

SISTEMAS DE TRANSPORTES E TURISMO: diagnóstico para reestruturação organizacional do terminal de passageiros da Avenida Dantas Barreto em Recife-PE

Autores: GUILHERME ALVES DE SANTANA, LUÍS OTÁVIO CYSNEIROS VIEIRA BASTOS, CARLOS RAPHAEL CAVALCANTI DE LEMOS e MICHELLY ELAINE DE OLIVEIRA CONCEIÇÃO

Introdução

Este artigo apresenta a situação atual do terminal intermunicipal de passageiros da Avenida Dantas Barreto, situado no bairro de São José em Recife-PE. Sendo o transporte rodoviário (particularmente o de ônibus) um dos mais utilizados no Brasil, quiçá Pernambuco, ressalta-se a importância que este possui como intermediário no processo produtivo do turismo por abranger intenso deslocamento de pessoas para cidades litorâneas, zona da mata e agreste do estado. Portanto, para a realização desta pesquisa, foi feito um diagnóstico do terminal, no qual foram evidenciadas possíveis soluções para a dinamização da prestação de serviços e da organização funcional do objeto de estudo. Objetiva-se analisar o que é pertinente a terminais rodoviários, tangenciando conceitos e características daqueles que são considerados integrantes da prática do turismo.

1

Referencial teórico

Sistemas de transportes e turismo

O setor do turismo é constituído por um conjunto de prestadores de serviços que atende diversas demandas em destinos distintos. Neste contexto, as empresas responsáveis pelos sistemas de transporte se inserem com a função de possibilitar a estada dos turistas na suas cidades destino (KOTLER, 2002). Por isso, para que o turismo se concretize como elemento diferencial é de grande relevância que o deslocamento de pessoas seja realizado através de uma adequada rede de transportes.

O turismo doméstico é consolidado no Brasil, pois as viagens são realizadas em maior parte internamente, logo o transporte turístico rodoviário se faz extremamente importante, tanto pelos fatores econômicos como pela proximidade dos destinos e produtos turísticos. Os sistemas de transportes se inserem em uma 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 dos mesmos (PAOLILLO, 2006).

Comprova-se uma tendência nacional de que atualmente muitos terminais de transporte rodoviário estão ampliando suas atividades para o comércio e a oferta de serviços para passageiros e outros clientes potenciais (hotéis, centro de convenções, restaurantes, cinemas, centro de exposições, etc.) (PALHARES, 2001). Sendo assim, nessa dinâmica, o “transporte é um componente essencial da atividade turística, que tem no deslocamento do consumidor a sua própria definição” (BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, 2007, p.65).

2

Situação atual do Terminal

Através do levantamento do ambiente interno (forças e fraquezas) e externo (ameaças e oportunidades) se pode verificar que, atualmente, o terminal encontra-se com problemas na prestação dos serviços ocasionados pela precária infra-estrutura, pela depreciação por parte dos usuários e ambulantes, bem como pela descontinuidade histórica das ações na gestão pública estadual (PERNAMBUCO, 2008). Além do desordenamento do comércio ambulante, não há banheiros, a iluminação é deficitária, a sensação de insegurança é constante e as calçadas possuem buracos, o que reflete a ineficiência quanto aos padrões de acessibilidade. De acordo com Lemos (2001):

[...] o valor turístico está nos elementos sociais que, produzidos por uma coletividade em sua história e em sua relação com o meio ambiente, geram força de atratividade, provocando o deslocamento e a permanência de outros segmentos sociais espacialmente distantes que o validam (LEMOS, 2001, p.21).

Portanto, o transporte é responsável pelo deslocamento das pessoas entre os núcleos emissores e receptores, tornando os destinos turísticos e suas respectivas atrações

acessíveis ao viajante. Nesta, o sistema de transportes turísticos, sob a ótica da teoria dos sistemas, considera o terminal – participante da cadeia produtiva do turismo – como sendo literalmente o princípio e o fim de uma viagem.

Identificações das necessidades de infra-estrutura básica e de apoio ao turismo

Após a elaboração do diagnóstico, baseado em visitas *in loco*, afirma-se que o ambiente precisa de reformas nas instalações elétricas e sanitárias, bem como na estrutura metálica (torres de suporte e teto) para garantir segurança quanto aos pilares de sustentação e de instalação de um posto da polícia militar. Devem-se ampliar os serviços de coleta de lixo e de iluminação, já que o terminal não tem qualidade necessária para dar suporte os visitantes, pois segundo André Paolillo (2006):

Todo terminal deve possuir uma infra-estrutura mínima (salão de estar, sanitários, lanchonetes, restaurantes, posto de informações, lojas diversas, etc.) em que sua estrutura e sofisticação estarão diretamente relacionadas ao tipo de transporte e passageiros atendidos (PAOLILLO, 2006, p.12).

3

É notória, a ausência de placas sinalizando os locais de embarque e desembarque das linhas que circulam, como também de assentos para os que utilizam o terminal aguardar a saída do ônibus. Verifica-se a importância de instalação de sinais de trânsito com sons de alerta para indivíduos com necessidades especiais, e melhoras na pintura das faixas de pedestres próximas ao terminal. Portanto, identifica-se que os mecanismos de acesso e serviços de apoio deste terminal são limitados e, por conseguinte, passíveis de ajustes necessários para tornar o ambiente agradável e de fácil acesso para todos.

Para a revitalização organizacional do local, os processos na prestação de serviços de passageiros devem ser modificados. Principalmente, aos passageiros que usufruem das dependências do local, pois estes geralmente se deslocam para os principais pontos turísticos do litoral, zona da mata e agreste pernambucano. A revitalização do Terminal está intrínseca à competitividade do turismo. E como visto anteriormente, conforto e mobilidade devem ser características básicas, já que muitos terminais de transporte rodoviário estão ampliando suas atividades para o comércio e a oferta de serviços para

passageiros e outros clientes potenciais (PALHARES, 2001). Para estes, conferi-se a necessidade de articulação com os órgãos governamentais e com a iniciativa privada para que os danos ao terminal intermunicipal sejam sanados.

Metodologia

Para elaboração do projeto, foram realizadas entrevistas não formais e não estruturadas com o objetivo de diagnosticar as necessidades do terminal, na perspectiva de melhorar os processos ofertados no ambiente, buscando identificar conhecimentos e percepções. Para Bertaglia (2003) a demanda deve ser identificada para conhecer quais as ações necessárias para que a cadeia produtiva do turismo não falhe ou careça de materiais necessários à satisfação desta demanda.

Para Beni (1998), devem-se identificar as características básicas ao qual se estabelecem os elementos do sistema turístico. As relações ambientais (social, econômica e cultural) estão intrínsecas neste processo, sobressaindo-se como subsistemas no conjunto das relações, oportunizando um melhor estudo do turismo em toda sua complexidade. Adotou-se, assim, uma visão sistêmica, na qual a análise do turismo como um sistema permite observar particularidades do todo e, ao mesmo tempo, o meio em que se situa (REJOWSKI, 1996).

No presente artigo foi utilizado o método dedutivo em que a racionalização ou combinação de idéias em sentido interpretativo têm mais valor que a experimentação caso a caso, na qual o raciocínio caminha do geral para o particular (LOPES, 2006). Logo, a sistematização e operacionalização do raciocínio se configuram como norteadores do proceder científico deste trabalho.

Resultados

Fortalecer a cadeia produtiva do turismo, através dos transportes, torna-se um ganho para a inserção da oferta turística regional. Confirma-se a necessidade de reorganizar os processos estabelecidos na prestação de serviços deste terminal. É necessário promover

e adequar ferramentas na qualidade do receptivo aos residentes e não residentes que o utilizam como meio de interligação para distintos locais da Região Metropolitana do Recife (RMR), tais quais: Qualificar aos processos de serviços estabelecidos neste ambiente; Proporcionar conforto, segurança e acessibilidade a todos os transeuntes; Proporcionar um ambiente adequado para laborar e transitar; Adequar ferramentas e materiais de suporte relativos ao sistema de transportes como vantagem competitiva para o turismo local; Integrar os arranjos produtivos do turismo.

Considerações finais

A atividade turística possui uma infinidade de organizações da iniciativa privada que participam ativamente, de forma direta e indireta, na prática do turismo, entre as quais se situam o transporte público. A construção deste artigo observou-se na necessidade de promover uma ruptura na deficiente visão que há nos gestores públicos e privados junto ao terminal, cuja importância para a dinâmica do turismo no Recife e cidades circunvizinhas são incalculáveis. O turista, como vetor desta dinâmica, quer ter, sentir e satisfazer suas necessidades, entre as quais, segurança, amabilidade e informações precisas fazem parte deste processo.

Enfatiza-se, nesta temática, o intuito de apresentar soluções para que a estrutura organizacional do Terminal de Passageiros possa ser revigorada. É correto afirmar que o terminal é um intermediário da cadeia produtiva do turismo e que, conseqüentemente, nesta sistemática o seu bom funcionamento acarretará em resultados positivos para o turismo local.

Os resultados desta iniciativa, portanto, são imensuráveis diante da complexidade de ganhos que cerca o esforço de se enfrentar os problemas advindos da forma errônea que se dão alguns procedimentos da cadeia produtiva do turismo. A relevância deste fato, contudo, deve-se ao processo de competitividade junto a outros destinos turísticos, que merece atenção especial do *trade* turístico local, na expectativa de contribuir no ganho qualitativo do turismo do Recife.

Referências

- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 1998.
- BERTAGLIA, P.R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano nacional de turismo 2007/2010: uma viagem de inclusão**. Brasília, 2007. 83p.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- LEMOS, Leandro de. **Turismo: que negócio é esse? Uma análise da economia do turismo**. Campinas: Papyrus, 2001.
- LOPES, Jorge. **O fazer do trabalho científico em ciências sociais aplicadas**. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2006.
- PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transportes Turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.
- PAOLILLO, André Milton. REJOWSKI, Mirian. **Transportes**. São Paulo: Aleph, 2006.
- PERNAMBUCO (Estado). SECRETARIA DE TURISMO. **Pernambuco para o mundo: plano estratégico de turismo de Pernambuco: versão completa**. São Paulo, 2008. 201p.
- REJOWSKI, Mirian. **Turismo e pesquisa científica: pensamento internacional x situação brasileira**. Campinas: Papyrus, 1996.