tendências contemporâneas.** São Paulo: Papirus, 1993.

Táxi. Disponível em: Wikipédia, Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Taxi>>

Taxistas recebem certificado de capacitação turística em SP. Disponível em: <
<http://turismo.ig.com.br/noticia/2009/04/29/taxistas+recebem+certificado+de+capacitacao+turistica+no+museu+do+futebol+5846908.html>>

Transporte Público. Disponível em: Wikipédia, Disponível em:
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico>

APÊNDICE

QUESTIONÁRIOS PARA TURISTAS

Este questionário aplicado por uma aluna do curso de turismo da Universidade Federal do Maranhão – UFMA tem por objetivo levantar informações que possam definir o perfil dos turistas, assim como saber o nível de satisfação para com o serviço de táxi da cidade.

1. Local de Residência (Município, Estado, País):

2. Idade:

- 15 a 20 21 a 30 31 a 40 41 a 50
 51 a 60 61 a 80 mais de 80

3. Sexo:

- Feminino Masculino

4. Nível Escolar:

- Fundamental Incompleto Completo
 Médio Incompleto Completo
 Superior Incompleto Completo

5. Ocupação:

5.1 Renda

- Entre 1 e 3 salários Entre 4 e 7 salários Entre 8 e 11 salários
 Entre 12 a 15 salários Outros

6. Desde que chegou a cidade, com que frequência você utilizou o serviço de táxi?

- 1 a 3 4 a 6 7 a 9 mais de 9

7. Em comparação a outras localidades, como você avalia o preço dos serviços de táxi?

- Altos Equivalentes (parecidos) Baixos

8. Em algum momento, quando da utilização dos serviços, você se sentiu lesado/enganado?

- Não Sim, quantas vezes _____.

9. Durante o percurso da viagem, de modo geral, os taxistas locais fizeram comentários sobre:

- Lendas Folclore Fundação da Cidade Centro Histórico
 Política Economia Problemas Pessoais Praias
 Família Hotéis Bares Restaurantes

10. Os taxistas conseguiram levá-lo sem problemas aonde você desejava chegar?

- Sim Não, quantos _____.

11. De modo geral, os taxistas...

a) Foram:

- Educados Simpáticos Grosseiros
 Antipáticos Falantes Reservados

b) Souberam:

- Expressar-se de maneira adequada Comportar-se apropriadamente
 Vestir-se de maneira apropriada Atende-lo adequadamente
 Satisfazer suas curiosidades sobre a cidade

12. De modo geral, como você avalia o serviço dos taxistas da cidade?

- Excelente Muito Bom Bom
 Razoável Fraco

OBRIGADA por sua colaboração!!!!!!

QUESTIONÁRIO PARA TAXISTAS

Este questionário aplicado por aluna do curso de turismo da Universidade Federal do Maranhão – UFMA com taxistas do Posto _____, localizado na _____ tem por objetivo levantar informações que possam definir o perfil dos taxistas, assim como outras importantes questões a cerca da capacitação turística que por ventura possam ter.

1. Nome:

2. Bairro em que você reside:

3. Idade:

18 a 20 21 a 30 31 a 40 41 a 50
 51 a 60 61 a 80 mais de 80

4. Sexo:

Feminino Masculino

5. Nível Escolar:

Fundamental Incompleto Completo
Médio Incompleto Completo
Superior Incompleto Completo

6. Você tem conhecimento de língua estrangeira?

Não Sim, qual _____

7. Foi fácil e rápido tirar a licença de taxista?

Sim Não, qual a maior dificuldade _____

8. Você é o proprietário ou o defensor do veículo?

Proprietário Defensor

9. A quanto tempo trabalha como taxista?

1 a 11 mês(es) 1 a 9 ano(s) 10 a 20 anos 21 a 30 anos
 31 a 40 anos 41 a 50 anos 51 a 60 anos

10. A quanto tempo trabalha neste posto?

1 a 11 mês(es) 1 a 9 ano(s) 10 a 20 anos 21 a 30 anos
 31 a 40 anos 41 a 50 anos

11. Quais as regras desse posto?

12. Já trabalhou em outro posto?

Não Sim, qual _____

13. Quanto aproximadamente é sua renda mensal?

Entre 1 e 3 salários Entre 4 e 7 salários Entre 8 e 11 salários
 Entre 12 a 15 salários Outros

14. É associado ao Sindicato de táxi?

Não Sim, a quanto tempo _____

14.1. Você recebe informativos do Sindicato?

Sim Não

14.2. O Sindicato oferece algum curso de capacitação?

Não Sim, qual _____

15. É associado à alguma cooperativa de táxi?

Não Sim, qual _____, a quanto tempo _____

15.1. A cooperativa oferece algum curso de capacitação?

Não Sim, qual _____

16. Qual a média diária de clientes que você atende?

1 a 4 5 a 7 8 a 10 11 a 13
 14 a 16 17 a 19 20 a 23 mais de 23

17. Dentre estes clientes quantos são turistas?

1 a 3 4 a 6 7 a 9 10 a 12 13 a 15 16 a 18

18. Qual a reclamação mais comum dos turistas acerca do transporte e das vias urbanas? (se houver)

19. Você tem curso de capacitação turística?

Sim Não

19.1 Qual a maior dificuldade que você tem/teria para participar de um curso de capacitação?

20. Os turistas fazem muitas perguntas sobre a cidade?

Não Sim

20.1 Quais as perguntas mais freqüentes?

20.2 Você consegue responder a estas perguntas?

Sim, todas Sim, algumas Não

21. Como você se auto-avalia com respeito aos serviços que você oferece?

Excelente Muito Bom Bom
 Razoável Fraco

22. Você acha que seus clientes estão satisfeitos com os seus serviços?

Sim, muito satisfeito Sim, um pouco satisfeito
 Não, nem um pouco satisfeito

23. Você gosta de ser taxista?

Não Sim

23.1 Porque?

OBRIGADA por sua colaboração!!!!!!

ENTREVISTA

Roteiro de Entrevista realizada com o Sr. José Antônio Pereira, presidente do Sindicato dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários, Taxistas, Caminhoneiros e Transporte de Bens Autônomos de São Luís

- 1 – Quantos postos existem na cidade de São Luís?
- 2 – A localização destes postos?
- 3 – Essa questão do posto, um taxista escolhe um local?
- 4 – Existem 2000 táxis, mas desse quantos são sindicalizados?
- 5 – Tem mulheres taxistas?
- 6 – Todas sindicalizadas?
- 7 – Se houver reclamações contra taxistas, estas reclamações são feitas a quem?
- 8 – Quais os pré-requisitos para se cadastrar aqui no sindicato?
- 9 – Pode elencar os benefícios de se cadastrar no sindicato?
- 10 – Fora esses benéficos, fiquei sabendo que no ano passado teve um curso de capacitação turística... de Capacitação de Qualidade no Atendimento ao Turista...?
- 11 – Ainda com relação ao curso, o senhor disse que não teve um êxito esperado...?
- 12 – Como é feita a divulgação?

ANEXO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA DE VEREADORES DE CACHOEIRA DO SUL
PRINCESA DO JACUÍ - CAPITAL NACIONAL DO ARROZ
PALÁCIO LEGISLATIVO JOÃO NEVES DA FONTOURA
O Vereador infra-inscrito na forma regimental, apresenta o seguinte

PROJETO DE LEI

Cria no município de Cachoeira do Sul, o Programa Táxi Turismo.

Art. 1º. Fica criado no município de Cachoeira do Sul o Programa Táxi Turismo, destinado a capacitar taxistas para o atendimento de passageiros e turistas, visando uma maior divulgação de nossas potencialidades.

Art. 2º. O Programa Táxi Turismo deverá capacitar os taxistas para atendimento profissional aos passageiros e turistas, possibilitando através da técnica de atendimento ensinada em curso a ser promovido neste sentido, a divulgação dos principais pontos turísticos da cidade, dos eventos esportivos, culturais, religiosos e de entretenimento, do comércio em geral, além de estabelecimentos gastronômicos.

Parágrafo único. Os motoristas interessados no programa deverão requerer a sua participação junto ao órgão responsável.

Art. 3º. Os motoristas habilitados pelo Programa Táxi Turismo utilizarão adesivo no pára-brisa dos táxis contendo a certificação de que o taxista está apto a fornecer informações turísticas da cidade de Cachoeira do Sul.

Art. 4º. O Poder Executivo poderá regulamentar a presente Lei no que julgar necessário, principalmente a fim de definir o órgão municipal responsável para a sua implementação e outros atos essenciais.

Art. 5º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Edgar Müller, 30 de julho de 2007.

RONALDO TROJAHN

Vereador do PMDB