

FORMULÁRIO PARA RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA

CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE TURISMO

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA

IDENTIFICAÇÃO:

Curso: Curso de Graduação em Gestão de Turismo.

Nome de Aluno(a)/Equipe: Marcos dos Santos Catarino, Matheus Santos Cardoso, Maysa Costa de Oliveira, Nahama de Oliveira Mendonça, Reigiane dos Santos Sousa, Renata Santana dos Santos, Thiago Santos Fonseca, Tiago Santos Ramos.

Empresa/Instituição:

Professor/Orientador: Diogo Gomes, Fernanda Castro, Joana Santos, Renata Reis, Rísia Ferraz e Verena Abreu.

Período Previsto: 31.07.2014 **Início:** 07H20 **Término até:** 18H00 **Carga Horária:** 8 horas

ÁREA DE INTERESSE: TGT, ECONOMIA, COMUNICAÇÃO, PROJETO INTEGRADOR, SOCIOLOGIA E

JUSTIFICATIVA: Essa visita foi de muito proveito e aprendizagem, uma vez que verificou-se a interligação das teorias estudadas na sala de aula com as práticas dessas atividades, analisando as técnicas e as rotinas de funcionamento dos locais visitados. Constatando em Serra Grande e Itacaré a aplicação dos métodos vistos nas disciplinas de Marketing e Introdução a Administração, no qual é de grande utilidade no desenvolvimento dos produtos turísticos, pois coloca o cliente a frente dos produtos, voltada para a conquista do consumidor e torná-lo fiel.

O marketing é constituído por vários segmentos como a propaganda, publicidade, movimentando assim os produtos e serviços, percebendo que é de suma importância à divulgação, para que haja o contato entre a oferta e a demanda, mas também como são preparados os colaboradores das empresas turísticas para o contato com o público, quais aspectos utilizados pelas organizações para manter a qualidade dos serviços, satisfazendo os desejos dos clientes.

Pôde-se avaliar a estrutura organizacional dos estabelecimentos, o Box do Hotel, da Pousada e da Administração Pública, observando seus processos de planejamento, propostas por seus gestores para a ampliação das organizações envolvidas. Entretanto, a falta de competências gerenciais pode fazer com que o empreendimento não alcance suas metas, como exemplo o Box, que apesar de ter uma estrutura e potencial para atrair uma porcentagem significativa dos turistas não consegue se desenvolver por falta de um planejamento de controle e execução para utilizar os seus recursos, transformando em objetivos pretendidos.

Os municípios visitados recebem as variadas modalidades do turismo, como o turismo receptivo, de massa, de elite, externos, internos, que buscam os diferentes tipos de turismo, disponíveis nesses locais, como turismo de sol e praia, o turismo cultural, o turismo de aventura, o turismo de esportes entre outros segmentos, que satisfaçam seus desejos, proporcionando prazer, através dos bens e serviços prestados. Esses aspectos foram abordados na disciplina de TGT (teoria geral do turismo).

Para a execução dos produtos turísticos com perfeição é necessário saber comunicar-se, sendo observada a linguagem, usada pelos profissionais que atua na área turística. Percebendo-se a predominância da linguagem informal do guia Jhon, que apesar de ter conhecimento sobre os aspectos turísticos de Itacaré, demonstrou certas variações linguísticas, quanto o emprego do português padrão, assim como Carlos Moisés responsável pela parte comercial do Hotel e da Pousada, ambos são bons profissionais, ressaltando a competência linguística do Secretário de Turismo que se comunica utilizando uma linguagem mas formal quanto ao emprego das

normas gramaticais do português, facilitando o entendimento de suas propostas para cidade.

Por isso, conclui-se que foi de suma importância a associação dos elementos estudados em sala de aula e a desenvoltura de suas realizações com a experiência prática da visita técnica, acreditando que esta atividade trouxe uma vasta experiências para os futuros gestores em turismo, os quais, futuramente, poderão contribuir para o desenvolvimento turístico da região, agregando as melhorias na padronização turística, englobando os diversos componentes contidos no turismo.

OBJETIVOS : Analisar as atividades práticas e teóricas

DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO ENCONTRADA: No dia 31 de julho de 2014 foi realizada uma visita técnica em Serra Grande e Itacaré, mediante solicitação dos professores do curso de Gestão em Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano – IFBaiano - *Campus* Uruçuca.

A visita teve como objetivo analisar as atividades práticas e teóricas, formulado a partir das orientações dos professores Diogo Gomes, Fernanda Castro, Joana Santos, Renata Reis, Rísia Ferraz e Verena Abreu.

A atividade iniciou-se às 07:00 horas da manhã e findou-se às 18:00 horas. A saída ocorreu do *campus* IFBaiano, onde todos se reuniram com o motorista Adailson, seguindo assim à localidade de Ilhéus, para o encontro com as professoras, Renata Reis, Fernanda Castro e o aluno Matheus Cardoso.

Logo após, seguiu-se para Serra Grande, distrito do município de Uruçuca-Ba, onde foi possível avaliar os aspectos turísticos e construtivos que estão sendo realizados nessa localidade, para aumentar o fluxo de turismo. Além disso, discutiram-se os parâmetros legais para o desenvolvimento da região.

Continuando a visita, o grupo deslocou-se para Itacaré, a fim de analisar o contexto histórico da cidade. Chegando lá, fizemos observações nas seguintes praias: da Concha, do Rezende, da Tiririca, do Costa e da Ribeira. A cidade também é conhecida pelo seu forte potencial turístico e seu número de

hotéis e pousadas. Assim, para analisar a qualidade do atendimento, foram visitados o Hotel Butique Terra Boa e a Pousada Pedra Torta. Além disso, foi realizada uma visita à Secretaria de Turismo do município.

Neste relatório serão detalhados aspectos referentes à visita técnica com o objetivo de avaliar os assuntos estudados, nas disciplinas de Introdução a Administração, Comunicação e Linguagem, Teoria Geral do turismo e Marketing, sendo subdivididas em suas áreas.

2 LOCAIS VISITADOS

2.1 SERRA GRANDE E O DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO

Pertencente à cidade de Uruçuca, Serra Grande contém um estilo tranquilo, acolhedor, simples e aconchegante. A cidade constituiu um grande comércio turístico, marcada pela vasta população estrangeira que contribuiu para o enriquecimento do município, através da entrada de divisas.

Sob a orientação do Turismólogo Alessandro Lyrio, que reside há muito tempo no povoado, pôde-se conhecer as atividades disponíveis para o atendimento ao público que frequenta Serra Grande, demonstrando assim as condições dos locais visitados. O Mirante 1, atrativo bem frequentado pelos visitantes, com uma vista exuberante das praias, contando com uma variedade de placas de sinalização, ajudando assim os turistas a se locomover. O Mirante 2, pertence a um proprietário que privatizou-o, impossibilitando assim a utilização pública, por causa disso não foi possível visitá-lo.

A Praça Pedro Gomes, assim intitulado pelos moradores como homenagem ao fundador de Serra Grande, é um local simples, organizado, frequentada pelos turistas, onde é realizado o Sarau cultural que resulta na promoção do local.

A cidade utiliza recursos típicos da região como placas de madeira, lixeiras personificadas entre outros utensílios, com visão voltada para o natural, entretanto necessita da participação do poder público para dar maior suporte à população.

Alessandro, de modo simples e natural, proporcionou ao grupo um breve resumo, sob a Casa das Flores, que trabalha com a alimentação familiar e com a reciclagem, a Casa da Economia Solidária, que engloba os agricultores, a Toca da Tapioca, que proporciona uma alimentação alternativa, preservando a saúde e o bem-estar e a Escola Dendê da Serra, sendo frequentada por criança que contém maior poder aquisitivo.

O mesmo, com sua companheira, comprou um estabelecimento que foi construído por franceses, chamando atualmente de Box, espaço surpreendente, que realiza reuniões, desenvolve atividades cinematográficas e atividades sustentáveis. Entretanto, por não utilizar o marketing através de seus componentes como a propaganda e seus meios, o espaço não tem alcançado sua meta de público. Analisando O sistema de vendas, Las Casas afirma:

Entender vendas sem ter conhecimentos básicos de marketing será o mesmo que entender as condições especiais de algum seguro sem conhecer as suas condições gerais. Um assunto está relacionado ao outro e o seu perfeito entendimento somente será possível com a visão global da matéria. (LAS CASAS, 2008, p. 409).

Observou-se a importância do conhecimento para planejamento de um estabelecimento, no qual exerce as suas funções a partir dos objetivos da empresa. Dentro desta cabe identificar o mercado de atuação ou o público-alvo, determinando seu potencial e nível de renda, com o objetivo de realizar previsão de demanda e orçamento de vendas. Esse processo de planejamento também poderá envolver diversas outras tarefas de marketing, percebendo assim a fragilidade na divulgação do Box.

2.2 ITACARÉ E SUAS DIVERSIDADES

Após concluir a visita técnica em Serra Grande, conduzindo-se para Itacaré. Foi possível visualizar, no percurso, uma quantidade significativa de placas indicando os pontos principais, facilitando o deslocamento dos viajantes.

Chegando a cidade, sob a companhia do guia turístico conhecido como Jhon, funcionário da empresa ERTOUR, o qual demonstrou ter um grande conhecimento do local, compartilhando com os discentes presentes uma vasta experiência do contexto turístico de Itacaré, falando sobre a origem da cidade, que emergiu de uma tribo indígena, onde seu nome pode significar “pedra torta” ou “pedra redonda”.

Apesar de ser uma cidade muito visitada por turistas de todo o Brasil e de outras partes do mundo, Itacaré não foi planejada para tamanha demanda turística, enfrentando um sério problema de locomoção de veículos, devido às ruas serem desestruturadas para o fluxo turístico.

Logo após, seguiu-se à Praia da Concha, apropriada para banho, principalmente por ter um mar calmo, localizada no bairro Conchas do Mar, cheia de pousadas um grande empreendimento local, assim como uma estrutura de restaurantes que oferecem uma diversidade gastronômica.

Marcada por suas paisagens magníficas, que atrai os turistas de todas as modalidades, inclusive os surfistas que procuram as praias propícias para praticar surf, Itacaré investe muito no marketing turístico para atrair os visitantes. Dessa forma, no município desenvolve-se a economia, a cultura e a educação, sem o perder de vista o pensamento de sustentabilidade.

Uma das curiosidades relatada por Jhon é a influência sofrida pelo mar com relação às fases da lua. Com vista privilegiada da praia, do lado esquerdo, você pode apreciar um lindo pôr-do-sol na “Ponta do Xaréu” e, no canto direito, ver a Lua cheia nascer.

Saindo da Praia da Concha seguiu-se em direção à Praia do Rezende, que tem esse nome devido a uma família que residia na localidade. Esta é considerada a praia mais tranquila de Itacaré, com o mar bom para surf e para banho, contando também com barracas rústicas e ambulantes.

Um fator de suma importância é que as praias contavam com placas de sinalização, lixeiras e salva-vidas. O guia informou que a Secretaria de Turismo do município estava bastante atuante, ajudando assim o desenvolvimento turístico.

Continuando a trajetória, caminhamos para a Praia da Tiririca, marcada por ondas fortes. É muito frequentada por surfista e tem sua estrutura composta de barracas, restaurante e pousadas. Ao lado da Praia da Tiririca

encontra-se a Praia do Costa, uma pequena praia com fortes correntezas, não contendo estrutura para atender ao público. Notou-se a presença de alguns ambulantes em sua volta.

Mas adiante se localiza a Praia da Ribeira. Com um pequeno riacho, possui uma estrutura com alguns restaurantes. No entanto, muitas barracas estão abandonadas precisando de melhores cuidados, tendo como atrativo um circuito de árvores com tirolesas. Terminando o percurso praiano, direcionando para o almoço da turma, onde em seguida continuou-se a visita aos locais.

Segundo Kotler (2000, p. 423), “A empresa estende sua linha de produtos de duas maneiras: ampliando-a ou complementando-a.” Este padrão adequa-se ao Hotel Butique Terra Boa, pois além de ser um Hotel é também uma butique, ou seja, ampliou sua linha de produção, ocasionando um diferencial na sua empresa, expandindo seu público-alvo.

Localizados no Bairro Conchas do Mar em Itacaré, o Hotel Butique Terra Boa e a Pousada Pedra Torta, tem como responsável pela parte comercial Carlos Moisés, o qual é graduado em contabilidade, mas já atua no ramo turístico a quase dois anos. Ele foi o condutor da visita às acomodações do Hotel e da Pousada, destacando a excelência no serviço.

O Hotel sendo quatro estrelas, contém 42 apartamentos, divididos em casal, triplo, conjugado e os com hidromassagens, com uma estrutura bem equipada, contendo restaurante, *spa*, reservas *on-line*, café da manhã, acesso à internet, entre outros serviços. O Hotel tem um quadro específico de funcionários para as necessidades existentes, onde são treinados para aperfeiçoar a combinação de tempo com eficiência, para satisfazer as expectativas de seus clientes.

Com a Pousada Pedra Torta, pertencente à mesma empresa do Hotel, diferenciado por ser de 3 estrelas, com 32 apartamentos, um deste adaptado para deficientes, no entanto não possuindo o mesmo nível do Hotel. Ambos apresentam serviço de segurança privada para garantir a integridade física dos hóspedes.

Preparados para uma possível eventualidade, eles possuem o sistema de energia solar permitindo que nada atrapalhe a comodidade dos clientes, contribuindo assim com seu objetivo principal: “prestação de serviços de melhor qualidade”.

2.3 SECRETARIA DE TURISMO DE ITACARÉ E SUA VISÃO DE FUTURO

Com a função de desenvolver ações de interesse da sociedade, um órgão público deve planejar e executar projetos, que amplie as oportunidades dos habitantes residentes em determinada cidade. Júlio Oliveira, atual Secretario de Turismo de Itacaré, possui um currículo repleto de excelência nas suas administrações, sendo comprovada pelas mudanças ocorrida na cidade em seus cinco meses de gestão.

Suas principais metas é desenvolver o turismo no município de forma sustentável e torná-lo nacional e internacional, englobando os diversos segmentos do turismo, pois ele define a cidade não somente como turismo de sol e praia, mas também turismo étnico, turismo religioso, turismo de esporte, turismo de aventura, turismo rural, tornando-se um destino turístico completo, oferecendo satisfação aos turistas.

O Secretário demonstrou profissionalismo ao receber a turma com uma apresentação bem elaborada, expondo suas principais ideias de implemento do turismo, principalmente as ações para qualificar os profissionais que trabalharam na área. Taboquinhas, distrito de Itacaré está recebendo os olhares de Júlio para aumentar o fluxo de turístico na região.

Relatou também a omissão do poder público com relação à ocupação dos limites da praia e a falta de divulgação dos eventos ocorridos na cidade. Por isso que a Secretaria está realizando ações, para melhorar o desenvolvimento turístico e reverter os problemas ocasionais da região. Terminando sua apresentação, pôde-se perceber quais e como serão estruturadas sua administração.



ANÁLISE DA SITUAÇÃO/NOVAS ESTRATÉGIAS: Favorável ao cumprimento dos objetivos.