

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
CURSO DE TURISMO**

ULISSON SOUZA DOS SANTOS

**TRANSPORTE PÚBLICO PRIVADO:
qualificação dos profissionais taxistas no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes**

MANAUS

2022

ULISSON SOUZA DOS SANTOS

TRANSPORTE PÚBLICO PRIVADO:

Qualificação dos profissionais taxistas no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas.

Orientadora: Profa. Me. Adriane de Felipe Rodrigues

MANAUS

2022

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade do Estado do Amazonas.

S237tt Santos, Ulisson Souza dos
Transporte público privado : qualificação dos
profissionais taxistas no Aeroporto Internacional Eduardo
Gomes / Ulisson Souza dos Santos. Manaus : [s.n], 2022.
62 f.: color.; 1 cm.

TCC - Graduação em Turismo - Bacharelado -
Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2022.
Inclui bibliografia
Orientador: Rodrigues, Adriane de Felipe

1. Turismo. 2. Transportes. 3. Táxi. 4.
Qualificação. I. Rodrigues, Adriane de Felipe (Orient.). II.
Universidade do Estado do Amazonas. III. Transporte
público privado

Elaborado por Jeane Macelino Galves - CRB-11/463

ULISSON SOUZA DOS SANTOS

TRANSPORTE PÚBLICO PRIVADO:

qualificação dos profissionais taxistas no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

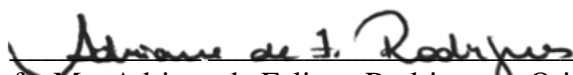
Monografia apresentada, avaliada e aprovada pela Comissão Examinadora e referendada pelo Colegiado do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas.

Aprovado em: 17 / 10 / 2022

Nota final: 9,9

Comissão Examinadora:

Presidente:




Profª. Me. Adriane de Felipe Rodrigues – Orientadora

Membro 2:



Profª. Dra. Marcia Raquel Cavalcante Guimarães – UEA

Membro 3:



Prof. Me. Sônia Araújo Nascimento – UEA

Aos meus pais, Maria Aparecida e Austonio Queiroz, por todo
esforço, inspiração e apoio nos estudos.

Ao meu filho, Pedro Gustavo, de forma que o estudo esteja sempre
presente em sua vida.

Aos meus amigos profissionais taxistas com os quais tive o prazer de
conviver por cinco anos nas lutas diárias.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pelo sopro da vida e por me dar forças para concluir mais uma etapa em minha caminhada.

A meus pais e irmãs, pelo incentivo para nunca abandonar os estudos e serem exemplos de pessoas e educadores da sociedade. A minha esposa e meu filho, por serem minha fonte de querer vencer. Austonio Queiroz, Maria Aparecida, Última Souza, Uli-Anne Souza, Samya Raquel e Pedro Gustavo, meu muito obrigado, sem vocês eu não conseguiria.

Aos meus amigos que fiz ao longo do curso, muitos deles já são quase da família, Emerson Queiroz, Ana Carolina, Sasha Nogueira, Moises Litaiff, Alexandre Godeau, Marcia Carvalho, Sidnei Oliveira, Ricardo Amorim, Rodolpho Leite, Aline Almeida, Alice Carvalho, Mayra Laborda, Victor Nunes e Darlison Santarem. Meu muito obrigado a cada momento e conhecimento compartilhado com vocês.

Um agradecimento especial aos professores do Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo. Sou ciente de que demorei um pouco para me formar, e em cada contato com eles, sempre fui bem recebido e obtive o maior apoio. Não vou citar nomes para não esquecer nenhum, o que me deixaria triste.

Durante minhas tentativas de concluir o curso, tive três orientadoras, Professora Maria Helena, Professora Maria Adriana e Professora Adriane Rodrigues. Sou ciente de que nunca faltou apoio de nenhuma, pelo contrário, sempre fui muito motivado por todas, mas acabei adiando por motivos pessoais. Gostaria de agradecer por tudo o que fizeram pelo meu crescimento pessoal e profissional.

Agradeço também aos profissionais taxistas do aeroporto de Manaus que se dispuseram a participar da minha pesquisa, assim como a direção das cooperativas e empresa de táxi que ajudaram a complementar minha pesquisa.

Por fim, agradeço a todos da Escola Superior de Artes e Turismo – ESAT que tornaram possível todo meu aprendizado ao longo dos anos que passei na universidade.

“Coragem, coragem
Eu sei que você pode mais...”
(Raul Seixas, 1979)

RESUMO

Este estudo objetivou as qualificações do profissional taxista que trabalha no aeroporto da cidade de Manaus. Por ser um serviço legislado e fiscalizado pela prefeitura de Manaus, se faz necessário uma maior atenção quanto a qualificação do profissional que atua no local. Para tanto, foi utilizado como método para coleta de dados a pesquisa documental, bem como um questionário fechado obtendo dados quantitativos e qualitativos, sendo um estudo de caso, fornecendo suporte para a análise e subsídios para a resposta do problema: quais as qualificações do profissional (taxista), muitas vezes o primeiro contato com o turista na cidade de Manaus. As pesquisas foram realizadas com 40 taxistas, assim representando 50% dos profissionais que prestam serviço no local. Os objetivos foram concluídos onde foram apresentadas as empresas que atuam no aeroporto sendo elas o meio por qual os profissionais prestam seus serviços no local, necessitando apenas ter os documentos de taxista regularizados. Também, verificou-se que a maioria dos profissionais já trabalha há bastante tempo no local, mas poucos possuem cursos de qualificação. Apesar que, através da presente pesquisa, foi notado que já houve cursos destinados a categoria, mas a falta de tempo disponível para ir às aulas foi um empecilho para o mesmo concluir o curso, assim afirma-se que o principal responsável para se qualificar são os próprios profissionais taxista, pois não adianta o poder público e privado ministrar cursos e o profissional não o concluir. Ainda, pôde-se verificar que a maioria dos entrevistados recebeu algum tipo de qualificação durante o período que trabalha no local, porém já faz um certo tempo e, no caso, esses cursos precisam ser contínuos e frequentes, pois se constituem em um diferencial num mercado altamente aquecido.

Palavras-chave: Turismo. Transporte. Táxi. Qualificação.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the qualifications of the professional taxi driver who works at the airport of Manaus. As it is a service legislated and supervised by the city of Manaus, it is necessary to pay more attention to the qualification of the professional who works in the place. For that, documental research was used as a method for data collection, as well as a closed questionnaire obtaining quantitative and qualitative data, as a case study, providing support for the analysis and subsidies for the answer to the problem: what are the qualifications of the professional (taxi driver), often the first contact with the tourist in the city of Manaus. The surveys were carried out with 40 taxi drivers, thus representing 50% of the professionals who provide service at the location. The objectives were concluded where the companies that operate at the airport were presented, being the means by which professionals provide their services on the spot, needing only to have the taxi driver's documents regularized. Also, it was found that most professionals have been working in the place for a long time, but few have qualification courses. Although, through the present research, it was noticed that there were already courses destined to the category, but the lack of time available to go to classes was an obstacle for them to complete the course, so it is stated that the main responsible for qualifying are the taxi drivers themselves, as it is useless for the public and private authorities to teach courses if the professional does not complete them. Still, it can be seen that most of the interviewees received some kind of qualification during the period they work in the place, but it has been some time since and, in this case, these courses need to be continuous and frequent, as they constitute a differential in a highly heated market.

Keywords: Tourism. Transport. Taxi. Qualification.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos entrevistados	38
Gráfico 2 – Gênero dos entrevistados	38
Gráfico 3 - Nível de escolaridade dos entrevistados	39
Gráfico 4 – Classificação do motorista de táxi	40
Gráfico 5 – Tempo de trabalho do profissional no aeroporto	40
Gráfico 6 – Quantidade diária de clientes	41
Gráfico 7 – Conhecimento em língua estrangeira dos taxistas	41
Gráfico 8 – Cursos de qualificação realizados	42
Gráfico 9 – Interesse do profissional em cursos de capacitação	42
Gráfico 10 – Identificação dos turistas	43
Gráfico 11 – Autoavaliação do taxista sobre serviços prestados	43
Gráfico 12 – Satisfação do taxista sobre sua profissão	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 CONCEITOS BASILARES DO TURISMO	13
2.1 MERCADO TURÍSTICO.....	14
2.2 SEGMENTAÇÕES DO TURISMO.....	15
2.3 INFRAESTRUTURA.....	17
3 TRANSPORTE NO TURISMO.....	19
3.1 CLASSIFICAÇÃO DOS TRANSPORTES	20
3.2 TRANSPORTE RODOVIÁRIO.....	21
3.3 TRANSPORTE REMUNERADO PRIVADO INDIVIDUAL DE PASSAGEIROS	22
4 QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NO TURISMO.....	25
5 NORMAS PARA A EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TÁXI NA CIDADE DE MANAUS	31
6 METODOLOGIA	34
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	36
7.1 ENTREVISTA COM OS REPRESENTANTES DAS EMPRESAS DE TÁXI	36
7.2 ENTREVISTA COM OS PROFISSIONAIS TAXISTAS	38
7.3 ENTREVISTA COM O PRESIDENTE DO SINDICATO DOS TAXISTAS DE MANAUS	44
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICE A	52
APÊNDICE B	57
APÊNDICE C	60

1 INTRODUÇÃO

A atividade turística, quando bem planejada, é capaz de movimentar a economia de uma localidade, gerando empregos no mercado formal e informal, direta e indiretamente. Para tal feito se faz necessária uma ação conjunta do poder público e privado na busca de melhorias na infraestrutura básica, para primeiramente atender às necessidades da comunidade local, depois investir na infraestrutura turística, buscando atrair as mais variadas demandas do mercado turístico.

Desse modo, o presente trabalho buscou analisar um dos itens que compõe a infraestrutura básica da cidade de Manaus, que também atende às demandas turísticas: o táxi. Apesar da grande concorrência com os aplicativos de mobilidade urbana, o serviço de táxi ainda é uma alternativa para o transporte individual de passageiros. Por ser um serviço disponibilizado e regido, no caso da cidade de Manaus, pela prefeitura, se torna necessária uma atenção especial com a qualificação do profissional que atua na área, o taxista.

Por já ter sido profissional do ramo do taxi o autor da presente pesquisa espera de alguma forma contribuir para o fortalecimento da profissão, dando mais visão a classe na busca de cursos que possam dar qualidade no atendimento do taxista. Assim como busca acrescentar nas bibliografias acadêmicas, dados e informações sobre o objeto de estudo, o serviço de táxi na cidade de Manaus.

Dessa maneira, este trabalho de pesquisa procurou demonstrar a relevância da qualificação de mão de obra para a prestação de serviços na atividade turística, neste caso em específico do serviço de taxistas, visando responder ao seguinte questionamento: quais as qualificações do profissional (taxista) que, muitas vezes, é o primeiro contato com o turista em nossa cidade? Assim, analisou-se o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi da cidade de Manaus, identificando o nível de qualificação desses profissionais.

Neste caso em particular, o objetivo do estudo consistiu em verificar o nível de qualificação profissional dos taxistas que trabalham no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes. Como objetivos específicos, pretendeu: apresentar as empresas de táxi que atuam no aeroporto na cidade de Manaus; verificar as exigências para o taxista atender diretamente o turista; estabelecer o perfil do taxista; identificar os aspectos que dificultam a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos pelos taxistas; e verificar a existência de programas, cursos e similares que ofereçam qualificação para taxistas na cidade de Manaus.

Após uma breve introdução ao turismo e a importância dos meios de transportes para a atividade, argumentou-se a respeito da importância da qualificação para todas as atividades que o turismo engloba, e, por fim, resumiram-se os trâmites para ser taxista na cidade de Manaus, contando como metodologia a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental da internet.

Logo depois, a análise foi realizada através de questionário fechado coletando dados quantitativos e qualitativos, o que resultou no maior suporte para a análise e subsídios para o questionamento do problema.

Assim, o referencial deste presente trabalho está subdividido em dois capítulos: *Conceitos basilares do Turismo e Transporte no Turismo*. No primeiro é apresentada uma breve introdução ao turismo, no qual se discorreu também sobre a estrutura do mercado turístico, as segmentações geradas pela atividade e a importância da infraestrutura para o desenvolvimento da atividade.

O capítulo seguinte está dividido em quatro sessões. Inicialmente destinou-se a descrever a relevância dos meios transportes para a atividade turística, no qual se apresenta a classificação dos transportes, dando ênfase ao transporte rodoviário o qual é objeto de estudo do presente trabalho.

No quarto capítulo destacou a importância da qualificação dos prestadores de serviços turísticos, a análise no atendimento e o marketing pessoal foram identificados como itens de muita relevância para a qualificação dos prestadores de serviços. Destaca-se esse capítulo, pois é através dele que se explica o porquê os profissionais taxistas devem procurar se qualificar e de quem é essa responsabilidade.

No capítulo cinco, apresentaram-se as normas para a exploração dos serviços de táxi na cidade de Manaus, destacando o que precisa para ser taxista na cidade, de quem é a responsabilidade em regulamentar a profissão e expor os cursos de qualificação que já foram disponibilizados para os taxistas da cidade de Manaus.

No capítulo *Apresentação e análise dos resultados* analisou-se a qualificação dos taxistas em Manaus, por meio de dados coletados entre quarenta taxistas que trabalham no aeroporto da cidade de Manaus.

Assim o presente trabalho de pesquisa buscou demonstrar que a qualificação de mão de obra para a prestação da atividade turística, neste caso o serviço de táxi, é de fato relevante para a sociedade, pois sem transportes eficientes e com profissionais qualificados, não só a atividade turística como todas as atividades econômicas, podem vir a ser prejudicadas. Isso se torna um item fundamental tanto para quem regulamenta a atividade quanto para os empresários do setor,

pois através dos dados revelados podem-se notar problemas e oportunidades. E, para a os meios acadêmicos, se faz importante, pois colhe informações do profissional que participa diretamente do atendimento ao cliente (turista), além que é um assunto de pouco discussão no meio acadêmico.

2 CONCEITOS BASILARES DO TURISMO

O turismo pode ser entendido como o ir e vir de uma pessoa para fora de seu ambiente usual, usufruindo dos mais diversos serviços e atividades que a viagem possa proporcionar, motivado por inúmeras finalidades, capaz de movimentar economias e agregar ganhos tangíveis e intangíveis tanto para o turista quanto para o local visitado. Segundo a OMT, “o turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”. (OMT, 1994)

Assim, o turismo pode ser entendido como uma atividade multidisciplinar, pois envolve várias atividades, econômicas e sociais, levando ao destino turístico um impacto significativo, por meio dos vários empreendimentos formais e informais, diretos e indiretos. Conforme afirma Ignarra (2020),

Engloba todos os prestadores de serviço para os visitantes ou para os relacionados a eles. O turismo é uma indústria mundial de viagens, hotéis, transportes e todos os demais componentes, incluindo o marketing turístico, que atende as necessidades e aos desejos dos viajantes. (IGNARRA, 2020)

Quando bem planejada, a atividade é capaz de ser a principal fonte econômica de certa região, pois seu alto retorno econômico consegue gerar emprego e renda em vários setores de serviços e infraestrutura, que vem a servir tanto à população local quanto aos turistas.

Ainda, segundo os autores estudados, existem formas e tipologias de turismo, e pode-se citar o turismo doméstico, o que segundo Dias (2005, p.22) é aquele realizado pelos visitantes que viajam dentro de seu próprio país, por exemplo, as viagens no final de semana ao interior. Dias (2005) também cita o turismo emissor, onde o visitante viaja para fora do seu país, região ou localidade. Como exemplo, a ida dos brasileiros para a Venezuela, os manauaras que visitam Fortaleza. E o turismo receptivo, o qual é realizado pelos visitantes que não são residentes no país, na região ou na localidade (DIAS, 2005, p.22), por exemplo, a chegada de estrangeiros no Brasil, ou as viagens interestaduais.

Nota-se que os conceitos de turismo emissor e receptivo são um pouco semelhantes, a diferença se dá quando o primeiro é caracterizado pelo deslocamento dos visitantes, enquanto o segundo engloba a chegada dos visitantes. Queiróz apud Santos & Souza (2014) afirmam que o emissor é responsável pela venda de passagens, hotéis, resorts, cruzeiros e pacotes formatados através de agências ou operadoras, enquanto o receptivo deve atender à recepção e

alojamento de turistas, administração, logística e infraestrutura das cidades onde se inclui formação de mão de obra, mobilidade, sinalização, limpeza, segurança, iluminação e assistência médica.

Por isso se torna importante destacar o turismo receptivo para entendimento da presente pesquisa, pois sua definição está atrelada a um destino que recebe visitantes de outra localidade, onde os mesmos usufruirão de toda infraestrutura disponível, por exemplo hotéis, restaurantes, transportes, entre outros. Como bem nos assegura Santos & Souza (2014) quando afirmam que o turismo receptivo é importante, ao passo que atrai turistas de outros países para o Brasil, gerando divisas, beneficiando a comunidade como um todo.

E uma das formas para fazer isso acontecer é entender as necessidades e anseios dos turistas, o que pode ser alcançado com uma boa preparação da infraestrutura, equipamentos e qualificação dos serviços.

2.1 MERCADO TURÍSTICO

O mercado turístico é composto pela oferta e a demanda: a primeira, através de produtos e serviços turísticos, busca atender às necessidades da segunda. A demanda pode ser tanto um indivíduo quanto um grupo de pessoas que buscam satisfazer seus desejos, usufruindo de bens e serviços turísticos. A oferta pode ser oferecida tanto por indivíduos como por grandes empresas públicas ou privadas. Como bem nos asseguram Fernandes & Coelho apud Lohmann & Panosso, (2008, p.69):

[...] o mercado turístico se baseia no eterno confronto entre a demanda, os consumidores, no caso, os turistas, os produtores ou vendedores de produtos e serviços turísticos, no caso, as empresas hoteleiras, as agências de viagem, as empresas organizadoras de eventos, as empresas que atuam na área de entretenimento, de transporte, gastronomia etc.

Assim pode-se afirmar que a demanda e a oferta são os pilares que sustentam o mercado turístico. É de fundamental importância que todos os profissionais que trabalham na atividade turística tenham conhecimento desses termos. Pois ao entender a demanda turística, pode-se organizar a oferta de acordo com as suas características, aumentando a probabilidade de sucesso da atividade turística.

Segundo Dias (2005, p.51), a demanda é constituída pelos turistas que estão motivados por adquirir determinados produtos e serviços turísticos que atenderão a sua necessidade de descanso, recreação, entretenimento e cultura durante seu período de férias. Lohmann &

Panosso (2008) acrescentam que dados estatísticos, como valor gasto em dinheiro e o número de entradas e saídas de turistas completam a definição de demanda.

Conclui-se assim que a demanda turística está sempre em busca de uma oferta que atenda suas necessidades. Sendo uma única pessoa ou um grande grupo de pessoas motivadas por uma série de produtos e serviços turísticos que os fazem sair de seu ambiente usual e vivenciar uma nova experiência.

Dias (2005) define a oferta como tudo o que o turista consome ao viajar: bens, serviços públicos e privados prestados, recursos naturais e culturais, eventos, atividades recreativas. Abrange tanto o setor terciário (transportes, setores bancário e de seguros); como primário (bens agrícolas que formam o cardápio, por exemplo) e secundário (elevadores para hotéis, materiais para construções diversas etc.)

Lohmann & Panosso, (2008, p.372), acrescentam que:

Além de sua intangibilidade, a oferta turística possui outras características, onde destaca-se os diversos profissionais são envolvidos no processo de criação e oferta do produto – tal fator pode gerar problemas para o consumidor, pois em um pacote turístico estão envolvidos o agente de viagens, a tripulação do avião, os funcionários do hotel e do restaurante, o taxista, o guia de turismo, e todos são responsáveis pelo sucesso da viagem do turista. Quanto mais gente envolvida, mais probabilidade haverá de algo sair errado.

Assim, pode-se concluir que a oferta turística é o total de equipamentos, serviços e bens, o produto turístico, que o viajante utiliza por um determinado valor e tempo. Muitas vezes, não é um bem material que o turista vai levar para casa, se resume à experiência de vivenciar um momento fora do seu ambiente usual, onde as relações pessoais são preponderantes para que a atividade turística tenha sucesso, pois na maioria das vezes a oferta agrega vários profissionais e, caso “um” não exceda as expectativas do viajante, coloca em risco toda a atividade. Assim, nota-se a importância da qualificação dos profissionais que atuam no mercado turístico, que é o tema dessa pesquisa.

2.2 SEGMENTAÇÕES DO TURISMO

Na busca de entender a demanda turística se faz necessário conhecer os motivos que levam as pessoas a viajarem, o que no turismo compreende-se com a segmentação de mercado. Com a facilidade de acesso à informação e o tempo livre, grandes grupos de pessoas buscam satisfazer seus desejos ao viajar buscando apenas uma atividade específica, por exemplo, os amantes da fotografia de pássaros, os grandes grupos de pesca esportiva, entre outros, que

necessitarão de destinos adaptados, agências de viagens e meios de transportes que satisfaçam suas necessidades.

Dias (2005, p.67) afirma que o conhecimento de diferentes grupos da demanda possibilita ainda a criação de novos produtos e serviços à medida que o segmento é identificado e confirmado seu potencial de crescimento. Conhecer a demanda é fundamental para uma boa qualidade na prestação de um serviço, pois o profissional pode se preparar de acordo com as necessidades específicas. Como bem nos assegura o autor:

A segmentação de mercado consiste na sua divisão em grupos de consumidores relativamente homogêneos em relação a um critério adotado (idade, interesses específicos etc.) com o objetivo de desenvolver, para cada um desses grupos, estratégias de marketing diferenciadas que ajudem a satisfazer a suas necessidades e conseguir os objetivos de atração da demanda para determinado núcleo receptor. (DIAS, 2005, p.67)

Dessa forma pode-se afirmar que a segmentação do mercado turístico deve ser de entendimento de todos que ofertam serviços e produtos, entre os quais os taxistas. No aeroporto, por exemplo, o profissional taxista lida com todos os tipos de demanda, e caso saiba diferenciar e ter conhecimento para dar suporte a elas, ele se torna um diferencial no mercado.

Na busca de ressaltar a importância e o papel do táxi dentro do campo do turismo, pode-se citar o autor DiRona que nos apresenta um segmento do turismo chamado autoturismo, que vem a ser o turismo feito com veículo próprio ou alugado. Ele cita duas categorias, com o condutor (por exemplo, o táxi) e sem condutor (veículos oriundos das locadoras especializadas). O autoturismo gerou um tipo especial de veículo, o trailer ou motorhome, em que é possível transportar com bastante facilidade estruturas mínimas oferecidas pelos meios de hospedagem. (DiRona, 2002, p.101)

Entende-se assim que o táxi não é apenas um complemento para a atividade turística, ele é, de fato, uma oferta que faz parte da infraestrutura da localidade. O serviço é capaz de comprometer ou elevar determinado destino turístico, vai depender da qualidade no atendimento dos taxistas. O profissional precisa estar preparado para responder perguntas e passar informações dos destinos turísticos da cidade, eventos, conhecer bares e restaurantes, entre outras informações que possam auxiliar o turista. Nota-se ainda que é um serviço que atende tanto as demandas da comunidade local como aos turistas.

2.3 INFRAESTRUTURA

Na busca de uma boa estruturação para a atividade turística, a infraestrutura de uma localidade é fator preponderante para o sucesso da atividade. Ela facilita e dinamiza a vida dos residentes da comunidade e serve de apoio para atividade turística, pois através dela abre caminhos para a infraestrutura turística. Como bem afirmam (LOHMANN & PANOSSO, 2008, p.381):

O conceito de infraestrutura diz respeito aos sistemas de suporte que possibilitam e facilitam a vida na sociedade pós-industrial, sejam esses sistemas públicos, sejam privados (sistemas de transportes, sistemas de mídias, sistemas de educação, sistemas de comunicação).

No campo do turismo a infraestrutura é dividida em dois módulos: a infraestrutura básica, que são os equipamentos e serviços que foram desenvolvidos para atender as necessidades da comunidade; e a infraestrutura turística, que são os empreendimentos que foram desenvolvidos particularmente para a atividade turística. Destaca-se, porém, que ambas atendem as duas demandas, tanto os turistas fazem o uso da básica como os residentes usam os empreendimentos turísticos.

O glossário do Mtur (2018, p.18) define a infraestrutura básica como o Conjunto de obras, de estrutura física e serviços que proporciona boas condições de vida para a comunidade e dá base para o desenvolvimento da atividade turística. Como foi citado no parágrafo anterior, a infraestrutura básica serve de apoio para atividade turística e sem esse apoio seria impossível a existência do turismo. Além disso, a falta da infraestrutura básica numa comunidade causa imensos problemas para os residentes, pois estão inseridos serviços como: água encanada, energia elétrica, sistemas de esgoto entre outros.

Já a turística, segundo Lohmann & Panosso, (2008, p.382), constitui-se dos equipamentos que tiveram sua construção motivada pelo interesse turístico, ou que servem com apoio para usuário, em sua maioria, turistas; por exemplo: trens turísticos, teleféricos, sinalização turísticas, hotéis, parques e praças públicas entre outros.

Entende-se assim que, para determinada localidade começar a pensar no desenvolvimento da atividade turística, ela deve primeiro estruturar sua infraestrutura básica, atender primeiro às demandas da comunidade residente, pois só assim terá sucesso com as atividades turísticas.

De acordo com a pesquisa intitulada Movimentação e caracterização dos turistas do Amazonas, realizada pela Empresa Estadual de Turismo do Amazonas – AMAZONASTUR, em 2020, a qual levantou dados sobre a movimentação de turistas no estado do Amazonas, através de entrevistas no aeroporto internacional Eduardo Gomes, a taxa média de satisfação de turistas domésticos com a infraestrutura de Manaus foi estimada em 69,30%; e, no caso de turistas estrangeiros, a taxa média de satisfação foi estimada em 75,13%. Assim, nota-se que a maioria dos turistas que responderam ao questionário acharam acima da média os serviços de infraestrutura (básica e turística) da cidade.

Ainda, a pesquisa nos mostra que em relação ao serviço de táxi a taxa de satisfação ficou em 80% entre os turistas estrangeiros, e 77,05% entre os turistas domésticos. Isso nos mostra que a maioria dos usuários do serviço, turistas, estão satisfeitos com o serviço prestados pelos taxistas.

O que salienta ainda mais a importância desse trabalho, pois o táxi faz parte do sistema de transportes, que pertence a infraestrutura básica de uma cidade, em que vem a atender tanto os residentes quanto os turistas, reforçando a importância da qualificação desses profissionais e buscando fortalecer o turismo na cidade de Manaus.

3 TRANSPORTE NO TURISMO

Os transportes sempre foram cruciais para o desenvolvimento das grandes civilizações humanas, surgindo em variados locais e épocas diferentes foram, e ainda são, facilitadores da vida humana. Sendo uma atividade onde algo ou alguém é deslocado do ponto de partida (origem) ao ponto de chegada (destino), o espaço percorrido e o tempo levado para percorrer esse trajeto são levados em consideração para o seu entendimento. Conforme afirma Di Roná (2002), a palavra transporte se refere ao deslocamento entre dois pontos por uma trajetória e em determinado tempo.

Pelizzer, apud Di Roná (2002, p.9) relata que objetiva os transportes:

[...] essencialmente, conduzir tudo o que o homem necessita, quer vital, quer acessório, quer supérfluo, dos pontos onde é criado, produzido ou obtido, para os locais em que será utilizado ou consumido. Inclui-se, nessa finalidade, o deslocamento da própria pessoa humana de um para o outro lugar, impulsionada pelas mais variadas causas.

Desse modo, conclui-se que os transportes são peça chave para o traslado de produtos e pessoas de qualquer sociedade, movimentando os mais diversos mercados, e até mesmo quando não é capaz de levar a mercadoria ao consumidor, ele transporta o consumidor até o produto. Como é o caso do turismo, pois as pessoas se deslocam para consumir locais, bens e serviços.

Di Roná (2002, p.VIII) acrescenta que “agora, temos todos os modernos meios de comunicação e transportes ao nosso alcance, modernizando-se cada vez mais, de forma a propiciar um emprego mais eficiente e adaptado à natureza dos serviços a que se destinam”. Como podemos ver no caso do turismo, onde os meios de transporte são adaptados para receber determinado tipo de público, como é o caso dos cruzeiros que são equipados de diversos serviços e entretenimentos.

Os meios de transportes são essenciais para a atividade turística, podemos afirmar que sem os mesmos a atividade estaria fadada ao fracasso. Através das tecnologias dos meios de transportes a atividade turística veio a se tornar globalizada. Por exemplo: os trens, com sua alta capacidade de carga, os aviões que diminuíram bastante o tempo de viagem encurtando as distâncias, os cruzeiros que são de fato um produto turístico, entre tantas outras que sustentam a atividade. Conforme nos assegura Palhares (2002, p.28):

Em alguns casos, a própria atividade de transporte é uma experiência de turismo, tal como no caso dos cruzeiros, dos trens panorâmicos, dos passeios de carro e de bicicleta, etc. Entretanto, em algumas circunstâncias o transporte prevalece sobre o próprio destino turístico, e muitas vezes influi na escolha do local a ser visitado, inclusive

Para existir a atividade turística é necessário que o indivíduo se desloque de seu ambiente habitual e depois retorne, o que torna os meios de transporte um dos fatores da existência do fenômeno. Como afirma Palhares (2006, p.28), “transporte é um dos três componentes fundamentais do turismo. Os outros dois são o produto turístico (a oferta) e o mercado turístico (a demanda ou os turistas em si) ”.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DOS TRANSPORTES

No campo do turismo, os meios de transportes são estudados como sistema de transportes que, segundo Lohmann & Panosso (2008, p.330) é “um conjunto de componentes associados a um ou mais modos de transporte, que interliga a região de origem ao destino”. Conclui-se que o sistema de transporte é toda a estrutura que permite a viagem turística acontecer, interligando vários destinos e facilitando que o viajante se desloque dentro de um destino turístico. Pelizzer apud Di Rona (2002, p.7) acrescentam que: “a diversidade das vias e meios de transportes, dando possibilidade de escolha ao usuário, é, na verdade, a grande e importante característica que deve possuir qualquer sistema nacional de transportes”.

Palhares (2002) nos apresenta quatro componentes constituintes do transporte, são eles: os veículos, escolhidos de acordo com as necessidades do que vai ser transportado, vindo a ser um trem, carro, avião, barco, entre outros; as vias, podem ser naturais como o ar e o mar, ou artificial como rodovias e estradas de ferro; a força motriz, sendo a tecnologia propulsora do veículo, pode-se citar desde os ventos que moviam os barcos a vela, até os motores a combustão, a jato e elétrico que caracterizam a modernidade; e o terminal, por exemplo, um aeroporto ou rodoviária, ou seja, o local onde se tem acesso aos meios de transporte.

Existem ainda outros critérios que classificam os transportes, pode ser público ou privado, sendo o primeiro aquele acessível para qualquer pessoa desde que adquira passes ou bilhetes, por exemplo, ônibus interestaduais, aviões comerciais, táxi, entre outros. E o segundo, “é aquele restrito a uma determinada pessoa ou organização (automóvel particular e ônibus fretado)” (LOHMANN & PANOSSO, 2008 p. 336)

Ainda, pode ser regular ou não regular, Lohmann & Panosso (2008) apontam que enquanto o regular cumpre horário, é anunciado previamente e tem partida obrigatória

independentemente do número de passageiros, o não regular existe para uma finalidade específica, sem obrigatoriedade de cumprir horários e partidas. Também, pode ser classificado como doméstico ou internacional: “respectivamente, o transporte que ocorre dentro de um mesmo país e o transporte que ocorre entre países”. (Lohmann & Panosso, 2008 p. 336)

Quanto ao modo, são diferenciados pela forma de deslocamento, onde pode-se citar: aéreo, rodoviário, ferroviário, fluvial. Tais modais estão diretamente relacionados com as condições da região e a distância a ser percorrida, bem como a quantidade de carga a ser transportada. Palhares (2002) acrescenta que cada modal apresenta vantagens e desvantagens, e a sua escolha está atrelada a vários fatores, como preço, tempo de viagem, conforto e flexibilidade.

Desse modo, Di Roná (2002) completa que o turista deve escolher o sistema de transporte que lhe ofereça o máximo em: economia, rapidez ou tempo de viagem, acessibilidade ao meio de transporte, segurança, frequência ou regularidade do serviço, pontualidade, conforto, continuidade na prestação do serviço. Acrescenta-se aqui a qualidade nos serviços prestados, pois o turista, acima de tudo, precisa confiar no que o está transportando, passar confiança e seriedade é um dos desafios que os sistemas de transportes precisam superar.

Como o objeto do presente estudo é o táxi, podemos classificá-lo como um transporte rodoviário público privado, pois ele destina-se a qualquer pessoa que esteja disposta pagar para ter acesso restrito ao serviço, diferenciando do ônibus que é de uso coletivo. Também, podemos classificá-lo como transporte não regular, pois ele não tem hora específica, não tem um percurso fixo e nem depende de lotação para sair, apenas deve-se respeitar o limite de passageiros. No caso, o cliente que busca o serviço espera, no mínimo: conforto, segurança e privacidade.

3.2 TRANSPORTE RODOVIÁRIO

A presente pesquisa focará apenas no transporte rodoviário por ser o seu objeto de estudo. Como já foi citado, este é um modal do sistema de transporte, tendo as rodovias e estradas como as principais vias, e o automóvel e o ônibus os veículos mais utilizados. Como bem nos assegura Palhares (2002, p.185):

Os veículos rodoviários modernos, principalmente o automóvel e o ônibus, assim como o avião, proporcionaram que o turismo se desenvolvesse como atividade acessível a um número cada vez maior de pessoas. Enquanto os primeiros foram responsáveis por dar acesso fundamentalmente a regiões com distâncias de curto e médio percurso, o segundo fez com que o turismo pudesse ser efetuado em escala mundial com grande velocidade e alcance.

Dessa forma, através dos automóveis, os viajantes passaram a ter autonomia em suas viagens, deixando de lado a preocupação com horários e rotas fixas. Já os ônibus têm em sua maior característica o transporte de um grande número de pessoas em uma única viagem. Atualmente, os veículos são equipados com altas tecnologias, em alguns casos as poltronas dão lugar a luxuosos leitos.

Em função da acessibilidade que o modo rodoviário apresenta, ele não apenas compreende boa parte da rede de transporte de uma região, mas também serve como meio de interligação entre outros modos de transportes (PALHARES, 2002, p.185). Desse modo fica evidente a importância do modal para a interação dos meios de transportes, pois eles muitas vezes são quem transportam os passageiros aos terminais; por exemplo: o táxi que transporta passageiros do aeroporto ao porto ou rodoviária.

Ao se falar em transporte turístico é comum pensar na grande distância a ser percorrida, logo vem à mente a viagem de avião até o destino, entretanto pouco se fala sobre o transporte urbano local do destino visitado, utilizado tanto por turistas como por residentes.

Conforme Karassawa (2003, p. 49), 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. Assim, o transporte urbano pode ser dividido em duas categorias: transporte urbano local coletivo e transporte urbano local individual.

Segundo Carneiro (2009), no transporte urbano local coletivo estão incluídos os principais transportes que realizam a condução de um número expressivo de passageiros dentro das cidades; por exemplo, os ônibus, vans e metrô. Já no transporte urbano local individual, incluem-se os principais transportes que realizam a condução particular de passageiros dentro das cidades; como exemplo, os táxis, mototáxi e o aluguel de automóveis.

3.3 TRANSPORTE REMUNERADO PRIVADO INDIVIDUAL DE PASSAGEIROS

O transporte remunerado privado individual de passageiros, popularmente conhecido como transportes por aplicativos, é uma modalidade na qual o passageiro solicita o serviço através do seu celular. O serviço surgiu como o principal concorrente dos serviços prestados pelos taxistas, onde explorou as falhas do serviço de táxi, como tempo de espera, qualidade no

atendimento e opções de pagamentos, entre outras, para conquistar os clientes e ser um diferencial no mercado.

Segundo Filipowski (2016) por meio dos aplicativos o usuário passa a informação da sua localização e solicita o serviço junto com o destino, e o motorista, devidamente cadastrado na plataforma tem a opção de aceitar ou não a corrida. Assim como o serviço de táxi, os aplicativos estão disponíveis a qualquer momento desde que a pessoa tenha um celular cadastrado na plataforma e com acesso à internet.

Na cidade de Manaus o serviço passou a ser oferecido a partir do ano de 2017, e é uma opção de transporte até o presente momento. Porém, se torna necessário regulamentar e fiscalizar o serviço para que o mesmo mantenha sua qualidade, seguindo a máxima “quantidade não é qualidade”. Pode-se citar como exemplo o número de motoristas, segundo o jornal Acrítica, em abril de 2019, cerca de 4,4 mil taxistas regulamentados disputavam clientes com 40 mil motoristas de aplicativos. O que vai de encontro com alguns casos que encontramos atualmente como carros sucateados, motoristas mal-educados, ou seja, a qualidade no atendimento decaindo. Por isso se torna necessário regulamentar o serviço, pois é uma excelente alternativa na mobilidade urbana da cidade, porém precisa ter controle e gerar segurança tanto para o motorista quanto para o passageiro.

Em 26 de março de 2018 foi criada a Lei federal nº 13.640 que altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros, nos termos do inciso XIII do art. 5º e do parágrafo único do art. 170 da Constituição Federal. Desse modo no território brasileiro cabe exclusivamente aos municípios e ao Distrito Federal regulamentar e fiscalizar o serviço. Na cidade de Manaus, apesar de haver discussões sobre a regulamentação do serviço, ainda não há nada concretizado.

O inciso X do Artigo 2 da lei citada define o transporte remunerado privado individual de passageiros como: “serviço remunerado de transporte de passageiros, não aberto ao público, para a realização de viagens individualizadas ou compartilhadas solicitadas exclusivamente por usuários previamente cadastrados em aplicativos ou outras plataformas de comunicação em rede”.

Conforme Filipowski (2016, p.20) um dos diferenciais que o aplicativo oferece é

o treinamento que é dado aos motoristas antes de começarem a prestar serviços de atendimento ao público, os mesmos passam por treinamento curto sobre a padronização dos serviços e exigências da empresa, onde é orientado que se deve ter educação ao levar o passageiro, abrindo a porta para que o mesmo entre e saia do veículo, oferecendo água, perguntando a preferência do passageiro por música e até mesmo se o ar condicionado o incomoda.

Entre tantas facilidades que o serviço oferece, cita-se a oportunidade que o passageiro possui para avaliar o serviço prestado, onde os motoristas se tornam refém de um bom atendimento, caso o contrário, são punidos e até mesmo removidos da plataforma.

O serviço prestado por aplicativos de transporte de passageiros veio para movimentar esse mercado. Os taxistas, antes, sendo os únicos a explorar o serviço, tiveram que se atualizar e buscar novos meios que os deixassem vivos no mercado, sendo a qualidade no atendimento e a atividade turística, uma dessas oportunidades.

4 QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NO TURISMO

Atualmente, a humanidade tem uma ampla variedade de serviços que aceleram seu modo de vida em todos os sentidos. Por exemplo, as informações são passadas instantaneamente para qualquer lugar do globo terrestre através da internet, dar a volta ao mundo se tornou algo comum por meio da alta tecnologia nos transportes. De outro lado, observa-se o comportamento de um consumidor mais informado, que obriga as organizações satisfazê-lo da melhor forma possível, sob pena de perdê-lo ou de expor negativamente sua imagem no mercado.

O primeiro ponto a se pensar quando se trata em qualidade é a educação, principalmente quando o objetivo é a prestação de serviços e atendimento ao cliente. Através dela pessoas mudam de vida, adquirem conhecimento e se tornam profissionais melhores. Desse modo, mais uma vez, cita-se que a infraestrutura de determinada localidade é importante para o desenvolvimento de qualquer atividade, sendo a educação um dos seus componentes.

Educar é fazer com que as pessoas entendam os princípios do que fazem, a importância de seu trabalho, os fundamentos de sua tarefa e a responsabilidade de suas ações (BARROS APUD GIACOMINI, 1997, p.50). Destaca-se que a educação é um ponto importante para toda sociedade, quanto mais acesso, é certo o sucesso em qualquer atividade, por isso é um ponto chave na qualificação de qualquer profissional.

Segundo Dantas (2002, p.71), qualidade no atendimento “é a satisfação das necessidades e desejos do cliente, que devem ser percebidas pelas empresas que trabalham com prestação de serviços”. Porém, para que essas necessidades e desejos sejam atendidos, é necessário o envolvimento de diversos itens, nos quais, conforme Santos & Souza (2014), está inclusa a qualificação profissional.

Atualmente o mercado como um todo está composto de uma demanda mais informada e exigente, não basta apenas satisfazer suas necessidades, eles buscam sempre algo a mais que supere suas expectativas. Desse modo a qualificação dos profissionais, principalmente no turismo, é um diferencial que pode vir a suprir essa expectativa da demanda. “Ao considerar qualidade no turismo, torna-se imprescindível agregar os fatores sociais e de atendimento, pois não basta apenas oferecer o "mínimo", mas também o “melhor”, dentro da expectativa e decepção de cada cliente”. (GIACOMINI FILHO, 2000, p.74)

Assim, a qualificação profissional pode ser notada no momento em que o serviço está sendo prestado, principalmente no campo do turismo, onde a viagem pode vir a ser a realização

de um sonho, ou algo tão esperado em que o turista deseja ser totalmente realizado. A palavra serviços foi destacada para a identificação da ponte entre produto e serviços, ou seja, serviço é um produto, com características diferentes de um produto material. (DANTAS, 2002, p.12)

Desse modo, o turista começa a consumir o produto bem antes de chegar ao local de destino, sendo o serviço o primeiro produto turístico que o consumidor (turista) faz ao procurar um intermediador para sua viagem. Conforme Dantas (2002, p.12), os serviços são intangíveis, não podem ser estocados ou transferidos fisicamente e devem ser consumidos no ato da oferta ou utilização, ou seja, o cliente participa da produção.

Assim, segundo Domingues apud Dantas (2002, p.16), serviços turísticos são o conjunto de atividades turísticas, de caráter profissional, desempenhadas por empresas e/ou profissionais, visando à satisfação das necessidades e solicitações do turista. Pode-se citar: agendamento, alimentação, comércio turístico, entretenimentos, espaços de eventos, eventos, informação turística, locação de veículos e equipamentos, meios de hospedagem, passeios e transporte turísticos; e, ainda, o táxi, por ser em alguns casos, o primeiro e último contato com o turista.

Desse modo, para que haja qualidade no atendimento dos serviços turísticos, é necessário que todos tenham consciência da importância da sua participação no processo, pois a atividade envolve vários participantes e, caso um não esteja alinhado com os demais, põe em risco o todo. Concluindo assim que a qualidade na prestação de serviços deve ser compromisso de todos, pois em mercados muitos concorridos vem a ser um diferencial que pode atrair ou afastar os clientes.

Dantas (2002) nos diz que o atendente de uma agência de viagens é o responsável pela qualidade na prestação de serviço, pois eles estão na linha de frente, em contato direto com o cliente. O que podemos levar para todos os outros mercados, pois o profissional que lida diretamente com o cliente precisa de todo treinamento possível e ser uma pessoa com uma boa desenvoltura para saber lidar com os desejos e amarguras do cliente.

O atendimento pessoal é um fator decisivo na busca pela qualidade na prestação de serviços. Conforme Giacomini (1997, p.48), uma boa dicção, higiene corporal e trajes adequados são fundamentais para uma apresentação correta de um profissional, pois sua postura denota também a imagem da instituição junto ao turista. Por exemplo, um taxista com a barba por fazer, sem vestimentas adequadas e com seu carro sujo ou amassado, passa zero credibilidade para seus clientes.

Santos & Souza (2014, p.7) afirmam que outro aspecto a ser ressaltado é o repasse de informações, o qual deve ser feito de forma clara, sem causar dúvidas, pois estas podem gerar

consequências negativas posteriormente. Novamente usamos o profissional taxista como exemplo, por ser objeto de estudo desse trabalho, deve conhecer sua cidade, sua história, economia, quantidade de habitantes, pontos turísticos, informações que muitas vezes são questionadas por quem a visita, sendo assim um diferencial gigantesco num mercado de alta concorrência.

Uma boa comunicação é capaz de passar confiança e respeito àquele que se está prestando um serviço. Não se deve deixar margens para que haja dúvidas ou informações incompletas, evitando futuros problemas. E caso venha ocorrer algum problema, Santos & Souza (2014, p.8) afirmam que não se deve envolver o lado pessoal, mas sim, o profissional, visando soluções rápidas e, posteriormente, buscando contato para saber quais foram os resultados, no caso de apresentar resultados positivos, possivelmente o cliente voltará. Isso torna o contato com o cliente, (antes, durante e depois), do atendimento, uma ferramenta para ajudar na busca pela qualidade.

O profissional de Turismo, muito mais do que os de outros setores, deve ter boa aparência, simpatia, atenção, educação e destreza. Transmitindo segurança para aquele que o procura, seja em uma agência de viagem, em um passeio conduzido por guia, um hotel ou uma empresa de transportes. Ao se trabalhar com pessoas o marketing pessoal é de extrema importância, mas, além disso, saber com o que se trabalha e buscar sempre se aprimorar, sabendo repassar informações desde as mais simples até as mais específicas. (Santos & Souza, 2014, p.8)

Dessa maneira, segundo os autores estudados, uma boa estratégia para dar qualidade no atendimento no setor turístico, o que vem a servir também para o serviço prestado pelos taxistas, é o marketing de relacionamento. O que para Dantas (2002) é a conquista e manutenção do cliente. O autor afirma que se deve primeiramente manter o cliente, para depois conquistar outros.

Isso vai o encontro do paradigma citado por Cobra (2005, p.41) “a conquista de um novo cliente tem um custo de 5 a 10 vezes maior do que o custo de se manter um cliente atual”. Assim, por mais antigo que seja o cliente (turista), ele não deve ser tratado indiferente ou com frieza, pois, como já foi citado, o serviço é um produto intangível, não pode ser estocado, é consumido na mesma hora que está sendo criado, a cada contato com o cliente, o profissional tem a oportunidade de continuar conquistando-o ou afastá-lo de vez.

Stone e Woodcock apud Handa (2005, p.37) definem o marketing de relacionamento como:

o uso de uma gama de técnicas e processos de marketing, vendas, comunicação e cuidado com o cliente, visando a: identificar os clientes de forma individualizada e nominal; criar um relacionamento entre a empresa e esses clientes; e administrar esse relacionamento para o benefício dos clientes e da sua empresa.

Nota-se aqui que, por esses motivos, o serviço de táxi perdeu espaço e clientes para os aplicativos de mobilidade urbana. No início, os aplicativos ofereciam carros novos, com motoristas qualificados, onde vinham a oferecer balas e água, fazendo perguntas sobre o volume do rádio e temperatura do ar condicionado, e o principal, um preço bem abaixo do praticado pelos taxistas que, na época, por ser unanimidade no mercado de transporte de passageiros, deixaram a desejar nesses quesitos. Não se pode generalizar, pois sempre existe o bom e o mau profissional, mas é fato que a maioria dos clientes que já andou de táxi tem pelo menos uma história não muito agradável para contar sobre a qualidade do taxista que o atendeu.

Desse modo entende-se que atender bem um cliente significa entendê-lo e disponibilizar todos os recursos possíveis para satisfazê-lo da melhor forma. Ao entrar em um táxi, por exemplo, o passageiro espera apenas ser transportado de um local ao outro. O profissional taxista pode superar suas expectativas prestando um excelente serviço, com uma boa conversa, ou pode desapontá-lo tratando com indiferença e não passando confiança. Ressalta-se assim a importância de uma boa qualidade no atendimento.

Para Mirshawka apud Giacomini (1997, p.48) esses são os motivos pelos quais se perde um cliente:

- por falecimento - 1 %;
- por mudança de endereço - 5%;
- por amizades comerciais - 5%;
- por maiores vantagens em outras organizações - 10%;
- por reclamações não atendidas - 14%;
- por indiferença do pessoal de atendimento - 65%,

Reafirme-se aqui a importância da qualificação do profissional taxista, pois a indiferença pessoal é o maior fator pelo qual se perde um cliente e esses profissionais trabalham frente a frente com os mesmos. E como os taxistas trabalham no único aeroporto de passageiros da cidade, eles representam muito mais que a empresa ou cooperativa que trabalham, eles são o cartão de boas-vindas aos visitantes da cidade de Manaus.

Giacomini (1997, p.54) afirma que, no atendimento ao turista, a instituição deve considerar que a sua imagem e de seus produtos não depende apenas da competência com que os administra. Isso só corrobora com a ideia da importância da qualificação dos taxistas que

trabalham no aeroporto de Manaus. Apesar de ser um serviço prestado por cooperativas e empresas, o bom atendimento desses profissionais pode agregar uma imagem positiva para toda a cidade, do mesmo modo que um mau atendimento pode aviltar.

Assim entende-se que o primeiro passo em busca de qualificação deve vir do profissional, disponibilizando tempo e vontade de querer aprender. Mas, segundo Santos & Souza (2014), esse também é um papel do setor público e privado, os autores ainda acrescentam que não só os profissionais que têm contato direto devem ser qualificados, a comunidade que faz o contato secundário também deve ter essa noção.

Isso vai ao encontro do conceito de qualidade total, que Barros apud Giancomini (1997, p.74) define como a estratégia de mobilização, em que todos (sem exceção) participam do desafio constante de satisfazer clientes. Se no conceito de qualidade envolve-se apenas o prestador de serviço e o consumidor, na qualidade total estão envolvidos todos que têm contato direto com o turista, prezando uma boa relação entre quem está recebendo aquele que está viajando.

Segundo a OMT apud Dantas (2002, p.75) Qualidade Total é:

A aposta mais segura para vencer a competitividade, ou seja, as organizações devem garantir aos clientes que são capazes de responder às suas necessidades, desejos e expectativas, melhor que os concorrentes. Essa é a filosofia que sustenta a qualidade total. Seu objetivo é claro: satisfazer os clientes em todos os âmbitos, conseguindo, dessa maneira, benefícios mútuos para turistas, empresas e moradores.

Desse modo fica notória a importância do envolvimento de todos na atividade turística, desde o profissional que trabalha frente a frente com o turista até o morador local que pode vir a prestar informações ao mesmo. Pois posteriormente os resultados positivos poderão ser notados através da satisfação do turista que, conseqüentemente, se reverte em lucro para o empresário e o local como um todo. (SANTOS & SOUZA, 2014, p.9)

Partindo desse princípio, que a qualidade no atendimento turístico é um dever de todos, o poder público e privado tem um grande desafio que é desenvolver projetos que visem à continuidade de prestar um bom serviço. Dias (2005) afirma que o poder municipal local é um dos grandes responsáveis pela qualidade do produto ofertado. Santos e Souza (2014) completam que as empresas também devem estar atentas à necessidade de inclusão e qualificação profissional.

Desse modo, acredita-se que a qualificação dos taxistas que trabalham no aeroporto internacional da cidade de Manaus é uma responsabilidade conjunta. Em primeiro lugar, o taxista deve aceitar e buscar melhorias; em segundo, o município que regulamenta a profissão

tem o dever de dar oportunidades de qualificação e cobrar desses profissionais a responsabilidade para com o assunto; e, em terceiro, as cooperativas e empresas que juntamente com os profissionais do volante exploram o serviço.

5 NORMAS PARA A EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TÁXI NA CIDADE DE MANAUS

A norma que rege os serviços de táxi na cidade de Manaus é a LEI Nº 2.553, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019, a qual o define como o serviço de transporte individual de passageiros em veículo de aluguel. Ainda, se faz uso do DECRETO nº 4.749, de 13 de fevereiro de 2020, o qual afirma que o gerenciamento e a administração do Serviço de Táxi competem ao Instituto Municipal de Mobilidade Urbana – IMMU.

O Art. 4.º da referida lei nos revela que o serviço de táxi é outorgado por processo licitatório, sob o regime de permissão, a título precário, e exclusivamente para motoristas autônomos devidamente certificados na profissão de taxista (MANAUS, 2019). É obrigatório o licenciamento municipal anual da permissão, procedimento de vistoria do táxi e da licença de tráfego, realizada pessoalmente pelo permissionário, ou por outra pessoa desde que tenha sua procuração pública.

Segundo o Art. 3.º da lei citada, o serviço de táxi será prestado por profissional taxista, com veículo automotor próprio ou de terceiros, com capacidade de, no máximo, sete passageiros, observadas as seguintes classificações e condições: convencional, veículo caracterizado, equipado com taxímetro; especial acessível, veículo caracterizado, equipado com taxímetro e adaptações às necessidades das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida; executivo, veículo descaracterizado, equipado com taxímetro, utilizado em pontos específicos, que poderá utilizar bandeira diferenciada dos demais. (MANAUS, 2019).

Os motoristas de táxi são diferenciados em permissionário, a pessoa física ou jurídica a quem é outorgada a permissão para exploração de uma das modalidades do serviço de táxi; e auxiliar, o condutor regularmente cadastrado no IMMU e na entidade organizativa da profissão, para exercício da atividade, em auxílio ao permissionário do serviço de táxi (MANAUS, 2020).

Ressalta-se ainda que tanto o permissionário quanto o auxiliar devem ter em sua posse o DITAX, o “Documento de Identificação Individual do Taxista, de porte obrigatório, do permissionário e do motorista auxiliar, expedido pela entidade organizativa da profissão” (MANAUS, 2020), no caso o sindicato dos taxistas de Manaus, onde é renovado anualmente. Ressalta-se este item, pois uma das formas de gerar confiança no cliente é a identificação, que por lei, é uma obrigação do taxista.

A remuneração dos serviços de táxi se dá por meio de tarifa estabelecida pelo poder público, solicitada por intermédio do Sindicato dos Taxistas de Manaus. O Art. 27, da lei citada,

revela que as tarifas dos táxis são iguais e aferidas por taxímetro, levando-se em consideração os valores da bandeirada e das bandeiras um e dois. (MANAUS, 2019).

O decreto mencionado nos traz as seguintes definições:

Taxímetro: aparelho, obrigatoriamente instalado nos táxis, devidamente regulado pelo INMETRO, para auferir o valor do serviço prestado ao passageiro, em função de tarifa estabelecida pelo Poder Executivo; bandeirada: valor prefixado no taxímetro, obrigatoriamente, registrado no início de cada corrida de táxi e encerrado imediatamente ao término da prestação do serviço; bandeira 1: remuneração normal do serviço, correspondente ao custo do quilômetro rodado; bandeira 2: remuneração extra ao quilômetro rodado, adotada nos casos estabelecidos em lei. (MANAUS, 2020).

Conforme a lei citada, o uso da bandeira dois pode ser praticada nos seguintes casos e horários: dias úteis: das vinte e duas horas às seis horas do dia seguinte; sábados, domingos e feriados: em qualquer horário; no mês de dezembro: todos os dias e horários. (MANAUS, 2019).

Desse modo, a remuneração do serviço é feita através do taxímetro, que é tarifado pelo poder público com o incentivo do sindicato dos taxistas. Neste aparelho existem dois módulos de tarifa, a bandeirada que é o valor que aparece ao ligar o taxímetro e a bandeira de cobrança, correspondente ao custo do quilometro rodado, pode ser um ou a dois, a depender dos casos acima citados.

O decreto ainda cita a conformidade que os veículos devem seguir para serem considerados táxi: a vida útil do veículo será de treze anos, a contar do ano de fabricação, para prestação do serviço de táxi no âmbito do município de Manaus; identificação da permissão, que no caso é o TA que geralmente fica pintado nas laterais do veículo, normalmente é identificado facilmente com as letras TA mais quatro números; cor estabelecida pelo IMMU, onde nota-se cor branca para o táxi convencional e especial acessível e cor preta para os táxis executivos; licença de tráfego, que é o documento gerado pelo IMMU que autoriza o taxista prestar o serviço; luminoso "TÁXI", objeto mundialmente conhecido localizado na parte superior externa do veículo; taxímetro devidamente aferido; extintor de incêndio; além do previsto no Código de Trânsito Brasileiro e normas complementares. (MANAUS, 2020)

Nota-se aqui tamanha burocracia para se explorar o serviço de táxi na cidade de Manaus, porém, em relação à qualificação desses profissionais, fica um pouco a desejar. Ao analisar e pesquisar sobre cursos de qualificações para esses profissionais, nota-se certo desinteresse da categoria para buscar melhoras. Em entrevista in loco, muitos afirmaram que os cursos de

qualificação são importantes para a sua função, mas a falta de tempo e disciplina são os maiores empecilhos para realizá-los.

Alguns cursos já foram desenvolvidos neste sentido; por exemplo, o taxista empreendedor, no qual os taxistas poderiam estudar à distância para aperfeiçoar o serviço e atender melhor o passageiro. Os motoristas tinham acesso a aulas sobre temas de marketing pessoal, noções de gestão e controle financeiro, estratégias e dicas para atender aos clientes, ética e potencial turístico das cidades. O projeto taxista empreendedor foi lançado 20 de setembro de 2012 para todos os profissionais do país, organizado em 13 aulas, em áudio e vídeo. O curso foi produzido pelo Serviço Brasileiro de apoio às micro e pequenas empresas (SEBRAE) em parceria com a TV Brasil, da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Até hoje os vídeos continuam disponíveis para quem se interessar em fazer o curso.

Outra atividade que se pode citar é o curso Taxista, oferecido pela Prefeitura de Manaus através do Instituto Municipal de Mobilidade Urbana (IMMU), e o sindicato dos taxistas de Manaus (SINDITAX). As aulas são ministradas pelo SEST/SENAT e os motoristas tiveram acesso a conteúdos como: relações humanas; direção defensiva; primeiros socorros; mecânica e elétrica básica. Foram disponibilizadas, de forma gratuita, vagas para todos os taxistas da cidade de Manaus, na busca de requalificar, preparar e oferecer um serviço de excelência aos usuários do modal.

Em se tratando de qualidade no atendimento por parte dos profissionais taxistas, não se pode deixar de citar os conhecidos táxis de Londres, na Inglaterra.

Os icônicos táxis pretos de Londres são conhecidos em todo mundo como os de melhor qualidade. Além disso, devido à experiência dos motoristas, seus taxistas são também lembrados por ter o melhor conhecimento do trajeto em comparação a qualquer outra cidade do mundo. (JORNAL FOLHA DE SÃO PAULO, 2012)

Dessa maneira, fica claro que o principal agente de mudança deve ser o profissional taxista, pois não adianta o poder público e privado fazer a parte deles e o motorista não se interessar na qualificação. Ainda, a qualificação desses profissionais deve ser contínua, com palestras, videoaulas, áudios, materiais que possam ser acessados pelo próprio celular, de modo que o profissional esteja sempre atualizado, com o conhecimento na palma da mão.

6 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos nada mais são que os caminhos percorridos na busca do conhecimento científico.

Quanto aos fins utilizados, o presente estudo fez-se uso de três tipos de pesquisas: exploratória, explicativa e descritiva.

Exploratória, pois buscou-se ampliar o conhecimento sobre o profissional que muitas vezes é o primeiro e o último contato com o turista na cidade de Manaus. Martins (2012) afirma que este tipo de pesquisa é utilizado quando o tema proposto, por ser novo, não possui suficientes fontes de referências.

Explicativa, pois o estudo buscou esclarecer dúvidas acerca do profissional e traçar um perfil daqueles que atendem os passageiros. Esse tipo de pesquisa, além de registrar, analisar e interpretar os fenômenos estudados, procura identificar seus fatores determinantes, ou seja, suas causas. (ANDRADE, 2010)

Gil (1996) descreve que as pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. Dessa forma a presente pesquisa, apresentou as qualificações do profissional e toda parte burocrática que ele passa para estar naquele local.

Denker apud Queiroz (2017), discorre que para se gerar conhecimento na área do turismo, o pesquisador deve investigar todo o conteúdo já publicado, tanto em fontes bibliográficas, quanto em fontes documentais. Assim, a pesquisa identificou-se como bibliográfica, documental e de campo.

Bibliográfica, pois utilizou-se de material já elaborado, livros, artigos científicos e publicações periódicas. Gil (1996) afirma que a “pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto”, contribuindo para o embasamento teórico da pesquisa.

Documental, pois fez-se uso de fontes diversificadas e dispersas. Mattar (2008) descreve que esse tipo de pesquisa utiliza:

Documentos não convencionais e semi publicados, que são produzidos no âmbito governamental, acadêmico, comercial e industrial, em cuja origem o aspecto comercial não é levado em conta, e que, por tanto, não são normalmente encontrados nos circuitos de distribuição comercial e nas bibliotecas.

Foram abstraídos e contextualizados textos e dados de memorandos, regulamentos, ofícios, boletins, fotografias, relatórios de pesquisa, relatórios de empresas e tabelas estatísticas.

O estudo também conta com a pesquisa de campo, que MARCONI (1990, p. 75) define como aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Andrade (2010) discorre que “quanto à natureza, a pesquisa pode constituir-se em um trabalho científico original ou em um resumo de assunto”. Por sua vez, Rampazzo (2005) define trabalho científico original aquelas pesquisas cujos resultados venham apresentar novas conquistas para uma determinada área do saber, sendo úteis para o avanço das Ciências a partir de novas descobertas.

O presente trabalho também se caracteriza como um estudo de caso pois investiga a qualificação dos serviços prestados pelos taxistas. Yin (2001, p. 32 e 33) defende que um estudo de caso

investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. (...) [Este] enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidências, e, como outro resultado, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados.

Dessa forma, com este trabalho, pretendeu-se apresentar características de um serviço prestado, tanto a turistas quanto a população local, nos portões de entrada da cidade. A investigação será útil tanto para a sociedade, pois levantamos falhas e acertos, assim como soluções e melhorias no serviço, quanto para a academia, que ganhará mais uma fonte sobre a qualificação dos serviços prestados no aeroporto Eduardo Gomes.

A pesquisa de campo foi realizada na última quinzena do mês de setembro de 2022, onde dos 80 taxistas que trabalham no aeroporto, 40 foram entrevistados a respeito de suas qualificações, idade, tempo de trabalho como taxista no aeroporto e se gostam da profissão, pois o primeiro passo para um bom atendimento é gostar do seu trabalho.

Além disso, também foram entrevistados representantes das três empresas de táxi que atuam no aeroporto, sendo duas cooperativas e uma empresa. Foram averiguadas informações do que elas precisam para operarem no aeroporto de Manaus e se elas oferecem cursos de qualificações para os profissionais taxistas. Ainda, outra parte envolvida na pesquisa foi o sindicato dos taxistas da cidade de Manaus, cujo presidente foi extremamente solícito ao responder pessoalmente o questionário.

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

7.1 ENTREVISTA COM OS REPRESENTANTES DAS EMPRESAS DE TÁXI

Outras fontes ouvidas para aprofundamento da presente pesquisa foram as empresas que exploram o serviço de táxi no aeroporto internacional Eduardo Gomes e o sindicato dos taxistas da cidade de Manaus.

Conforme foi investigado, tais empresas precisam seguir as normas e decretos municipais, o que corrobora com a afirmação de Dias (2005. p.78): “leis municipais devem estabelecer normas a serem seguidas pelos praticantes e pelas empresas que exploram as atividades”. Diante as tais, firmam contrato junto à concessionária do aeroporto para a exploração do serviço. Há três empresas de táxi que atuam no aeroporto da cidade:

Empresa	Modelo	Fundação	Tempo de atuação
1. Rádio Táxi	Empresa	1980	42 anos
2. Cooper táxi	Cooperativa	1990	32 anos
3. Vito Táxi	Cooperativa	2002	20 anos

Todas operam no terminal através de processo licitatório, ao todo são cerca de 80 profissionais que se dividem em turnos e não deixam faltar o serviço no local. O itinerário do modal é flexível e o preço das corridas são pelo taxímetro ou acerto direto entre o motorista e o passageiro. As empresas têm balcões de atendimento no próprio aeroporto, facilitando o contato com os clientes. Quando o cliente deseja pegar um táxi, basta ele se dirigir ao portão de desembarque de passageiros que encontrará fácil o serviço.

O serviço é prestado por profissionais que, segundo as empresas, somente poderão ser admitidos aqueles que tenham habilitação, em pleno exercício, como motorista profissional, que exerçam ou venham exercer a atividade de taxista, com toda documentação em ordem, tanto para os permissionários quanto para os motoristas auxiliares. Conforme o DECRETO Nº 4.749, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2020, esses são os documentos:

Art. 8º O permissionário deve apresentar ao IMMU, no ato do licenciamento anual da permissão, a seguinte documentação:

I – Carteira Nacional de Habilitação – CNH, categoria B ou superior, vigente;

II – Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo – CRLV, vigente;

III – certificado de aferição do taxímetro, fornecido pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO, vigente;

IV – comprovante de pagamento do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, do mês anterior ao ato do licenciamento ou comprovante de pagamento do Microempreendedor Individual – MEI;

V – comprovante de residência, com data de até 3 (três) meses anteriores ao ato do licenciamento;

e VI – DITAX.

Art. 9º Para o cadastro de motorista auxiliar, que deve ser feito pelo permissionário, são exigidos os seguintes documentos:

I – CNH, categoria B ou superior, vigente;

II – comprovante de residência, com data de até 3 (três) meses anteriores ao ato do licenciamento;

III – comprovante de pagamento do INSS ou MEI;

IV – DITAX;

V – Certidões negativas de antecedentes criminais;

e VI – Certidão de regularidade eleitoral.

Quanto à classificação, os táxis que atuam no aeroporto da cidade são considerados como executivo, pois são veículos descaracterizados, equipado com taxímetro, utilizado em pontos específicos, podendo utilizar bandeira diferenciada dos demais.

Em relação a cursos de qualificação para os motoristas, as empresas afirmam já ter oferecido (curso de línguas estrangeiras, atendimento ao público, entre outros) mas ultimamente não têm condições. Ocorrem às vezes palestras sobre atendimento ao cliente, o que já é um grande passo na busca da qualidade no atendimento. O ponto negativo, no entanto, é o fato de as empresas afirmarem que não têm um contato pós-venda com o cliente, o que é um fator preponderante na busca de fidelizá-los. Como bem nos assegura Giacomini (1997, p.45), “o empresário não pode se preocupar apenas em conquistar compradores para seu serviço/produto; a manutenção dos atuais é mais importante, até porque proporciona residual de conceito que atingirá potenciais consumidores”.

Durante as entrevistas, foi notado que todos os profissionais estavam fardados e com crachá de identificação, transmitindo segurança para o passageiro que busca seus serviços. Isso vai ao encontro da afirmação de Santos e Souza (2014, p. 8):

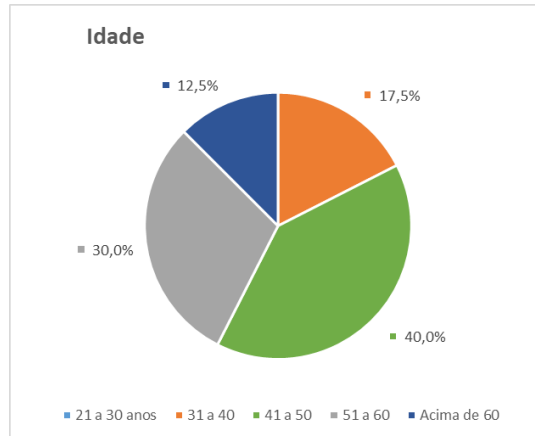
O profissional de Turismo, muito mais do que os de outros setores, deve ter boa aparência, simpatia, atenção, educação e destreza. Transmitindo segurança para aquele que o procura, seja em uma agência de viagem, em um passeio conduzido por guia, um hotel ou uma empresa de transportes.

Assim, nota-se que as empresas estão organizadas e bem estruturadas no aeroporto, porém precisam se aproximar mais dos seus clientes em relação aos pós-atendimento, assim como incentivar a qualificação dos seus colaboradores.

7.2 ENTREVISTA COM OS PROFISSIONAIS TAXISTAS

Os gráficos abaixo são os resultados da pesquisa realizada no mês de setembro de 2022 com quarenta profissionais taxistas que trabalham no aeroporto de Manaus, sendo na maioria das vezes pelo período da noite por volta das 20:00 horas. Tem como objetivo traçar o perfil do taxista que trabalha no aeroporto da cidade e apresentar o seu nível de qualificação.

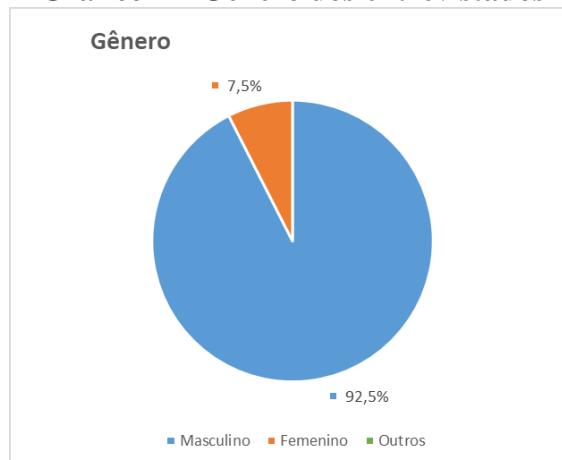
Gráfico 1 – Faixa etária dos entrevistados



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Em relação à faixa etária dos motoristas, verificou-se que a maioria está entre os seus 41 a 50 anos, totalizando dezesseis motoristas; seguido por aqueles que têm entre 51 a 60 anos, somando doze taxistas; sete dos entrevistados estão entre 31 a 40 anos; fechando com aqueles que têm acima de 60 anos, totalizando 5 entrevistados.

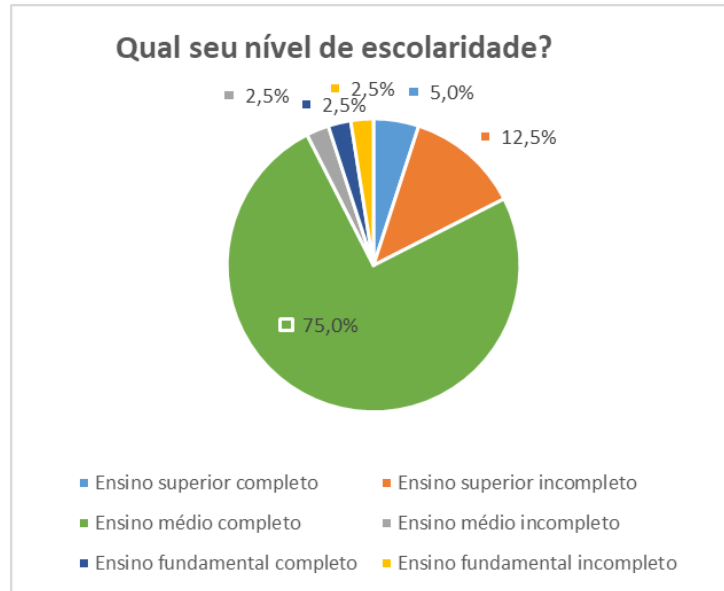
Gráfico 2 – Gênero dos entrevistados



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Em relação ao gênero dos motoristas entrevistados, percebe-se uma grande maioria representada pelos homens, sendo 92,5% ou 37; contrapondo a apenas 7,5% ou 3 mulheres.

Gráfico 3 - Nível de escolaridade dos entrevistados

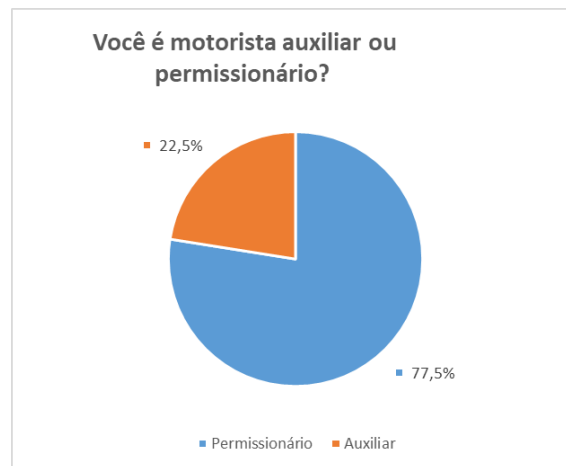


Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Destaca-se aqui os 75% dos entrevistados, referente a trinta motoristas, têm o ensino médio completo; enquanto 12,5 %, referindo-se a cinco motoristas, chegaram a ingressar no ensino superior, mas não concluíram. E 5%, dois motoristas afirmam ter concluído o ensino superior. Enquanto apenas um dos entrevistados afirmou não ter concluído o ensino fundamental, outro concluiu apenas o fundamental e novamente apenas um afirma não ter concluído o ensino médio.

Esse é um assunto muito relevante para a presente pesquisa, pois como foi visto no discorrer do texto, a educação é um fator base para um bom atendimento ao cliente. “Educar é fazer com que as pessoas entendam os princípios do que fazem, a importância de seu trabalho, os fundamentos de sua tarefa e a responsabilidade de suas ações” (BARROS APUD GIACOMINI, 1997, p.50).

Gráfico 4 – Classificação do motorista de táxi



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Os motoristas de táxi são diferenciados em permissãoário, a pessoa física ou jurídica a quem é outorgada a permissão para exploração de uma das modalidades do serviço de táxi; e auxiliar, o condutor regularmente cadastrado no IMMU e na entidade organizativa da profissão, para exercício da atividade, em auxílio ao permissãoário do serviço de táxi (MANAUS, 2020).

Assim, nota-se que, entre os entrevistados, trinta um motoristas disseram ser permissãoários, pois trabalham com carro próprio; enquanto nove se identificaram como auxiliar, o seja, trabalham de aluguel.

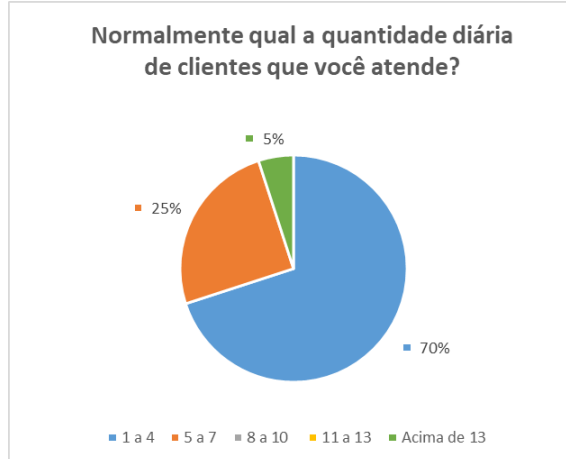
Gráfico 5 – Tempo de trabalho do profissional no aeroporto



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Nota-se aqui que a maioria dos entrevistados já trabalha há bastante tempo no aeroporto, 47,5% representam dezenove motoristas que atuam há mais de nove anos no local. Enquanto 27,5% representam onze motoristas que atuam há mais de quatro anos e menos que seis. Há oito motoristas, 20% que trabalham há mais de sete anos e menos que nove na profissão. E apenas dois entrevistados afirmam ter menos do que 4 anos de profissão, resumindo-se a 5% do percentual.

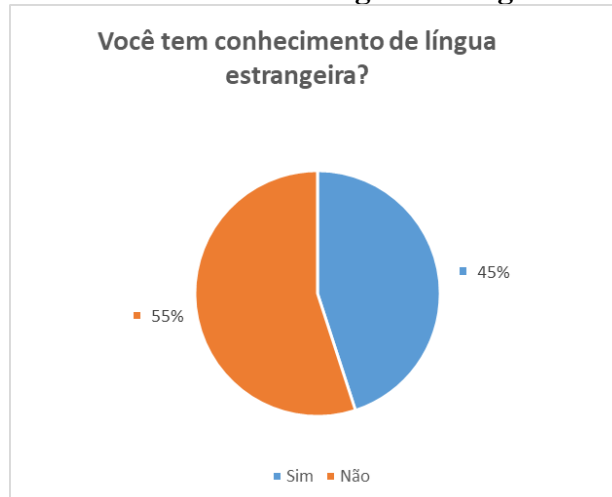
Gráfico 6 – Quantidade diária de clientes



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

O gráfico 6 mostra que vinte e oito motoristas afirmam atender entre um a quatro passageiros por dia, entre turistas e residentes. Enquanto dez entrevistados, 25%, garantiram que atendem acima de cinco e menos de sete passageiros por dia. E dois asseguram que atendem acima de treze passageiros por dia. Esse dado é importante, pois apesar da concorrência com os aplicativos, mostra que a procura pelo serviço de táxi ainda é grande, e esses profissionais precisam de qualificação.

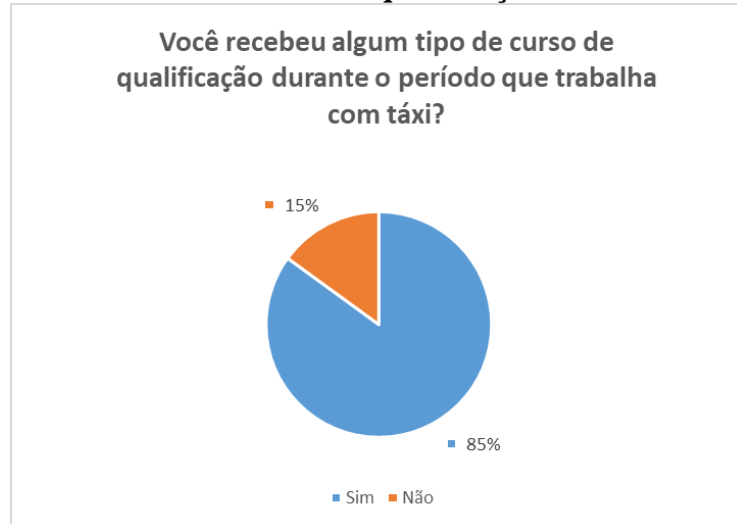
Gráfico 7 – Conhecimento em língua estrangeira dos taxistas



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Em relação ao conhecimento dos profissionais taxistas sobre a fluência em outros idiomas, a resposta foi de que 55% ou vinte e dois entrevistados não têm conhecimento sobre nenhuma língua estrangeira. Enquanto 45%, representando dezoito entrevistados, têm domínio sobre alguma língua estrangeira, sendo o inglês e o espanhol os idiomas mais citados. Entretanto, ao realizar a pesquisa *in loco*, os motoristas relataram que fazem uso da tecnologia para se comunicar com turistas estrangeiros, como os aplicativos de tradução de voz.

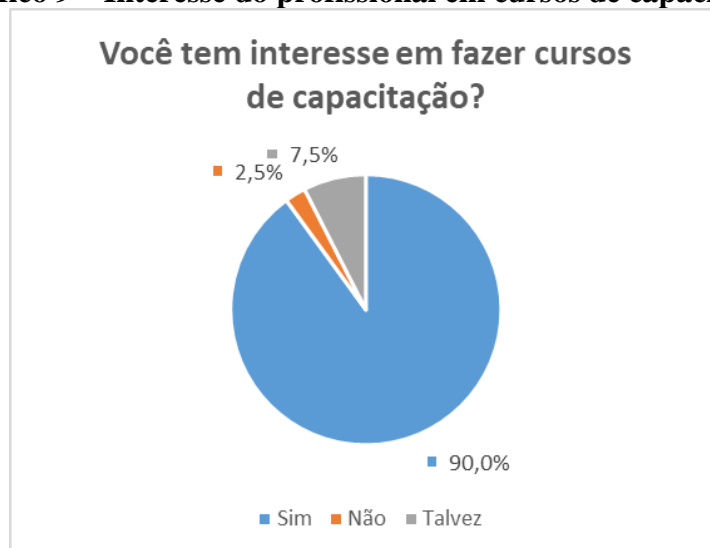
Gráfico 8 – Cursos de qualificação realizados



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Em relação a cursos de qualificação, trinta e quatro motoristas afirmam já ter feito algum curso no período que trabalham como taxista no aeroporto, mas argumentam que faz tempo e sentem falta de cursos ou palestras de forma contínua. Enquanto seis sustentam que não participaram de nenhum curso de qualificação.

Gráfico 9 – Interesse do profissional em cursos de capacitação

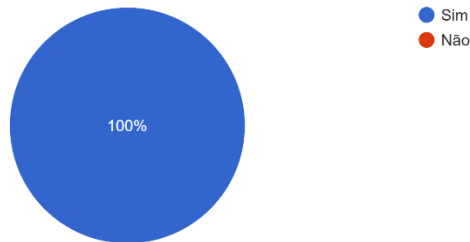


Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Quando questionado se cursos de qualificação são importantes para sua profissão, todos os entrevistados afirmam a colocação; e quanto ao interesse dos mesmos em realizar esses cursos, trinta e seis asseguram que pretendem fazer e apenas quatro apresentaram alguma dificuldade.

Gráfico 10 – Identificação dos turistas

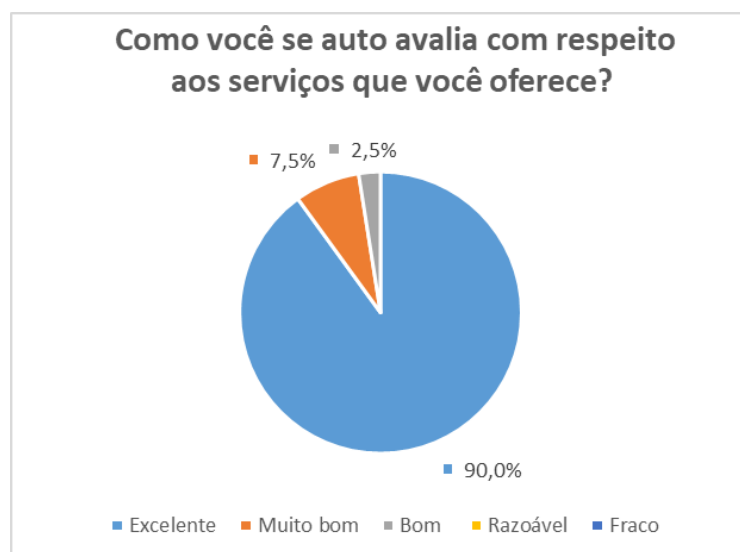
Você consegue distinguir os turistas dos residentes?
40 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

Esta pergunta foi realizada para verificar se o profissional taxista consegue diferenciar os turistas dos residentes da cidade, evidenciando que os motoristas não têm problema quanto à identificação dos turistas. Ainda, através da pesquisa averiguou-se que os turistas fazem muitas perguntas sobre a cidade; citam-se vários temas como passeios e pontos turísticos, segurança na cidade, bares, restaurantes, número de habitantes, entre outros. E quando perguntado se o profissional conseguia responder essas perguntas, doze afirmaram que conseguem responder todas as perguntas, enquanto vinte e oito alegam que conseguem responder algumas. Isso reafirma a importância de qualificar esses profissionais na busca de um serviço de excelência.

Gráfico 11 – Auto avaliação do taxista sobre serviços prestados



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

De acordo com este gráfico, dos quarenta motoristas entrevistados, trinta alegam prestar um serviço muito bom; segundo os entrevistados, o que falta para a excelência são cursos e palestras voltados ao atendimento ao público e turismo. Ainda, nove entrevistados garantem que prestam um excelente serviço; enquanto apenas um classificou seu serviço como bom.

Gráfico 12 – Satisfação do taxista sobre sua profissão



Fonte: dados da pesquisa, 2022.

A relevância desta indagação se dá pelo fato de que todo profissional precisa gostar do que faz. No caso dos profissionais taxistas que atuam no aeroporto da cidade, nota-se que dos quarenta entrevistados, apenas um revelou não gostar da profissão, pois acha que ficou sucateada demais com a chegada dos aplicativos. Enquanto a grande maioria apontou diversos motivos por gostar de sua profissão, entre as mais citadas nota-se a disponibilidade de horário que o serviço oferece para o trabalhador, o relacionamento interpessoal e o gosto do profissional em atender bem seu cliente, transportando-o com segurança e respeito.

7.3 ENTREVISTA COM O PRESIDENTE DO SINDICATO DOS TAXISTAS DE MANAUS

Através dessa entrevista buscou-se analisar o papel no sindicato dos taxistas de Manaus para a qualificação dos profissionais em questão. O questionário foi respondido pelo próprio presidente do sindicato. Segundo os dados obtidos, o sindicato tem atualmente 8.000 taxistas cadastros, não é obrigatório ser sindicalizado, mas o taxista que paga mensalidade conta com consultas médicas, exames, auxílio guincho e serviços jurídicos.

Em relação à qualificação dos profissionais em questão, o presidente afirmou que o papel do sindicato é buscar parcerias que visem à qualificação desses profissionais, como é o caso da parceria com o SEST/SENAT, onde é ofertado curso na área de atendimento ao cliente. Segundo o presidente, oferecer cursos de qualificação ao taxista é um diferencial que pode melhorar o atendimento, além de ajudar na fidelização dos clientes. Porém, o grande entrave para esse tipo de atividades é a situação financeira do sindicato, pois não existe contribuição sindical obrigatória, então depende-se muito da contribuição espontânea dos motoristas. Apesar disso, o sindicato tem planos futuros de oferecer a todos os taxistas, principalmente os que atuam nos pontos de entrada da cidade, cursos de idiomas e turismo, buscam-se parceiros que ajudem a viabilizar o mais rápido possível.

Verificou-se assim que o sindicato dos taxistas até tem projetos para que o modal venha se destacar como um serviço de qualidade, mas falta poder financeiro e um maior apoio por parte mesmo dos motoristas, pois eles serão os maiores beneficiados com os cursos de qualificação. Porém, como foi visto nos capítulos anteriores, a busca pela qualidade é um papel de todos os envolvidos na atividade turística, na qual inclui-se o táxi. Santo e Souza (2014, p.9) afirmam que este envolvimento pode ser feito por meio da academia, ao entrar em contato direto com a comunidade em geral através de projetos de extensão, por exemplo. Concluindo, a universidade pode vir a ser um dos responsáveis por ajudar na qualificação dos profissionais taxistas.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise sobre a qualificação dos profissionais taxistas do Aeroporto da cidade de Manaus, uma reflexão acerca da importância no bom atendimento tanto para o morador local como, principalmente, os turistas. Ainda, permitiu fazer um levantamento e conhecer o perfil do profissional que trabalha no local, assim como os trâmites que o taxista precisa para prestar seus serviços.

Apesar da concorrência, este é um modal que ainda tem muita demanda e é regularizado pela prefeitura, sendo ela uma das responsáveis em qualificar o profissional que muitas vezes é o primeiro contato do turista com a cidade. Por esse motivo, o tema da presente pesquisa se concentrou apenas nos profissionais taxistas.

O serviço de táxi é prestado no aeroporto através das empresas, sendo duas cooperativas e uma rádio táxi, as quais o taxista, permissionário ou auxiliar, deve procurá-las para estar a serviço dos viajantes. As empresas afirmaram que, em relação à qualificação do profissional taxista, não é cobrado nenhum curso, apenas que seus documentos estejam todos legalizados, relatam ainda que já ofereceram cursos no passado e atualmente realizam algumas palestras sobre atendimento ao cliente.

Assim, pode-se concluir que o profissional taxista que trabalha no aeroporto da cidade de Manaus tem por volta dos 41 aos 50 anos, formado em sua grande maioria pelo gênero masculino, apesar de também existirem motoristas mulheres. Em sua grande maioria os profissionais já trabalham há mais de nove anos no ponto e possuem um alto conhecimento empírico a respeito do serviço de transporte individual de passageiros. Geralmente atendem entre um a quatro passageiros por dia.

Quanto ao nível de escolaridade, a maioria possui o ensino médio completo e, em relação à fluência em línguas estrangeiras, foi notado que mais da metade dos motoristas entrevistados não tem, porém usam das tecnologias para se comunicar com os passageiros que falam outro idioma. Nota-se que esse profissional já participou de cursos de qualificação, mas como o mesmo cita, foi algo no passado e nunca rotineiro, porém quase todos afirmaram que têm interesse em se qualificar. Eles conseguem identificar os turistas e conhecem a maioria dos locais mais procurados, podendo vir a ser de grande ajuda para a oferta turística da cidade de Manaus, porém é necessário um maior apoio quanto a cursos de qualificação para a categoria, e dedicação do profissional para irem em busca do conhecimento.

De um modo geral, os taxistas demonstraram interesse em fazer cursos de qualificação, pois é fundamental estarem atualizados para prestarem um bom atendimento aos seus clientes, mas ainda possuem algumas dificuldades, como a conciliação do seu tempo, pois a maior dificuldade para que eles realizassem cursos de qualificação foi a falta de tempo. A maioria dos taxistas já trabalha há mais de nove anos no local e relata que usa todos os recursos tecnológicos ao seu favor, tais como o tradutor do celular para falar com turistas estrangeiros.

No que se refere ao capital humano, percebe-se ainda que os motoristas são voluntariosos ao atender os clientes, andam padronizados, possuem identificação e já trabalham há bastante tempo no local. Isso, de acordo com o que foi visto, é um ponto positivo para o marketing pessoal, pois passa segurança para aquele a quem se está prestando o serviço.

Outra parte envolvida na organização da classe dos profissionais foi o sindicato dos taxistas de Manaus, cujas perguntas foram respondidas pelo próprio presidente. Segundo o mesmo, o sindicato tem parceria com o SEST/SENAT que oferece cursos de qualificação na área de atendimento ao cliente, o que para ele é um diferencial que pode ajudar a vencer a concorrência.

Ainda, o sindicato garantiu que seu compromisso é com a classe dos taxistas e busca firmar parcerias que ajudem esse profissional a se qualificar, porém o maior entrave é o lado financeiro, pois não existe contribuição sindical obrigatória, então depende-se dos taxistas para contribuir espontaneamente para poder realizar esse tipo de atividade.

Dentre as dificuldades encontradas para a realização da pesquisa, cita-se as várias idas ao aeroporto na busca de que os profissionais respondessem aos questionários, onde na maioria das vezes as visitas foram por voltas das 20 horas. Num primeiro momento o autor da pesquisa enviou pelo “WhatsApp” o formulário e os profissionais respondiam, como é difícil encontrar todos ao mesmo tempo no local, foram várias visitas ao longo da segunda quinzena do mês de setembro de 2022, destacando que os últimos dados coletados o autor teve que entrevistar cara a cara e responder pelo seu próprio celular o formulário, pois mesmo enviando o formulário os profissionais esqueciam de responder o que atrasou um pouco o andamento da pesquisa. Já os questionários com o sindicato dos taxistas e com as empresas que atuam no aeroporto foram respondidos sem maiores dificuldades.

Dada a importância do tema, torna-se necessário o desenvolvimento de projetos que visem à qualificação de forma contínua dos taxistas da cidade de Manaus, principalmente os que atuam nos portões de entrada da cidade, de modo que possam desencadear competências e

habilidades para garantir um atendimento de maior qualidade, que atenda aos diferentes tipos de demandas e, assim, efetivar uma prática turística diferenciada na cidade de Manaus.

As contribuições dessa pesquisa para o meio acadêmico são importantes por se tratar de um tema pouco explorado na universidade. Desse modo, apresenta e arquiva dados que podem vir a ser usados em futuras pesquisas sobre o assunto, tais como a qualificação dos profissionais de transportes por aplicativos, a qualificação de taxistas que trabalham na rodoviária e no porto da cidade. Os meios de transportes são um dos pilares do turismo, por isso se faz necessária uma maior atenção, principalmente na nossa cidade.

Nesse sentido, ressalta-se a importância da qualificação de mão de obra para atividade turística, não somente para aqueles que atuam diretamente na área, como também para aqueles que prestam serviços de forma indireta, como é o caso do táxi. Assim, os bacharéis em turismo, representando aqueles que organizam e planejam a atividade, devem sempre buscar investimentos em infraestruturas que melhorem a oferta turística na busca pela qualidade total.

REFERÊNCIAS

ACRITICA. **Projeto de lei da Prefeitura pode eliminar 8,4 mil motoristas do Uber em Manaus.** Disponível em: <https://www.acritica.com/manaus/projeto-de-lei-da-prefeitura-pode-eliminar-8-4-mil-motoristas-do-uber-em-manaus-1.69905>. Acessado em: 27 Out. 2022.

AMAZONASTUR. **Movimentação e caracterização dos turistas do Amazonas.** 2020. Empresa Estadual de Turismo do Amazonas – Amazonastur. Disponível em: <http://www.amazonastur.am.gov.br/wp-content/uploads/2021/07/Movimenta%C3%A7%C3%A3o-e-Caracteriza%C3%A7%C3%A3o-dos-Turistas-AM-2020-1.pdf>. Acessado em: 23 set. 2022.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BENI, Mario. **Análise Estrutural do Turismo.** São Paulo: Senac, 2001.

BRASIL. LEI Nº 13.640, DE 26 DE MARÇO DE 2018. **Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, para regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113640.htm. Acessado 25, de agosto de 2022.

COBRA. Marcos. **Marketing de serviços: turismo, lazer e negócios.** São Paulo: Cobra, 2005.

DANTAS, José Carlos de Souza. **Qualidade no atendimento das agências de viagens: uma questão de gestão estratégica.** São Paulo: Roca, 2002.

DI RONÁ, Ronaldo. **Transportes no Turismo.** Barueri SP: Manole Ltda, 2002.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao turismo.** São Paulo: Atlas, 2005.

FILIPOWSKI, Cassiano. **Estudo da qualificação do serviço de taxi da cidade de ponta grossa para o atendimento ao turista.** Ponta grossa - Paraná, 2016. Trabalho de Conclusão de Curso de Turismo na Universidade Estadual de Ponta Grossa.

FOLHA UOL. **Táxis de Londres são os melhores do mundo, aponta site.** Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/turismo/1171928-taxis-de-londres-sao-os-melhores-do-mundo-aponta-site.shtml>. Acesso em: 29 de agosto de 2022.

GIACOMINI FILHO, G. **Empresa turística voltada ao atendimento.** Revista Turismo em Análise, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 44-58, 1997. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v8i2p44-58. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/62896>. Acesso em: 26 jul. 2022.

GIL, A. C. **Projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas (1996)

Glossário do turismo: compilação de termos publicados, disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/glossario-do-turismo-1-c2-aa-20edi-c3-a7-c3-a3o-pdf>> acessado em 30/07/2022

HANDA, Jirson. **Qualidade no atendimento como fator de fidelização dos clientes de turismo: estudo de caso na agência jh turismo ltda.** Manaus - Amazonas, 2005. Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas.

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

MANAUS. **DECRETO Nº 4.749, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2020. REGULAMENTA o Serviço de Transporte Individual de Passageiros em Veículos de Aluguel, denominado Táxi.** Disponível em: http://sapl.cmm.am.gov.br/media/sapl/public/normajuridica/2019/359/lei_n_2553_de_17_dez_2019.pdf Acessado 25, de agosto de 2022.

MANAUS. LEI Nº 2.553, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019. **DISPÕE sobre os Serviços de Transporte Individual de Passageiros em Veículos de Aluguel, denominado Táxi.** Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/am/m/manaus/decreto/2020/474/4749/decreto-n-4749-2020-regulamenta-o-servico-de-transporte-individual-de-passageiros-em-veiculos-de-aluguel-denominado-taxi-de-que-trata-a-lei-n-2553-de-17-de-dezembro-de-2019-no-mbito-do-municipio-de-manaus-e-da-outras-providencias>. Acessado 25, de agosto de 2022.

MARCONI, M. de A, E.M. **Técnicas de pesquisa.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MARTINS, Joaquim Junior. **Como escrever trabalhos de conclusão de curso: instruções para planejar e montar, desenvolver, concluir, redigir e apresentar trabalhos monográficos e artigos.** 6, ed. Petrópolis, Rj : Vozes, 2012.

MATTAR, João. **Metodologia científica na era da informática.** Saraiva, 2008.

PAGE, Stephen J., **Transporte e Turismo Perspectivas Globais.** Porto Alegre: Bookman, 2008.

PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transportes Turísticos.** São Paulo: Aleph, 2002

PALHARES, Guilherme. PANOSSO, Alexandre. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas.** São Paulo: Aleph, 2008.

PORTAL EBC. **Taxista empreendedor.** <https://tvbrasil.ebc.com.br/taxistaempreendedor>. Acessado em 27 de setembro de 2022.

PORTALADMINISTRADORES.COM. **Sebrae lança projeto para melhorar serviço de taxista.** <https://administradores.com.br/noticias/sebrae-lanca-projeto-para-melhorar-servico-de-taxi>. Acessado em 27 de setembro de 2022.

PREFEITURA DE MANAUS. **Prefeitura de Manaus promove curso de qualificação para taxistas** <https://www.manaus.am.gov.br/noticia/prefeitura-de-manaus-promove-curso-de-qualificacao-para-taxistas/>. Acessado em 27 de setembro de 2022.

QUEIROZ, Emerson de Souza. **Turismo de eventos: o potencial da região metropolitana de Manaus para eventos automobilísticos.** Manaus – Amazonas, 2017. Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. Edições Loyola, 2005

SANTOS, Francimara Souza Alves dos. **Transporte público urbano: análise das opções para o trecho aeroporto internacional brigadeiro Eduardo gomes ao centro histórico de Manaus**. Manaus - Amazonas, 2012. Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão da qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002.

YIN, Robert. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A - Questionário destinado ao profissional taxista

Seção 1 de 2

Questionário para o profissional taxista

Sou Ulisson Souza dos Santos, acadêmico do Curso de Turismo da UEA, e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso. Meu endereço eletrônico é: souzaulisson@hotmail.com.

Esta entrevista integra a pesquisa intitulada "Transporte público privado: a qualificação dos profissionais taxistas do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes", orientada pela profa. Adriane de Felipe Rodrigues, docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. O objetivo geral consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas a taxistas da Coopertaxi e visam ao mapeamento do perfil e da qualificação desses trabalhadores.

Conto com seu apoio para responder este questionário, pois sua participação é muito importante para o êxito desta pesquisa.

10/10/2022 15:24

Questionário para o profissional taxista

1. TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO *

Estudo: Transporte Público Privado – qualificação dos profissionais taxistas no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

Pesquisador: Ulisson Souza dos Santos

Contato: (92) 99397-7535 ou souzaulisson@hotmail.com

Este documento tem como objetivo informá-lo sobre a pesquisa que estamos realizando. Neste termo são fornecidas informações concretas e suficientes para que você possa avaliar e decidir se tem interesse em participar deste estudo. A sua participação é voluntária e você pode optar por não participar.

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas a taxistas da Coopertaxi e visam ao mapeamento do perfil e da qualificação desses trabalhadores.

Após o aceite desse termo, você responderá a algumas perguntas sobre sua formação e atuação profissional. Sua participação no estudo não implicará em custos adicionais, bem como não haverá nenhuma forma de pagamento.

Ao dar o seu consentimento, os dados provenientes de sua participação serão utilizados e processados apenas para o estudo. Todas as informações coletadas que possam ferir a sua privacidade serão anonimizadas (isto é, seu nome será substituído por um código). Qualquer informação obtida em relação a este estudo que possa identificá-lo será mantida em sigilo e não será compartilhada sem a sua permissão.

Em caso de dúvidas sobre a sua participação e sobre questões éticas do estudo, você também pode entrar em contato com a orientadora, pelo e-mail: afrodrigues@uea.edu.br.

Marcar apenas uma oval.

Aceito

2. Idade ? *

10/10/2022 15:24

Questionário para o profissional taxista

3. Gênero: **Marcar apenas uma oval.*

- Masculino
 Feminino
 Outros

4. Qual seu nível de escolaridade? **Marcar apenas uma oval.*

- Ensino superior completo
 Ensino superior incompleto
 Ensino médio completo
 Ensino médio incompleto
 Ensino fundamental completo
 Ensino fundamental incompleto

5. Você é motorista auxiliar ou permissionário? **Marcar apenas uma oval.*

- Auxiliar
 Permissionário

6. Quanto aproximadamente é sua renda mensal? **Marcar apenas uma oval.*

- Entre 1 e 2 salários mínimos
 Entre 2 e 4 salários mínimos
 Entre 4 e 6 salários mínimos
 Acima de 6 salários mínimos

10/10/2022 15:24

Questionário para o profissional taxista

7. **Há quanto tempo trabalha como taxista no aeroporto? ***

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1 ano
 Entre 1 e 3 anos
 Mais de 4 anos menos que 6 anos
 Mais de 7 anos menos que 9 anos
 Acima de 9 anos

8. **Normalmente qual a quantidade diária de clientes que você atende? ***

Marcar apenas uma oval.

- 1 a 4
 5 a 7
 8 a 10
 11 a 13
 Acima de 13

9. **Você tem conhecimento de língua estrangeira? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

10. **Qual idioma? ***

Marque todas que se aplicam.

- Inglês
 Espanhol
 Francês
 Italiano
 Nenhum
 Outro: _____

10/10/2022 15:24

Questionário para o profissional taxista

11. **Você recebeu algum tipo de curso de qualificação durante o período que trabalha com táxi? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

12. **Você acredita que cursos de capacitação são importantes para seu trabalho? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

13. **Você tem interesse em fazer cursos de capacitação? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não
 Talvez

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

15. **Você consegue distinguir os turistas dos residentes? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

10/10/2022 15:24

Questionário para o profissional taxista

16. **Os turistas fazem muitas perguntas sobre a cidade?** *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

17. **Você consegue responder a estas perguntas?** *

Marcar apenas uma oval.

- Sim, todas
 Sim, algumas
 Não

18. **Quais as perguntas mais frequentes?** *

19. **Como você se auto avalia com respeito aos serviços que você oferece?** *

Marcar apenas uma oval.

- Excelente
 Muito Bom
 Bom
 Razoável
 Fraco

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

Marcar apenas uma oval.

- Sim, muito satisfeitos
 Sim, um pouco satisfeitos
 Não, nem um pouco satisfeitos

<https://docs.google.com/forms/d/1FYR8iGm6bJwdT1eqJGVVvYt6MBoyrRGFMObnZAI/edit>

6/7

10/10/2022 15:24

Questionário para o profissional taxista

21. **Você gosta de ser taxista?** *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

22. **Por quê?**

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

APÊNDICE B - Questionário destinado ao presidente do sindicato dos taxistas de Manaus

10/10/2022 15:43

Questionário destinado ao presidente do sindicato dos taxista de Manaus

Questionário destinado ao presidente do sindicato dos taxista de Manaus

Sou Ulisson Souza dos Santos, acadêmico do Curso de Turismo da UEA, e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso.

Esta entrevista integra a pesquisa intitulada "Transporte público privado: a qualificação dos profissionais taxistas do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes", orientada pela profa. Adriane de Felipe Rodrigues, docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. O objetivo geral consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao presidente do Sindicato dos taxistas de Manaus.

Conto com seu apoio para responder este questionário, pois sua participação é muito importante para o êxito desta pesquisa.

*Obrigatório

10/10/2022 15:43

Questionário destinado ao presidente do sindicato dos taxista de Manaus

1. TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO *

Estudo: Transporte Público Privado – qualificação dos profissionais taxistas no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

Pesquisador: Ulisson Souza dos Santos

Contato: (92) 99397-7535 ou souzaulisson@hotmail.com

Este documento tem como objetivo informá-lo sobre a pesquisa que estamos realizando. Neste termo são fornecidas informações concretas e suficientes para que você possa avaliar e decidir se tem interesse em participar deste estudo. A sua participação é voluntária e você pode optar por não participar.

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao Sindicato dos Taxistas da cidade de Manaus, e visam conhecer o papel do sindicato para a qualificação dos taxistas de Manaus.

Após o aceite desse termo, você responderá a algumas perguntas sobre o papel do sindicato para a qualificação dos taxistas de Manaus. Sua participação no estudo não implicará em custos adicionais, bem como não haverá nenhuma forma de pagamento.

Ao dar o seu consentimento, os dados provenientes de sua participação serão utilizados e processados apenas para o estudo. Todas as informações coletadas que possam ferir a sua privacidade serão anonimizadas (isto é, seu nome será substituído por um código). Qualquer informação obtida em relação a este estudo que possa identificá-lo será mantida em sigilo e não será compartilhada sem a sua permissão.

Em caso de dúvidas sobre a sua participação e sobre questões éticas do estudo, você também pode entrar em contato com a orientadora, pelo e-mail: afrodrigues@uea.edu.br.

Marcar apenas uma oval.

Sim, aceito participar.

QUESTIONÁRIO DESTINADO AO PRESIDENTE DO SINDICATO DOS TAXISTAS DE MANAUS

<https://docs.google.com/forms/d/1DdMSA2VYX6J8k22vFuz0Y371coBzCAK8u8mRQ/edit>

2/5

2. Nome *

3. Cargo no Sindicato *

4. Há quanto tempo o sindicato atua na cidade de Manaus? Em que ano foi fundado? *

5. Quantos taxistas são sindicalizados? Explique, por favor. (É obrigatório ou não?) *

6. Quais os benefícios que o sindicato oferece ao taxista? Explique, por favor. *

10/10/2022 15:43

Questionário destinado ao presidente do sindicato dos taxista de Manaus

7. O sindicato oferece algum curso de qualificação para os taxista da cidade de Manaus? Explique, por favor. *

8. O sindicato tem estratégias ou projetos que visem oferecer cursos de qualificação para os taxistas? Explique, por favor. *

9. Oferecer curso de qualificação voltado ao atendimento ao cliente é importante? Explique, por favor.

10. Qual a maior dificuldade que o sindicato tem para oferecer cursos de capacitação para os taxistas? Explique, por favor.

<https://docs.google.com/forms/d/1DcMSAZVYX6L8K22nPuz0Xy371coBzCAQ0utrnKQ/edit>

4/5

10/10/2022 15:43

Questionário destinado ao presidente do sindicato dos taxista de Manaus

11. O sindicato tem parceria com a cooperativa de táxi que atua no aeroporto da cidade de Manaus? (Caso tenha, explique por favor).

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

APÊNDICE C – Questionário destinado às empresas de táxi do aeroporto

19/10/2022 15:57

Questionário para Coopertaxi

Questionário para Coopertaxi

Sou Ulisson Souza dos Santos, acadêmico do Curso de Turismo da UEA, e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso. Meu endereço eletrônico é: souzaulisson@hotmail.com.

Esta entrevista integra a pesquisa intitulada "Transporte público privado: a qualificação dos profissionais taxistas do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes", orientada pela profa. Adriane de Felipe Rodrigues, docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. O objetivo geral consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao presidente da Coopertaxi.

Conto com seu apoio para responder este questionário, pois sua participação é muito importante para o êxito desta pesquisa.

***Obrigatório**

1. Este documento tem como objetivo informá-lo sobre a pesquisa que estamos realizando. Neste termo são fornecidas informações concretas e suficientes para que você possa avaliar e decidir se tem interesse em participar deste estudo. A sua participação é voluntária e você pode optar por não participar. *

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao presidente da Coopertaxi e visam conhecer o funcionamento da cooperativa. Sua participação no estudo não implicará em custos adicionais, bem como não haverá nenhuma forma de pagamento.

Ao dar o seu consentimento, os dados provenientes de sua participação serão utilizados e processados apenas para o estudo. Todas as informações coletadas que possam ferir a sua privacidade serão anonimizadas (isto é, seu nome será substituído por um código). Qualquer informação obtida em relação a este estudo que possa identificá-lo será mantida em sigilo e não será compartilhada sem a sua permissão.

Em caso de dúvidas sobre a sua participação e sobre questões éticas do estudo, você também pode entrar em contato com a orientadora, pelo e-mail: afrodrigues@uea.edu.br.

Marcar apenas uma oval.

Aceito

https://docs.google.com/forms/d/1z051kdfU_zc0hLz070n0fvv_-5ir_LJA0d0XLUy0w4t

1/4

Questionário para Vitotaxi

Sou Ulisson Souza dos Santos, acadêmico do Curso de Turismo da UEA, e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso. Meu endereço eletrônico é: souzaulisson@hotmail.com.

Esta entrevista integra a pesquisa intitulada "Transporte público privado: a qualificação dos profissionais taxistas do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes", orientada pela profa. Adriane de Felipe Rodrigues, docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. O objetivo geral consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao presidente da Vitotaxi. Conto com seu apoio para responder este questionário, pois sua participação é muito importante para o êxito desta pesquisa.

*Obrigatório

1. Este documento tem como objetivo informá-lo sobre a pesquisa que estamos realizando. Neste termo são fornecidas informações concretas e suficientes para que você possa avaliar e decidir se tem interesse em participar deste estudo. A sua participação é voluntária e você pode optar por não participar. *

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao presidente da Rádio Táxi e visam conhecer o funcionamento da empresa. Sua participação no estudo não implicará em custos adicionais, bem como não haverá nenhuma forma de pagamento.

Ao dar o seu consentimento, os dados provenientes de sua participação serão utilizados e processados apenas para o estudo. Todas as informações coletadas que possam ferir a sua privacidade serão anonimizadas (isto é, seu nome será substituído por um código). Qualquer informação obtida em relação a este estudo que possa identificá-lo será mantida em sigilo e não será compartilhada sem a sua permissão.

Em caso de dúvidas sobre a sua participação e sobre questões éticas do estudo, você também pode entrar em contato com a orientadora, pelo e-mail: afrodrigues@uea.edu.br

Marcar apenas uma oval.

Aceito

Questionário para Rádio táxi

Sou Ulisson Souza dos Santos, acadêmico do Curso de Turismo da UEA, e estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso. Meu endereço eletrônico é: souzaulisson@hotmail.com.

Esta entrevista integra a pesquisa intitulada "Transporte público privado: a qualificação dos profissionais taxistas do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes", orientada pela profa. Adriane de Felipe Rodrigues, docente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. O objetivo geral consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao presidente da Rádio táxi.

Conto com seu apoio para responder este questionário, pois sua participação é muito importante para o êxito desta pesquisa.

*Obrigatório

1. Este documento tem como objetivo informá-lo sobre a pesquisa que estamos realizando. Neste termo são fornecidas informações concretas e suficientes para que você possa avaliar e decidir se tem interesse em participar deste estudo. A sua participação é voluntária e você pode optar por não participar.

O objetivo geral da pesquisa consiste em analisar o perfil profissional dos prestadores de serviço de táxi do referido aeroporto, identificando o nível de qualificação turística desses profissionais. As perguntas são direcionadas ao presidente da Rádio táxi e visam conhecer o funcionamento da Cooperativa. Sua participação no estudo não implicará em custos adicionais, bem como não haverá nenhuma forma de pagamento.

Ao dar o seu consentimento, os dados provenientes de sua participação serão utilizados e processados apenas para o estudo. Todas as informações coletadas que possam ferir a sua privacidade serão anonimizadas (isto é, seu nome será substituído por um código). Qualquer informação obtida em relação a este estudo que possa identificá-lo será mantida em sigilo e não será compartilhada sem a sua permissão.

Em caso de dúvidas sobre a sua participação e sobre questões éticas do estudo, você também pode entrar em contato com a orientadora, pelo e-mail: afrodrigues@uea.edu.br.

Marcar apenas uma oval.

Aceito

10/10/2022 15:52

Questionário para Rádio táxi

Seção sem título

2. **Nome** (não é obrigatório, pois os autores das respostas serão mantidos no anonimato) *

3. **Cargo na cooperativa ? ***

4. **Quais os trâmites para a cooperativa trabalhar no aeroporto? Explique, por favor. (Neste caso a pergunta quer saber por qual meio o aeroporto permite a cooperativa atuar: licitação, contratos, em quanto tempo tem-se que renovar este contrato?)** *

5. **Há quanto tempo a empresa atua no aeroporto? ***

6. **A empresa é a única prestadora de serviços de táxi no aeroporto? ***

19/10/2022 15:52

Questionário para Rádio Táxi

7. Como funciona o atendimento ao cliente, ele vai direto aos táxis ou deve primeiro se dirigir ao balcão de atendimento da empresa? Explique, por favor. *

8. A empresa realiza algum programa de fidelização de clientes? Explique, por favor. *

9. Quantos clientes a empresa atende por dia? *

10. A empresa oferece algum treinamento para o motorista? Explique, por favor. *

11. Quantos motoristas tem na empresa? *

<https://docs.google.com/forms/d/1Kqjgpgc-AggDxLloy51uWLnLjN9vN23hwb86uTd0wdf>

3/4

10/10/2022 15:52

Questionário para Rádio táxi

12. **A empresa tem parceria com o sindicato dos taxistas de Manaus?** *
Explique, por favor.

13. **Quais os requisitos para ser motorista da empresa?** *

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários