TRANSPORTE TURÍSTICO: UMA ANÁLISE SOBRE A ATUAÇÃO DAS TRANSPORTADORAS TURÍSTICAS RODOVIÁRIAS DO ESTADO DE RORAIMA/BRASIL

1. Leila de Sena Cavalcante, Especialista em Planejamento, Gestão e Marketing do Turismo, Bacharel em Turismo, Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR), Boa Vista/RR, Brasil.

2. José Vicente Pontes Alves, Tecnólogo em Gestão de Turismo pela Faculdade Cathedral, Boa Vista/RR, Brasil.

RESUMO

O transporte, de forma geral, é o elemento fundamental para o desenvolvimento de uma sociedade. As grandes transformações que conduziram a humanidade rumo ao progresso no decorrer da história, em maior parte, se devem à invenção e ao aprefeiçoamento dos meios de transporte. No turismo, o transporte é o agente ativo do sistema, constituindo-se num elemento distribuidor da demanda, o qual torna os atrativos acessíveis aos turistas. Este trabalho teve como objetivo analisar a atuação das empresas de transporte turístico rodoviário do Estado de Roraima, visando conhecer as principais problemáticas do setor, bem como o modo de operação destas transportadoras no que se refere à gestão e à qualidade dos serviços por elas oferecidos. Para a execução deste estudo, adotou-se como procedimentos metodológicos as pesquisas bibliográfica e descritiva. A partir dos dados coletados, foi possível obter um quadro importante acerca da atuação das transportadoras turísticas rodoviárias de Roraima, o qual apontou problemas que devem ser sanados ou pelo menos minimizados, a fim de promover melhorias a esse setor indispensável à prática do turismo.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. Transporte. Análise.

INTRODUÇÃO

Os meios de transporte, em todas as suas modalidades, podem ser considerados elementos fundamentais para o desenvolvimento de qualquer sociedade. As grandes transformações ocorridas na humanidade, que culminaram com o seu progresso, em grande parte, se devem à invenção e ao aperfeiçoamento dos meios de transporte. Estes permitiram uma aproximação entre os povos, proporcionando não apenas o deslocamento das pessoas e o comércio de mercadorias, mas também o intercâmbio de novas ideias.

Constata-se que algumas regiões mais isoladas, as quais não possuem um eficiente sistema de transporte ou até mesmo, onde estes não existam, são economicamente atrasadas e limitadas ao autoconsumo. Atualmente, a globalização econômica permite que as relações comerciais entre as nações sejam ainda mais intensas, gerando uma grande demanda por fluxos não só de bens de consumo e informações, como também de pessoas, viajantes e turistas.

Transportar significa trasladar, levar de um lugar a outro, transpor. Partindo desse conceito, se faz necessário voltar às atenções para o papel dos transportes no sistema turístico, especificamente o modal rodoviário, no Estado de Roraima. Sendo um fenômeno fundamentado no deslocamento temporário de pessoas, o turismo depende diretamente do transporte e este desempenha uma função vital em tal atividade, tornando possível a acessibilidade do turista aos atrativos turísticos.

Nesse sentido e tendo como objeto de estudo as transportadoras turísticas rodoviárias do Estado de Roraima, formulou-se as seguintes questões: Como as transportadoras turísticas rodoviárias estão atuando em Roraima? Os serviços por elas prestados podem ter melhorias? A infraestrutura rodoviária influencia na qualidade do produto final? A partir destas indagações foram levantadas as seguintes hipóteses: há uma gestão inadequada, sem o enfoque para o público-alvo (o turista); a infraestrutura é precária, com malha rodoviária em más condições de tráfego; falta planejamento público para o setor, o que dificulta o desenvolvimento do turismo interno.

Diante desse contexto, propôs-se realizar tal estudo, que teve como objetivo principal analisar a atuação das empresas de transporte turístico rodoviário do Estado de Roraima - Brasil, visando conhecer as principais problemáticas do setor, bem como o modo de operação destas transportadoras no que se refere à gestão e à qualidade dos serviços por elas oferecidos.

Vale ressaltar que a análise sobre o transporte turístico rodoviário é de grande relevância para Roraima, devido à estratégica posição geográfica do Estado, localizado numa área de fronteira entre a Amazônia e o Caribe, a qual possibilita uma ligação via terrestre entre essas regiões, através de suas rodovias. Isso favorece o fluxo de turistas e viajantes e incentiva assim o

fomento do turismo no Estado, contribuindo para o seu desenvolvimento enquanto atividade econômica. Por meio deste trabalho, portanto, foi possível também identificar as falhas do setor e, ao mesmo tempo, sugerir soluções para dinamizar sua prática.

A relação entre transporte e turismo

Do ponto de vista econômico, o transporte é a base que interliga a produção e o consumo de bens. No âmbito social, ele é sinônimo de mobilidade das populações para movimentos internos (dentro de uma mesma localidade) ou externos (para lugares mais distantes).

O transporte surgiu da necessidade do homem de percorrer longas distâncias e foi evoluindo conforme o desenvolvimento cultural da humanidade e as suas necessidades. Inicialmente, seu uso era exclusivo ao transporte de cargas e, posteriormente, foi destinado à locomoção.

No turismo, o transporte é um agente facilitador, com função básica e imprescindível de aproximação, nesse caso, do mercado produtor (a oferta) com o mercado consumidor (a demanda). Ele é responsável pela dispersão e distribuição desta demanda, deslocando os viajantes dos núcleos emissores para os receptores, ou vice-versa, gerando um verdadeiro fluxo humano sobre o globo terrestre. Como fenômeno socioeconômico, o turismo não seria factível sem a contribuição de uma estrutura específica para o traslado, a qual compreende um complexo processo que, no final, resulta na viagem.

São claras as relações entre transporte e turismo. O desenvolvimento de ambos ocorreu paralelamente. Não seria possível o homem percorrer grandes distâncias se não pudesse contar com a utilização dos meios de transporte, pois não há outro método ou ato humano que seja capaz de realizar tal façanha. Sendo um componente do produto turístico, o transporte talvez seja o elemento mais atuante nesse sistema, estando presente em todos os segmentos da atividade com pelo menos um modal. Paolillo (2002: p. 10) enfatiza claramente essa idéia:

> A evolução do turismo deu-se paralelamente a dos transportes, possibilitando viagens para lugares cada vez mais distantes e em menos tempo. Fica claro, assim, que as conquistas na quantidade e qualidade dos transportes estimularam o turismo, aquecendo a demanda e contribuindo para o seu desenvolvimento.

O sistema de transporte turístico

Ao se fazer referência ao transporte, é preciso estar ciente de que este é um elemento socioeconômico e que seu conjunto não foi criado especificamente para atender às necessidades do traslado turístico. Assim, o transporte possui uma dualidade, pois é, ao mesmo tempo, utilizado por turistas e não-turistas. Sendo um serviço de utilidade pública, é extensivo a todo tipo de usuário, seja ele turista, viajante ou qualquer outra pessoa.

Por essa razão, alguns estudiosos criaram a definição “Sistema de Transporte Turístico”, a fim de sintetizarem os diferentes fatores e processos que relacionam viagens e transportes, desde a organização até o gerenciamento da operacionalização destes, com o intuito de se compreender como ocorre essa interação.

Sendo assim, um sistema de transporte turístico pode ser definido como um grandioso mecanismo que engloba toda uma rede de infraestrutura de apoio (agências, terminais rodoviários, hotéis, órgãos e entidades públicas, sistemas de códigos e sinalização, etc.) para dar suporte às viagens e aos viajantes.

De acordo com Paolillo (2002: p. 12):

> O sistema de transporte turístico é a estrutura composta por serviços e equipamentos de um ou mais meios de transportes, necessários ao deslocamento dos turistas e viajantes em geral entre núcleos emissores e receptores e dentro dos mesmos.

Os serviços e equipamentos a que o autor se refere foram agrupados em quatro grupos, levando-se em consideração alguns aspectos de semelhança quanto à natureza das vias que os meios de transporte utilizam. Cada grupo ou “modalidade” possui um equipamento específico conhecido como “modal”. Os grupos dos modais são:

- *O Aéreo* – composto pelos transportes aéreos e pela infraestrutura aeroportuária, que integra os órgãos relacionados à aviação comercial, as vias de tráfego e os sistemas operacionais;
- *O Ferroviário* – composto pelos transportes ferroviários e pela sua infraestrutura, integrando as ferrovias, as estações e os órgãos competentes reguladores do sistema de transportes terrestres;
- *O Hidroviário* – apresenta três equipamentos distintos: o transporte fluvial, o lacustre e o marítimo.
- *O Rodoviário* – Composto pelos transportes rodoviários, pelas estradas e rodovias e seus sistemas de sinalização.

Os modais apresentam como características principais a natureza (pública ou privada); o serviço (regular ou discricional) e o uso (coletivo ou particular).

São muitos os componentes do sistema de transporte turístico, mas dois elementos físicos são de grande importância para a sua compreensão, pois interagem diretamente com cada tipo de modal. São eles:

- *A via* – é o canal ou caminho pelo qual o modal percorre, utilizando para trafegar. Pode ser artificial como uma ferrovia ou uma rodovia; ou natural como o curso de um rio.
- *O terminal* – é a estrutura destinada ao embarque e desembarque de passageiros, podendo ser também o local de baldeação ou conexão para transbordo (troca de um meio de transporte por outro, para complemento do percurso com o transporte que melhor lhe convir até o seu destino final).

O modal rodoviário e a realidade brasileira

Em função de sua acessibilidade, o transporte rodoviário (no âmbito do turismo) possui um longo alcance nos trajetos. Ele permite uma grande flexibilidade de itinerário e um maior tempo de permanência no seu destino em relação aos demais meios de transporte e ainda possibilita a integração

(intermodalidade) com outros modais. Utiliza como via de acesso ruas, avenidas, estradas e rodovias.

Geralmente, o modal rodoviário é utilizado para pequenas e médias distâncias. No Brasil, esse modal atua através das transportadoras turísticas que, segundo a legislação brasileira, são entidades comerciais habilitadas para o transporte de passageiros, podendo ter exclusividade ou não, em operações de natureza turística. De acordo com Andrade (2002), estas transportadoras seguem a seguinte classificação:

- *Transportadora exclusiva* – pode operar a atividade turística em todos os níveis em território nacional e no exterior, desde que atue em consonância com as leis vigorantes;
- *Transportadora mista* – opera serviços de transporte para empresas diversas e indústrias, servindo também para finalidades turísticas;
- *Transportadora eventual* – opera linhas regulares nas estradas e rodovias sob a jurisdição do Departamento Nacional de Estradas e Rodagens (DNER) ou dos Departamentos Estaduais de Estradas e Rodagem (DER), para viagens turísticas religiosas (romarias e peregrinações);
- *Transportadora de agência* – tem vínculo ou pertence a alguma entidade turística de agenciamento de viagens. Pode operar qualquer tipo de traslado turístico, exceto o religioso.

O maior representante dessa modalidade de transporte é o ônibus, que no país é conhecido como “ônibus turístico” ou “ônibus de excursão”. Este se difere do ônibus comum de transporte público. Segundo Torre (2002: p. 81):

> [...] o ônibus comum é um veículo destinado ao transporte de passageiros em serviço urbano ou interurbano, geralmente com trajeto fixo; enquanto o de excursão é um veículo muito espaçoso, destinado ao transporte de passageiros, especialmente apto para longos percursos e não faz trajetos fixos, mas realiza serviços personalizados em excursões adequadas ao turismo […].

Em 1988, o CNTUR (Conselho Nacional de Turismo) determinou uma política com medidas voltadas para a classificação e a operação dos transportes turísticos terrestres. A partir desta política, os ônibus turísticos

foram classificados em três categorias: superluxo, luxo e standard, e os microônibus em categorias de luxo e standard. Essa classificação teve a finalidade de distinguir cada tipo de veículo conforme o grau de conforto que ele pode proporcionar ao passageiro.

A infraestrutura do transporte turístico rodoviário compreende a infraestrutura básica do transporte rodoviário comum, excluindo-se alguns aspectos referentes aos serviços distintos do turismo. É composta basicamente pelo sistema de estradas e rodovias e suas sinalizações que, por sua vez, está submetida ao CTB (Código de Trânsito Brasileiro), legislação de trânsito em vigor no território nacional.

Há ainda a chamada supraestrutura turística, que está vinculada diretamente com o sistema de transporte e o turismo. Para Padilla apud Torre (2002: p. 41), essa supraestrutura é definida como:

> O conjunto de organismos públicos e privados que regulam, fomentam e/ou coordenam a atividade turística. Em outras palavras, é a complexa organização que permite harmonizar a produção, a venda de serviços e as relações que resultam da prática do turismo.

No Brasil, essa supraestrutura compreende basicamente algumas áreas do poder público, na esfera governamental, responsáveis pelos procedimentos legais que envolvem o transporte rodoviário de passageiros, inclusive o de turistas. As principais entidades são:

- *Ministério dos Transportes* – Órgão máximo no setor, responsável pela execução e formulação da política de transportes no país;
- *Agência Nacional de Transportes Terrestres* (ANTT) – Responsável pela regularização e fiscalização dos transportes, incluindo-se aqueles destinados ao traslado de turistas.
- *Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes* (DNIT) – Vinculado ao Ministério dos Transportes, o DNIT é uma autarquia responsável pela manutenção e elaboração de estudos técnicos sobre a resolução das questões do Sistema Nacional de Viação.

ANÁLISES

Para a realização desse estudo, adotou-se como procedimentos metodológicos as pesquisas bibliográfica e descritiva. Foram investigadas as três principais transportadoras líderes do mercado roraimense, com as quais se aplicou questionários abertos e entrevistas semi-estruturadas, a fim de se traçar um panorama da atuação destas empresas no Estado. Com o intuito de manter sigilo quanto aos seus nomes, achou-se conveniente utilizar os termos Empresa A, Empresa B e Empresa C no decorrer de toda a análise.

Atualmente, percebe-se que há um número razoável de empresas destinadas ao traslado de turistas no Estado de Roraima, sendo que cerca de 80% delas se encontram na capital, Boa Vista. Devido a um aumento na demanda por esse tipo de serviço, muitos enxergam aí um mercado promissor e se arriscam a investir nesse segmento. Mas, muitas vezes, alguns empreendedores não se atentam para questões importantes pertinentes à boa prestação desses serviços.

Grande parte dessas transportadoras não tem autorização legal da ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres) para exercerem tal atividade, o que lhes classificam como empresas ilegais ou clandestinas, comprovando mais uma vez que alguns estão interessados tão somente em obter lucros financeiros com o traslado turístico.

Todas possuem sede na cidade de Boa Vista (exceto a Empresa B, que tem sua sede em Cascavel - PR) e atuam no mercado a mais de cinco anos. Cada transportadora atende necessariamente o público roraimense, turistas e também viajantes com destino (ou procedência) ao Amazonas, à República Cooperativista da Guiana e à República Bolivariana da Venezuela.

Foram analisados 23 (vinte e três) elementos pertinentes à forma de atuação dessas transportadoras, como o tempo de atuação no mercado, a composição da frota, os serviços oferecidos e o ponto de vista desses empresários sobre as rodovias do Estado, como infraestrutura básica para a operação do serviço de transporte. Dentre essas questões, as que se sobressaíram, estavam relacionadas a: tipos de serviços prestados pelas transportadoras (*transfers, city tour*, excursões, etc.); equipamentos que os

veículos possuíam em seu interior para entretenimento a bordo e os tipo(s) de serviço(s) diferenciado(s) oferecido(s) ao viajante; utilização de algum tipo de *software* para as operações comerciais de reserva/emissão de passagens; utilização de algum instrumento para medir a satisfação do cliente; planejamento da empresa e critérios que são levados em consideração para avaliar a qualidade da gestão da empresa.

Após a coleta e o processamento dos dados, foi possível identificar os critérios que têm poder de influência na decisão de escolha do cliente pela contratação do serviço por uma dessas empresas, devido ao seu grau de semelhança apresentado pelas mesmas. A pesquisa revelou que na hora da escolha: 66% dos consumidores optam pelo preço; 20% avaliam a credibilidade da marca da empresa na praça; e somente 14% consideram a qualidade dos seus serviços antes de contratá-los.

Esse resultado denuncia a inexistência de um fator diferencial nos serviços entre uma transportadora e outra, que poderia incrementar ou agregar algum valor às viagens. Sendo assim, o fator *preço* é o que determina o poder de compra do consumidor.

A pesquisa mostrou ainda em relação às três empresas analisadas:

I – Quanto aos veículos e serviços:

- A frota de veículos é composta basicamente por ônibus, com poltronas reclináveis (categoria semi-leito), lavabo interno e pelo menos um equipamento para entretenimento do passageiro.
- Os serviços oferecidos por essas transportadoras costumam ser: transfers, *city tours*, excursões e outros.

II – Quanto à operacionalização e gestão:

- Nenhuma delas utiliza algum sistema informatizado ou *software* para as operações comerciais de reserva/emissão de passagens.
- Nenhuma segue algum modelo de gestão que incorpore o planejamento dos negócios voltado para o mercado turístico.

Foram detectados os seguintes problemas pela classe empresarial dos transportadores:

- Falta de fiscalização dos órgãos competentes para inibir a atuação de empresas ilegais, as quais geram uma concorrência desleal no mercado;
- A falta de mão-de-obra qualificada, com profissionais formados na área para compor o quadro de funcionários.

Os gestores das transportadoras frisaram que o poder público, nas suas esferas de governo, muitas vezes é omisso ao não fazer cumprir a legislação que regula o transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, a qual se constitui basicamente nas leis n° 8.987/95 (lei das concessões), n° 8.666/93 (lei das licitações), n° 10.233/01 (lei da criação da ANTT) e outras leis específicas e seus decretos.

Quanto à melhoria nos serviços, através de investimentos na qualificação dos profissionais, é notável uma preocupação desses empresários. Contudo, eles alegam que apesar de um aquecimento no mercado, este ainda não é o melhor momento para se fazer isso, pois atendem a um perfil de usuário que, na sua maioria, são somente viajantes em trânsito, geralmente de curtas distâncias. Esperam que muito em breve, com as melhorias na infraestrutura das rodovias, possam flexibilizar seus serviços operacionais com uma diversificação nas frotas e itinerários.

Estratégias para melhorias na infraestrutura do transporte turístico rodoviário em Roraima

Para a maioria absoluta dos gestores de transporte turístico rodoviário, as boas condições das estradas e rodovias têm uma grande relevância no que se refere ao suporte à realização desses serviços, pois pela natureza desse tipo de transporte, elas são fundamentais para a circulação e a mobilidade dos passageiros, viajantes e turistas. Contudo, a avaliação desses empresários sobre a condição das rodovias no Estado de Roraima não foi positiva. Estas

apresentam precárias condições de tráfego, havendo poucas exceções de trechos com uma boa infraestrutura e sinalização adequadas.

Segundo o Relatório de Gestão de 2009 do DNIT, muitos foram os avanços alcançados para solucionar os problemas na infraestrutura dos meios de transporte no país. Numa abrangência mais ampla, no plano federal, o maior entrave era a falta de projetos e a falta de definição de novos programas de manutenção rodoviária. Por conta disso, o Governo Federal, através do Programa de Aceleração do Crescimento/PAC, investiu recursos nos últimos anos para tentar mudar essa realidade.

Com a aplicação dos recursos federais do PAC, o Estado de Roraima recebeu obras nas suas duas principais rodovias (BR-174 e BR-401) para reparos, melhorias e adequações.

No entanto, isso não é o suficiente. Para que um sistema de transporte turístico funcione, é necessário que todos os fatores atrelados a ele estejam em consonância. Sob esse contexto, pode-se apontar ainda, em Roraima, outras prioridades: a implantação do Sistema Internacional de Sinalização Turística e a adequação dos terminais de passageiros (terminais rodoviários) na capital e nos municípios com relativa relevância turística. Ambas as ações de responsabilidade do poder público.

Sabe-se que a infraestrutura do transporte rodoviário influencia diretamente na qualidade dos serviços prestados pelas transportadoras, sejam elas de transporte turístico ou regular, pois dependendo das condições de tráfego das rodovias, a viagem pode sofrer variações no tempo do percurso, podendo afetar ainda a satisfação proporcionada ao viajante. Logo, num sistema de transporte turístico (nesse caso, o do modal rodoviário), a infraestrutura é uma prioridade para a percepção de qualidade do viajante.

Ideias e enfoques sobre a interface transporte/turismo

Qualquer empresa que atue no setor turístico percebe as dificuldades em se estabelecer especificações precisas relativas à qualidade dos serviços, bem como os critérios que o cliente utiliza para avaliar essa qualidade. Numa empresa de transporte turístico não poderia ser diferente. Contudo, se faz

necessário que todas as operações somem-se para configurar da melhor maneira possível o produto (ou o serviço) ofertado pela empresa.

Como nos serviços de transporte turístico são levados em consideração diversos aspectos que irão influenciar nas viagens, principalmente os de caráter operacional das empresas transportadoras, o diferencial desses transportes em relação aos usuais pode estar basicamente nesses serviços oferecidos.

Para que estes possam satisfazer ao máximo seu consumidor, uma transportadora turística deve seguir um programa de gerenciamento de qualidade total, com o intuito de se conhecer e ordenar os principais elementos que devem ser estruturados no planejamento dos transportes, a fim de se alcançar a excelência nas atividades.

Segundo Page (2001, p. 303), este processo só se tornará possível se os gestores "seguirem um modelo de gerenciamento de qualidade total, levando em consideração alguns aspectos", como:

- Comprometimento em longo prazo;
- Treinamento;
- Gerenciamento dos processos de serviços;
- Desenvolvimento de uma estratégia contínua de recursos humanos.

Tais aspectos compõem um sistema que visa a implantação de um programa de gerenciamento de qualidade total para uma empresa de transporte turístico, voltado para as empresas que almejam a excelência nos serviços. Então, uma empresa atuante no ramo do transporte turístico deve considerar estes fatores e organizá-los conforme a ordem da pirâmide (figura 1), desde a sua base até o topo.

Por meio de um planejamento contínuo com foco nas vulnerabilidades e tendências de mercado, certamente o gestor de uma transportadora alcançará o sucesso nos negócios, pois estará preparado para oferecer seus serviços sob uma filosofia empresarial com interesse no sistema de transporte turístico, com melhor entendimento dos anseios e desejos de seus clientes.

CONCLUSÕES

Conhecer os hábitos e as atitudes do turista enquanto usuário do transporte rodoviário pode ser decisivo para uma empresa desenvolver e implantar ações estruturadas no atendimento superior, para atingir efetivamente o seu público e cumprir com o papel de agente distribuidor da demanda, configurando a mobilidade no turismo.

A realização dessa pesquisa com os gestores das três transportadoras turísticas do Estado de Roraima possibilitou criar um parâmetro sobre o modelo de atuação das empresas deste segmento.

Essa análise criou uma oportunidade para discussões sobre o assunto, para debates sobre os desafios desses empreendedores, estímulo ao estudo da demanda e avaliação da oferta, numa abordagem do turismo como fenômeno global presente também em Roraima, capaz de transformar todo um contexto social e econômico. Alguns entraves foram detectados e a inserção de melhorias apontadas. Toda a complexidade existente em torno do assunto revelou que o transporte rodoviário, inserido no turismo, deve ser objeto de constantes estudos, procurando aliar o conforto dos veículos à qualidade dos serviços, por meio de estratégias inteligentes e sob o respaldo da aplicação da legislação específica para o setor.

Portanto, sugere-se algumas ações para dinamizar os serviços de transporte nas empresas roraimenses:

- *Inovação dos serviços* - Cada vez mais os serviços devem ser inovados, buscando agradar a cada perfil de cliente. O diferencial pode estar no atendimento, na qualidade do serviço prestado (o de transporte) que resultará na qualidade final do produto, que é a viagem;

- *Inteligência dos negócios* - É necessário avaliar continuamente o potencial turístico da região onde a empresa atua, pois se houver um aumento ou diminuição na demanda, devem-se considerar estudos para os pontos-chave no planejamento, detectando ameaças e oportunidades, criando soluções.

- *Estratégias de marketing* - Estabelecer meios de divulgar os serviços da empresa através dos meios de comunicação, tornando-os comercializáveis de acordo com as novas tendências do mercado. E ainda criar um sistema de *feedback,* através de canais de relacionamento, onde o serviço prestado possa ser avaliado continuamente. Não basta ouvir o cliente, é preciso compreendê-lo para poder atendê-lo melhor;

- *Melhorias na gestão* – Após o conhecimento de falhas e a ordenação dos principais pontos a serem estruturados na empresa, é possível alcançar o sucesso através de um programa de gerenciamento de qualidade total para uma empresa de transporte turístico. É válido todo o investimento em treinamentos, cursos e consultorias;

- *Investimentos na qualificação profissional* – É importante ressaltar que os funcionários de uma transportadora que atue no mercado voltado para o turismo, precisam de uma qualificação capaz de suprir as necessidades do turista enquanto cliente do serviço ofertado pela empresa.

- *Maior participação do poder público* – O Ministério do Turismo, sendo a entidade máxima do setor no país, de acordo com a sua "Política Nacional do Turismo" que atribui ao Governo Federal o planejamento, o desenvolvimento e o estímulo a esse setor, poderia atuar em conjunto com o Ministério dos Transportes e demais entidades correlacionadas no sentido de se criar um programa específico para o transporte e toda sua infraestrutura, em consonância com o turismo, a fim de serem direcionadas as medidas necessárias à sua melhoria. Não basta promover um atrativo sem antes superar o obstáculo da falta ou insuficiência de infraestrutura dos transportes rodoviários que conduzirão a demanda do turismo.

MATERIAL GRÁFICO

Figura 1 - Implantação de um programa de gerenciamento de qualidade total para uma empresa de transporte turístico

Fonte: Page (2001).

BIBLIOGRAFIA CITADA

ANDRADE, J. Vicente de. *Turismo: Fundamentos e Dimensões.* São Paulo: Ática, 2002.

PAGE, Stephen. *Transporte e Turismo*. trad. Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PAOLILLO, André Milton; REJOWSKI, Mirian. **Transportes***: Coleção ABC do Turismo.* São Paulo: Aleph, 2002.

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