

# LABORATÓRIO DE AGÊNCIA – UM ESPAÇO PARA CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

**Raquel de Souza Oliveira<sup>1</sup>; Patrícia Cristina Statella Martins<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Turismo com Ênfase em Ambientes Naturais da UEMS, Unidade Universitária de Dourados – raquel.so.tur@gmail.com

<sup>2</sup> Professora Mestre do Curso de Turismo com Ênfase em Ambiente Naturais da UEMS, Unidade Universitária de Dourados – patydouras@gmail.com

**Área Temática da Extensão:** Trabalho

## **Resumo:**

O presente trabalho é parte integrante de um projeto de extensão vinculada à UEMS – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – do município de Dourados/MS. O objetivo deste projeto é atender a demanda da universidade, da comunidade em geral e principalmente do próprio curso de turismo na recepção e funcionamento do Laboratório de Agências e Transportes. Este espaço consiste em desenvolver projetos e pesquisas que contribuam para profissionalização do acadêmico, como estratégia de ensino-aprendizagem de conteúdos específicos e na prestação de serviços voluntários referentes à consultoria de roteiros, serviços turísticos e demais solicitações relacionadas às atividades de agenciamento e transportes. A metodologia de trabalho consiste nas questões relacionadas às atividades de uma agência de viagens convencional, em cotações de hospedagens e passagens aéreas, no auxílio e organização de viagens didáticas obrigatórias no curso de Turismo e atividades afins. Como resultado da realização destas atividades, percebe-se um ambiente favorável para continuidade e amadurecimento na capacitação do bacharel em Turismo, oportunizando o conhecimento e aperfeiçoamento na sua formação, durante a qual realizará trabalhos específicos dos profissionais da área, no atendimento e assessoramento dos discentes e docentes da universidade, além da comunidade local.

## **Palavras-chave**

Atividade turística. Aprendizagem. Teoria e Prática. Agenciamento.

## **Introdução**

Atualmente o turismo é um fenômeno que está difundido pelo mundo com tendência constante de crescimento, tornando-se um dos temas mais estudados e debatidos pela sociedade contemporânea. Segundo Andrade (1998, p.38), o conceito ideal de turismo é:

[...] o conjunto de serviços que tem por objetivo o planejamento, a promoção e a execução de viagens, e os serviços de recepção, hospedagem e atendimento aos indivíduos e aos grupos, fora de suas residências habituais.

Por tratar-se de um setor de prestação de serviços, este cenário de crescimento mundial passa a exigir uma crescente qualificação e competência do profissional atuante. O viajante do século XXI é uma pessoa experiente, bem informada, independente e com uma visão muito crítica sobre a prestação de serviços existentes no mercado (MARIN, 2004).

O segmento que se responsabiliza pela consulta e venda dos produtos turísticos aos clientes é o de agenciamento de viagens. Bona e Petrocchi (2003, p.11) definem as agências de viagens e turismo como sendo:

[...] organizações que tem a finalidade de comercializar produtos turísticos. Elas orientam as pessoas que desejam viajar, estudam as melhores condições tanto em nível operacional quanto financeiro, e assessoram os clientes acerca da definição dos itinerários.

Dentro desta perspectiva, justifica-se o quanto é essencial a existência de um Laboratório de Agências de Viagens para o bom desenvolvimento do aprendizado do acadêmico de um Curso de Turismo, possibilitando a este aluno um ambiente experimental de trabalho mais próximo possível da realidade.

Percebendo a necessidade de haver um Laboratório de Agências para uma capacitação de excelência, de tentar apoiar a comunidade acadêmica e o curso de Turismo da UEMS – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul –, e de fomentar suas qualidades, implantou-se o Laboratório de Agência e Transporte do curso de Turismo com ênfase em Ambientes Naturais. Previsto no projeto pedagógico, seu objetivo principal é:

[...] dar embasamento sólido aos futuros Bacharéis em Turismo investindo em estudos que propiciem formação cultural e ensinamentos de ordem profissional. É necessário formar bacharéis aptos e capacitados a serem absorvidos pelo mercado (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL, 2006, p.16).

O Laboratório de Agência surgiu em 2004 a partir dessa necessidade de complementar os conhecimentos adquiridos em sala de aula e proporcionar ao acadêmico uma visão real do mercado de trabalho. Atualmente realiza atividades comuns do ramo de agenciamento, apto a subsidiar a disciplina de Agências e Transportes.

Neste contexto, surge a implantação do projeto de extensão intitulado "Operacionalização do Laboratório de Agência Experimental" para dar suporte ao curso de

turismo na realização de várias atividades, como a aplicabilidade de aulas da disciplina de agência e transporte, assim como de outras matérias correlacionadas ao tema. Há também a aplicabilidade da utilização do espaço para reuniões e orientações de trabalhos de conclusão de curso e demais projetos. Além de auxiliar na organização das viagens técnicas que acontecem anualmente no curso de Turismo, também auxilia nas viagens complementares solicitadas por alguns professores e que ocorrem no decorrer do ano letivo. Outra atividade constantemente solicitada refere-se às cotações dos atrativos turísticos, hotéis, aéreos e outras consultas ao *trade* turístico tendo como objetivo final atender a demanda do Curso de Turismo e da comunidade em geral na recepção e funcionamento do Laboratório de Agências e Transportes.

### **Material e Método**

O Laboratório de Agência e Transporte possui um espaço próprio com duas salas, em um prédio cedido pela UEMS, localizado no piso superior do núcleo jurídico do curso de Direito da própria Universidade, em uma área central da cidade de Dourados/MS. Atualmente funciona das 7h30 às 11h30 e das 13h às 17h, de segunda à sexta-feira, horário destinado ao atendimento do público em geral.

O curso já tem um planejamento anual de viagens com professores responsáveis. A bolsista do Laboratório de Agências auxilia os professores na consultoria de cotações e de reservas de hospedagem, transporte, alimentação, seguro viagem, atrativos e atividades a serem realizadas durante o período das viagens didáticas. A população local pode também usufruir deste auxílio, que é realizado quando algum interessado da comunidade procura o laboratório para esclarecimentos e dúvidas a respeito de destinações turísticas ou realizações de passeios. Estas consultorias permitem ao acadêmico estabelecer primeiramente o aprendizado de atendimento ao público, além de contato profissional diretamente com *trade* turístico da cidade a ser visitada, com a oportunidade de uma vivência real do próprio mercado de trabalho e da divulgação de sua imagem como profissionais.

Compete também a realização de cotações de transportes aéreos e rodoviários para qualquer destino, além de consultas e reservas de hospedagem e *transfers*. Havendo a solicitação, usam-se os mecanismos disponíveis (*internet* e telefone) para disponibilizar as informações (preços, disponibilidade, horários, entre outras) referentes ao destino solicitado.

Graças a estes contatos, percebeu-se a oportunidade de montar um banco de dados com todas essas informações que são coletadas. Este banco de dados está em montagem e ficará disponível para o curso de turismo.

## **Resultados e Discussão**

Através do atendimento bolsista do Laboratório de Agências, é possível manter a organização no funcionamento do mesmo, que resguarda o bom uso de seus equipamentos e de sua estrutura e a organização de documentos e arquivos do laboratório.

Até o momento já foram realizadas diversas viagens técnicas do curso de Turismo sob o auxílio do Laboratório de Agências. Este ano as cidades de Brotas/SP e de Socorro/SP já foram contempladas. Para o segundo semestre, estão programadas viagens para Foz do Iguaçu/PR, Aquidauana/MS, Campo Grande/MS e Bonito/MS, além das consultorias sobre hospedagens, transportes aéreos e rodoviários para cidades do estado, como Bonito e Campo Grande. Cotações para os estados de São Paulo, Aracaju, e Paraná também foram solicitadas. Realizou-se ainda um levantamento dos tarifários atualizados dos hotéis da cidade de Dourados e Campo Grande. Todas essas informações são registradas para atualização do banco de dados, que ficará disponível para os acadêmicos, discentes e comunidade local para consulta.

O projeto auxilia ainda o projeto City Tour como apoio na organização e execução dos passeios, fornecendo espaço de trabalho e mão-de-obra qualificada, bem como disponibilizando informações para os interessados. Há também o fornecimento de apoio através da sua logística nas ações dos 10 anos do curso de turismo, como espaço para reuniões do II Forró Universitário e equipamentos para organização dos preparativos do evento. Igualmente como ação dos 10 anos da UEMS, uma palestra com os egressos do curso de turismo como um FeedBack do mercado de trabalho para os acadêmicos está prevista para o segundo semestre de 2010.

## **Agradecimentos**

Agradecimentos à Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul pela oportunidade e concessão do PIBEX e por disponibilizar aos acadêmicos, e docentes de alto nível científico.

## **Referências**

ANDRADE, J. V. **Turismo Fundamento e dimensões**. 5ª Ed. São Paulo: Ática, 1998.

BONA, A.; PETROCCHI, M. **Agência de turismo: planejamento e gestão.** São Paulo: Futura, 2003.

MARÍN, A. **Tecnologia da Informação nas Agências de Viagens: em busca da produtividade e do valor agregado.** São Paulo: Aleph, 2004.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL. **Projeto Pedagógico do Curso de Turismo com ênfase em Ambientes Naturais,** 2006. Dourados, 2006.