

LABORATÓRIO DE AGÊNCIAS E TRANSPORTES – ESPAÇO PARA ATENDIMENTO E ASSESSORIA DE VIAGENS

Flora Alves Venancio¹; Patrícia Cristina Statella Martins²

¹ Bolsista UEMS/PIBEX. Aluna do Curso de Turismo - Ênfase em Ambientes Naturais da UEMS, Unidade Universitária de Dourados – floravenancio@ymail.com

² Orientadora. Professora Mestre do Curso de Turismo - Ênfase em Ambiente Naturais da UEMS, Unidade Universitária de Dourados – patydouras@gmail.com

Resumo

O Laboratório de Agências e Transportes vem como uma ferramenta de uso da Universidade e da comunidade em geral de atendimento e assessoria em relação a viagens e serviços relativos a ela, tal como hospedagem e alimentação. Este projeto tem como objetivo inicial a divulgação dos serviços prestados no Laboratório de Agência e Transportes utilizando os recursos como a prestação de serviços a comunidade e também com o desenvolvimento de divulgação através de meios de comunicação bastante utilizados atualmente, como redes sociais e micro blogs. Tendo em vista que esses instrumentos da internet são de fácil acesso e podem divulgar com rapidez e eficiência todos os projetos existentes no laboratório. O presente projeto tem também objetivo recepcionar a atender a UEMS e a comunidade nas atividades de organização das viagens técnicas do curso de Turismo, assessoria aos demais cursos, planejamento dos City Tours.

Palavras-chave: Divulgação. Turismo. Agenciamento.

INTRODUÇÃO

Praticar turismo implica no ato de estar noutro lugar que não o habitual, ou seja, viajar. Atualmente essa atividade é um fenômeno em constante crescimento mundial. Muitos são os fatores que conferem ao turismo esse título e o fato dele ser fruto de intenso e detalhado planejamento é o fator de maior destaque.

Planejar uma viagem nos mínimos detalhes é a melhor forma de minimizar acontecimentos desagradáveis durante a mesma. Esse é o papel de uma agência de viagens. Esse planejamento pode incluir meio de transporte, hospedagem, atividades a serem realizadas no local, dando assim tranquilidade ao indivíduo que busca os serviços de uma agência. A redução de custos com as atividades realizadas é fator relevante para o uso dos serviços de agências de turismo, decorrentes do planejamento realizado (PRADO, 2002).

Observando a atividade turística como um ramo da economia de grande crescimento é importante colocar a qualificação para essa prestação de serviço como ponto fundamental para a qualidade do crescimento do turismo. O compromisso com o cliente é grande, pois quem viaja é bem informado, quer atendimento de qualidade nesse período de realização de turismo (MARIN, 2004). O segmento de agências é o qualificado e responsável por consultar, pesquisar e vender produtos turísticos aos clientes. A agência vem a ser um assessor, um conselheiro que contrata os serviços em nome de um cliente. De acordo com Bona e Petrocchi (2003), a agência tem o papel de guiar o viajante, lhe mostrar roteiros e encontrar a melhor opção para as características do indivíduo. Seguindo tal pensamento é que se justifica a importância do Laboratório de Agências e Transportes como um local de aprendizado. Dentro dele o aluno terá um período de experiência da atuação do turismólogo nesse ramo.

O curso de Turismo – Ênfase em Ambientes Naturais trás em seu projeto pedagógico a existência do Laboratório de Agências como objeto fundamental para o aluno acompanhar os avanços do mercado de trabalho, atendendo a comunidade e tendo visão mais próxima do real do possível trabalho futuro. O projeto pedagógico do curso mostra como objetivo da implantação do Laboratório o adquirir formação cultural e educacional, buscando a formação de profissionais capacitados. É importante lembrar que o laboratório dá o devido suporte ao curso de Turismo na realização de várias atividades, tais como a aplicabilidade das aulas da disciplina de Agências e Transportes e outras relacionadas ao tema. Existe também a realização de reuniões e orientações diversas. O auxílio nas viagens técnicas e complementares, além de constante atendimento às solicitações referentes a cotações de atrativos, hotéis, alimentação entre outros fazem parte das atividades do Laboratório. Dessa forma o Curso de Turismo e a Universidade e comunidade em geral estão bem assessoradas. Sabendo do sucesso existente a partir de tantas atividades realizadas dentro do Laboratório faz se necessária a divulgação ampla do mesmo.

O projeto realizado para a operacionalização do Laboratório de Agências e Transportes objetiva, além de realizar todas as tarefas citadas, divulgar amplamente as atividades. Para tanto a elaboração de um blog com notícias e divulgação dos serviços realizados é pertinente para alcançar o objetivo. Instituir fichas de avaliação e solicitação são ações para manutenção da organização do Laboratório. Dar assistência ao projeto “City Tour” é também de grande importância.

MATERIAL E MÉTODOS

O Laboratório de Agências e Transportes possui um espaço com três salas na Unidade II da UEMS, em área central da cidade de Dourados. As salas são divididas em área de atendimento ao público e realização das atividades, sala de computadores para auxílio em aulas e sala de reuniões e orientações. O funcionamento do laboratório é no período vespertino, das 13:00 às 17:00.

Para execução do objetivo principal do projeto está sendo elaborado o *blog* do Laboratório de Agências e Transportes, visando à divulgação dos serviços prestados à Universidade e a comunidade em geral. Buscam-se os olhares do *trade* e da comunidade ao trabalho realizado pelo Laboratório.

A organização dos serviços prestados está sendo registrada em dois formulários de requerimento. Nele encontram-se detalhadamente os dados de contato e respostas enviadas. Cronogramas foram implantados para melhor controle da realização dos objetivos planejados.

Referente ao Curso de Turismo, anualmente são realizadas quatro viagens técnicas e existe um professor responsável por cada um delas. O bolsista do Laboratório de Agências é responsável pela consultoria em cotações de todos os serviços a serem oferecidos durante essas viagens. A população local e todo o corpo da UEMS tem todo o direito de usufruir desses serviços gratuitamente. Essas consultorias permitem ao acadêmico seu primeiro contato profissional com o público além de contato com o *trade* e formação de seu *networking*.

Os mecanismos utilizados pelo acadêmico para obter informações pertinentes a seu trabalho são o telefone e a *internet*. Existe um banco de dados com informações úteis como o tarifário dos hotéis locais, listagem de locais de alimentação, eventos, empresas de turismo entre outros, tudo para facilitar respostas aos clientes.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Laboratório de Agências e Transportes conta com local e estrutura que possibilita o funcionamento adequado pela bolsista selecionada. De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Turismo o Laboratório de Agências e Transportes vem como uma ferramenta ao

aluno de desenvolvimento do conhecimento teórico prático e aprofundamento de tal. O ambiente propicia ao aluno o entendimento profissional.

Até o momento foram organizadas as viagens técnicas com roteiro Pantanal, nas cidades de Aquidauana e Corumbá/MS e roteiro nas cidades de Curitiba, Paranaguá/PR e São Francisco do Sul/SC. Em andamento encontra-se a viagem técnica com destino à Brotas e Socorro/SP. Todos os pedidos realizados referentes a consultorias de tarifários de hotéis, alimentação entre outros foram efetuados com sucesso.

A viagem organizada por uma agência dá confiança ao viajante, pois a agência certamente procurou realizar o melhor roteiro para o perfil do viajante e toma os cuidados para evitar transtornos durante o período (PRADO, 2002).

Uma apresentação padrão do Curso de Turismo está sendo finalizada, fichas de organização e registros das atividades requeridas foram implantadas com sucesso, auxílio em relação à organização do Curso do Condutor e o Blog do Laboratório de Agências e Transportes estão parcialmente completos.

O Curso do Condutor vem a ser uma ação desenvolvida para a formação de acadêmicos do curso de Turismo na operacionalização do projeto City Tour. De uma forma geral o City Tour é a prática da demonstração dos roteiros turísticos de uma cidade. Tal atividade é de grande importância para o turismo, ela leva o olhar do turista e do próprio morador aos atrativos locais (TAVARES, 2002).

CONCLUSÕES

Operacionalizar o Laboratório de Agências e Transportes é atividade de grande aprendizado. Confere ao bolsista melhor olhar de seu futuro mercado de trabalho com atividades e contatos profissionais reais. A assessoria dada ao Curso de Turismo em suas viagens técnicas são formas de colocar em prática o conhecimento do aluno em relação ao planejamento turístico e tal processo vem sendo realizado de forma prazerosa e eficiente. Para melhor operacionalização do laboratório, existe a necessidade de registros dos serviços realizados, proposta que vem sendo feita com todos os pedidos dirigidos ao Laboratório. Ao projeto *City Tour* a assessoria foi dada referente ao Curso do Condutor, importante prática do Laboratório da formação dos alunos para apoio ao projeto *City Tour*. A divulgação do

Laboratório de Agências e Transportes, principal objetivo do projeto, vem acontecendo através da elaboração e posterior divulgação do *Blog* “Laboratório de Agências e Transportes – Divulgando as atividades do Curso de Turismo”, dentro dele estão sendo elaborados *posts* com informações ao turista, cotação de hotéis e listagem de restaurantes, além da divulgação das atividades do Laboratório. A partir disso é possível concluir que o projeto para operacionalização e divulgação dos serviços prestados está acontecendo de forma adequada e os objetivos traçados estão sendo completados conforme cronograma estabelecido.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul por permitir a extensão.

BIBLIOGRAFIA

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.

PRADO, Wania Gaspar Martins do. **Manual prático para organização de viagens**. São Paulo: Aleph, 2002.

TAVARES, Adriana de Menezes. **City Tour**. São Paulo: Aleph, 2002.

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