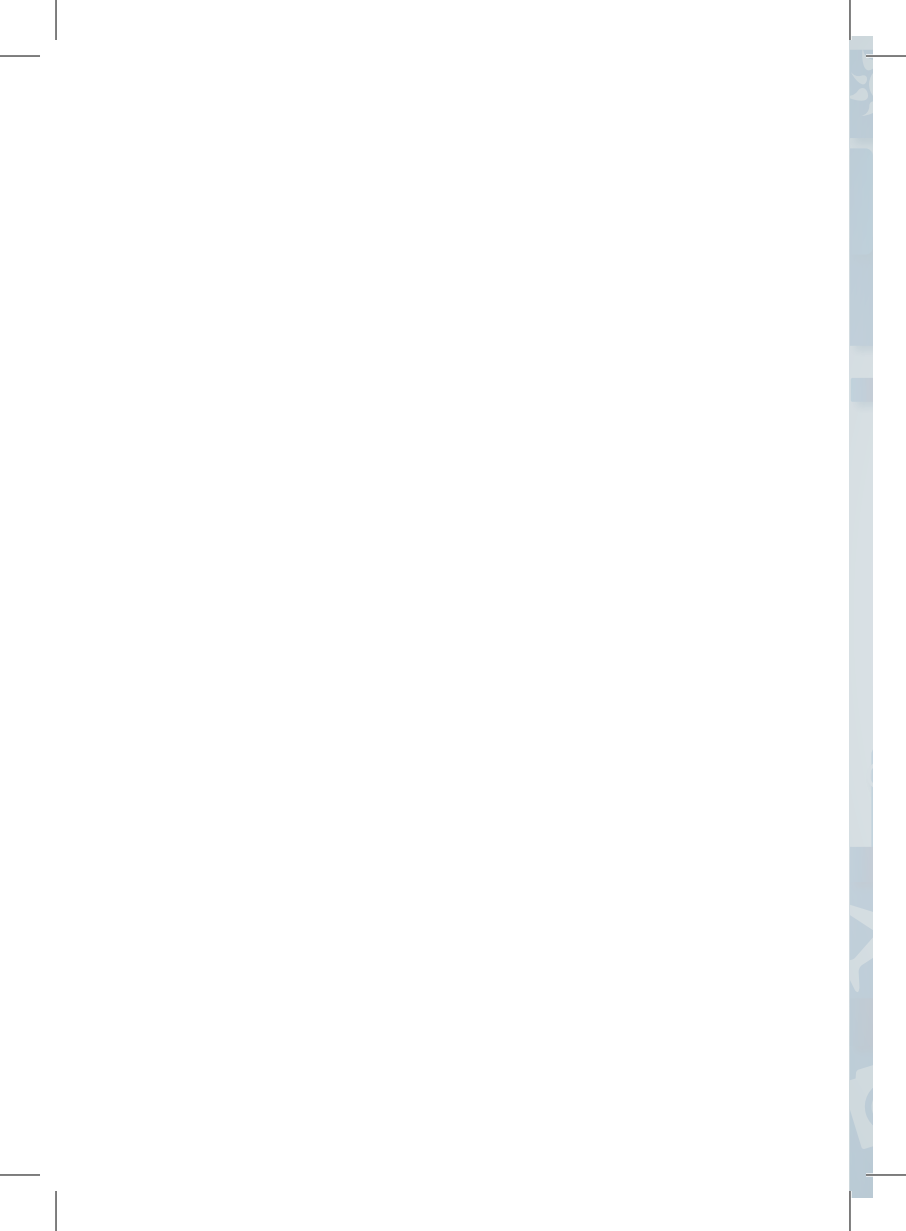






RECEBENDO TURISTAS DE BRAÇOS ABERTOS...



FICHA TÉCNICA

PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL
Lázaro Luiz Gonzaga

DIRETOR REGIONAL
Luciano de Assis Fagundes

ELABORAÇÃO DO CONTEÚDO
Mônica de Castro Domingos

REVISÃO LINGUÍSTICA E TRATAMENTO
METODOLÓGICO
Ana Cristina de Faria Chaves
GMP/SEMD - Setor de Material Didático

PROJETO GRÁFICO
Alex de Souza Carvalho
GMP/SEMD - Setor de Material Didático

DIAGRAMAÇÃO E TRATAMENTO DE IMAGENS
Alex de Souza Carvalho
GMP/SEMD - Setor de Material Didático

IMAGENS
Banco de Imagem Shutterstock
<http://www.shutterstock.com>

DESIGNER INSTRUCIONAL
Micheline Grapiúna Nunes Martins
GMP - Gerência de Metodologia e Produtos

APRESENTAÇÃO

A preparação para a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014 trouxe e ainda trará ao nosso país grandes transformações. As obras estão “a todo vapor”: hotéis, estádios, rodovias, postos de atendimento, restaurantes etc. Mas, e o profissional do turismo, aquele que vai lidar diretamente com turistas de todas as partes do mundo, está preparado para recebê-los? Capacitou-se para conseguir interagir, atender bem e prestar serviços com gentileza, educação e, principalmente, respeitando as diferenças culturais?

O turismo coloca frente a frente pessoas que não se conhecem: turistas, população local e profissionais da área. Eles têm hábitos e costumes diferentes e, talvez, nunca se verão novamente. Sendo assim, para receber bem os visitantes estrangeiros, o país, os estados e os municípios devem se organizar. É necessário um bom planejamento, com investimento de recursos públicos e privados, capacitação de mão de obra especializada e apoio nas áreas de segurança, transporte e saúde.

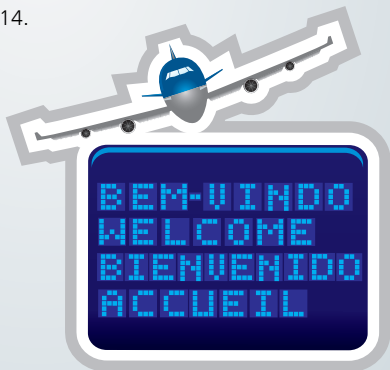
Todos devem estar preparados para atender ao público com respeito, profissionalismo e segurança.



Eventualmente, durante a viagem, os turistas podem ficar expostos a riscos, tais como, violências urbanas, extorsões, intoxicação alimentar, acidentes de trânsito, discriminações, informações equivocadas, entre outros. A segurança é um dos fatores determinantes para a escolha do destino a ser visitado. Promovê-la significa zelar pela vida, saúde e integridade do turista.

A qualidade dos serviços é a forma mais adequada para minimizar os riscos. Através do atendimento e da prestação de serviços com qualidade e ética, é possível antecipar-se aos fatos, prevenindo situações de conflito e oferecendo o melhor com o máximo de segurança.

Pensando nisso, o SENAC Minas elaborou esta cartilha com o objetivo de informar e promover uma reflexão sobre a importância da qualidade dos serviços prestados e da segurança no contexto do turismo, tendo em vista a Copa das Confederações da FIFA Brasil 2013 e a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014.



A HOSPITALIDADE NO TURISMO: a arte de bem receber

A hospitalidade é o ato de acolher bem os visitantes, oferecendo excelência nos serviços prestados.

Para que esse acolhimento seja satisfatório ao turista, alguns fatores são fundamentais:

-  a qualidade dos meios de hospedagens;
-  as condições das vias;
-  a sinalização das estradas;
-  o atendimento realizado pelas empresas de pacotes turísticos;
-  a alimentação e a higiene oferecidas pelos estabelecimentos do destino;
-  a segurança.

O turista adquire o produto sem o direito de experimentá-lo antes. Muitas vezes, a compra é efetivada com meses de antecedência. Isso faz com que o turista, durante esse período, idealize da melhor maneira a sua viagem. Por isso, é fundamental planejar e qualificar o produto que será oferecido ao turista e como este será recebido.

Mas como atender a expectativa do turista?

Para ser hospitaleiro, é preciso seguir alguns passos:

1 Identificar os interesses e desejos dos visitantes e organizar a oferta turística

A cada dia os consumidores estão mais exigentes em suas escolhas. Para melhor atendê-los, é fundamental conhecer as suas necessidades e os seus desejos. Um mecanismo eficiente é a realização de pesquisas que ajudam a identificar o grau de satisfação dos turistas com o que está sendo oferecido e os pontos que devem ser melhorados.

A partir desses dados, é possível planejar e estruturar melhor os produtos (meios de hospedagens, alimentação, transporte, entretenimento etc.) e os serviços prestados, garantindo o bem-estar físico e psíquico dos turistas.

Todos que participam desse processo devem estar imbuídos em receber bem os visitantes. Caso um deles não cumpra o seu papel, todo o trabalho pode ficar comprometido.



Cada setor tem a sua responsabilidade:



Ao poder público compete: criar leis, normas e programas de turismo e áreas afins, que visam a regulação, o planejamento e o investimento para a estruturação de um destino turístico; e oferecer um sistema básico de infraestrutura, tais como vias de acesso e saneamento.



À iniciativa privada compete: prestar serviços de qualidade especializados e, quando possível, personalizados, através de empresas turísticas (de hospedagem, alimentação, agenciamento, entretenimento, recreação, eventos, esportivas, entre outras).



Aos profissionais do setor compete: a formação adequada. É preciso que eles sejam capacitados, bem informados, flexíveis a mudanças, polivalentes e que desejem o bem-estar do visitante.



À comunidade compete: ser receptiva e, quando solicitado, fornecer informações corretas aos turistas.



2 Oferecer produtos de qualidade

Turismo e hospitalidade estão intrinsecamente ligados à qualidade dos produtos e aos serviços prestados.



É imprescindível atender bem as necessidades do turista desde a sua chegada!!

No turismo, o vínculo com a qualidade está relacionado às normas que padronizam os serviços prestados, que incluem a higiene, a manutenção e as especificações técnicas. Essas normas devem ser cumpridas por todas as empresas que trabalham no ramo.

Mas para atender as necessidades dos turistas em sua totalidade, os prestadores de serviços, públicos e privados, precisam oferecer garantias e rapidez nos serviços e amabilidade no trato. O turista deve ser surpreendido positivamente, sempre. Mesmo que seja com pequenos agradinhos: um olhar de carinho, um sorriso ou um agradecimento.



Saiba mais

Acesse: <http://revista.ulbratorres.com.br/artigos/artigo18.pdf>
e leia o artigo sobre hospitalidade.

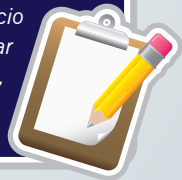
3 Apresentar boas maneiras no trato com o turista

É fundamental que se demonstre ao visitante que ele é bem-vindo, que sua presença é importante e que tudo foi preparado para recebê-lo. Para isso, é preciso oferecer serviços diferenciados e conquistar o turista, evitando os conflitos e a formação de uma imagem negativa do local.

Na maioria das vezes, a escolha por uma determinada localidade é baseada na imagem que as pessoas têm e esperam encontrar em sua viagem e, também, pelas informações recebidas de diversas fontes – mídia, opinião de familiares e amigos, materiais de divulgação, promoção de empreendimentos turísticos etc.

Criar uma imagem positiva e diferenciada, destacando os principais elementos de atratividade que compõem um destino turístico, é fundamental em um mercado competitivo.

O turista, certamente, optará pelo destino que lhe possibilite qualidade nos serviços prestados. Mas nem sempre esses serviços correspondem às suas expectativas. Essa situação tem implicações sérias para a consolidação de uma clientela fiel. A fidelização do cliente é um ingrediente importante para o sucesso no negócio turístico. Portanto, os gestores devem projetar uma imagem real do destino e de seus serviços, sem propagar imagens enganosas.



4 Oferecer segurança

De acordo com a Organização Mundial do Turismo – OMT (1997), a “segurança é sinônimo de qualidade”. Isso significa que o receptor precisa zelar pelas integridades física, psicológica e econômica dos visitantes.

Todos que terão contato com o turista são responsáveis por ele, desde o desembarque nos terminais, passando pelos hotéis, restaurantes, lojas e postos de informações turísticas, e quem trabalha nos serviços de transporte e de segurança.

A proteção dos visitantes abrange:

- ▶ os serviços de segurança pública nos âmbitos nacional, estadual e municipal (Polícia Federal, Polícia Militar e Guarda Municipal);
- ▶ a segurança privada, contratada pelos diferentes empreendimentos turísticos;
- ▶ a implantação de um sistema adequado de sinalização e informações turísticas;
- ▶ o uso, com rigor, das normas e técnicas de segurança alimentar e de qualidade dos produtos;
- ▶ a prestação de serviços de assistência médico-hospitalar eficientes.



5 Estabelecer uma boa comunicação com os visitantes

Saber se comunicar é essencial. Uma pessoa que se expressa mal pode ser incompreendida e causar constrangimento para ela e para os outros. É preciso ter ideias claras, fluência verbal, objetividade, saber ouvir, falar em um tom adequado e dar *feedback* aos interlocutores.

As boas maneiras também devem ser utilizadas sempre. Elas são fundamentais.

Cumprimente as pessoas, dizendo:

Bom dia! Boa tarde! Boa noite!

Agradeça sempre, dizendo:

Obrigado(a)! ou Muito obrigado(a)!

E não se esqueça de que ser gentil nunca é demais! Utilize sempre:

Por gentileza! e Por favor!



Esses são padrões de comportamento universais e bem vistos em quase todas as culturas.

As regras de asseio e de higiene também são fundamentais para compor uma aparência profissional adequada. O turista valoriza muito o cumprimento dessas regras. Vestir-se com discrição, limpeza e sem desleixo são princípios que devem ser seguidos por qualquer profissional.

NECESSIDADES BÁSICAS DO TURISTA ESTRANGEIRO

Os turistas estrangeiros terão diversas necessidades durante as viagens. Por isso, as instituições públicas e os agentes turísticos deverão estar atentos para solucionar, adequadamente, as seguintes demandas:

Documentação Internacional

O turista estrangeiro terá que portar ou legalizar documentos durante a sua estada em outro país. O passaporte é o principal deles, mas existem outros que os turistas podem utilizar.

No Brasil, os principais documentos são:



Passaporte: com validade de pelo menos seis meses a partir da data de entrada no país. É o principal documento do turista estrangeiro e deve ser apresentado sempre que solicitado pelas autoridades do país.



Cartão de vacinação: se o turista for viajar para as regiões norte e centro-oeste do Brasil, será exigido o cartão de vacinação, que comprova que o turista tomou as vacinas necessárias. Uma delas é a vacina contra a febre amarela. É importante informar ao turista sobre essa exigência e orientá-lo a procurar o Posto de Vacinação mais próximo.



Carteira Nacional de Habilitação Brasileira: se um turista estrangeiro quiser dirigir um veículo no país, é necessário obter a autorização prévia, independente do tipo de visto que ele tiver. A emissão da carteira, em geral, é baseada na carteira de habilitação do país de origem, tendo como referência a mesma categoria, com validade de seis meses, dependendo do estado brasileiro em que é feita a emissão. Mas existem outras alternativas como, por exemplo, a revalidação da Carteira Internacional de Habilitação. Cada Estado tem autoridade para adotar um tipo de procedimento. Portanto, quando o turista solicitar informações sobre como validar sua carteira de habilitação, é importante encaminhá-lo ao Detran.

Os turistas estrangeiros podem portar também outros documentos:



Carteira Mundial de Estudante (STB): é uma identidade estudantil aceita em diversos países, inclusive no Brasil. Oferece uma série de benefícios ao portador, entre eles, descontos em meios de transporte, em locais de entretenimento (museus, cinemas, exposições etc.) e em estabelecimentos comerciais.



Carteira de Identidade para Estrangeiros (RNE): é o principal documento que o imigrante residente terá no Brasil. Identifica a sua condição de residência, permanente ou temporária, e o prazo de estada. Após 30 dias da entrada no país, o turista é obrigado a fazer o registro na Polícia Federal. Ao entrar ou sair do Brasil, ele deverá apresentar a cédula de identidade original, junto com o passaporte.



Cartão de Seguro de Assistência ao Viajante: o turista pode obter vários tipos de seguros de viagem. Eles garantem atendimento médico aos viajantes nos destinos visitados e serviços, como apoio em caso de extravio de bagagens e perdas de documentos. Para receber os serviços, o turista deverá portar o cartão.

Informações Turísticas

As informações turísticas fazem parte do processo de atendimento ao viajante, de acordo com os princípios da hospitalidade. Tratar bem o turista também significa fornecer a ele informações corretas. A boa comunicação é fundamental.

Mas quem deve prestar essas informações?

Elas devem ser prestadas por todas as pessoas. A partir do momento em que se recebe um turista em uma localidade, todos são responsáveis pelo bom atendimento a ele, inclusive por lhe prestar as devidas informações.

O poder público é quem cria e mantém os Centros e Postos de Atendimento aos Turistas, específicos para a prestação de serviços de informações turísticas e de utilidade pública. Nesses locais trabalham profissionais capacitados para acolher o turista e informá-lo sobre eventos, atrativos, infraestrutura, serviços e acessos disponíveis.

Nesses locais, é possível encontrar guias turísticos, mapas da cidade e folhetos de locais de visitação, alimentação e hospedagem. As grandes cidades possuem uma central de atendimento e postos, que ficam estrategicamente posicionados pela cidade. Nas localidades de menor porte, existe apenas um espaço para fornecer todas as informações ao turista – geralmente fica na entrada ou no centro da cidade.



Outro item importante para a comodidade e segurança do turista é a Sinalização Turística, que permite a definição dos melhores trajetos, facilitando a circulação do visitante e a fluidez do tráfego dentro da cidade, no seu entorno e nas rodovias.

Essa sinalização segue padrões estabelecidos pelo Guia Brasileiro de Sinalização Turística, que, por sua vez, considera os critérios definidos mundialmente. São utilizados símbolos que podem ser reconhecidos por todo mundo. Dessa forma, qualquer pessoa, conhecendo ou não o idioma local, consegue circular nas áreas urbanas e/ou nas rodovias.

Os agentes de segurança são bastante procurados por turistas que possuem alguma dúvida ou que estão em situação de emergência ou conflito. Isso acontece devido ao grau de confiabilidade que as instituições de segurança imprimem à coletividade. Esses agentes devem proteger os turistas e, quando necessário, orientá-los.

Principais dúvidas dos turistas:

- ▶ localização de atrativos turísticos, casas de câmbio, consulados, restaurantes, hotéis, ruas e avenidas;
- ▶ informação sobre os melhores acessos;
- ▶ indicação de órgãos públicos para obtenção de autorização para a condução de veículos na cidade;
- ▶ pontos de transportes coletivos, entre outras.



Órgãos Públicos Internacionais

Como o turista estrangeiro está fora de seu país de origem, é importante que ele saiba que pode contar com os órgãos internacionais, que têm como função o atendimento e a proteção ao visitante.

No Brasil, três organismos cumprem essa função:

Ministério das Relações Exteriores (MRE)

Além de prestar assistência a brasileiros que se encontram fora, esse órgão também atende aos estrangeiros que visitam o país. Destacam-se como serviços prestados pelo MRE brasileiro:

-  emissão de documentos de viagem, como vistos e passaportes;
-  expedição de certificados e atestados previstos na legislação brasileira;
-  autenticação de documentos para que tenham validade no Brasil.

Se um turista estrangeiro encontra-se em uma situação de emergência, como a perda de seu passaporte, por exemplo, e na cidade onde está não existe um consulado de seu país, é fundamental encaminhá-lo ao MRE.

Na capital mineira, Belo Horizonte, encontramos o Escritório de Representação do Ministério das Relações Internacionais em Minas Gerais, o EREMINAS.



Embaixadas

São órgãos públicos internacionais de um país dentro de outro país. Os embaixadores que os compõem são os representantes diplomáticos de uma nação em um território estrangeiro. As Embaixadas têm por funções principais:

-  proteger os interesses de seu país em território estrangeiro;
-  negociar com os representantes do país estrangeiro, de acordo com os interesses do Estado ao qual representa;
-  promover relações de amizade entre o país de origem e o país estrangeiro;
-  desenvolver relações políticas, econômicas e culturais entre os dois países.

No Brasil, as Embaixadas se encontram em Brasília. Quando um turista estrangeiro estiver em outra capital brasileira e necessitar dos serviços descritos acima, ele deve ser encaminhado ao Consulado de seu país.

Consulado

Sua principal função é dar proteção e assistência aos cidadãos de seu país que estão em viagem ou morando no exterior. O Brasil possui 112 países com consulados em seu território.

Em Belo Horizonte, encontram-se os Consulados da Áustria, Alemanha, Argentina, Canadá, Chile, Finlândia, França, Holanda, Honduras, Índia, Itália e Japão.



Saiba mais

Acesse <http://www.brasilturismo.com/consulados/>.

Moedas e Instituições de Câmbio

Casas de câmbio – a diferença de valores entre as moedas de países emissores e receptores leva os turistas estrangeiros a essas casas para que possam converter seu dinheiro em moeda local.

É importante sempre orientar o turista a realizar essa troca em locais seguros, confiáveis, para que ele não sofra nenhuma penalidade ou prejuízo.



“Moedas diferentes: necessidade de troca.”

Traveller's checks – são cheques de viagens que os turistas utilizam no lugar de uma grande quantidade de dinheiro, por medida de segurança. Eles são adquiridos junto às agências de viagem.

O TURISTA ESTRANGEIRO EM CONTATO COM UMA CULTURA DIFERENTE

Viajar para um lugar desconhecido, sem conhecer pessoas, leis e costumes, pode gerar insegurança. Um ato legal em um país pode ser ilícito ou inadequado em outro. Por isso, os turistas que não conhecem as normas e os costumes de um país que deseja visitar podem passar por situações indesejáveis. Isso porque os padrões de comportamento não são iguais em todos os lugares do mundo: religião, comportamento, tom de voz, gestos, condutas, vestimentas, música, dança, gastronomia e “por aí a fora”...

Diversidade cultural - Uma cultura não é melhor ou mais evoluída do que a outra. Elas possuem diferenças que devem ser respeitadas.



Quando nos deparamos com pessoas de uma cultura diferente, não sabemos muito bem como nos comportar. Podemos até mesmo cometer gafes ou indelicadezas em razão disso. Um país que recebe muitos turistas estrangeiros deve preparar bem os profissionais da área a fim de evitar situações desagradáveis, que podem gerar discriminações e conflitos.

Algumas Diferenças de Comportamento

Aspectos Alimentares

- ▶ Em alguns países orientais, é comum as pessoas se alimentarem de ninho de andorinhas, churrascos de besouros, gafanhotos, grilos e carne de cachorro.
- ▶ Na Índia, a vaca é um animal sagrado. Lá ninguém se alimenta de sua carne.
- ▶ Os franceses levam a alimentação muito a sério, com produtos de origem controlada, receitas elaboradas e contemplando cardápios de A a Z.*
- ▶ A bebida alcoólica é vista pela sociedade russa como forma de celebrar e relaxar. Praticamente em qualquer ambiente é possível se tomar vodca (preferência nacional), vinho, champanhe, cerveja ou outra bebida qualquer. E acredita-se que as pessoas que não bebem têm problemas de saúde.*

Aspectos das Indumentárias

- ▶ Diferentemente do Ocidente, no Oriente, a cor do luto é o branco.
- ▶ Em países muçulmanos, em geral, as mulheres são obrigadas a usar a burca, tampando o rosto, e roupas que cobrem todo o corpo, inclusive os tornozelos.
- ▶ Na Índia, mulheres podem usar camisas e saias abaixo do joelho; e devem evitar mostrar o corpo e a forma física.*
- ▶ Os espanhóis consideram que os trajes de banho, *tops* minúsculos e chinelos sem meias são estritamente para a praia ou piscina.*
- ▶ É uma tradição Argentina o consumo de chá-mate, que envolve um ritual, desde picar as folhas até tomar essa bebida muito quente. É bastante popular nas rodas de amigos, quando o mate é passado de mão em mão.*

* Fonte: Diversidade Cultural - Fundação Dom Cabral, 2012.

Aspectos Comportamentais

- ▶ Em países muçulmanos, as mulheres não podem ser tocadas em locais públicos.
- ▶ Em países árabes e na Rússia, os homens se cumprimentam com beijos.
- ▶ Os chineses, coreanos e tailandeses não gostam de ser tocados. Deve-se manter distância das pessoas durante as conversas.
- ▶ Fazer sinal com o polegar é uma ofensa no Oriente Médio.
- ▶ Apertar as mãos e olhar nos olhos da pessoa que está sendo cumprimentada pode ser interpretado como um desafio em alguns países da Ásia. Deve-se manter distância das pessoas durante as conversas.
- ▶ Os argentinos falam em tom alto e todos ao mesmo tempo.*
- ▶ Os americanos gostam que se diga *"thank you"* (obrigado) e *"please"* (por favor) a qualquer pessoa. Boas maneiras são valorizadas.*
- ▶ Os indianos não gostam de conversar durante as refeições. E em algumas regiões da Índia, come-se com as mãos.*
- ▶ Deve-se evitar cumprimentar um alemão com uma das mãos no bolso.*

* Fonte: Diversidade Cultural - Fundação Dom Cabral, 2012.

As diferenças culturais muitas vezes dificultam a convivência harmônica entre os países. Isso acontece em razão do preconceito e da intolerância. Mas é preciso mudar essa situação; e o turismo é uma ferramenta importante nesse processo, pois o desejo e a necessidade das pessoas se deslocarem no espaço fazem com que elas conheçam, aceitem e respeitem outras culturas. Assim, o turismo permite a troca de experiências entre os indivíduos, promovendo um desenvolvimento pessoal e social.



Curtinhas sobre Portugal

“As diferenças do português falado aqui e na terrinha são oportunidades para várias brincadeiras e trocadilhos. Aliás, um professor de publicidade, de Lisboa, comentou a concisão e precisão do texto brasileiro. Ele deu o exemplo de um aviso na saída dos túneis lembrando os motoristas de apagar o farol durante o dia. Em Portugal seria mais ou menos assim: Senhores utentes, favor não esquecerem de desligar os máximos após terem saído do túnel, se for dia. No Brasil é muito simples: Luzes. Esqueceu?”.

“Para se pedir café, há várias opções lusitanas. Pode-se pedir o café ou a bica, que são sinônimos. Há bica cheia, bica italiana, bica de chávena escaldada, garoto (café com leite), garoto de máquina e cimbalina (café do norte de Portugal). Não adianta procurar padarias. Lá, elas chamam-se pastelarias, e pastéis são geralmente doces de massa como os pasteizinhos de Belém. No trânsito, lembre-se de que as placas são postas sempre em cima ou depois dos cruzamentos; portanto, há que se tomar cuidado para não perder a estrada. Meu primo mudou-se para Portugal e, no início, morava na Parede, depois foi para a Calçada (nomes de bairros de Lisboa) e, finalmente, para uma Quinta. Não agüentei e perguntei quando é que ele iria mudar para uma casa”.

Texto retirado do livro **Turismo Básico**, de Luiz Gonzaga Godoi Trigo, 2001: p.81.

Se desejamos que a nossa cultura seja respeitada, precisamos, primeiro, respeitar a cultura do outro.



FATORES DE RISCO E DE VULNERABILIDADE DO TURISTA E DO VISITANTE EM UM DESTINO TURÍSTICO

Ao sair de sua cidade de origem, o viajante fica exposto a riscos, podendo vivenciar situações constrangedoras. Entre elas podemos destacar a violência urbana, a intoxicação alimentar, os acidentes de trânsito, as poluições sonoras e as catástrofes naturais. As hipóteses de ocorrerem contratemplos são muitas e cabe aos responsáveis estabelecer serviços especializados de proteção aos turistas.

Muitas situações passam despercebidas, mas também podem gerar desconforto e insatisfação ao turista. São as agressões verbais, as pequenas extorsões, as discriminações e as zombarias.

Segundo a Art. 158 do Código Penal Brasileiro:

a extorsão é o ato de constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar fazer alguma coisa.

(Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm. Acesso em: jan.2012.)

Os turistas estrangeiros estão mais vulneráveis à extorsão. Muitas vezes, eles são “extorquidos” pelos prestadores de serviços que os atendem em um destino turístico. Com o objetivo de obter uma vantagem econômica indevida, alguns profissionais aumentam os preços dos produtos oferecidos ou simulam situações para cobrar

valores superiores. As cobranças abusivas acontecem, por exemplo, quando um motorista de táxi resolve dar uma volta a mais até chegar ao destino desejado ou quando se elevam os preços de uma peça de artesanato, da conta de um restaurante, da cerveja na barraquinha de praia, na contratação de um guia de turismo etc.

A qualidade dos serviços e produtos implica na aplicação de preços justos. O tratamento dispensado aos clientes locais e aos turistas nacionais deve ser garantido também aos visitantes internacionais, sobretudo no que diz respeito aos custos e às modalidades de pagamento.

Não adianta prestar um serviço com esmero, gentileza e eficiência, se, ao final, os preços são abusivos. O turista percebe isso e fica insatisfeito.

Outras situações constrangedoras que um turista pode vivenciar em uma viagem, e que não são nada agradáveis a ele nem a ninguém, são as agressões verbais ou os risos de deboche, por exemplo, em razão de uma roupa diferente. As diferenças existem e devem ser respeitadas.

Devemos nos lembrar de que se o turista se sentir lesado ou constrangido, a repercussão com relação ao destino visitado não será boa. A mensagem que ele transmitirá aos seus compatriotas será negativa. Consequentemente, nem ele, nem seus amigos, parentes e outros, se sentirão motivados a visitar o local.

Crianças e adolescentes também geram muitas preocupações, e os cuidados devem ser redobrados. Por serem jovens, gostam de aventuras e não têm medo de (quase) nada. Por isso, podem se perder dos pais mais facilmente. Os adolescentes gostam de sair à noite e de

consumir bebidas alcoólicas. Nesse momento, deve entrar em ação o serviço de segurança pública, em parceria com os agentes privados e os donos de bares e restaurantes, garantindo o cumprimento da lei, que proíbe a venda desse tipo de bebida a menores de 18 anos.

Toda atenção é pouca para proteger esse público. A prevenção é a melhor alternativa.

Outra preocupação deve ser com o turista que se perde, seja em matas próximas às áreas urbanas e, até mesmo, em bairros mais distantes. Saem para passear e não sabem retornar.

O Código Mundial de Ética no Turismo, no Art. 6, Parágrafo 6.2, aponta que

Os profissionais de turismo, quando lhes couber, irão dar assistência, e cooperação com as autoridades públicas, quando a segurança, a prevenção de acidentes, a proteção sanitária e de higiene alimentar dos que recorrerem aos seus serviços. Zelarão pela existência de sistemas de seguro e assistência apropriados (1999).

Cabe, portanto, a todos, a segurança dos turistas. É necessário investir na capacitação e qualificação dos profissionais que prestam serviços turísticos e torná-los aliados do sistema público de segurança. Juntos devem formar uma rede de proteção, tomando os devidos cuidados, antecipando-se aos acontecimentos e evitando que os danos sejam efetivados. As normas de segurança, com procedimentos de prevenção de riscos, devem ser criadas ou aperfeiçoadas e cumpridas rigorosamente.

ATENÇÃO TURISTA!

Dicas que podem ser repassadas aos turistas para a sua proteção

- 1 Ler os folhetos, jornais e revistas sobre as cidades que irá visitar.
- 2 Ler os folhetos fornecidos pelos hotéis e espaços de lazer, que falam sobre as devidas atitudes que devem ser tomadas em situações de emergência.
- 3 Procurar se informar sobre a distância do hotel aos pontos turísticos, alimentação, os valores de entrada em parques, museus, teatros etc., para tentar evitar que pessoas mal intencionadas pratiquem o ato ilícito da extorsão ao cobrar valores exorbitantes sobre os serviços prestados.
- 4 Conhecer sobre os procedimentos de segurança existentes nos transportes coletivos.
- 5 Saber que os hotéis não se responsabilizam por objetos de valor deixados nos apartamentos. Para guardá-los, existem cofres.

6

Manter sempre o endereço e os contatos do hotel à mão.

7

Conhecer a legislação local. O fato de ser turista não o isenta de punições.

8

Manter sempre dinheiro, cheque, cartão, passaporte e bilhetes de viagem em lugar seguro.

9

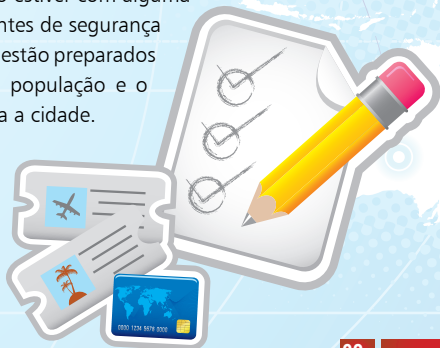
Ter atenção especial com as crianças e os adolescentes, evitando que eles se percam, sofram algum acidente ou sejam vítimas de algum crime.

10

Ter cuidado na ingestão de alimentos. Procurar sempre locais asseados e evitar comer com exagero alimentos condimentados, com os quais não se está acostumado.

11

Respeitar as autoridades locais e contatá-las sempre que se sentir ameaçado, em situações de risco ou quando estiver com alguma dúvida. Os agentes de segurança são confiáveis e estão preparados para atender a população e o turista que visita a cidade.



No Brasil, existem problemas graves de criminalidade. A violência que atinge as cidades causou, durante muito tempo, danos à imagem do país no exterior, afastando o turista estrangeiro. Com investimentos nos serviços de segurança e no *marketing* externo, o governo pretende, nos próximos anos, atrair cada vez mais o turista estrangeiro. Essa demanda já apresenta sinais de crescimento e o ápice deve ser a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014. Nesse evento, todas as cidades sedes e entorno deverão estar preparados para atender os turistas de várias nacionalidades. Serão milhares deles circulando pelas ruas de todo o país na ânsia de se hospedarem, verem os jogos, conhecerem lugares novos, fazerem compras, se alimentarem e se divertirem. Eles entrarão em contato com os profissionais da área de turismo e afins, com moradores e com prestadores de serviços públicos. O fator segurança é que garantirá a eles uma estada tranquila, com deslocamentos sem transtornos, atendimentos adequados nos locais de lazer e no comércio e o acesso aos Estádios de Futebol.



Saiba mais

Acesse <http://www.copa2014.gov.br/> e http://veja.abril.com.br/idade/exclusivo/perguntas_respostas/copa_do_mundo/index.shtml e informe-se sobre a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014.

O TURISTA COM DEFICIÊNCIA: ATENÇÃO E COOPERAÇÃO

Quando pensamos em turismo, temos que imaginar que todas as pessoas têm o direito de realizá-lo. Existem, dentro do conjunto social, pessoas que precisam de atenção especial. O acesso aos equipamentos e às atividades turísticas de lazer, esporte, entretenimento e cultura deve ser garantido também a essas pessoas com deficiências permanentes ou temporárias, inatas ou adquiridas, ou com restrição de mobilidade, tais como os idosos e as gestantes.

De acordo com o último Censo Demográfico, existem no Brasil, aproximadamente, 8,6% de idosos, representando cerca de 14 milhões de pessoas. O número de pessoas com algum tipo de deficiência chega a 45,6 milhões, o que equivale a 23,91% da população brasileira (IBGE, 2010).

Destacam-se as deficiências:

- ▶ **Física:** são as pessoas que apresentam alterações em uma ou mais partes do corpo humano. As deficiências podem comprometer, parcial ou totalmente, a mobilidade de um indivíduo.
- ▶ **Visual:** são as pessoas que apresentam perda total ou redução da visão.
- ▶ **Auditiva:** são as pessoas acometidas de perda parcial ou total da audição.
- ▶ **Mental:** são as pessoas que apresentam comprometimento do funcionamento intelectual, associado a outras limitações, tais como, de comunicação, de cuidados pessoais, de saúde, de trabalho e de lazer.
- ▶ **Múltipla:** são as pessoas que possuem a associação de duas ou mais deficiências.



Por isso, medidas que garantam a inclusão social e a proteção dessas pessoas são fundamentais. As restrições são diversas. Para cada uma, será necessário criar uma estrutura que possibilite aos deficientes terem acesso aos produtos turísticos.

Todos têm, garantidos por lei, os direitos de acessibilidade, de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo, ao uso gratuito do transporte coletivo, ao atendimento prioritário, à companhia constante do cão-guia, no caso do deficiente visual, entre outros direitos.

Para atendê-los adequadamente, são necessárias medidas do poder público e das empresas privadas, tais como: a eliminação de barreiras arquitetônicas, construindo rampas e melhorando as vias e os passeios; o atendimento adequado do transporte coletivo; a instalação de sistemas de sonorização e de placas em braille nos locais turísticos; a adaptação de banheiros públicos; a reserva de vagas de estacionamento de veículos em vias e espaços públicos. Tudo isso já lhe é assegurado por lei, mas nem sempre é cumprido.

As vagas de deficientes físicos em espaços públicos devem ser garantidas, mesmo em períodos de grandes eventos.

E não devemos nos esquecer de que a gentileza, a atenção e a paciência fazem parte da hospitalidade; são itens fundamentais para atender bem esse público. Eles são turistas como os outros e gastarão os seus recursos financeiros nas localidades turísticas da mesma forma.

Em eventos de grande porte, a atenção sobre as pessoas com deficiência deve ser redobrada. Muitos irão dizer que, nessas ocasiões, elas deveriam ficar em casa. Essa é uma posição preconceituosa e egoísta. Se todos podem se divertir, por que elas não poderiam? O Estatuto do Torcedor, por exemplo, em seu Art. 13, garante às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida o acesso aos locais onde ocorrem os eventos esportivos e assegura a proteção de todas, antes, durante e depois da realização dos jogos.

O estado e as instituições privadas têm que lhes garantir proteção e segurança para que exerçam o que lhes é de direito.

Não podemos nos esquecer de que a lei maior do país, a Constituição Brasileira, garante a TODOS o direito de ir e vir e o direito à cultura, ao lazer e ao turismo.

Fique por dentro!

Em 2005, a Embratur criou um manual que orienta os empreendedores sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência, definindo parâmetros e apresentando sugestões para as instalações e/ou adaptações de equipamentos e estruturas necessárias ao atendimento adequado desse público.



Saiba mais

Fique por dentro das ações do Ministério do Turismo para a inclusão.
Acesse: http://www.copa2014.turismo.gov.br/copa/noticias/todas_noticias/detalhe/20120111.html.

Refletindo...

Agora que você já leu todo o conteúdo da cartilha, visitou os *sites* indicados e refletiu sobre o tema, você se sente preparado para receber tanto turistas brasileiros como estrangeiros em seu estado?

Você saberia informá-los sobre os locais para regulamentação de documentos? Para troca de moedas?

Você se lembra das dicas de proteção e segurança ao turista?

Você saberia indicar os pontos turísticos, hotéis, restaurantes, lojas, supermercados, de sua cidade? Informar sobre hospitais, delegacias e postos de atendimento?

Você está inteirado das leis, dos direitos e das maneiras de lidar com as pessoas com deficiência?

Informação, segurança e gentileza são a chave para o sucesso!!



Endereços de Órgãos importantes para o turista:

Aeroporto de Belo Horizonte (Aeroporto da Pampulha)

Praça Bagatelle, 204 – São Luís – Belo Horizonte – Minas Gerais
Tel.: (31) 3490-2000

Aeroporto Internacional Tancredo Neves (Aeroporto de Confins)

Rodovia MG 10, Km 39 – Confins – MG – CEP: 33.500-900
Tel.: (31) 3689-2700

Consulado da República da ÁUSTRIA

Rua José Américo Cançado Bahia, 199 – Cidade Industrial.
CEP: 32.210-130 – Belo Horizonte/MG. Tel./ Fax: (31) 3333-5363.

Consulado República Federal da ALEMANHA

Av. Protásio de Oliveira Penna, 366/101 – Bairro Buritis.
CEP: 30.575-360 – Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 3213-1568.

Consulado da República da ARGENTINA

Rua Ceará, 1566 – 6º andar – Funcionários. CEP: 30.150-311 – Belo Horizonte/MG. Tel./ Fax: (31) 3281-5288.

Consulado do CANADÁ

Rua da Paisagem, 220 – 3º andar. CEP: 34.000-000 – Nova Lima/
MG. Tel.: (31) 3047-1225 / Fax: (31) 3289-2150.

Consulado da República do CHILE

Av. Raja Gabaglia, 1587 – sala 1 – Luxemburgo. CEP: 30.350-540
– Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 3286-7249.

Consulado da República da FINLÂNDIA

Av. Afonso Pena, 3111 – conj. 1007. CEP: 30.130-008 – Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 2101-0700/ Fax: (31) 2101-0708.

Consulado da República da FRANÇA

Av. do Contorno, 5417 – 2º andar – Cruzeiro. CEP: 30.110-035 – Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 4501-3649.

Consulado do Reino de Países Baixos (HOLANDA)

Rua Sergipe, 1167 – sala 1203 – Funcionários. CEP: 30.130-171
– Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 3221-7377/ Fax: (31) 3227-5275.

Consulado da República de HONDURAS

Av. do Contorno, 4747 – 12º andar – Serra. CEP: 30.110-09 – Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 3280-1800/ Fax: (31) 3280-1802.

Consulado da República da Índia

Rua Paraíba, 523 – Funcionários. CEP: 30.130-140 – Belo Horizonte/MG. Tel.: (31)3264-5444.

Consulado da República da Itália

Rua dos Inconfidentes, 600 – Funcionários. CEP: 30.140-120 – Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 3524-1002/ Fax: (31) 3281-4408.

Consulado Honorário do JAPÃO

Rua Prof. José Vieira de Mendonça, 3011 – Engenho Nogueira. CEP: 31.310-260 – Belo Horizonte/MG. Tel.: (31)3499-9620/ Fax: (31) 3499-8308.

Escritório do Ministério das Relações Internacionais em Minas Gerais (EREMINAS)

Av. do Contorno, 4520, 7º andar, Edifício Albano Franco – FIEMG, Funcionários. Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 3213-3008 (das 9h às 12 h).

Detran/MG

Av. João Pinheiro, 417 – Centro. CEP: 30.130-180. Belo Horizonte/MG. Tel.: (31) 3236-3400.

Terminal Rodoviário Governador Israel Pinheiro (Rodoviária de Belo Horizonte)

Praça Rio Branco, nº 100 – Centro – CEP: 30.111-050
Tel.: (31) 3271-8933 / 3271-3000

www.descubraminas.com.br

REFERÊNCIAS

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8º Ed. São Paulo: Editora Ática, 2004.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 9ª ed. São Paulo: Senac, 2003.

COOPER, Chris *et al.* **Turismo, princípios e prática**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

DALPIAZ, Roni Carlos Costa. **A hospitalidade no turismo: a arte de bem receber**. Biblioteca Serra Gaúcha, 2011.

FERRUCCI, Piero. **A arte da gentileza**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GUIA BRASILEIRO DE SINALIZAÇÃO TURÍSTICA. **Manual de sinalização**. Ministério do Turismo, 2001.

GOELDNER, Charles R. *et al.* **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. 8ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

MALDONADO, Maria Tereza & GARNER, Alan. **A arte da conversa e do convívio**. 8ª Ed. São Paulo: Saraiva: 2001.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Turismo: panorama 2020**. Madrid: OMT, 1999.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Manual de qualidade, higiene e inocuidade dos alimentos do setor do turismo:** guia de consulta para funcionários, planejadores, empresas e operadores de turismo. São Paulo: Roca, 2003.

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. **Seguridad en Turismo.** Medidas prácticas para los destinos. Madrid: OMT, 1997.

SILVA, Yolanda Flores. **Sobre riscos e segurança turística:** algumas reflexões. Caxias do Sul: V SeminTUR, 27 e 28 de junho de 2008.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo básico.** 5ª edição. São Paulo: Editora Senac, 1998.

<<http://www.turismo.gov.br>>. Acesso em: out. 2011.

<<http://www.turismo.mg.gov.br>>. Acesso em: out. 2011.

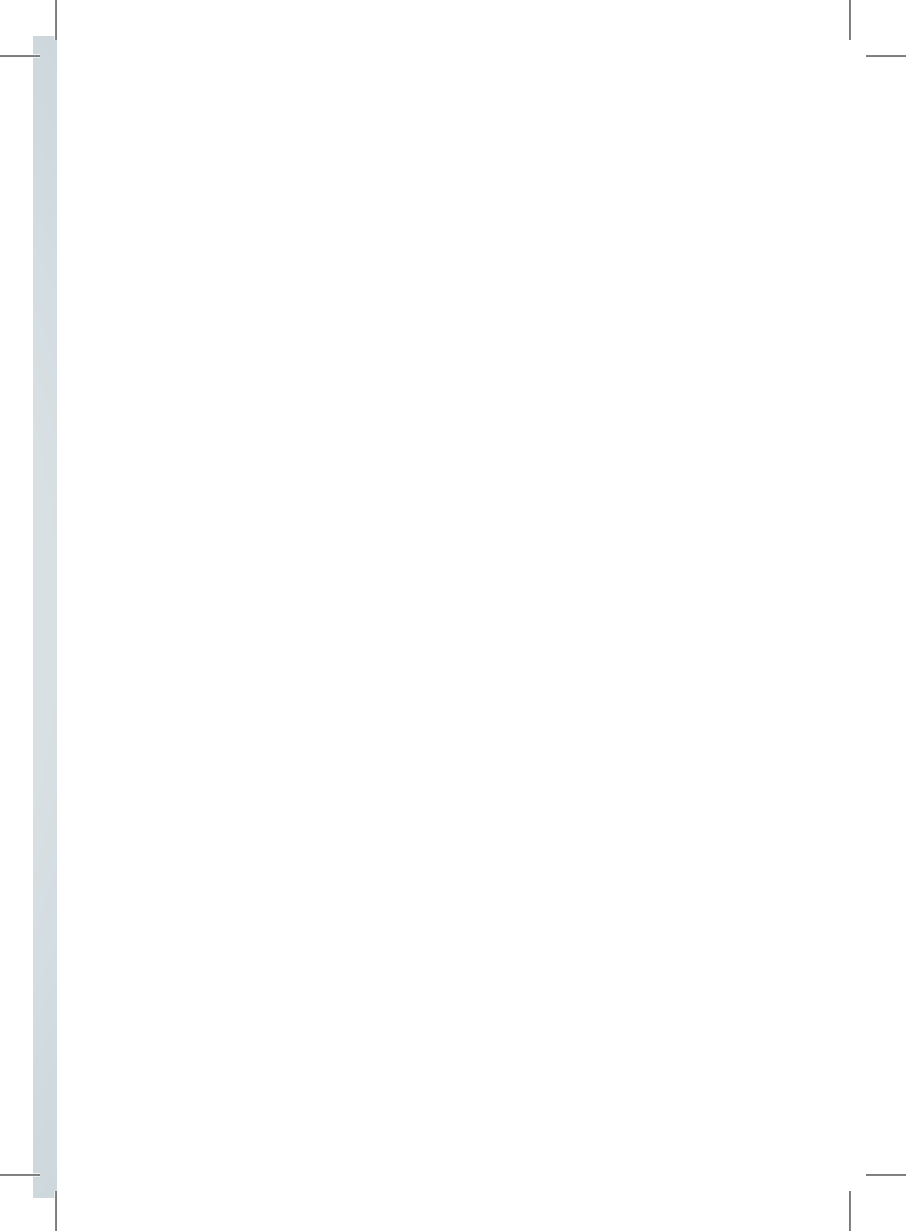
<<http://www.belotur.com.br/por/servicos.php?cat=inf>>. Acesso em: out. 2011.

<<http://www.ibhe.com.br>>. Acesso em: out. 2011.

<http://www.revistahotelnews.com.br/2009/opinioao.php?get_op=88>. Acesso em: out. 2011.

<<http://www.shutterstock.com>>. Acesso em: jan. 2012.

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del2848compilado.htm>. Acesso em: jan. 2012.





51010400000901



Integrado ao Sistema
Fecomércio MG

0800 724 4440
www.mg.senac.br

