



Universidade de Aveiro DEGEI – Departamento de Economia,
2008 Gestão e Engenharia Industrial

**Fábio Romero de
Oliveira e Silva**

Transportes Turísticos na Amazônia:
problemas e soluções dos principais pontos de
acesso para a região



**Fábio Romero de
Oliveira e Silva**

Transportes Turísticos na Amazônia:
problemas e soluções dos principais pontos de
acesso para a região

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Desenvolvimento em Turismo, realizada sob a orientação científica da Dr^ª. Ana Maria Alves Pedro Ferreira, Professora Convidada do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

À Deus por nos conduzir e guardar pelos caminhos prazerosos do conhecimento.

Aos meus pais Valter e Iraci; e meu irmão Victor pelo incentivo, ajuda e palavras encorajadoras para a realização deste desafio.

Ao meu grande amigo Darciel Alves, pela espera, palavras de conforto e apoio durante os períodos de estudos e pesquisas.

Aos meus amigos, pelas palavras de incentivo, pelos emails de carinho e pelas valorosas colaborações.

À Amazônia, minha terra, pelo desenvolvimento, respeito e sustentabilidade.

o júri

presidente

Prof. Dr. Carlos Manoel Martins da Costa

Professor Associado com Agregação ao Departamento de Economia e Gestão Industrial da Universidade de Aveiro

vogais

Prof^ª. Dr^ª. Maria do Rosário Maurício Ribeiro Macário

Professora Auxiliar do Instituto Superior Técnico de Lisboa da Universidade Técnica de Lisboa (arguente)

Prof^ª. Dr^ª. Ana Maria Alves Pedro Ferreira

Professora Adjunta da Escola Superior de Gestão Hoteleira e Turismo da Universidade do Algarve (Orientadora)

agradecimentos

O presente trabalho propõe-se contribuir com os estudos acerca do Turismo na Amazônia Brasileira. Para a realização do mesmo, tivemos que percorrer um longo caminho, no qual muitas pessoas, empresas e instituições contribuíram significativamente para os resultados obtidos. Desta forma, cabe ressaltar e agradecer a estes diversos parceiros e colaboradores deste trabalho.

A Ione e Francisco Bocato, Coordenador de Turismo da Faculdade SEAMA, em Macapá, pela oportunidade de demonstrar e discutir alguns dados do trabalho.

Aos operadores turísticos dos três estados visitados: Amapá, Amazonas e Pará, pelo tempo disponibilizado e pelas contribuições, que foram além das pedidas pelos questionários aplicados.

A Cibelly Santos e a professora Amanda, da Faculdade FAMETRO, em Manaus, pela receptividade na instituição e pela discussão dos dados.

Aos gestores da Infraero dos aeroportos de Belém e Santarém, no Pará; Macapá, no Amapá; e Manaus, no Amazonas, pelas valiosas contribuições, tempo despendido para as entrevistas e permissão para registro fotográfico e operacional dos terminais para coleta das informações necessárias a pesquisa.

Aos gestores dos portos de Belém, Manaus e Santarém pelas informações fornecidas, pela abertura das áreas para registro e a oportunidade de acompanhar operações de cruzeiros marítimos.

A tia Célia, Vivi e parentes de Manaus; e Henriques e família de Macapá pela recepção em suas residências durante as estadas nestas cidades.

A Secretaria de Turismo de Santarém (SETUR), em especial a Ivonely; e a Secretaria de Turismo do Amazonas (Amazonastur) pelas informações e dados cedidos.

Ao grande amigo santareno Fabrício Soares pelo apoio durante o período de pesquisa em Santarém (PA).

A Professora Doutora Ana Maria Ferreira, que mesmo separados pela enorme distância, esteve próxima na orientação deste trabalho.

palavras-chave

Amazônia, transportes turísticos, terminais de acesso, gestores de terminal e operadores turísticos

resumo

O presente trabalho visa elucidar a importância dos terminais de acesso na competitividade de destinos turísticos distantes de seus mercados emissores, como a Amazônia. A escolha do destino amazônico se dá pela sua importância econômica e, sobretudo, ambiental para o Brasil e o mundo, além da carência de estudos deste porte na região. O trabalho, composto por quatro partes e nove capítulos, explora as referências teóricas, propondo como objetivos identificar quais os principais problemas e soluções dos principais pontos de acesso a Amazônia e a criação de uma metodologia, chamada Terminal Amigo do Viajante, que visa auxiliar os administradores dos terminais a melhor conhecer as necessidades de suas demandas.

A pesquisa, baseada em dados de fluxos turísticos para a região, identificou as quatro cidades e seus respectivos terminais de acesso, caracterizando um corredor turístico de acesso a Amazônia. Os terminais pesquisados foram quatro aeroportos e três portos localizados nas cidades de Belém, Macapá, Manaus e Santarém. Os instrumentos de coleta de dados foram as entrevistas para gestores e operadores; e questionário para os terminais de transporte.

Dentro da cadeia produtiva do turismo, especificamente, no terminal/ponto de acesso, identificamos dois grandes intervenientes, os gestores de terminal e os operadores turísticos. Os resultados demonstraram: que parte das problemáticas decorre da falta de conhecimento mútuo das dificuldades que afetam estes intervenientes da oferta turística e este fato afeta a competitividade do destino, diminuindo o aspecto qualitativo do produto regional. O questionário Terminal Amigo do Viajante possibilitou avaliar e construir uma base de dados sobre os terminais/pontos de acesso avaliados.

Keywords

Amazonia, touristic transports, terminals of access, managers of terminals and tours operators

Abstract

The present work aims to elucidate the importance of the terminals of access in competitiveness of distant tourist destinations of its potentials markets. The choice of the Amazon destination is because of its economic and ambient importance to Brazil and the world, beyond to contribute with the new studies. The work, formed by four parts and nine chapters, explore the theoretical references, considering as objectives to identify to which the main problems and solutions of the most important points of access to the Amazônia and a creation of a methodology, called Terminal Friend of the Travelers, whom it aims to assist the terminal administrators to know the necessities of their demands.

The research, based in data of tourist flows for the region, identified to the four cities and its terminals of access, characterizing a touristic corridor. The selected terminals were four airports and three ports, located at Belém, Macapá, Manaus and Santarém. The instruments used were the interviews to managers and tour operators and questionnaire for the terminals of transport.

If we consider the tourism productive chain, specifically, at the terminal/access point, we identify two great stakeholders, the managers of terminal and tour operators. The results show that: the problematic associated with the terminals occur because the stakeholders don't know the mutual problems that affect their operations and this particular problem affected the competitiveness of the regional product. The questionnaire Terminal Friend of Travelers made possible to evaluate and construct a base of data of the terminal/points of access evaluated.

Índice

<i>Agradecimentos</i>	VIII
<i>Resumo</i>	
<i>Abstract</i>	
<i>Índice</i>	VIII
<i>Lista de Figuras</i>	XII
<i>Lista de Gráficos</i>	XIII
<i>Lista de Quadros</i>	XIV
<i>Lista de Tabelas</i>	XV
<i>Introdução</i>	17
Parte I. Revisão da Literatura e Conceitos Fundamentais	22
1. A Evolução das Atividades Turísticas e os Transportes Turísticos	22
<i>1.1. Introdução</i>	22
1.2. A evolução das atividades turísticas e a importância dos acessos	23
1.3. Os elementos característicos dos transportes e transportes turísticos	29
1.4. Gestores e utilizadores de terminais	31
1.5. Terminais de passageiros: os aeroportos e portos	33
<i>1.6. Conclusão</i>	38
2. Sistemas de Turismo, o Produto Turístico e os Transportes	40
<i>2.1. Introdução</i>	40
2.2. Sistemas de turismo e os transportes	41
2.3. O produto turístico e os transportes	47
2.3.1. A viagem, uma “experiência vivida”	52
2.4. O acesso: importância e implicações no Sistema de Transportes	55
<i>2.5. Conclusão</i>	58
3. Os Transportes Turísticos nas Perspectivas das Redes e Clusters	59
<i>3.1. Introdução</i>	59
3.2. As redes e clusters	60
3.3. Os problemas de integração da oferta turística	64
<i>3.4. Conclusão</i>	71
4. Planejamento de Terminais de Passageiros: o Acesso	72
<i>4.1. Introdução</i>	72
4.2. Terminais de passageiros, uma interface modal	73
4.3. Terminais Aéreos	78
4.4. Terminais Marítimos e Fluviais	82
<i>4.5. Conclusão</i>	85
5. Tendências	86
<i>5.1. Introdução</i>	86
5.2. O crescimento do turismo doméstico e internacional no Brasil	87
5.3. Os cruzeiros marítimos: novos desafios para os portos brasileiros	93

5.4. Fabricantes de aeronaves, as tendências entre redes de transporte tipo hubs e ponto-a-ponto	98
5.5. Conclusão	103
Parte II. A Amazônia	104
6. A formação da Amazônia	104
6.1. Introdução	104
6.2. Aspectos físicos	105
6.3. A geografia da Amazônia, contribuições para sua formação histórica e cultural	106
6.3.1. O Ciclo da Borracha: Riqueza e Transformação Cultural	110
6.4. A estrutura populacional e a dinâmica econômica da Amazônia, contribuições para o baixo desenvolvimento qualitativo dos transportes na região	114
6.5. Conclusão	119
7. Transportes Turísticos na Amazônia	120
7.1. Introdução	120
7.2. A Amazônia, um destino feito por vários destinos	121
7.2.1. Amapá, áreas preservadas e aposta no ecoturismo	128
7.2.2. Amazonas, aposta nos hotéis de selva e no visitante estrangeiro	128
7.2.3. Pará, diversidade de paisagens, negócios e eventos	132
7.3. A evolução dos transportes na Amazônia: o acesso	138
7.3.1. O transporte aéreo como fator de integração e acesso	140
7.3.1.1. O fenômeno Low Cost na Amazônia e a saturação dos terminais de transporte aéreo	146
7.3.2. O acesso rodoviário e os mercados emissivos e receptivos	151
7.3.3. O acesso marítimo e fluvial	154
7.4. Algumas experiências turísticas na Amazônia	156
7.4.1. Um passeio cultural pela Orla de Belém, como a transformação de um porto obsoleto e a revitalização de um terminal fluvial viabilizaram um novo produto turístico	157
7.4.2. Um cruzeiro pelo rio Amazonas, o potencial da rede hidrográfica amazônica	158
7.5. Conclusão	161
Parte III. Metodologia e Pesquisa	162
8.1. Introdução	162
8.2. Metodologia	163
8.2.1. Referencial teórico e prático, buscando bases para a pesquisa científica	163
8.2.2. Métodos de pesquisa	170
8.2.3. Etapas do procedimento metodológico	172
8.2.4. Construindo um modelo de pesquisa e análise	175
8.3. Modelo de entrevista	177
8.3.1. Operadores turísticos	179
8.3.2. Gestores de terminais: aeroportos e portos	180
8.4. Modelo de questionário	183
8.5. Pesquisa	193
8.5.1. Etapas da pesquisa, amostragem e perfil dos inquiridos	193

8.5.2. Teste dos instrumentos	195
8.6. Conclusão	197
Parte IV. Aplicação e resultados	198
9.1. Introdução	198
9.2. A pesquisa na Amazônia, relato de uma experiência	199
9.3. Os problemas dos principais meios de acesso a Amazônia	202
9.3.1. Aeroporto Internacional de Belém, o melhor aeroporto da Amazônia e com precário acesso a Região Metropolitana	202
9.3.1.1. A relação entre a oferta e a demanda	204
9.3.1.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante	206
9.3.2. Aeroporto Internacional de Macapá, poucos vôos e intenso movimento na principal porta de entrada para o estado do Amapá	209
9.3.2.1. A relação entre a oferta e a demanda	210
9.3.2.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante	212
9.3.3. Aeroporto Internacional de Manaus, estratégico posicionamento internacional no centro da Amazônia e pouco acessível aos seus usuários	214
9.3.3.1. A relação entre a oferta e a demanda	215
9.3.3.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante	217
9.3.4. Aeroporto Internacional de Santarém, principal portão de entrada para o oeste do Pará e infra-estrutura comprometida pelo rápido aumento da demanda	219
9.3.4.1. A relação entre a oferta e a demanda	220
9.3.4.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante	222
9.3.5. Área portuária de Belém, vários pontos de chegada a capital paraense	223
9.3.5.1. A relação entre a oferta e a demanda	226
9.3.6. Porto de Santarém, pouco espaço e carência de infra-estrutura para atender passageiros	228
9.3.6.1. A relação entre a oferta e a demanda	229
9.3.7. Porto de Manaus, ampla estrutura interna capaz de receber navios internacionais e problemas com o entorno urbano	231
9.3.7.1. A relação entre a oferta e a demanda	232
9.3.7.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante	233
9.4. Síntese de resultados dos principais pontos/terminais de acesso para a Amazônia	235
9.5. As possíveis soluções para os principais pontos de acesso para a Amazônia	241
IV.2. Conclusão	248
Considerações Finais	250
Limitações dos estudos	254
Implicações para o futuro	254
Glossário	255
Referências Bibliográficas	258
Apêndice I – Entrevista – Operadores Turísticos de Receptivo	266
Apêndice II - Entrevista – Gestores de Terminais de Aeroportos e Portos	273
Apêndice III - Questionário Terminal Amigo do Viajante: Terminais de Aeroportos e Portos	282

Anexo I – Operadores e Gestores Contactados	295
Anexo II – Modelo de Pesquisa aplicado pela Skytrax para Avaliação de Aeroportos	301
Anexo III – Tópicos relacionados pela Skytrax nas áreas de trânsito dos aeroportos pesquisados	304
Anexo IV – Calado necessários a navegação dos principais navios de cruzeiro em operação	306
Anexo V – Temporada 2007/2008 – outubro/07 a de abril/08 - de Cruzeiros Marítimos em Santarém	309
Anexo VI – Arquivo fotográfico dos terminais pesquisados	311
1. Aeroporto Internacional de Belém	312
2. Aeroporto Internacional de Macapá	314
3. Aeroporto Internacional de Manaus	315
4. Aeroporto Internacional de Santarém	317
5. Porto de Belém	318
6. Porto de Manaus	320
7. Porto de Santarém	322

Lista de Figuras

Figura 1: Modelo de Transporte aplicado ao Turismo	30
Figura 2: Modelo Conceitual de um Aeroporto	35
Figura 3: SISTUR – Sistema de Turismo, Beni, 2001.	43
Figura 4: Oferta Turística de Gunn, 1994	45
Figura 5: Sistema de Turismo, adaptado de Leiper e Mathieson e Wall	46
Figura 6: Ciclo genérico de desenvolvimento de uma destinação turística	67
Figura 7: Integração tradicional dos transportes	74
Figura 8: Integração contemporânea dos transportes	74
Figura 9: Tipos de Redes de Transporte	99
Figura 10: A Amazônia	108
Figura 11: Colonização da Amazônia	108
Figura 12: Extração do látex	110
Figura 13: Marco Zero: Linha do Equador	127
Figura 14: Hotel Ariaú: aventura e muito conforto no meio da mata	129
Figura 15: Teatro Amazonas, de 1896	131
Figura 16: Logo Marca do Pará	132
Figura 17: Centro de Convenções de Belém	136
Figura 18: Praia fluvial de Alter-do-chão	138
Figura 19: Bacia Amazônica	154
Figura 20: Estação das Docas, atração turística na orla de Belém	157
Figura 21: Tribo dos Kayapós	157
Figura 22: Navio Iberostar	159
Figura 23: Processo de Investigação em Turismo	167
Figura 24: Rede de Estudos Turísticos e de Lazer	168
Figura 25: As Etapas do Procedimento Metodológico. Quivy e Campenhoudt (1998: 30)	175
Figura 26: Táxis, únicos com acesso reservado	207
Figura 27: Veículos de turismo, só do outro lado	207
Figura 28: Ambiente amazônico dentro do terminal de Belém	208
Figura 29: Bagagem dos passageiros em caminhões na rua	208
Figura 30: Sufoco no desembarque em Macapá	212
Figura 31: Pouco espaço interno	213
Figura 32: Mal tempo prejudica as operações	213
Figura 33: Informações sobre vôos e serviços ajudam o visitante a circular pelo terminal	217
Figura 34: Espaço e oferta de serviços, pontos positivos no terminal aeroportuário de Manaus	217
Figura 35: Chegar ao ponto de ônibus (autocarro) em dias de chuva pode ser um desafio	218
Figura 36: Grande confusão de usuários no desembarque em Santarém	222
Figura 36: Cadê os assentos para espera no saguão principal?	223
Figura 37: Localização do porto de Belém	224
Figura 38: Localização do porto de Santarém	228
Figura 39: Integração macro de produtos e operadores turísticos	236
Figura 40: Configuração da rede da oferta turística na Amazônia	237
Anexo VI: Arquivos Fotográficos dos Terminais Pesquisados	311
Aeroporto Internacional de Belém	312
Figura 41: Ponto de parada de transporte público no terminal de Belém	312
Figura 42: Pontos de táxi no terminal de Belém	312
Figura 43: Paisagem amazônica recepciona os viajantes, próximo ao desembarque em Belém	312
Figura 44: Espaço interno do terminal da capital paraense	312
Figura 45: Pontes de embarque (mangas) no terminal de Belém	313
Figura 46: Preocupação com portadores de necessidades especiais em frente ao terminal de Belém	313
Figura 47: Placas de boas vindas no desembarque no aeroporto de Belém	313

Figura 48: Fachada principal do terminal aeroportuário de Belém	313
Aeroporto Internacional de Macapá	314
Figura 49: Novo terminal de Macapá sendo construído	314
Figura 50: Área externa do terminal de Macapá	314
Figura 51: Posto de informação turística no terminal de Macapá	314
Figura 52: Área interna do terminal de Macapá	314
Aeroporto Internacional de Manaus	315
Figura 53: Jardim externo, em frente ao terminal de Manaus	315
Figura 54: Rampas de acesso para portadores de necessidades especiais em Manaus	315
Figura 55: Estacionamento externo do terminal da capital do Amazonas	315
Figura 56: Armários (Lockers) e lixeiras para materiais recicláveis	315
Figura 57: Estacionamento de veículos de turismo em Manaus	316
Figura 58: Serviços difíceis de encontrar no terminal de Manaus	316
Figura 59: Transporte executivo entre o aeroporto e o centro de Manaus	316
Figura 60: Posto de informação turística no Aeroporto Eduardo Gomes	316
Aeroporto Internacional de Santarém	317
Figura 61: Espaço interno do terminal de Santarém	317
Figura 62: Sala de desembarque cheia em Santarém	317
Figura 63: Ponto de transporte público e terminal do aeroporto ao fundo	317
Figura 64: Desembarque em Santarém, confusão	317
Porto de Belém	318
Figura 65: Serviços providenciados pelos operadores em Belém	318
Figura 66: Área portuária interna do Porto de Belém	318
Figura 67: Porto de Belém e Projeto Ver-o-rio	318
Figura 68: Desembarque no Porto de Belém	318
Figura 69: Veículos de turismo manobrando dentro do Porto de Belém	319
Figura 70: Vias externas do Porto de Belém	319
Figura 71: Desembarque de passageiros no Porto de Belém	319
Figura 72: Estacionamento de veículos de turismo na Estação das Docas	319
Porto de Manaus	320
Figura 73: Área interna do terminal do Porto de Manaus	320
Figura 74: Passarela de ligação entre o terminal e a área externa	320
Figura 75: Calçada externa do terminal do Porto de Manaus	320
Figura 76: Carrinhos de bagagens no Porto de Manaus	320
Figura 77: Visão aérea do Porto de Manaus	321
Figura 78: Flutuante de atracação de embarcações	321
Figura 79: Área externa do terminal do Porto de Manaus	321
Figura 80: Sinalização turística na área externa do terminal do Porto de Manaus	321
Porto de Santarém	322
Figura 81: Sinalização de serviços no desembarque do Porto de Santarém	322
Figura 82: Veículos de “turismo” estacionados na área interna do Porto de Santarém	322
Figura 83: Comercialização de artesanato no Porto de Santarém	322
Figura 84: Passageiros caminham, em meio à chuva, para embarcar para os passeios regionais	322
Figura 85: Transporte público de/para o Porto de Santarém	323
Figura 86: Fachada principal do Porto de Santarém	323
Figura 87: Mau tempo atrapalha as operações no Porto de Santarém	323
Figura 88: Área interna do Porto de Santarém	323
Figura 89: Chuva atrapalha as operações na área interna do Porto de Santarém	324
Figura 90: Passageiros aguardam, dentro de veículos sem ar condicionado, a chuva passar	324
Figura 91: Condições de infra-estrutura inadequadas para receber cruzeiros marítimos	324
Figura 92: Desafios de uma pesquisa na Amazônia	324

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Fluxo turístico doméstico	87
Gráfico 2: Evolução da entrada de turistas estrangeiros, por modais de transporte 2001 a 2005	88
Gráfico 3: Investimento em infra-estrutura aeroportuário no Brasil entre 2003 e 2006	88
Gráfico 4: Fluxo de viajantes internacionais	90
Gráfico 5: Evolução no número de movimento de aeronaves: 1996 a 2006	91
Gráfico 6: Passageiros hospedados em cruzeiros marítimos	93
Gráfico 7: Ações conjuntas da oferta em turismo receptivo	235
Gráfico 8: Ações conjuntas da oferta em turismo receptivo em Manaus	236
Gráfico 9: Manifestação das problemáticas operacionais para os gestores de terminal	238
Gráfico 10: Operadores turísticos que conhecem os gestores de terminal	238
Gráfico 11: Formação de uma rede entre os agentes da oferta amazônicos	239
Gráfico 12: As problemáticas identificadas prejudicam a qualidade do produto turístico?	241

Lista de Quadros

Quadro 1: Redes e Clusters, principais diferenças	61
Quadro 2: Atividades compartilhadas pela oferta	68
Quadro 3: Fluxos turísticos nos estados da região Norte, base 2006	124
Quadro 4: Meio de transporte utilizado para chegar aos estados da Região Norte (em %)	140
Quadro 5: Aspectos similares entre pesquisa e planejamento	165
Quadro 6: Processo de pesquisa	176
Quadro 7: Comparativo de problemas e soluções previstos para a pesquisa	195

Lista de Tabelas

Tabela 1: Recomendações para construção de portos	97
Tabela 2: Movimento nos aeroportos da região Norte: 2003 a 2007	125
Tabela 3: Resumo dos fluxos aéreos para a região Norte: 2003 a 2007	125
Tabela 4: Companhias Regionais baseadas na Amazônia	142
Tabela 5: Companhias regionais não baseadas na Amazônia	143
Tabela 6: Companhias aéreas nacionais que operam na Amazônia	144
Tabela 7: Companhias internacionais que operam na Amazônia	145
Tabela 8: Movimento de Passageiros no Aeroporto de Santarém: 2003 a 2007	148
Tabela 9: Movimento de Passageiros no Aeroporto de Macapá: 2003 a 2007	149
Tabela 10: Elaboração de questionário	183
Tabela 11: Utilização de serviços de agentes e operadores turísticos de viagens por viajantes internacionais	190
Tabela 12: Número de vôos internacionais semanais no Brasil por aeroporto	202
Tabela 13: Síntese da Pesquisa	235
Tabela 14: Principais problemáticas dos terminais/pontos de acesso amazônicos	240

Introdução

O crescimento da importância da atividade turística na perspectiva das *redes* e da *satisfação do cliente*, faz-nos atentar a diversos aspectos do funcionamento do sistema de Turismo. Particularmente, o *acesso*, exerce um papel de relevância dentro do *sub-sistema de transportes*, tanto para a satisfação do cliente quanto para a integração da oferta numa área de destino, entretanto tal aspecto tem sido pouco estudado pela literatura dedicada ao Turismo.

Esta integração, nomeadamente, entre operadores de receptivo locais com os administradores de terminais de passageiros, e destes com a demanda, revelam-se fundamentais para destinos relativamente distantes de seus mercados emissores, como a Amazônia. Neste caso, os pontos de acesso se mostraram de extrema importância para a captação e manutenção de fluxos turísticos.

O desenvolvimento da atividade turística e dos transportes, este como fator de mobilidade e acesso, estão intimamente ligados. Diversos autores trabalham a perspectiva deste desenvolvimento paralelo, Inskip (1991) afirma, historicamente, que a desintegração das atividades de transporte ocorridas no período romano foi um dos fatores de queda no fluxo de viajantes. Para Mill e Morrison (1985) “não há dúvida que o desenvolvimento de novos modelos, rotas e alternativas de transporte tem aberto o mundo para o turismo”. Poon (1993) credita parte da massificação da atividade turística ao desenvolvimento tecnológico dos meios de transporte.

Além da perspectiva *histórica*, os transportes e, não particularmente, o acesso, podem ser destacados do ponto de vista sistêmico, da composição do produto ou mesmo da Conta Satélite do Turismo. Enquanto *sistema*, os transportes são observados por Gunn (1994), como elementos integradores da oferta turística, juntamente com atrações, serviços, informação e promoção, sendo a “satisfação do cliente” o principal objetivo do sistema ou o resultado esperado dele. A abordagem de Leiper (1984) atua numa perspectiva mais geográfica, na qual existem três grandes áreas: as geradoras, as de trânsito e as receptoras. Os transportes estão na área de trânsito e receptoras, como um elemento de ligação entre a demanda e a oferta, concentrando-se neste último.

Na composição do *produto*, Smith (1994) destaca 5 componentes: a planta física, o serviço, a hospitalidade, a liberdade de escolha e o envolvimento. Os transportes situam-se em duas componentes: na planta física, na forma de um equipamento de cruzeiro, por exemplo; e em

serviços, que envolvem também os derivados, que vão desde atendentes de vôos até as facilidades aeroportuárias. Na perspectiva de Burkart e Medilik (1974, *apud* Vanhove, 2005) o *produto turístico* é um amálgama entre o que o turista faz na destinação e os serviços que ele usa para tornar isto necessário ou possível. É composto de elementos tangíveis (físicos) e intangíveis (atmosfera, ambiente etc.), cujo resultado esperado centra-se na experiência. Os transportes concentram-se nos elementos tangíveis, com aspectos intangíveis e envolventes.

Na perspectiva da *Conta Satélite do Turismo* (CST, OMT, 1991), numa abordagem mais econômica, o setor de transporte compõe um dos setes eixos estruturantes da oferta turística, nomeadamente: Alojamento; Agências de Viagens e Turismo, Operadores e Guias de Turismo; Alimentos (Restauração) e Bebidas; Transportes; Rent-a-cars; Serviços Culturais; e Serviços de Lazer e Recreação.

Entre as três abordagens referidas, a linha orientadora deste trabalho será a sistêmica, pois parte das problemáticas associadas aos acessos para a Amazônia estão relacionadas a pouca integração entre as necessidades da oferta e a demanda. Sendo assim, a *problemática* se revela no fato de a maioria dos pontos de acesso só se desenvolverem ou se modernizarem após o crescimento dos fluxos turísticos, ou seja, os administradores destes terminais, juntamente com operadores locais, não realizam estudos preliminares ou de acompanhamento que possam antecipar tendências para que possíveis problemas possam ser evitados. A política é reativa e não pró-ativa.

A problemática ainda inclui o fato de os pontos de acesso, por diversos meios (rodoviário, aquaviário, marítimo e fluvial), revelarem-se fundamentais para o desenvolvimento, assim como também um limitador. Os problemas por estes apresentados, como mau dimensionamento, não integração com as necessidades da demanda e da oferta, podem mesmo limitar o crescimento dos fluxos turísticos e afetar a qualidade da experiência do visitante.

Parte desta problemática pode estar associada a alguns fatores que pretendemos verificar neste estudo, entre eles, destacamos as seguintes *hipóteses*: *1* – Os operadores turísticos e gestores de terminais de passageiros, ao inverso do que revela a pouca atenção dada pela literatura associada ao turismo a esta problemática, demonstram conhecer as necessidades operacionais das respectivas atividades; *2* – Os operadores turísticos e gestores de terminais de passageiros, ao inverso do que revela a pouca atenção dada pela literatura associada ao turismo a esta

problemática, evidenciam compreender as expectativas da demanda que utiliza esses terminais.

Sendo assim, este estudo tem por objetivo:

- *Identificar quais os problemas e soluções dos principais pontos de acesso para a Amazônia;*
- *A criação de uma metodologia, chamada Terminal Amigo do Viajante, que visa auxiliar os administradores dos terminais a melhor conhecer as necessidades de sua demanda;*

A *metodologia* para a construção deste estudo estará baseada na *revisão bibliográfica*, para melhor clarificação e entendimento das implicações relacionadas ao desenvolvimento dos transportes, especificamente ao acesso, e como estes afetam a demanda e a oferta. Após esta etapa, realizaremos uma *pesquisa* na Amazônia Brasileira para verificarmos as hipóteses em estudo. Para tal, os *instrumentos* utilizados serão as *entrevistas*, em forma de um *questionário sócio-métrico*, aplicadas à oferta, especificamente a administradores de terminais de passageiros e operadores turísticos; e um *questionário avaliativo* quantitativo e qualitativo, denominado *Terminal Amigo do Viajante*, para avaliação dos terminais de passageiros.

A escolha da Amazônia, especificamente, a área que compreende a Região Norte do Brasil, justifica-se pelo crescimento da atividade turística observada nos últimos anos. Dados das secretarias de turismo dos dois principais estados receptores, Amazonas e Pará, e da Infraero (Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária) apontam para um fluxo de mais de um milhão de visitantes e 5,5 milhões de passageiros nos aeroportos da região em 2006 (Amazonastur, 2007; Paratur, 2007; Infraero, 2007). Além de a região ser carente de estudos deste porte, para os próximos anos estão previstos: o início de novas rotas internacionais; o lançamento de novos roteiros por parte de grandes operadores; a vinda de, aproximadamente, 14 navios de cruzeiro; a realização de grandes eventos, entre eles o Fórum Social Mundial; a celebração em 2009 do Ano do Destino Amazônia; e a escolha da cidade de Belém ou Manaus como uma das sub-sedes da Copa do Mundo de 2014, a ser realizada no Brasil.

As cidades de Belém e Manaus se tornaram importantes metrópoles regionais e centros de origem e destino de vôos regionais, nacionais e internacionais, ambas ligadas com as

principais cidades da região (Macapá, Porto Velho, Rio Branco e Boa Vista), com as grandes metrópoles nacionais (Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo, Fortaleza, etc.) e, internacionalmente, com a América do Norte (Estados Unidos: Miami), América Central (Panamá: Cidade do Panamá), Caribe (Martinica: Point-a-prit; Guadalupe: Fort de France) e América do Sul (Suriname: Paramaribo; Guiana Francesa: Caiena; Guiana: Georgetown; Venezuela: Caracas).

O aumento rápido da demanda, com taxas superiores a 5% no fluxo turístico e 10% no movimento aeroportuário, faz-se sentir na infra-estrutura de acesso a região, deficiente nos grandes centros e carente nas cidades interioranas. No caso da Amazônia, o acesso é fundamental para o desenvolvimento da região, caso este não esteja bem estruturado, poderá reverter a tendência de crescimento vista até agora.

O presente estudo se divide em quatro partes. A *primeira parte* destina-se a revisão bibliográfica da temática *transportes turísticos*, com ênfase ao *acesso*, e suas inter-relações *sistêmicas*, de *planejamento*, da *composição do produto*, de *rede* e enquanto *evolução* conjunta com a atividade turística. Ainda dedicamos um capítulo à discussão das tendências emergentes e como estas podem influenciar o acesso aos destinos turísticos.

A *segunda parte* refere-se à caracterização da região foco deste estudo e as perspectivas evolutivas dos transportes turísticos da mesma, de forma a demonstrarmos as dinâmicas que influenciam positiva e negativamente o desenvolvimento dos transportes turísticos nesta região e, especificamente, ao acesso.

A *terceira parte*, de acordo com o objeto de estudo deste trabalho, é dedicada à apresentação e discussão da metodologia selecionada, fundamental para um correto teste e verificação das hipóteses e objetivos propostos. A *quarta parte* trata da apresentação e discussão dos resultados obtidos, em comparação com os objetivos firmados e hipóteses sugeridas.

Particularmente, a *pesquisa* será realizada em *três fases*: a primeira de *identificação* dos principais pontos de acesso de visitantes à Amazônia; a segunda de *aplicação* das entrevistas aos gestores de terminais de passageiros e operadores de receptivo e questionários de avaliação dos terminais; e a terceira de *análise* dos problemas e soluções diagnosticados nas fases anteriores.

A abrangência deste estudo possibilita contribuições para a área acadêmica, com relação às perspectivas que envolvem o desenvolvimento dos meios de acesso e sua relação com a demanda e a oferta; e para região com um maior entendimento de como o acesso pode contribuir de forma sistêmica para o desenvolvimento da região, além de contribuir para uma melhor profissionalização da atividade turística na Amazônia.

Parte I. Revisão da Literatura e Conceitos Fundamentais

1. A Evolução das Atividades Turísticas e os Transportes Turísticos

1.1. Introdução

Ao iniciar este capítulo, cabe ressaltar a importância do desenvolvimento tecnológico dos transportes para a evolução das atividades turísticas. Desta forma, a revisão da literatura se faz necessária para consolidarmos as bases metodológicas para realização da pesquisa e análise dos dados.

Sendo assim, no capítulo 1 deste trabalho objetivamos, por meio da pesquisa bibliográfica, verificar como os transportes e especificamente o acesso são tratados pela literatura específica e não específica do turismo. Para tal, a abordagem histórica será fundamental, pois a compreensão das implicações que os meios de deslocamento desempenharam no desenvolvimento da atividade turística e como estes dois elementos se tornaram interdependentes, possibilitam uma visão mais complexa da realidade.

No entanto, o setor de transporte possui elementos característicos que precisam ser estudados, de forma a situarmos o objeto desta pesquisa, o acesso. Entre estes elementos constituintes, o terminal é o principal foco do estudo, pois nele ocorre o primeiro contato efetivo entre o visitante e o destino escolhido. O crescimento elevado e competitivo do turismo, torna estes espaços ainda mais dinâmicos e de papel também relevante na experiência positiva do viajante.

A realidade constatada nos permite visualizar dois atores principais: os gestores e os utilizadores destes pontos de acesso. Compreender as interações, percepções, dinamismo e complexidade desta relação, nos permite melhor identificar os conflitos, as sinergias, problemas e possíveis soluções nestas relações, contribuindo para um melhor desenvolvimento da atividade, oferecendo diferenciais competitivos em nível regional, nacional e internacional.

Este conjunto de informações será melhor percebido no último item deste capítulo, o dedicado aos terminais de aeroportos e portos. A visão sistêmica, dentro do sistema aéreo e portuário, dos mesmos permitirá, além de direcionar a pesquisa, verificar onde se situam os gestores e

utilizadores (passageiros e operadores de turismo), as operações desenvolvidas por eles e as problemáticas envolvidas.

1.2. A evolução das atividades turísticas e a importância dos acessos

O crescimento da atividade do Turismo, tanto do ponto de vista do produto quanto da massificação dos destinos se processou por meio dos transportes. Este destaque é dado por Lamb e Davidson (1992, *apud* Palhares, 2003), no qual os autores destacam que “o desenvolvimento dos transportes foi fundamental para o crescimento da indústria turística”, pois “o transporte é um dos três componentes fundamentais do turismo”. Os outros dois são o produto turístico (a oferta) e o mercado turístico (a demanda).

"O transporte fornece a ligação essencial entre as áreas de destinos e as de origem e facilita o movimento de pessoas em férias, viajantes de negócios, gente que visita amigos, parentes e aqueles que se dedicam ao turismo educacional e de saúde. O transporte também é um elemento chave da *experiência turística*" (Pearce 1982). O destaque dado por Pearce remete ao transporte como fator de conectividade entre a origem e o destino, além de creditar a este parte da experiência turística, uma vez que o transporte, de forma genérica, é por onde se processa o começo e o término de uma viagem.

Esta perspectiva é mais bem entendida por meio da abordagem dada por Inskip (1991), na qual, historicamente, as pessoas viajavam por diversos motivos desde os primórdios da história humana, inicialmente por razões essenciais como busca de alimentos, fuga de epidemias e satisfação da curiosidade sobre outros locais. Há cerca de 5.000 anos, começaram as fixações em certos territórios que ofereciam certas vantagens, tais como: terras agricultáveis, portos importantes e o comércio.

Após a fixação territorial da humanidade, sobretudo a partir do império romano, quando os primeiros sistemas de estradas foram construídos, promovendo comunicação comercial e administrativa entre os núcleos do império, os transportes ganharam ainda mais importância. Enquanto os grupos de pessoas viajavam por meios próprios e não tinham um local de repouso, literalmente, eles se deslocavam de destino em destino. A fixação promove a importância dos meios de transporte e do acesso, além de favorecer o entendimento moderno de uma das componentes conceituais de turismo, o de sair e retornar ao seu local de residência.

Segundo Mill e Morrison (1985), “não há dúvida que o desenvolvimento de novos modelos, rotas e alternativas de transporte têm aberto o mundo para o turismo”. Os autores destacam a evolução dos transportes turísticos como um dos fatores da diminuição da percepção de distância espacial, sobretudo em relação às atividades turísticas. Segundo Robinson (1976, *apud* Mill e Morrison, 1985) “o conceito atual de territorialidade (e especialmente no senso turístico) é identificada com o estilo de vida e atividades em locais específicos, enquanto o conceito de distância é medido pelo tempo que se leva até seu destino, em vez de milhas ou quilômetros”. Sendo assim, na perspectiva espacial, para o viajante, o que antes parecia um destino distante e uma incomoda viagem, agora pode ser alcançado em poucas horas, com serviços antes inimagináveis, a preços acessíveis.

Mill e Morrison (1985) chamam a evolução do turismo, de Sistema de Viagens, e dividem em seis eras, entretanto podemos agrupá-las em quatro, associadas aos meios utilizados e aos períodos históricos. A primeira e segunda eras, associadas à Revolução Industrial e ao desenvolvimento do transporte a vapor, notadamente as linhas férreas; a terceira era, associada ao desenvolvimento do automóvel e grandes embarcações a vapor; e a quarta marcada pelo desenvolvimento do avião, associada à massificação das viagens e a redução do tempo de deslocamento.

A primeira era é marcada por sistemas de transportes irregulares, com poucos recursos, concentrados nos Estados Unidos e Europa, geravam poucas viagens de lazer e os viajantes que realizavam os próprios arranjos de serviços, como hospedarias, próximas às estações, com diferentes fornecedores. Nesta era, apenas uma pequena parte da população reunia as condições financeiras para realizar deslocamentos.

A segunda era, marcada pela industrialização rápida e avanço tecnológico dos meios de transporte, das infra-estruturas, como estradas, linhas férreas, canais e navios a vapor, melhoram a regularidade e a acessibilidade, possibilitando um maior número de viajantes de diversas classes. O aumento da renda proporcionou a mais pessoas viajarem por diversos motivos. Neste período, início do século XX, a travessia do atlântico era feita em luxuosos navios a vapor, com capacidade para dezenas de passageiros. Estes navios operavam em rotas rentáveis, entre os Estados Unidos e a Europa, transportando pessoas e carga durante as viagens, que duravam vários dias.

Ainda neste período tivemos o “amadurecimento das linhas férreas”, com a expansão da rede, atendendo a mais localidades e combinando suas operações com hotéis, promovendo outros serviços relacionados à viagem. Neste momento, a combinação entre agência de viagens e meios de transporte dava grandes frutos por meio de Thomas Cook, que iniciou suas atividades em 1840, há esta altura, os roteiros comerciais regulares que agregavam deslocamento (transporte) e serviços já eram uma realidade. O aumento significativo da velocidade dos meios disponíveis, ocorrido neste período, notadamente os férreos, possibilitou a criação de ligações ponto a ponto, com menos paragens em estações intermediárias e apenas nas que geravam maior fluxo, reduzindo o tempo de viagem consideravelmente.

A expansão do transporte ferroviário provocou problemas de difícil solução para a maioria dos trabalhadores, limitados em tempo, com vastas jornadas de trabalho e sem acesso a educação: os horários e as tarifas eram muito complexos e as acomodações econômicas eram limitadas a poucas unidades. Thomas Cook, ainda em 1841, aproveitando-se desta deficiência, criou o primeiro roteiro (package) e realizou o primeiro fretamento da história do turismo, somou com outros serviços, como alimentação e alojamento, o que fez aumentar a demanda e diminuir o preço.

A terceira era, a do automóvel, iniciada por volta de 1920, cresce, sobretudo, na América do Norte e Europa, baseada no desenvolvimento da indústria automobilística. Crescem, paralelamente, os serviços destinados a estes novos viajantes: lanchonetes, motéis (motor hotéis), postos de serviço, roteiros alternativos, contribuindo para um novo estilo de viagem. Este estilo permaneceu durante um grande período, principalmente em viagens de curta e média duração; já os transportes férreos e os navios a vapor ficaram para as viagens de longa duração. Apesar de ter um desenvolvimento mais antigo, o transporte ferroviário perdeu espaço para os deslocamentos terrestres rodoviários e depois para o aéreo.

A quarta era, a do “turismo moderno”, inicia-se a partir do final da Segunda Guerra Mundial (1945), quando alguns aviões militares foram transformados em aviões de transporte civil, mas destinados, inicialmente, a pessoas de alto poder aquisitivo, quando as viagens aéreas possuíam *status* e *glamour*, boa parte justificada pela pouca capacidade das aeronaves e pelos altos preços cobrados. O crescimento da atividade turística é favorecido também pelas condições estruturais em vigor no pós-guerra, sobretudo pela estabilidade social, econômica e,

de certa forma, política, que promoveram as condições para o desenvolvimento da atividade. Lembrando que estes fatores fogem ao controle da atividade turística, mas a beneficiam.

A popularização das viagens, nas décadas seguintes, segue ao ritmo do desenvolvimento dos meios de transporte, sobretudo o aéreo. Até a década de 30, os aviões comerciais que faziam rotas nacionais e internacionais eram os DC-3 e DC-4, com capacidade que variava de 21 a 44 passageiros (Miroux, 1991). A introdução dos motores a jato, usados pela primeira vez em aviões comerciais, os Comets, de fabricação inglesa, ocorre a partir de 1952 e no final da década de 50 com os Caravelles de fabricação francesa.

Apesar de a Europa ser a introdutora dos motores a jato, foi dos Estados Unidos, a partir da década de 60, que veio o grande incremento na capacidade, quando entraram em serviço os Boeings 720 e 707 e mais tarde o Douglas DC-8 e o Covair 880, modelos que transportavam em média 100 passageiros. Em seguida, no início da década de 70, surgiram modelos capazes de transportar até 400 passageiros, como o Boeing 747, o Douglas DC-10, o Lockheed Tristar L-1011, o Douglas MD-11 e, nas décadas seguintes, os Boeings 767 e 777.

O incremento da capacidade provocou o aumento do número de viagens. Mesmo com as crises petrolíferas da década de 70, os “fluxos de viajantes continuaram a crescer”, surge assim “a massificação do turismo” (Mill e Morrison, 1985).

Poon (1993) destaca que em apenas 20 anos de surgimento (turismo moderno), este já havia assumido algumas características do “produto manufaturado” (“massificado, estandardizado e rigidamente empacotado”). A autora argumenta que o turismo de massa é um fenômeno internacional iniciado nas décadas de 60 e 70, que se caracteriza pela estandardização em larga escala dos serviços de lazer, por meio da fixação de preços para venda a uma grande clientela.

Além dos fatores econômicos e sociais envolvidos, como combustíveis baratos, consumo em massa, férias pagas, entre outros, a massificação não seria possível sem a “a revolução tecnológica dos transportes, do baixo custo, velocidade e eficiência por estes promovidos” (Turner e Ash, 1975, *apud* Poon, 1993).

Sendo assim, as penosas viagens em aviões a pistão, com várias escalas e duração de vários dias, não favoreceram inicialmente as viagens aéreas de longa distância. Entretanto, a era do jato favoreceu a ligação entre mercados emissores e os deslocamentos em massa para destinos

cada vez mais distantes. Este rápido crescimento das atividades turísticas trouxe problemas de adaptação aos pontos de acesso nos países emissores e receptores.

Particularmente, o início da era “jato”, por volta de 1958, proporcionou um rápido aumento não só da velocidade, mas, sobretudo, da capacidade dos novos modelos de aeronaves. Em poucas décadas a capacidade evoluiu de meros 21 passageiros (Douglas DC-3) para mais de 400 (Boeing 747). Esta evolução não foi acompanhada em paralelo com as infra-estruturas terrestres. Este fato se observa nas várias décadas que diversos aeroportos ao redor do mundo levaram para se adaptarem aos aviões wide-body (fuselagem larga, com dois corredores).

Atualmente, o desenvolvimento de jatos de grande porte, como o Airbus A380, segue outra lógica, mais pró-ativa. O consórcio europeu Airbus, durante o desenvolvimento do seu megajumbo, com capacidade para mais de 800 pessoas em classe única, trabalhou conjuntamente com autoridades aeroportuárias de diversos países para promover e estudar as melhorias necessárias para receber um avião desta envergadura e capacidade.

Entretanto, numa época em que os viajantes eram “inexperientes”, a “satisfação do visitante” e a “experiência” não eram preocupações dos planejadores, a importância do acesso era medida na relação administradores de terminais e companhias aéreas e destas com seus passageiros. O acesso a tecnologias e a viagens por conta própria para destinos cada vez mais distantes, obriga os administradores de terminais a pensar e repensar conceitos como a intermodalidade, os serviços e a própria relação mantida com os operadores turísticos destes terminais, de forma a melhor satisfazer a demanda, além de criar as condições necessárias para a manutenção dos fluxos turísticos.

A relação entre destinos, fluxos turísticos e transporte é bastante delicada, pois este último é um dos principais criadores e mantenedores dos fluxos. A viabilidade econômica de um destino pode ser determinada pela *acessibilidade* que este tem em relação ao mercado consumidor (público-alvo) e em relação a outro destino potencialmente concorrente. Esta situação, determinada pela acessibilidade, pôde ser percebida a cerca de três anos com a diminuição das operações da Varig¹. A rápida diminuição das suas operações e a incapacidade das demais companhias nacionais e internacionais de assumir os vôos, não mais operados, trouxe uma redução significativa nos fluxos turísticos para o Brasil e, especificamente, para

¹ Fundada em 1927, a Varig, companhia aérea brasileira com longa tradição de vôos nacionais e internacionais, detinha até início de 2005 quase 50% do mercado nacional e 70% do mercado internacional no Brasil e, paulatinamente, reduziu suas operações em ambos os mercados.

Manaus, no Amazonas. Fato apontado pelo Ministério do Turismo, que atribui à diminuição do número de visitantes a brusca queda na oferta de assentos em direção ao país.

O caso amazônico se justifica pelo fato de muitos visitantes nacionais e internacionais virem para a região por meio de pacotes negociados (parte aérea) com a empresa, via parceiras da Star Alliance², na qual a empresa brasileira era responsável pela distribuição nacional dos passageiros. A queda da oferta de assentos para diversos destinos na região, entre eles, Belém, Macapá, Manaus e Santarém, foi também umas das conseqüências da saída da Varig do mercado de aviação na região, além da queda no número de visitantes para a Amazônia.

Sendo assim, o transporte é um dos principais indutores de desenvolvimento de um destino turístico, pois este proporciona ao visitante a possibilidade da visitação, ou seja, permitir o deslocamento da origem ao destino, e dentro do destino. Portanto, conclui-se que sem transporte a possibilidade de visitação a um determinado destino fica bastante restrita.

O transporte pode então aumentar o público alvo do destino, já que a melhoria da infraestrutura aeroportuária, por exemplo, pode estimular operações antes impossíveis. Como exemplo, citamos o aeroporto internacional de Belém que, após a reforma de 1998, passou a receber vôos charters internacionais com maior regularidade. A reforma incluiu a climatização do terminal, pontes de embarque, novos serviç os (cafés, casa de câmbio, sala vip, etc.), o que trouxe seguranç a e facilidades para os operadores locais e estrangeiros.

Esta visão é verificada em Wheatcrhoft (1994), Forsyth (2001) e Pender (2001), segundo estes autores: “sem o conhecimento prévio da importância do turismo para o setor de transporte (e vice-versa), o planejador de transporte e os tomadores de decisão muitas vezes limitam seus objetivos a atender exclusivamente as necessidades do próprio setor, desconsiderando todo o impacto que a regulamentação ou o investimento em infra-estrutura podem acarretar para outras atividades, notadamente o comércio e o turismo.” (*apud* Palhares, 2003).

² Alianç a entre companhias aéreas em nível mundial, da qual a Varig fazia parte até 2006, fato que permitia a empresa nacional atender destinos que não voava diretamente com suas aeronaves. Entre mais de 15 membros atuais, destacamos: Lufthansa, TAP, ANA, SAS, Air Canadá, South African Airways, Austrian, Air Canada, Singapore, United e LOT.

1.3. Os elementos característicos dos transportes e transporte turístico

Os estudos desenvolvidos sobre os meios de transporte nos permitem, hoje, ter um melhor entendimento de sua dimensão e características. Cooper (2002) define quatro meios básicos: rodoviário, ferroviário, aquático e aéreo. A relação entre a escolha do visitante por um meio depende das características associada a cada viagem, esta é afetada por alguns determinantes: tempo e distância; status e conforto; segurança e utilidade; preço comparativo e serviço oferecido; posição geográfica e isolamento; tipos de serviços oferecidos; nível de competição entre serviços; etc.

A estes determinantes podemos agregar nível social, cultural, político e econômico do viajante que podem influir na sua percepção em relação aos elementos comparativos exposto. Todavia, para este trabalho, interessa-nos destacar os quatro *elementos básicos do transporte*: a via, o terminal, a unidade de transporte e a força motriz, mais especificamente o terminal, “o ponto que dá acesso à via para os usuários”. Os elementos destacados por Cooper (2002) e Palhares (2003) são:

- A *Via*: é o instrumento de viagem utilizado por um meio de transporte. Pode ser de natureza artificial, como rodovias e ferrovias; ou natural, como a água e o ar. As naturais são as que permitem maior flexibilidade, apesar das regras impostas a circulação nestes instrumentos, como controle aéreo e marítimo. Ao passo que os artificiais não permitem tanta flexibilidade, pois as vias terrestres, por exemplo, como estradas e trilhos são estáticas, não possibilitando um amplo deslocamento espacial;

- A *Unidade de Transporte ou Modal*: é o meio de transporte propriamente dito, o veículo que possibilita o movimento. Cada via demanda uma forma específica e diferente de unidade, por exemplo, para vias aéreas, os aviões; para vias ferroviárias, os trens. Estas podem se apresentar bastante flexíveis em suas configurações, como número de lugares e disponibilidade de serviços;

- A *Força Motriz*: o elemento utilizado para mover a unidade de transporte. Pode ser *natural*, como a força dos ventos e dos animais, como cavalos; e *artificial*, ou a motor, como de barcos a vapor e aviões a jato. A evolução da força motriz, principalmente, relacionada a fatores tecnológicos, possibilitou um aumento da capacidade de movimento, ou seja, mover mais pessoas, com custos relativamente baixos, por distâncias maiores;

- O **Terminal**: segundo Cooper, além de dá acesso a via para os usuários, também funciona com o intercâmbio de diferentes tipos de via. O terminal é o ponto mais avançado a que o sistema de transporte se estende, é o elemento de conexão entre a origem e o destino do viajante. Podemos estender o conceito de terminal para o elemento de conexão entre a oferta e a demanda, no momento em que esta chega ao destino. Por exemplo, um viajante que sai de Portugal (Lisboa) para o Brasil (Fortaleza), o primeiro momento de relação da oferta, especificamente, operadores de receptivo, com seus cliente (demanda), será no ponto de acesso, o terminal.

Entretanto, os elementos característicos dos transportes não nos dão a dimensão conceitual exata do que venha a ser transportes turísticos. Palhares (2003), todavia, afirma que **transporte voltado para o turismo (transporte turístico)** “pode ser tido como a atividade meio que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), que interliga vários destinos turísticos entre si (primário e secundário) ou que possibilita o deslocamento dentro de um destino primário e secundário”. Esquemáticamente, o autor apresenta o modelo de Lamb e Davidson (*Apud* Page, 2001):

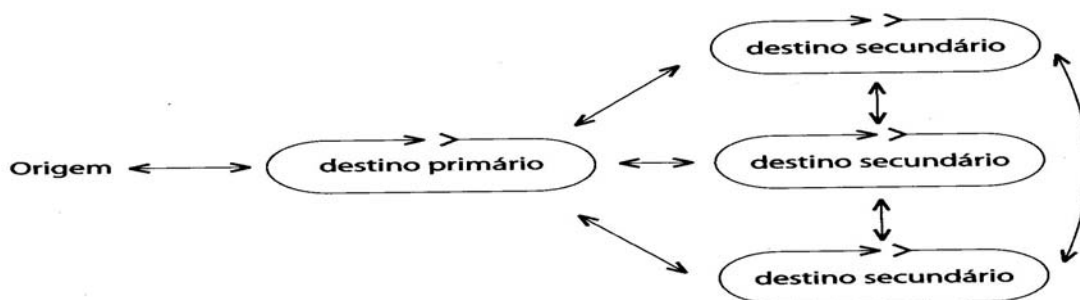


Figura 1: Modelo de Transporte aplicado ao Turismo

Segundo modelo apresentado, verifica-se que o transporte é fundamental para a existência da atividade turística tanto inter regional (entre regiões) quanto intra regional (dentro da região), tornando-se um dos três componentes fundamentais do turismo, somando-se ao produto turístico (oferta) e o mercado turístico (demanda).

No caso da Amazônia, o modelo pode ser aplicado aos polós turísticos dentro dos estados, no qual as grandes capitais, como Belém, Manaus e Macapá tem um relativo fácil acesso a alguns mercados nacionais e internacionais (inter regional), no entanto, o deslocamento dentro da região (intra regional) é bastante difícil. Cidades como Santarém, Altamira e Itaituba (Pará); Parintins e Tefé (Amazonas); e Oiapoque (Amapá) possuem acesso muito difícil,

pouco diversificado, com poucas opções de horários e baixa regularidade. Tal fato dificulta a criação de roteiros e a manutenção dos fluxos turísticos para estas regiões, diminuindo sua competitividade face a outros destinos com uma rede de transportes melhor estruturada.

1.4. Gestores e utilizadores de terminais

Os terminais são locais onde diversos *intervenientes* interferem e interagem, dando a eles feições específicas, características regionais e funcionalidades diferenciadas. Podemos agrupá-los, para esta pesquisa, em dois grupos: **Gestores**: administradores de terminais; e **Utilizadores**: operadores turísticos e demanda (usuários).

Os **gestores** são os administradores dos terminais, que responsabilizam-se pela: criação e manutenção da infra-estrutura; sinalização; funcionalidade; locações de espaços; definem valores para a utilização dos serviços oferecidos, tarifas de embarque, pouso, decolagem, estacionamento de aeronaves; prestam serviços de auxílio a navegação aérea etc. No caso desta pesquisa, os terminais pesquisados serão os localizados dentro de aeroportos e portos.

No Brasil, a administração dos **aeroportos** e, conseqüentemente, dos seus terminais é de responsabilidade do poder público, em suas três esferas: municipal, estadual e federal. Todavia, os principais terminais são administrados pela INFRAERO (Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária). A INFRAERO, criada em 1972, é uma empresa pública, de economia mista, vinculada ao Ministério da Defesa do Brasil. Pelos aeroportos e terminais por ela administrados, cerca de 67, passam mais de 97% do movimento do transporte aéreo regular do Brasil.

Vê-se uma concentração excessiva de mercado, o que inviabiliza a concorrência, uma vez que apenas um administrador possui quase 100% do tráfego aéreo civil de todo o país. Veremos no capítulo 4 como este modelo administrativo prejudica a eficiência destes terminais.

Os **portos** brasileiros são vinculados ao Ministério dos Transportes. Vemos aqui uma diferença, apesar de estarmos tratando da temática transporte e ambos (aeroportos e portos) estarem dentro desta, no Brasil, eles estão subordinados a regimes administrativos diferentes.

Os portos brasileiros possuem administrações estaduais. Na Amazônia, os portos do estado do Pará são administrados pela CDP (Companhia Docas do Pará), empresa de economia mista,

criada em 1967, que funciona como entidade concessionária, possuindo sob sua responsabilidade vários portos, entre eles destacamos: Belém, Santarém e Vila do Conde.

No estado do Amazonas, o porto de Manaus é administrado pela Sociedade de Navegação Portos e Hidrovias (SNPH), vinculada à Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias. Por meio de um Convênio de Delegação, assinado entre o Ministério dos Transportes (União) e Governo do Estado do Amazonas (Estado), houve a partir de 1997, a estadualização dos portos amazonenses. A partir deste convênio, foi delegada a SNPH a competência para administrar e explorar, por 25 anos, prorrogáveis, a infra-estrutura dos portos das cidades de Manaus, Coari, Itacoatiara, Parintins e Tabatinga.

Os gestores de terminais têm por objetivo principal, pelo menos em tese, de preparar seu terminal para os utilizadores, sejam eles prestadores de serviços em geral, incluindo os operadores turísticos e o usuário final (demanda).

Os *utilizadores* se dividem em dois grandes grupos, os *fornecedores de serviços*, que são todos aqueles que oferecem serviços dentro e fora do terminal, fornecendo facilidades e conveniências ao usuário final. Estes fornecedores de serviços podem ser, segundo a Conta Satélite do Turismo (CST, OMT, 1991), *não específicos*, como: bancas de revistas, salões de beleza, roupas, jogos eletrônicos; e *específicos*, como: lojas de souvenirs regionais, hotéis, agências de viagens, locadoras de carro, serviços de transporte expresso, entre outros.

Finalmente, o *usuário*, o utilizador final, a qual se destina toda a infra-estrutura constituída. Este está subdividido em diversos perfis com maior ou menor demanda por serviços, que vão desde viajantes em família que necessitam, por exemplo, de espaços para cuidar de crianças, como os “nurserys³”; até executivos que necessitam, por exemplo, de salas Vips (executivas) e disponibilidade de conexão wireless (rede de internet sem fios).

Inclusive a maior utilização de um determinado grupo de usuários, pode fazer com que a gestão de um terminal condicione as facilidades para este usuário preferencial, preterindo os demais. No entanto, a tendência da maioria dos gestores de terminais é de adaptá-los aos diversos usuários, muitas vezes criando áreas específicas.

³ Espaço existente em alguns aeroportos, gratuito ou pago, no qual os pais podem efetuar a troca de fraldas, realizar amamentação, higienizar a criança, entre outros.

1.5. Terminais de passageiros: os aeroportos e portos

O conceito de terminal é bastante amplo, vai desde um simples estacionamento até a complexidade do aeroporto. A tendência apontada por Cooper e Palhares é a de desenvolvermos terminais cada vez mais integrados, que ofereçam os serviços e as amenidades que os viajantes necessitam para seu bem-estar.

Desta forma, o conceito de terminal pode ser entendido de forma ampla, abrangendo vários terminais dentro de um, ou de forma restrita, quando se aborda um terminal específico dentro de um conjunto. Observa-se tal fato na configuração de alguns aeroportos, como o de Guarulhos, em São Paulo (Brasil) e Miami, na Flórida (EUA), onde o complexo aeroportuária possui vários terminais, com classificações em formas de letras: Terminal A, B, C e assim por diante. Neste caso, temos uma grande terminal longitudinal com subterminais internos.

Em outros aeroportos, como de Orlando, na Flórida (EUA) o terminal de passageiros inclui um terminal ou subterminal, o de ônibus (autocarro). Já o de Paris (Charles de Gaulle) possui subterminais de trens (comboios) e ônibus. Vemos que um terminal pode ser composto de um único prédio (terminal principal), abrangendo subterminais (terminais secundários ou dependentes) conectados por escadas rolantes; passarelas; elavadores; outros meios de transporte, como trens e ônibus; etc.

Entretando, o conceito de terminal vai além da movimentação de passageiros, abrangendo a movimentação de cargas, as facilidades e serviços necessários ao funcionamento do mesmo. Eles podem ser específicos para um fim, como os de carga, a exemplo dos grandes portos e em áreas designadas nos aeroportos para carga aérea; ou mistos, no caso de terminais de passageiros de aeroportos, rodoviárias e portos, que movimenta bagagens e pessoas.

Devemos frisar aqui, a diferença conceitual entre terminal e um porto e aeroporto, aqui não abordaremos o caso específico dos terminais rodoviários e ferroviários, pois estes não fazem parte do foco desta pesquisa, porém para mais informações sobre estes terminais e suas especificidades, há um amplo material em www.antt.gov.br (Agência Nacional de Transportes Terrestres), www.dnit.gov.br (Departamento Nacional de Estrada de Rodagem), www.transportes.gov.br (Ministério dos Transportes do Brasil) e www.sestsenat.org.br (Serviço Social dos Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem dos Transportes).

Para melhor entendermos o contexto no qual se insere o *terminal de passageiros* ou *TPS*, devemos frisar que o *aeroporto* esta contido dentro do *Sistema de Transporte Aéreo*, que segundo Ashford (1997), é composto pelo *aeroporto*, *usuário* e *transportadora*. Neste sistema o usuário considerado pelo autor refere-se ao utilizador final, referido no item anterior (1.4), mais uma vez, a especificidade do operador turístico também não é levada em consideração na abordagem do Sistema de Transporte Aéreo.

O TPS esta contido dentro do subsistema aeroporto, que segundo a FAA (Federal Aviation Administration) (2008), Administração Federal de Aviação dos Estados Unidos, aeroporto é o local destinado ao pouso e decolagem de aviões, usualmente, dotado de facilidades para permanência e manutenção de aeronaves; terminais para embarque e desembarque de passageiros; e processamento de cargas. A FAA ainda classifica os aeroportos por categorias de acordo com os tipos de aeronaves capazes de receber.

No Brasil, segundo o DAC (Departamento de Aviação Civil), atual ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), responsável pela normatização dos aeroportos em território nacional, aeroporto ou aeródromo (público ou privado) é todo aquele dotado de instalações e facilidades para apoio às operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas e cargas. Acrescenta outros aspectos conceituais, como a *área de influência do aeroporto*, ou seja, região geradora de tráfego para o mesmo; e *área operacional*, que é uma região, contida dentro dos limites do aeroporto, reservada para construção de áreas de manobra (pista de pouso e decolagem e pista de táxi), pátios, terminais de passageiros e carga, torre de controle, unidades administrativas e de proteção ao vôo e demais edificações operacionais, devendo ainda conter as faixas das pistas.

Horonjeff (1983) afirma que o TPS é a interface entre o lado aéreo e o restante do aeroporto, apresentando três componentes principais: *interface de acesso*, onde ocorre a transição entre o(s) transporte(s) de superfície, de acesso ao aeroporto, para a componente de processamento; *processamento*, onde o passageiro é conduzido para os procedimentos de início (despacho de bagagens, imigração, documentação, check in, revista etc.), continuação (conexões, novo check in, imigração, etc.) ou término da viagem (restituição de bagagem, alfândega, etc.); e *interface de vôo*, onde o passageiro é transferido da componente de processamento para a aeronave e vice-versa.

Ashford (1992) destaca as três funções principais do TPS, ou seja, este deve ser planejado de forma a facilitar, prioritariamente: *processar passageiros e bagagens; fornecer as condições necessárias para a mudança do tipo de movimento; e facilitar a transição de um modo de transporte para o outro.*

Gualda (1978), por meio de seu modelo conceitual, clarifica as interações e as funcionalidades do TPS dentro do subsistema aeroporto. Vejamos:

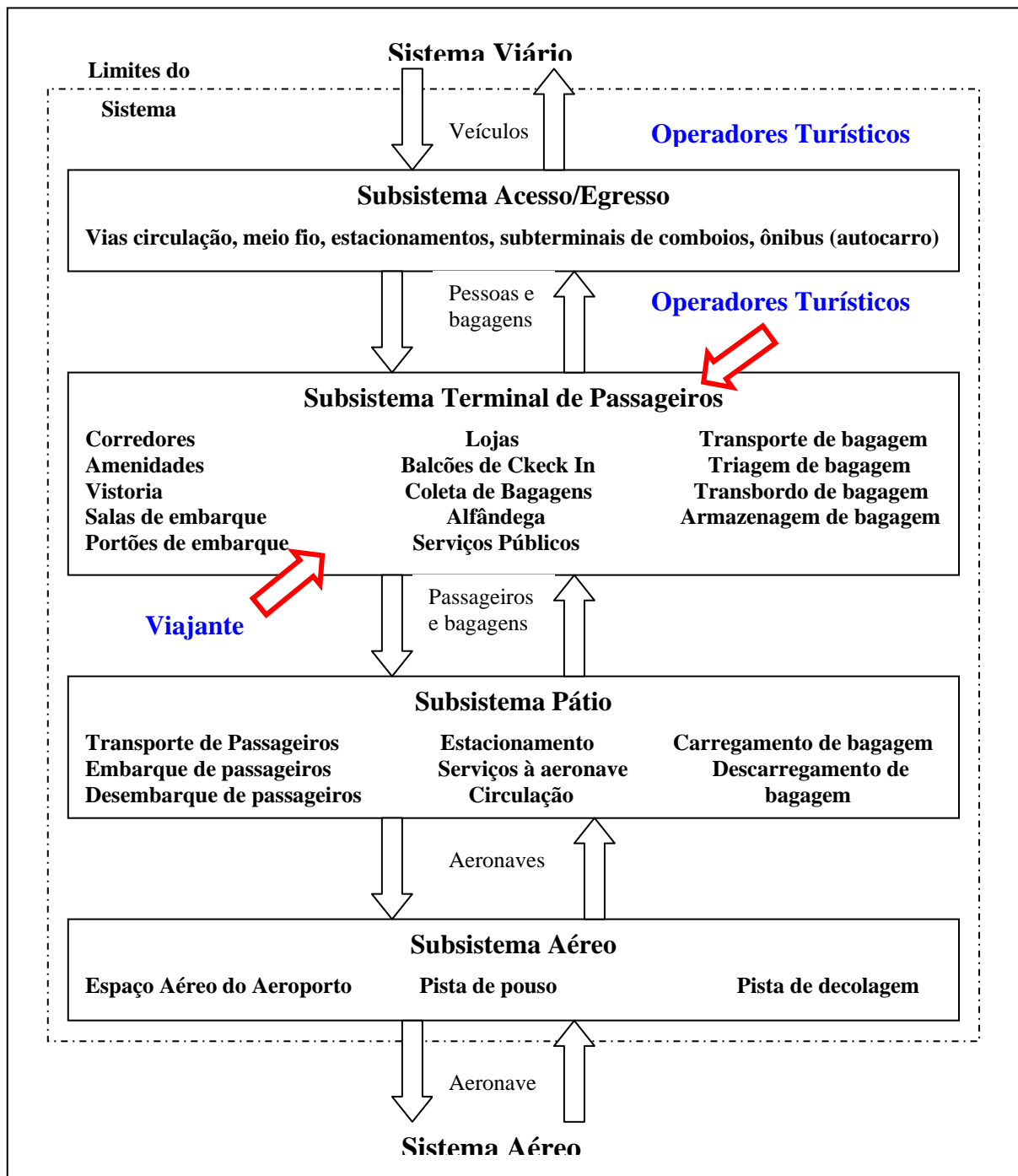


Figura 2: Modelo Conceitual de um Aeroporto. **Fonte:** O autor, adaptado de Gualda, 1978.

O modelo apresentado pelo autor mostra claramente, dentro do Sistema Aéreo, do subsistema aeroporto, o TPS e suas interações. Entretanto, mais uma vez, vale destacar, que por ser um sistema aberto, há diversos intervenientes não destacados, mas acrescentados em destaque (cor azul). A inclusão dos operadores turísticos na interseção entre o Sistema Viário, Subsistema Acesso/Egresso e Subsistema Terminal de Passageiros se justifica pelo fato de suas operações se concentrarem nestas áreas do TPS.

As operações nestas áreas por parte dos operadores envolvem: embarque e desembarque de passageiros, juntamente com suas bagagens, que, dependendo do tamanho da operação, pode demandar um elevado tempo de processamento, ocupando espaço no terminal; necessidade de estacionamento dos veículos utilizados no traslado; acompanhamento dos passageiros durante os procedimentos de check in e despacho de bagagem; aguardo do desembarque e posterior embarques de passageiros, etc.

O viajante, aquele que chega por meio dos pontos de acesso, especificamente, portos e aeroportos, tem no terminal o primeiro contato com o destino visitado e/ou com operador, no caso de ter contratado um receptivo local. Este momento de convergência (destacado em setas vermelhas na figura 2) acontece no Subsistema Terminal de Passageiros, do aeroporto. O mesmo princípio, guardando as devidas particularidades, pode ser aplicado ao funcionamento dos portos.

Já o terminal portuário, conceitualmente, segue a mesma linha do terminal aeroportuário. Segundo a IAPH – International Association of Ports and Harbors (2008), a ABTP – Associação Brasileira de Terminais Portuários (2008) e AAPA – American Association of Port Authorities (2008), porto é o espaço natural ou artificial destinado à atracação, permanência e processamento de cargas e passageiros oriundos de navios. Para este fim, a área em questão deve possuir a infra-estrutura necessária para estas funções, tais como terminais (de carga e passageiros), piers, atracadouros, armazéns, sinalização, coleta de resíduos, abastecimento, entre outros.

O terminal é tratado pela literatura, pelos órgãos/entidades de classe e gestores de forma bastante ampla, pois envolvem em seus conceitos tanto aspectos da movimentação de carga quanto passageiros, além dos terminais mistos. Para este trabalho, o foco está nos terminais de passageiros de portos e aeroportos, que neste caso são mistos, uma vez que movimenta

também carga (bagagem dos passageiros). Contudo, a especificidade de sua utilização, a importância sistêmica não é adequadamente tratada.

Centros aeroportuários e portuários de grande ou médio porte são bem equipados para o atendimento de aeronaves e embarcações de porte, bem como para o tráfego movimentado de passageiros pelos terminais. Em tais equipamentos há áreas específicas, pelo menos em teoria, destinadas: ao check in; salas separadas para embarque e desembarque; comercial, como lojas, bancos, casas de câmbio, aluguel de carros, entre outros; e estacionamentos específicos para veículos de turismo, segurança, transportes públicos e público em geral.

Aeroportos e portos internacionais, destinados ao atendimento de passageiros procedentes ou com destino a outros países, necessitam também de uma alfândega, onde os viajantes passam pelos serviços aduaneiros, como controle de passaporte, vacinas e bagagens. Grandes hubs aéreos e portuários têm que oferecer uma grande variedade de serviços, pois atendem um número de viajantes muito grande e de necessidades variadas. Executivos de grandes empresas, grupos familiares e mochileiros utilizam estes terminais, sendo assim os gestores tem que estar atentos a diversos fatores gerais e específicos que atendem a estas demandas.

Os gestores de alguns terminais aeroportuários e portuários utilizam o conceito de ***Terminal Turístico***, entretanto tal definição não aparece na literatura consultada. Portanto, podemos, a partir dos conceitos já apresentados de terminal, sobretudo por Cooper e Palhares, esboçar, a priori, uma definição. Então ***Terminal Turístico*** é aquele destinado prioritariamente ao atendimento de fluxos turísticos, dotados de infra-estrutura, facilidades e serviços, tais como: toaletes; rampas de acesso; telefones; salas de espera; locais adequados para paradas do modal de transporte utilizado; agências de viagens; lojas de souvenirs; locadoras de automóveis, prestadores de serviços e sinalização bilíngüe; para satisfazer as necessidades desta demanda.

1.6. Conclusão

Na revisão bibliográfica dedicada a verificação da evolução conjunta do sistema de transportes e da atividade turística, constatou-se, conforme destaca Lamb e Davidson (1992, *apud* Palhares, 2003), que o “o desenvolvimento dos transportes foi fundamental para o crescimento da indústria turística”, pois se insere em um dos três componentes fundamentais do turismo, além do produto turístico (oferta) e o mercado (demanda).

Outro elemento importante, abordado por Pearce (1982), é o transporte como um componente importante na “experiência turística”. Observa-se, também, o processo de popularização das viagens, nas décadas de 60 e 70, ocorrida no ritmo do desenvolvimento dos meios de transporte, sobretudo o aéreo. Fato ligado, sobretudo, ao aumento significativo da capacidade de passageiros transportados por vôo, conseqüentemente, contribuindo para a redução dos custos por quilômetro voado.

A evolução tecnológica dos transportes ocasiona a “massificação” da atividade, destaque dado por Mill e Morrison (1985) e Poon (1993). Esta massificação provocou um grande impacto em um dos elementos característicos dos transportes, o terminal, o qual é definido por Cooper (2002) como o elemento que dá acesso à via para os usuários, também funcionando para o intercâmbio de diferentes tipos de via. O terminal, o ponto mais avançado a que o sistema de transporte se estende, possibilita a conexão entre a origem e o destino do viajante.

A definição de transportes turísticos é apresentada por Palhares (2003) que “pode ser tido como a atividade meio que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), que interliga vários destinos turísticos entre si (primário e secundário) ou que possibilita o deslocamento dentro de um destino primário e secundário”. O transporte desempenha um papel fundamental a conexão entre a origem e o destino, e dentro do destino. Certamente, como destacou Pearce, pelo tempo dispendido nestes deslocamentos, os meios de transportes e seus elementos característicos desempenham um papel fundamental na experiência, na satisfação da demanda e da oferta.

Para melhor entendermos o contexto no qual se insere o *terminal de passageiros* ou *TPS*, a compreensão do funcionamento do *Sistema de Transporte Aéreo* se fez necessário, que segundo Ashford (1997), é composto pelo *aeroporto, usuário e transportadora*. O mesmo conceito pode ser entendido para o Sistema de Transporte Marítimo e Fluvial.

Para este trabalho, o foco é no acesso aos terminais e em suas características operacionais, focados em dois tipos básico de intervenientes: os **Gestores**: administradores de terminais; e os **Utilizadores**: operadores turísticos e demanda. A interação e o melhor conhecimento mútuo destes dois grupos produz configurações operacionais nos terminais mais ou menos adaptadas as necessidades de cada grupo. O inverso também ocorre, quando os gestores não estão atentos as necessidades dos usuários, os problemas costumam aparecer em forma de conflitos entre os operadores dos terminais, falta de serviços solicitados pelos usuários, filas e reclamações.

O conceito de terminal é bastante amplo, vai desde um simples estacionamento até a complexidade do aeroporto. A tendência apontada por Cooper e Palhares é a de desenvolvermos terminais cada vez mais integrados, que ofereçam os serviços e as amenidades que os viajantes necessitam para seu bem-estar. A postura mais competitiva dos gestores e uma participação ativa dos utilizadores se insere nesta nova visão de mercado destaca pelos autores.

A acessibilidade a Amazônia, por meio dos exemplos mostrados, caracteriza-se pela presença de grandes metrópoles regionais, como Belém e Manaus, que concentram os vôos inter regionais, ou seja, de ligação com outras regiões do Brasil e alguns países. Conseqüentemente, concentram grande parte do fluxo doméstico e internacional, tornando o deslocamento intra regional bastante difícil, pois os vôos entre cidades do leste e oeste da Amazônia, por exemplo, obrigatoriamente, tem que passar por estas cidades. Tal fato dificulta a criação de roteiros e a manutenção dos fluxos turísticos para estas regiões, diminuindo sua competitividade face a outros destinos.

2. Sistemas de Turismo, o Produto Turístico e os Transportes

2.1. Introdução

A natureza da atividade turística, envolvendo diversos setores, não só o econômico e social, mas também o cultural e financeiro, faz da análise sistêmica um fato. Ressalta-se novamente, o foco desta pesquisa, o acesso, mais especificamente, o terminal de passageiros. Objetiva-se neste capítulo a identificação sistêmica do acesso, ao momento da interação física entre o visitante e o destino escolhendo por ele para a visita (Item 1.5 e figura 2).

A interdependência entre a evolução da atividade turística e os meios de transporte, abordado no capítulo 1, reflete na composição do sistema turístico, verificado neste capítulo. Pretendemos elucidar como o acesso e o seu elemento representativo neste trabalho, o terminal, está inserido na abordagem sistêmica do turismo e a relação que apresenta entre a demanda e a oferta.

A relação sistêmica nos leva a verificar, também, como o transporte, não especificamente o acesso, é abordado enquanto produto turístico, pois este é a principal forma de comercialização do destino e desempenha um papel fundamental na satisfação do cliente. Enquanto produto turístico, ou componente deste, o transporte e seus elementos desempenham um fator relevante na atração da demanda.

No item 2.4 deste capítulo, pretende-se verificar como a literatura aborda a especificidade do acesso aos terminais, desta forma, o percurso investigativo terá o foco na relação com o sistema de transporte. Apesar de ser um aspecto menor, a primeira vista, o acesso pode desempenhar um papel mais decisivo de competitividade de um destino. Rotas viáveis, preços acessíveis, proximidade de mercados emissores, não necessariamente, significam maior demanda.

Os problemas relacionados ao acesso podem dificultar ou mesmo impossibilitar operações no destino, causar diminuição da demanda, afetar negativamente a qualidade da experiência, aumentar os custos operacionais de empresas de receptivo, entre outros. As consequências para o turismo de uma região integrada podem ser bastante significativas, uma vez que um aeroporto ou porto tem uma raio de influência significativo. Uma visão sobre esta problemática se faz necessária para uma melhor visão da cadeia produtiva da atividade turística.

2.2. Sistemas de turismo e os transportes

A atividade turística, por sua natureza, é sistêmica, pois envolve um número elevado de setores econômicos, e, dependendo do serviço prestado ou planejamento adotado, pode se configurar de várias formas. O pensamento sistêmico ou teoria dos sistemas foi cunhado nas décadas de 50 e 60, do século XIX, a partir dos trabalhos do biólogo austríaco Ludwig von Bertalanffy. Entre os pressupostos básicos, destacamos a tendência de integração das ciências naturais (biologia, química, matemática etc.) e sociais (sociologia, filosofia etc.), em princípios transversais.

Após longa avaliação documental com base em Bancal (1974); Hall e Fagen (1956); Thornes e Brunsten (1977); e Miller (1965), Beni (2001) identifica, entre as diversas definições apresentadas, elementos comuns às mesmas:

Meio ambiente: conjunto de todos os objetos que não fazem parte direta do sistema considerado, mas que exercem influência sobre a operação do mesmo;

Elementos (unidades): as partes (unidades) componentes do sistema;

Relações: os elementos integrantes do sistema se inter-relacionam, dependendo uns dos outros, por meio de ligações que denunciam os fluxos;

Atributos: qualidades atribuídas às partes que compõem o sistema;

Entrada (input): tudo aquilo que o sistema recebe;

Saída (output): o produto final de transformação a qual são submetidos o conteúdo de entrada;

Realimentação (feedback): processo de controle, de manutenção do sistema em funcionamento;

Modelo: a representação do sistema. É uma abstração gráfica ou não do funcionamento, o que facilita sua visualização. Pode possuir códigos representativos das interações que ocorrem entre seus componentes.

Especificamente, para o turismo, a abordagem sistêmica nos permite entender “a complexidade e as relações existentes entre o turismo e o transporte”, além de “promover uma estrutura a qual sintetiza os diferentes fatores e processos que afetam a organização, operação e gerenciamento de atividades associadas com a viagem turística” (Page, 1999). O mesmo autor argumenta que “o desenvolvimento do turismo requer infra-estrutura de transporte para facilitar o livre movimento de turistas”, entretanto o foco dado pelo autor situa-se na relação

oferta – demanda, e não oferta-oferta. A relação oferta-oferta ocorre entre os gestores do terminal, do ponto de acesso, e os operadores turísticos, ambos compondo a oferta turística.

Para Laws (1991), “a metodologia utilizada por pesquisadores para entender a natureza do fenômeno turístico é a abordagem sistêmica”. Leiper (1990) define sistema como um conjunto de elementos ou partes que estão conectadas umas com as outras por pelo menos um princípio que as distingue. Cooper (1993) destaca que o modelo sistêmico apresentado por Leiper, como veremos mais adiante, entre áreas geradoras, de trânsito e de destino, coloca o transporte como um elemento de ligação, um meio entre a origem e o destino.

Para Mill e Morrison (1985), o sistema de turismo é composto por quatro partes fundamentais: A - O *mercado*, caracterizado pela demanda; B – A *viagem*, o deslocamento para o espaço de consumo, o destino, além dos que ocorrem dentro dele; C – A *destinação*, onde se concentram as atrações, facilidades e serviços característicos e não; e D – O *marketing*, composto de informação e promoção.

O modelo de Mill e Morrison é pouco claro sobre as implicações do sistema de transportes dentro do modelo apresentado. Entende-se a importância sistêmica, mas não todas as suas derivações de importância, relativamente, aos pontos de acesso e ao terminal.

O modelo conceitual de Beni (2001) (Figura 3) apresenta o Sistema de Turismo (SISTUR) estruturado em blocos, denominados de conjuntos: das Relações Ambientais (RA), das Ações Operacionais (AO) e da Organização Estrutural (OE).

O Sistema de Transportes localiza-se no Conjunto da Organização Estrutural, na infra-estrutura de apoio turística na qual o autor define como “o conjunto de meios de transporte apropriados para levar pessoas e cargas de lugar para outro, através de rodovia, ferrovia, hidrovía e via aérea”. O qual inclui terminais/estações, todavia descritos de forma muito breve sem especificar as derivações dentro do sistema.

Segundo Beni “o transporte turístico constitui em si mesmo um sistema e revela uma estrutura que precisa ser avaliada”. Esta estrutura inclui todos os meios de transporte disponíveis para ir, vir e circular em um determinado destino turístico, passando por sua infra-estrutura de terminais e serviços oferecidos. A perspectiva maior está asentada na premissa do deslocamento, um preceito básico do turismo.

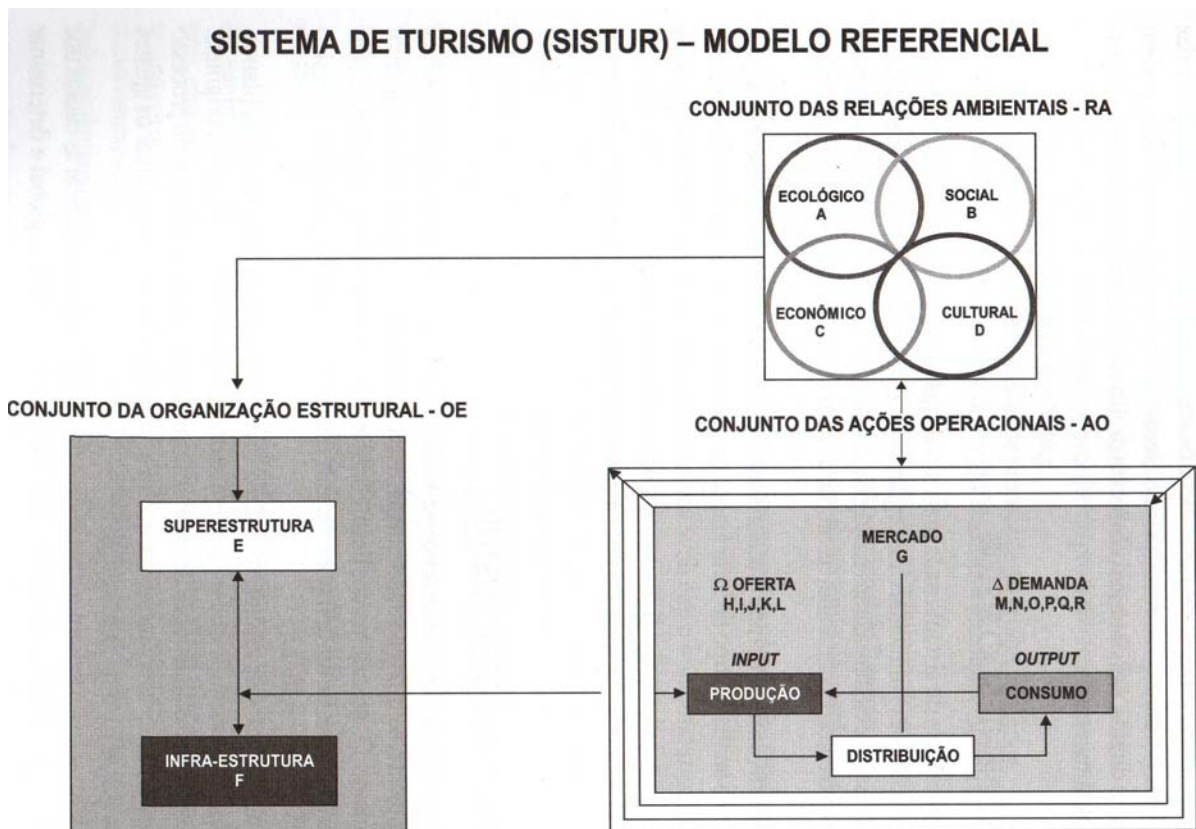


Figura 3: SISTUR – Sistema de Turismo, Beni, 2001.

Obviamente, se para experimentar o produto, há necessidade de se deslocar ao local de consumo, “a experiência do transporte torna-se um importante aspecto da experiência turística”, destaca Beni. Neste sentido, não somente a forma de deslocamento é importante, mas também o local de chegada – o terminal, o primeiro contado do viajante com o destino se revela também fundamental na experiência.

Vejamos a seguinte situação, um turista em visita a um destino turístico embarca em sua origem em salas de embarque climatizadas, com diversos serviços (caixas eletrônicos⁴, bancas de revistas, internet, etc.), com transporte adequando, com um bom serviço de bordo. Entretanto ao chegar no destino, no terminal, passa por filas demoradas no desembarque, não encontra um caixa multibanco de referência para saque imediato, no posto de informação turística o atendente está mal informado ou não fala outro idioma, o local de estacionamento do veículo de turismo não é coberto e inseguro, etc. Certamente, a experiência deste visitante que começou bem, ainda no sistema de transporte, poderá ter a mesma comprometida pela deficiência dos serviços oferecidos. Beni atenta para os itens “extrapreço” (qualidade dos

⁴ Terminal eletrônico onde o cliente pode acessar serviços bancários, pode ser de um único banco ou diversos. Em Portugal é referido como Multibanco.

serviços, confiabilidade e pontualidade) que podem influenciar positivamente ou negativamente a experiência turística.

Em outra situação, o visitante é bem recebido, com o kit promocional do destino (por exemplo, chapéus, mapas, programação cultural, doces, etc.), passa rapidamente pelo desembarque, encontra serviços necessários, como casas de câmbio, posto de informações turísticas e agência de viagens para reservas de passeios. Neste exemplo hipotético, a primeira impressão causada pelo destino vai além do preço efetivamente pago, engloba outras percepções que contribuem com a experiência turística: receptividade, organização, limpeza, entre outras.

Enquanto *sistema*, Gunn (1994) foca a “satisfação da experiência do visitante”. Dentro do sistema proposto pelo autor, temos dois componentes básicos: a *oferta* e a *demanda*. Os transportes são observados por Gunn, como elementos integradores da oferta turística, composta de cinco componentes: as *Atrações* (constituem o fator motivador, de atração da demanda para o destino); os *Serviços* (destinados a satisfazer as necessidades diretas e indiretas dos visitantes); os *Transportes* (da origem para o destino, e dentro do destino, a forma como o visitante chega e se locomove na destinação); a *Promoção* (tornar a destinação conhecida); e *Informação* (sobre a destinação, todos os tipos que subsidiam os planos, a promoção, enfim colaboram para um melhor entendimento e baseiam as demais fases de um planejamento).

Numa integração de conceitos “o sistema de distribuição (do turismo)”, ocorre por meio “dos serviços de transporte, que movem os mercados para os produtos”. Segundo Gunn, é um conceito completamente oposto ao da indústria tradicional, no qual os produtos são distribuídos para os mercados.

O modelo conceitual da oferta, desenvolvido pelo autor, sugere uma cadeia de inter-relações dentro do destino. Entretanto, na descrição do modelo, estas relações não ficam muito claras, uma vez dentro do subsistema transportes (Transportation) (Figura 4) não aparecem as relações derivadas dos operadores turísticos com os gestores de terminais, por exemplo. Além das implicações decorrentes para o destino pela falta de convergência de ações.

Esta falta de convergência de ações pode se refletir na qualidade do serviço prestado. Os aeroportos e portos, de maneira geral, não são preparados para receber o operador turístico, isto se percebe na falta de locais específicos para veículos de turismo, espaço adequado no

saguão para aguardo dos passageiros, sinalização, etc. Estes fatores geram conflitos com guardas de trânsito; gestores do terminal; outros prestadores de serviço, como taxistas; além de onerar ainda mais o custo do serviço, com o pagamento de estacionamentos privativos.

O operador turístico, no entanto, não é o único que sofre com falta de convergência das ações dentro do terminal. O aumento do número de viajantes e da sua frequência, causado pela diminuição do valor das passagens aéreas, aumento da renda, crescimento econômico, tem causado um acréscimo significativo de viajantes que não utilizam serviços de agentes de viagens e operadores turísticos no destino. Sendo assim, muitas destes viajantes, demandam serviços diferenciados por estarem viajando por conta própria.

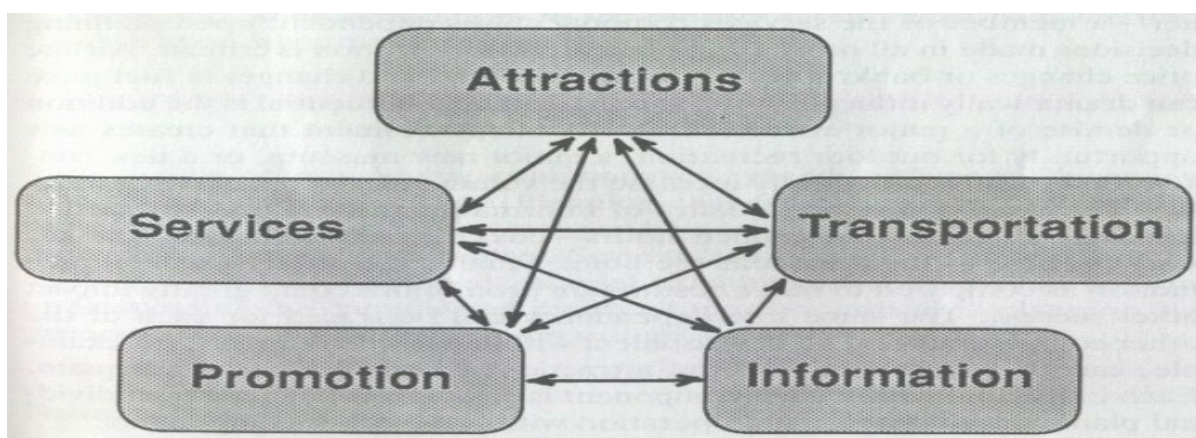


Figura 4: Oferta Turística de Gunn, 1994

Este “novo viajante” ao chegar no destino, necessita de especificidades maiores que o viajante que possui um operador lhe aguardando. Enquanto o último terá, em princípio alguém orientado, com diversas informações sobre o local visitado; o primeiro terá que seguir a experiência e sobretudo a sinalização do terminal para encontrar o que quer.

Dentro do terminal, para o viajante que não contratou nenhum serviço turístico de receptivo, a sinalização desempenha um papel fundamental: a indicação de direções, a disponibilidade dos serviços, estar em outro idioma, a distribuição no saguão, a facilidade de visualização, são muito importantes para que o viajante se oriente e ache o que deseje.

Para Leiper (1974) o Sistema de Turismo é composto por três grandes áreas: uma pelo lado da demanda, as *Áreas Geradoras*, as regiões de origem dos visitantes, geralmente, onde ocorre parte ou a totalidade da compra, por meio de intermediários ou não, do produto turístico (destino); e duas pelo lado da oferta, as *Áreas de Trânsito*, os meios pelos quais os visitantes se locomovem, que pode ser o principal destino ou destino primário, no caso de cruzeiros

marítimos, onde podem ocorrer paradas secundárias; e *Áreas de Destino* (Destinação Turística), o espaço de consumo do produto turístico. Além das componentes ambientais transversais: humana, sócio-cultural, econômica, tecnológica, física, legal e política, consideradas em seu modelo.

No modelo conceitual de Leiper, o sistema de transporte é transversal às áreas de trânsito e destino. Todavia, o momento de contato entre o viajante e o destino acontece na última, quando efetivamente este chega ao destino, desconsiderando o cruzeiro como um destino em si, neste caso, o terminal desempenharia um momento mais crucial no momento do embarque.

O modelo permite-nos observar os diversos momentos das componentes de uma viagem, tal fato se torna importante, pois, ao percebermos as etapas (da viagem) de forma sistêmica, consegue-se estabelecer melhores ações estratégicas. Entretanto, o modelo de Leiper, dentro do funcionamento sistêmico do turismo, não nos permite visualizar os impactos da atividade e como elas interferem na demanda e na oferta. Estes componentes, que podem ser determinantes em muitos casos, são melhor percebidos no modelo a seguir.

O modelo conceitual de Mathieson e Wall (1982) possui três grandes elementos: um pelo lado da demanda, o *Elemento Dinâmico*, pois este se desloca até o destino; um pelo lado da oferta, o *Elemento Estático*, a área de destino, o espaço de consumo do produto turístico; e um que deriva do resultado desta interação, o *Elemento Conseqüencial*, os impactos gerados pela atividade turística. Vejamos (Figura 5) graficamente o cruzamento destes modelos citados:

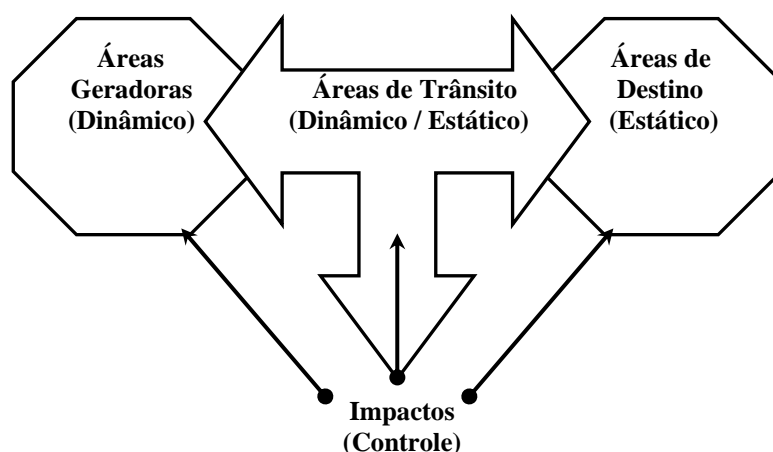


Figura 5: Sistema de Turismo, adaptado de Leiper e Mathieson e Wall

Os impactos que gostaríamos de focar neste trabalho são as atitudes que os gestores de terminais podem tomar, influenciando positivamente ou negativamente a demanda. Elas

podem ser agrupadas em dois grandes blocos: *reativas* e *pró-ativas*. As reativas são ações tomadas a partir de fatos consumados e que exigem uma ação do gestor. Por exemplo, quando após a compilação de dados feita a partir de reclamações de usuários do terminal, constata-se que há muitas observações sobre a falta de atendimento bilíngüe no terminal, com base neste fato, promove-se um treinamento entre os prestadores de serviço.

Já as pró-ativas são medidas e ações tomadas antes que as mesmas virem problemas crônicos e gerem reclamações. Por exemplo, por meio de pesquisas, cases comparativos, sugestões e outras técnicas de mercado, o gestor do terminal pode antever situações potenciais que venham comprometer a operação do terminal, a qualidade do serviço prestado e, conseqüentemente, a experiência do visitante. As pesquisas periódicas ajudam a identificar áreas de “congestionamento” de pessoas no terminal, horários de pico que demandam mais funcionários para atendimento, etc.

Estas medidas, no entanto, têm alcance que vão além do terminal. Pesquisas desenvolvidas pela ANA – Aeroportos de Portugal - possibilitaram oferecer nos terminais de Faro e Porto serviços diferenciados para os passageiros “low cost”, além de desenvolver estudos específicos de demanda potencial na região, contribuindo com a abertura de novos destinos a partir destas cidades em parceria com as empresas aéreas deste seguimento.

Vê-se nestes dois estilos de atuação a diferença de resultados alcançados pelos gestores quando tomam uma postura mais pró-ativa e menos reativa. O sistema de transportes, por meio dos gestores de terminais em parceria com os usuários, dentro do Sistema de Turismo, pode influenciar positivamente a demanda e a oferta.

2.3. O produto turístico e os transportes

O setor de turismo esta inserido no 3º setor, o de serviços, por isso possui características já bastante conhecidas: *intangíveis*: não podem ficar expostos da forma tradicional em prateleiras, não são físicos e impossível experimentá-los antes do consumo; *inseparáveis*: o consumo acontece no momento da produção; *heterogêneo*: por envolver pessoas e locais diferentes durante a apresentação, a forma é variável, impossibilitando a completa padronização; e *pericível*: não há possibilidade de estocá-los (Balanzá, 2002; Neto, 2008).

Também possuem características específicas: a **interdependência**: o produto turístico é composto por diversas outros subprodutos e setores, o que torna a prestação de serviço bastante heterogênea; a **sazonalidade**: possui picos de venda e demanda extremamente concentrada no tempo e espaço; e o **custo elevado**: o produto turístico possui um preço relativo elevado, no caso de famílias em viagem, é um gasto considerável, por isso fruto de muita análise e reflexão (Balanzá, 2002; Neto, 2008).

As características acima apresentadas são bastante presentes no sistema de transporte, uma vez que ele está inserido no produto turístico. O **produto turístico**, segundo Smith (1994) possui 5 componentes, a planta física, o serviço, a hospitalidade, a liberdade de escolha e o envolvimento. Os transportes situam-se em duas componentes: na planta física, na forma de um equipamento de cruzeiro, por exemplo; e em serviços, que envolvem também os serviços derivados, que vão desde atendentes de vôos até as facilidades aeroportuárias, no caso, onde está inserido o terminal de acesso ao destino.

Na perspectiva de Burkart e Medilik (1974, *apud* Vanhove, 2005) o **produto turístico** é um amálgama entre o que o turista faz na destinação e os serviços que ele usa para tornar isto necessário ou possível. É composto de elementos tangíveis (físicos) e intangíveis (atmosfera, ambiente etc.), cujo resultado esperado centra-se na experiência. Os transportes concentram-se nos elementos tangíveis, com aspectos intangíveis envolventes.

O transporte é um dos elementos fundamentais do produto, uma vez que para efetuar o consumo, o viajante deverá estar no destino, para isso necessitará se deslocar até o mesmo a partir da sua região de origem. No entanto, a composição é bastante complexa. As abordagens dos autores mencionam o tripé: atração, transporte e serviços.

Lamb e Davidson (1996, *apud* Page, 1999) afirmam que o comprador de um produto turístico deve experimentar a viagem para acessar o produto, a qualidade da experiência do transporte torna-se um importante aspecto da experiência turística e é um elemento chave para chegar a um destino turístico. Serviços pobres, problemas de horários e longos atrasos, associados aos serviços de transportes, por exemplo, podem afetar seriamente a percepção do viajante e os níveis de aproveitamento da viagem. Turistas requerem segurança, conforto e eficiência intermodal da rede de transportes para que possibilite tirar o melhor proveito da viagem.

Na composição do produto, no quesito transportes, entram serviços e aspectos da experiência não diretamente comprados pelo cliente, mas que influenciam na sua qualidade. Estes aspectos são tangíveis, de fácil mensuração, como o conforto do terminal, as poltronas, a refrigeração; outros intangíveis, como a receptividade, o atendimento em outro idioma e a atmosfera. Aspectos que influenciam positivamente tanto o cliente que vem por meio de um operador, que também se utiliza desta atmosfera, como aquele viajante desacompanhado, cada vez mais numeroso.

O produto, segundo Valls (2006), é composto de uma seleção de alguns dos atrativos existentes em um território, posto em valor e com os elementos necessários para convertê-los em um amálgama de elementos tangíveis e intangíveis. Os *elementos tangíveis* são: os elementos físicos do destino, naturais ou não (praias, monumentos), as estruturas, os recursos humanos, produtos alimentares e artesanais; os *elementos intangíveis* são: globais (a marca, a informação, harmonia da oferta, autenticidade e o preço); a coerência (acessibilidade, conectividade, segurança, sinalização, limpeza e sanidade); e hospitalidade (recepção, acompanhamento, animação e interação).

Ainda segundo o mesmo autor, o produto possui um elemento nuclear, a *atração*, sem o qual o destino não pode se desenvolver; os *elementos periféricos*, intimamente ligados ao nuclear, sem os quais seria impossível estruturar uma experiência turística, são os elementos de infraestrutura, acessos, sinalização, alojamentos, restaurantes, etc.; e os *elementos complementares*, que são requeridos para uma oferta auto-suficiente, dar personalidade ao destino e ampliar a oferta de sensações, a favor da experiência. Contribui para rentabilizar os elementos periféricos, gerar novos negócios e maiores possibilidades de fidelização do cliente.

Valls destaca também dois conceitos muito associados ao sistema de transportes e, especificamente, ao acesso: a *acessibilidade*, que “é a facilidade que tem o turista de chegar o destino”; e a *conectividade*, “a facilidade que o turista tem de se mover na localidade”.

A importância do setor de transporte, numa perspectiva mais econômica, também pode ser percebida na composição da *Conta Satélite do Turismo (CST)*, onde a *oferta turística* é definida pela OMT (Organização Mundial do Turismo, Conferência de Ottawa,⁵ 1991) por

⁵ A Conferência de Ottawa, Canadá, 1991 é o marco de proposição da CST (Conta Satélite do Turismo), ao longo da década de 90 outras ações foram sendo tomadas e o método sendo aperfeiçoado, até a publicação

meio de suas componentes. Esta necessidade nasce do crescimento da importância econômica da atividade do turismo, porém, até então, não havia meios fiáveis e comparáveis de mensuração, fato clarificado pela tentativa da OMT, por meio da *Conta Satélite do Turismo* de padronizar as informações coletadas.

A CST é composta por sete eixos estruturantes, nomeadamente: *Alojamento; Agências de Viagens e Turismo, Operadores e Guias de Turismo; Alimentos (Restauração) e Bebidas; Transportes; Rent-a-cars* (aluguel de carros); *Serviços Culturais*; e *Serviços de Lazer e Recreação*.

Os transportes, na CST, abrange nomeadamente os transportadores para o destino e no destino, além da infra-estrutura necessária a atividade, na qual o aeroporto, incluído seus terminais, inserem-se. Estas estruturas são criadas por autoridades públicas não objetivando apenas a atividade turística, todavia tem um papel no seu desenvolvimento e são necessários num dado momento de produção da atividade turística. Um porto e aeroporto não tem como função principal atender a demanda turística, mas parte do processo de produção da atividade se processa nestes locais, como o momento de chegada de um grupo (turismo receptivo) ou embarque de grupos (turismo emissivo).

Desta forma, a Conta Satélite do Turismo, não é propriamente uma definição, mais um conjunto de definições que visa mensurar a atividade turística. Estas definições estão circunscritas aos sete setores econômicos concernentes ao Turismo, já mencionados.

Vemos, sem dúvida, que o transporte é uma componente importante do produto turístico, não só como meio de se chegar a um destino turístico, mas também de locomoção no local visitado. O uso de diversos meios de transporte se processa em várias etapas do produto turístico, de acordo com o tempo, disponibilidade financeira e necessidade do viajante. Um típico package (pacote) de operadores nacionais e internacionais, como CVC (Brasil), Thomas Cook, TUI e Abreu (Europeias) incluem pelo menos dois modais de transporte: aéreo até o destino e terrestre para traslados e passeios.

No caso dos roteiros para a Amazônia, podem apresentar até três modais, além dos já citados, incluem-se o fluvial para visitas e passeios às cidades ribeirinhas (localizadas ao longo dos rios da região). O problema é a discrepância entre a qualidade oferecida por estes modais.

normativa da OCDE, de 1997, também adotada pelo EUROSTAT (Escritório de Estatísticas Europeias). (EMBRATUR, 1999)

Enquanto o modal aéreo, especificamente o aeroporto e terminal se apresentam totalmente equipados, com todos os serviços necessários básicos para o atendimento do viajante; os portos, com destaque para as embarcações e terminais, estão no extremo oposto em oferta e qualidade dos serviços.

Não é raro ver na região, sobretudo nos locais (portos) de embarque para os passeios regionais uma infra-estrutura deficiente, com trapiches, quando existentes, em madeira, com pouca segurança e com a manutenção precária. Os terminais hidroviários, que servem a cidades como Belém, Macapá e Santarém, também apresentam estrutura precária, com banheiros sujos, sem locais adequados para espera de embarque, inseguros, com poucas ou quase nenhuma opção de serviços, embarque em meio a movimentação regular de carga do porto, sem contar a sujeira, falta de iluminação e a pouca oferta de serviço nas embarcações que fazem as linhas regulares na região.

Sendo assim, o transporte, na composição do produto, quando mal apresentado, com estrutura deficiente, pode comprometer seriamente, até inviabilizando o produto. Esta precariedade ocorre não apenas na infra-estrutura física do ponto de acesso, mas também na falta de opções de horários, classe de serviços, tempo de viagem, entre outros.

Esta problemática pode ser observada em destinos como a ilha de Marajó⁶, cujo acesso, por via fluvial apresenta todas as deficiências acima apresentadas, onerando o produto, tornando-o ainda mais caro devido aos custos derivados dos problemas no setor de transporte. As agências de viagens e os guias de turismo que operam os roteiros (packages) para a ilha, ao longo dos últimos anos, vêm recebendo constantes reclamações sobre o sistema de transporte: “a viagem é muito demorada”; “o barco não tem estrutura nenhuma”; “o local de embarque é péssimo”, entre outras, mostram a baixa qualidade associada aos serviços prestados.

Palhares (2001) afirma que “tal como no caso dos aeroportos, os portos têm grande influência na interação entre os modos de transporte e suas regiões de influência. Como elo de interface, os terminais portuários de passageiros devem primeiramente oferecer uma estrutura eficiente para atracação e o abastecimento de navios”. Entretanto estar preparado para atender as necessidades dos diferentes tipos de embarcações é apenas o começo de uma boa prestação de

⁶ Maior ilha fluvio-marinha do mundo, com aproximadamente 50 mil km². Localiza-se na foz do rio Amazonas, entre os estados do Pará e Amapá.

serviço. Se uma região, no caso da Amazônia, deseja realmente atrair empresas de cruzeiros marítimos deve focar “já a partir da chegada no porto”.

Segunda ainda o autor “os terminais portuários ainda não estão totalmente preparados para receber os passageiros marítimos”, o que, de certa forma, colabora para a baixa qualidade do serviço/produto oferecido face aos valores cobrados. A cultura portuária tem um foco muito forte na movimentação de carga e não de passageiros. Todavia, portos como do Rio de Janeiro, Santos e Manaus já começam a voltar parte de sua estrutura para atendimento desta nova demanda.

Esta nova visão portuária e também aeroportuária, de planejamento modal, integrada a oferta turística (produto) de um destino turístico, visando atender esta nova demanda, mais participativa na rede de fomento turístico de uma região, veremos no capítulo 4.

2.3.1. A viagem, uma “experiência vivida”

“Somos pássaros livres, já é tempo, irmão, já é tempo. Para lá, onde atrás das nuvens embranquecem as montanhas. Para lá, onde as orlas marinhas se tornam azuis. Para lá, onde somente passeamos o vento e eu...!” (A.C. Pushkin⁷ – 1799-1837). Os versos de Pushkin, caso fossemos pássaros, seriam verdadeiros, porém necessitamos nos deslocar até as destinações turísticas mais distantes por meio dos transportes. Os versos do autor também nos remetem a experiência, da qual o deslocamento, implícito no produto, faz parte.

Cooper (2002) afirma que o transporte é um elemento essencial do produto turístico, de duas formas: é o meio para nos deslocarmos até o destino e nos locomovermos nele. Enquanto produto pode assumir um atrativo por si só, ou seja, este ser o motivo do deslocamento, a atração. O autor cita alguns produtos ferroviários, como o Blue Train, na África do Sul; o Expresso Oriente; produtos marítimos, como os cruzeiros temáticos, já bastante populares na costa brasileira.

Sendo assim, o planejamento do produto implica em uma abordagem complexa. Pender (2001), divide a concepção de um produto em quatro estágios: a *pesquisa de mercado*

⁷ Poeta e romancista russo. Citação do poema “Voemos” retirada do livro “Viajar Encanta”, de Osvaldo Ballarin, viajante desde a juventude, acumulou mais de 120 países visitados.

(escalas / capacidade), a **negociação** (transportes, serviços e acomodação), **preço** e **execução do programa promocional** (folders, promoções de vendas e anúncios). Nesta perspectiva, o produto tem duas formas básicas de planejamento: o direto ou “auto planejamento”, acessível diretamente para o viajante, ele seleciona os serviços, compra e executa a viagem; e o indireto, na qual a execução fica a cargo de um agente de viagem/operador, que, usualmente, selecionará, a partir de escolhas do cliente ou parcerias prévias, os serviços e produtos.

Nas duas situações, a disponibilidade dos serviços, sobretudo em relação a acessibilidade, definirá o maior ou menor número de um determinado grupo de viajantes. No caso dos transportes, informações sobre vôos, facilidades do terminal, serviços disponíveis on line, reservas, pontos interessantes sobre o destino, entre outros, facilitam o acesso “virtual” e potencializam um maior número de viajantes independentes.

Ambas as formas de organização de uma viagem proporcionam experiências vividas distintas. No caso de viajantes independentes, os serviços, facilidades e produtos disponíveis, a forma como são apresentados, operacionados, certamente, tem um maior peso na qualidade da experiência destes. Já para os viajantes recebidos por operadores nos destinos visitados, a busca, indicação destas facilidades e resolução de algum problema fica a cargo ou possui apoio dos operadores.

Smith (1994) destaca que o turismo caracteriza-se como indústria por possuir um produto genérico e um processo de produção. O modelo de Smith tenta estabelecer uma ligação entre a produção industrial tradicional e o produto turístico, enquanto serviço. A composição está dividida em cinco componentes,: a planta física, o serviço, a hospitalidade, a liberdade de escolha e o envolvimento.

A planta física, o “core” (principal) de qualquer produto (turístico), onde se localiza o recurso natural, as facilidades, equipamentos hoteleiros e de mobilidade, como navios de cruzeiros, representa elementos quantitativos e tangíveis, como infra-estruturas, equipamentos, etc.; assim como elementos qualitativos e intangíveis, entre eles: o clima, qualidade da água, capacidade de carga, etc. O serviço corresponde aos aspectos requeridos pelos turistas para sua estada: o gerenciamento do hotel, recepção, manutenção, alimentos e bebidas (Restauração), atendentes de vôo, serviços de aeroporto, controle de tráfego aéreo, etc. O autor destaca que a qualidade é medida pela observação da performance dos empregados (colaboradores/parceiros).

A hospitalidade é a expressão do “ser bem vindo” sentido pelo visitante quando chega a comunidade local. O autor defende o serviço e a hospitalidade são aspetos diferentes e que podem ser verificados na prática. O autor cita como exemplo: na recepção de um hotel, o serviço esta na eficiência na qual se processa um hóspede, já a hospitalidade emerge no sorriso, na preocupação efetiva de responder as questões do hóspede, etc.

Os elementos seguintes incluem o consumidor / turista como parte da produção do produto e não apenas alvo de uma entrega, pois tal fato remete a essência do que é turismo, uma experiência.

A liberdade de escolha refere-se a necessidade que os viajantes possuem de ter uma aceitável variedade de opções para que a experiência seja satisfatória. Apesar de muitas vezes os viajantes recorrerem a produtos prontos ou se aconselharem com agentes de viagens, um produto satisfatório deve incluir alguns elementos de escolha. Tal fato não implica apenas na escolha, mas na potencial surpresa e espontaneidade. Por exemplo, nos parques temáticos no complexo Disney, na Flórida, em algumas atrações, ocorrem performances de grupos acrobáticos e comediantes, são anunciados minutos antes de ocorrerem em diversas áreas do parque, segundo o autor, para o visitante traz o “sentimento de afortunado”, com sorte, “de estar no lugar certo na hora certa”.

O envolvimento, o último elemento, caracteriza-se pelo “fluxo” da atividade no destino, ou seja, o consumidor “se perde”, relaxa, satisfaz-se na atividade, o cliente envolve-se no produto.

A experiência resulta de um amálgama de processos, composto em forma de produto, na qual o transporte, como se observou no modelo sistêmico, desempenha um papel fundamental. Poon (1993) afirma que a viagem e o lazer são uma “experiência vivida”. Para realizar esta experiência, a autora apresenta um sistema com nove “jogadores”, numa perspectiva de produção, podemos dividi-los em quatro grupos: os produtores (companhias aéreas, “fazedores de viagens”, hospedagem e serviços no destino), os distribuidores (operadores, operadores de receptivo e agências de viagens), os facilitadores (serviços de financiamento) e os consumidores.

Os produtores são todos aqueles que transformam as atrações em produtos ou serviços, incluindo o acesso ao destino. Na perspectiva competitiva do sistema, este deve ser desenhado

a fornecer uma cadeia de valor a indústria do turismo. Baseada em Porter⁸, a autora defende que as atividades primárias devem contribuir para a criação de valor para a indústria, por meio dos elementos: transporte, serviços no destino, vendas/packaging (criação de roteiros), marketing, distribuição e serviços ao consumidor.

A autora, em relação ao elemento transporte, defende este como “chave” para a criação do processo de valor, pois é o meio de ir e voltar ao destino. Neste sentido, a três formas de integrar a oferta são:

Integração diagonal: união de serviços que possam produzir uma melhor comodidade ao consumidor, por exemplo, agências e serviços de financiamento; promovidas por meio de facilidades tecnológicas. Em relação aos terminais, no fornecimento de informações, produtos e serviços, por meio de um portal na internet.

Integração vertical: quando empresas se juntam para ter um melhor controle dos estágios de produção. Exemplo, os operadores que se integram para a realização de um roteiro. Os operadores e gestores de terminais podem se unir para proporcionar uma melhor receptividade para o visitante.

Integração horizontal: ocorre num mesmo estágio de produção, no caso dos transportes, quando cias se juntam para oferecer melhores conexões e afetam o nível de concentração do mercado.

O produto, a forma como se configura e todas as sua interações, especificamente, o setor de transportes, afeta positiva ou negativamente, a experiência turística. As palavras de Pushkin remetem a uma liberdade ficcional da viagem, de irmos onde e quando quisermos, entretanto a realidade depende de uma composição eficiente do produto turístico, no qual se insere um dos seus elementos básicos, o transporte.

2.4. O acesso: importância e implicações no Sistema de Turismo

As abordagens relacionadas ao desenvolvimento da componente transporte, nos modelos citados, referem-se as implicações mais genéricas da ***temática transporte*** e como algumas

⁸ Cadeia de Valor como um processo de criação de valor em uma indústria. Porter, 1987, citado em Poon 1993.

variáveis podem interferir no funcionamento do sistema, nomeadamente: preço, rotas, horários, conveniência e interface, faz-se necessário um entendimento melhor da questão do *acesso* dentro da temática.

Os modelos, de maneira geral, não abordam as questões relativas aos *pontos de acesso*, que pode desempenhar um papel crítico. Como exemplo, citamos, o aeroporto de Santarém, no Pará, as rotas são viáveis, os preços são competitivos, têm-se demanda para o destino, mas o ponto de acesso impossibilita um tráfego crescente de passageiros, ou seja, uma dimensão não considerada pelos modelos, o acesso, pode provocar sérios problemas tanto para a demanda quanto para a oferta.

Apenas os autores McIntosh e Goeldner (1986) fazem referência a “adequação das facilidades aeroportuárias”, pois “os maiores problemas encontrados são de acessibilidade aos terminais”. Em alguns aeroportos, como a maioria dos terminais internacionais de países europeus e americanos, as preocupações se concentram em relação três grandes aspectos:

A – Acesso ao Complexo Aeroportuário: criar uma interface entre a rede de transportes pública do município e das localidades próximas, para facilitar a chegada e saída do viajante para o aeroporto e seus terminais;

B – Acesso ao Terminal: interface entre os demais meios de transporte de chegada e saída ao aeroporto, como taxis, comboios, metros e autocarros, além do estacionamento particular e de locadoras (rent-a-cars) para os terminais. Em grandes terminais, os estacionamentos e locais onde estacionam veículos e param comboios ficam distantes, nestes casos, as facilidades de acesso: escadas rolantes, passarelas automáticas, passarelas cobertas, contribuem para um rápido e cômoda chegada e saída ao terminal;

C – Acesso entre terminais: em caso de grandes aeroportos, onde existem vários terminais, a ligação entre eles se faz necessário, uma vez que operações internacionais e nacionais são separadas, para facilitar as conexões entre vôos, diminuir o tempo de deslocamento de passageiros e bagagens;

Estes fatores se tornam mais relevantes se consideramos as viagens de longa distância, superiores a 1000km, na qual, a demanda, pela distância, necessita de apoio mais vitais para satisfazer suas necessidades, o que naturalmente, afeta a qualidade da experiência. Inskip (1994) destaca que “o transporte orientado para o turismo”, principalmente, “o fornecimento

de serviços localizados próximos a grandes centros de transporte”, como aeroportos e portos, “notadamente de interface modal, devem possuir a estrutura dotada para atender os passageiros (viajantes)”.

As informações sobre o destino podem ser obtidos de várias formas ainda na origem do viajante, sendo assim os serviços eletrônicos também devem fazer parte da estratégia destes pontos de acesso. Informações em meios eletrônicos, como a internet, são muito importantes para o planejamento, conforto e qualidade da experiência turística. Informações como: horários de vôos; como chegar ao centro da cidade; serviços que o terminal oferece; links para empresas atuantes na área; facilidades de estacionamento e aluguel de carro; acesso a internet wireless (sem fio); disponibilidade de salas vips; guia turístico sobre a cidade; etc., podem contribuir decisivamente para o êxito de uma viagem.

Estas informações podem ser acessadas tanto pela demanda quanto pela oferta, auxiliando o primeiro quando viaja por conta própria e o segundo quando planeja a viagem do seu cliente. Na origem, o agente de viagem pode utilizar esta facilidade eletrônica para orientar seu cliente sobre algumas informações atualizadas sobre o destino, além de verificar, on line, por exemplo, atrasos e cancelamentos de vôos. O operador turístico (receptivo), no destino, pode usar a mesma ferramenta para informar o passageiro sobre a disponibilidade de algum serviço que ele necessite, como casas de câmbio e caixas eletrônicos (multibanco).

A adaptação dos pontos de acesso face ao tipo de público que utiliza os mesmos deve levar em consideração, sobretudo, os usuários deste sistema, mas como destaca Gunn, com foco na melhor qualidade da experiência do visitante. As pesquisas feitas junto a demanda, como as aplicadas pela Embratur (2007), como veremos no capítulo dedicado ao planejamento dos terminais, devem ser levadas em consideração pois mostram especificidades do perfil destes viajantes.

Aspectos como tipo de organização da viagem, motivo da viagem, tipo e qualidade dos de serviços utilizados, podem servir como base para a melhoria da qualidade do acesso para uma região, especificamente, a Amazônia.

2.5. Conclusão

O entendimento sistêmico do turismo e a composição do produto permitiram compreender a importância do setor de transportes, mais especificamente do acesso na satisfação do cliente, além da melhoria na prestação de serviço qualitativa da oferta. Como destacou Page (1999), há uma grande complexidade nas relações envolvidas entre o turismo e o transporte, que afetam a organização, operação, mas também o gerenciamento de atividades associadas com a viagem turística.

Dentro do sistema da oferta, temos duas interações importantes nestes portões de entrada para o destino, a da oferta-demanda, ou seja, como os gestores de terminal se relacionam com o visitante; e a oferta-oferta, ou seja, como os gestores e operadores de turismo se relacionam para oferecer um produto/serviço de qualidade. Sendo o resultado sistêmico esperado, no destaque dado por Gunn (1994), a “satisfação da experiência do visitante” é fundamental.

Segundo Beni (2001) “o transporte turístico constitui em si mesmo um sistema e revela uma estrutura que precisa ser avaliada”. Esta estrutura precisa estar atenta as novas demandas, como dos “novos viajantes”, mais exigentes, com necessidades diferentes dos viajantes de algumas décadas atrás.

Valls (2006) destaca também dois conceitos muito associados ao sistema de transportes e, especificamente, ao acesso: a *acessibilidade*, que “é a facilidade que tem o turista de chegar ao destino”; e a *conectividade*, “a facilidade que o turista tem de se mover na localidade”. Estes dois conceitos podem ser expandidos para uma das componentes do produto, a liberdade de escolha, referente à variedade de opções aceitáveis de acordo com a necessidade dos visitantes, não somente ao deslocamento em si, mas os produtos e serviços ofertados nos terminais.

O setor de transporte está implícito na “experiência vivida” pelo visitante, desta forma, como destaca Poon (1993), o mesmo desempenha um papel “chave” para a criação do processo de valor. Processo referido na integração em várias escalas: diagonal, vertical e horizontal.

Conclui-se que a compreensão das implicações do acesso dentro do sistema de transportes e na composição do produto contribuem significativamente para um melhor entendimento dos aspectos operacionais e qualitativos que afetam a atividade, não somente na relação da oferta com a demanda, mas também dos que compõem a oferta de uma destinação turística.

3. Os Transportes Turísticos nas Perspectivas das Redes e Clusters

3.1. Introdução

As redes modais de transporte são bastante conhecidas, muitos aeroportos e portos no mundo inteiro possuem seus terminais conectados a diversos meios, tais como trens, ônibus (autocarros), taxis, metro, que facilitam o deslocamento de e para o terminal. Todavia, no Brasil, poucos terminais tem integração física com os demais modais, mesmo o aeroporto internacional de Guarulhos, na Grande São Paulo, que movimenta mais de 18,7 milhões de passageiros (Infraero, 2007), não possui ligação direta com metro.

O deslocamento anual deste contingente esta condicionado apenas a carros particulares, taxis e transporte público (autocarros) regular e executivo. Esta problemática reflete na intensiva utilização do aeroporto internacional de Congonhas, no centro da cidade, uma vez que a acessibilidade ao outro aeroporto fica bastante prejudicada e cara. Políticas voltadas para a redução da utilização de Congonhas esbarraram justamente nesta questão, como chegar facilmente, sem maiores custos a um aeroporto que esta a mais de 40 km do centro da cidade?

Na Amazônia não é diferente, alguns aeroportos, como o internacional de Manaus e Santarém, estão a uma considerável distância de seus centros, o que torna os trajetos de taxis onerosos, aumento o custo da viagem em até 30%, como veremos a seguir. Há a necessidade da oferta de novos modais de transporte tanto quantitativa quanto qualitativamente, tais como transporte em veículos executivos e ligações em transportes públicos, com segurança, eficiência e regularidade em vários terminais na região.

O estudo do funcionamento das redes e mais, especificamente, das de transporte, nos permitirá compreender como o funcionamento sistêmico, já abordado anteriormente (capítulo 2), ocorre em nível local, pois, como destaca Silva (2007), “o conceito de rede transformou-se, nas últimas duas décadas, em uma alternativa prática de organização, possibilitando processos capazes de responder às demandas de flexibilidade, conectividade e descentralização das esferas contemporâneas de atuação e articulação social”.

Entretanto há outro modelo de organização, capaz de também atender a esta cooperação no destino, os clusters (grupos), cuja definição dada por Petrocchi (2001) afirma que “... é qualquer núcleo turístico caracterizado pela existência de organizações voltadas à recepção de visitantes, reunidas em determina área”.

3.2. As redes e clusters

A palavra rede deriva do latim *retis*, que significa entrelaçamento, não é uma união, mas uma trama, ou seja, as linhas se sobrepõem uma as outras formando o tecido. Todavia, a partir desta noção, a palavra vem ganhando novos contornos, sendo empregada em diferentes situações. A conceituação de Rede, enquanto sistema, possui sua origem na Biologia, quando ecologistas, nas décadas de 20 e 30 do século passado, estudavam teias alimentares e os ciclos de vida de diversos animais, propuseram, então, o conceito.

A estrutura das redes por ser percebida também no destaque dado por Poon (1993) no capítulo anterior, além de Martinez (2002), na qual frisam os diversos tipos de integração da oferta turística de forma a atender as necessidades do setor. A integração vertical, diagonal, horizontal e complementar podem ser entendidas na forma dos Clusters, ou APL⁹ – Arranjo Produtivo Local.

Segundo Petrocchi (2001), baseando em Porter (1999), os clusters ou APLs “são fenômenos há muito existentes: reunião de empresas em uma mesma região, voltadas para a produção competitiva de determinadas linhas de produtos”. Com base também nesta premissa, ocorre a mudança estratégica do Plano Nacional de Turismo (2003), deixou-se o posicionamento individual de cada município, na chamada Municipalização do Turismo, para adotar a Regionalização do Turismo, ou seja, regiões com características similares integradas para o desenvolvimento conjunto da atividade turística.

A face mais recente desta política nacional consolidou-se na escolha, em 2007, dos 65 destinos “indutores de desenvolvimento regional (turístico)”, no qual instituições como SEBRAE e FGV (Função Getúlio Vargas) realizaram diagnósticos de competitividade que, posteriormente, em 2008, se transformarão em propostas de ações e investimentos nestas regiões, pois são consideradas portões de entrada para os seus respectivos pólos. Na Amazônia, as cidades escolhidas foram: Rio Branco, no Acre; Barcelos, **Manaus** e Parintins, no Amazonas; **Macapá**, no Amapá; **Belém** e **Santarém**, no Pará; Porto Velho, em Rondônia; Boa Vista, em Roraima; e Mateiros (Jalapão) e Palmas, no Tocantins. Totalizando 11 cidades-pólos, com destaque (em negrito) para as contidas nesta pesquisa.

⁹ APL – Arranjo Produtivo Local, é uma terminologia usada no Brasil, sobretudo pela SEBRAE – Serviço Brasileiro de Aprendizagem Empresarial, para designar a forma como os diversos setores de uma região se unem para organizar a produção de um bem ou serviço. Alguns autores, como Petrocchi (2001), traduzem o termo como Pólo. Tradução para o português do termo “Cluster”.

Estes diagnósticos visam nortear as políticas públicas a serem realizadas pelo Ministério do Turismo, outros ministérios, governos estaduais, prefeituras e diversas entidades de apoio, como o SEBRAE e o SENAC.

Certamente, uma das questões levantadas por estas pesquisas será a acessibilidade a estes pólos (clusters) e a configuração das redes de transporte disponíveis. Hoje, o acesso para a região é muito concentrado nas chamadas metrópoles regionais¹⁰, Belém e Manaus, que recebem praticamente todo o tráfego aéreo vindo de outras cidades do Brasil e do exterior.

Há em discussão uma proposta de mudança e reestruturação dos hubs de aviação internacional e regional no Brasil, elaborada pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) visando à integração da malha aérea sul-americana. Entre as sugestões apresentadas, a de maior relevância é a de criação de novos hubs internacionais, o que já vem acontecendo, no caso da Amazônia, Manaus tem se consolidado nesta posição. A medida visa criar novos portões de acesso para turistas internacionais de acordo com a Política Nacional de Turismo (2007).

Antes de continuarmos, cabe ressaltar as implicações dos dois conceitos: redes e clusters. Rosenfeld (1997) apresenta as principais diferenças (Quadro 1) entres ambos:

Quadro 1: Redes e Clusters, principais diferenças

Redes	Clusters (Arranjo Produtivo Local)
<i>Rede permite a empresas o acesso a serviços especializados a baixo custo</i>	<i>Cluster atrai para uma região serviços especializados necessários</i>
<i>Rede possui número limitado de membros</i>	<i>Cluster possui abertura para novos membros</i>
<i>Rede é baseada em preceitos contratuais</i>	<i>Cluster é baseado em valores sociais, como confiança e encorajamento mútuo</i>
<i>Rede torna fácil o engajamento em negócios complexos</i>	<i>Cluster gera demanda para mais empresas com capacidades similares e relacionadas</i>
<i>Rede é baseada em cooperação</i>	<i>Cluster é baseado em cooperação e competição</i>
<i>Rede possui objetivos de negócios comuns</i>	<i>Clusters possui visões coletivas</i>

Fonte: Rosenfeld, 1997, traduzido pelo autor

A aplicação conceitual das redes se direciona mais a uma visão empresarial, como resume Rosenfeld “cooperação entre empresas”, enquanto a de cluster a visão territorial. Desta forma, conceitualmente temos:

¹⁰ O IBGE (2007) utiliza a seguinte classificação nacional para as cidades de maior importância econômica no Brasil, em seguida a esta se cita alguns exemplos: Metrópoles Mundiais: Rio de Janeiro e São Paulo; Metrópoles Nacionais: Fortaleza e Salvador; Metrópoles Regionais: Belém e Manaus; Centros Regionais: São Luis; Sub-regional 1: Macapá; Sub-regional 2: Santarém.

Rede: conjunto de atividades comerciais colaborativas, de grupos de empresas com o objetivo de geração de vendas e benefícios comuns, como exportação, produção, desenvolvimento de produto e resolução de problemas. Estes benefícios, especificamente para o setor de turismo podem ser resumidos em:

Flexibilidade: a união entre as empresas, por exemplo, de operadores turísticos para a comercialização de um destino ou na recepção de visitantes, traz flexibilidade operacional e ganhos comuns de produtividade.

Satisfação de uma oportunidade de negócio: o esforço mercadológico e financeiro necessários para a venda de um novo destino ou para operação de receptivo em grande escala, em uma pequena empresa sozinha, custaria a oportunidade de negócio, mas a cooperação entre várias delas viabiliza o negócio. Como destaca Schimitz (1996), em um conceito denominado “eficiência coletiva”, no qual para “competir em mercados globalizados exige-se cooperação, o que pode ocorrer através da estratégia da Eficiência Coletiva, que nada mais é que empresas organizadas sob a forma de cooperação, e conseguem obter ganhos que num nível individual não seriam passíveis de alcançar”.

Incremento da capacidade produtiva e entrada em novos mercados: a capacidade produtiva fica bem clara no processo de satisfação de uma oportunidade de negócio, quando operadores somam seus esforços para aumentar sua capacidade de atendimento/produção. Tal fato propicia a um destino, por exemplo, garantir eficiência operacional, o que ocorreu recentemente na Amazônia, quando operadores de receptivo das cidades de Belém e Macapá se uniram para a recepção de um cruzeiro nesta última. Certamente, se não tivesse ocorrido a “soma de esforços”, o cruzeiro não teria aportado na cidade.

Redução dos custos de produção e aceleração na introdução de novos produtos: a competitiva entre destinos aumenta a partir do alcance global dos produtos e serviços oferecidos, desta forma os custos individuais de introdução e manutenção de novos destes se tornam bastante elevados. A rede de empresas formada em um destino, além de reduzir os custos operacionais e melhorar sensivelmente a introdução de novos produtos e novos mercados, também divide e reduz os riscos.

Sobre as redes de transporte, Palhares (2003) afirma que “são o conjunto de ligações (rodovias, ferrovias, rotas aéreas, etc.) e terminais (rodoviárias, estações ferroviárias, aeroportos, portos, etc.) de um determinado modo de transporte ou de vários modos de transporte”. Ressalta-se toda a envolvente que integra este conjunto de ligações, sobretudo os usuários, nomeadamente passageiros e operadores que influenciam na configuração das mesmas.

Cluster: são sistemas nos quais os membros inseridos baseiam-se na interdependência e fazem da contribuição mútua a força de funcionamento sistêmico. Segundo Porter (1999) “clusters (ou Pólos) são concentrações geográficas de organizações e instituições de certo setor, abrangendo uma rede de empresas inter-relacionadas e outras atividades importantes para a competitividade”.

O entendimento revela-se na forma como as empresas, instituições se organizam em um determinado local, território ou região, essa interdependia produtiva determina seu desenvolvimento, grau de atração de investimentos, elaboração de políticas conjuntas, entre outras. Inclusive em alguns estados nordestinos, como no Ceará, a orientação territorial é muito presente na definição metodológica dada pela Secretaria de Turismo, que utiliza a seguinte definição:

“... agrupamento de empresas líderes que comercializam produtos e/ou serviços competitivos em mercados estratégicos e que são abastecidas por uma rede de fornecedores de insumos e serviços, apoiados em instituições que oferecem recursos humanos capacitados, recursos financeiros, tecnologia e infra-estrutura física”.

Algumas abordagens são inerentes ao cluster:

Aglomerção: concentração territorial dos participantes, embora esta aglomeração em dado momento possa ser não física, por meio das TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação.

Afinidade: empresas e instituições que possuem ligação com o mesmo setor de atividade econômica, no caso do turismo, envolvem o trade turístico local e as instituições públicas de fomento, como bancos e órgãos de turismo.

Articulação: referente ao relacionamento entre os participantes, a transformação das forças individuais em resultados coletivos, efetivos e palpáveis (tangíveis).

Assim como na rede, o cluster possui um universo amplo de interlocutores: beneficiários, parceiros, financiadores, voluntários, colaboradores, entre outros, de acordo com a referência adotada, o número de componentes e a configuração do mesmo. Para isso, precisam contar com meios adequados para o desenvolvimento de fluxos de informação, gerenciamento organizacional e comunicação institucional, baseados nas TICs (Rita, 2001).

Cabe ressaltar que na visão de Gutiérrez e Bordas (*Apud Beni, 2001*), os clusters são “aglomerados de vários atrativos turísticos, infra-estruturas compatíveis, equipamentos, e serviços de receptivo, bem como organização turística concentrada em âmbito geográfico delimitado”. Beni (2001) afirma que o cluster é “um conjunto de atrativos, com destacado diferencial turístico, dotado de equipamentos e serviços de qualidade, com excelência gerencial e concentrado em espaço geográfico delimitado”.

Ambos os autores dão destaque para uma questão importante no âmbito do destino enquanto pólo (cluster), o da oferta de infra-estrutura compatível e de qualidade, o que nos remete a questão do transporte e, em particular, dos pontos de acesso para estes. As problemáticas relacionadas ao setor de transporte podem travar o funcionamento de uma rede que necessite das infra-estruturas de acesso ou inviabilizar o funcionamento de um pólo turístico, uma vez que sem acesso não há destino, enquanto produto turístico.

3.3. Os problemas de integração da oferta turística

A oferta turística, baseada na delimitação econômica referenciada na Conta Satélite do Turismo, enquanto produto e na abordagem sistêmica, inclui o setor de transporte, além de agências de viagens e turismo. Desta forma, estas duas componentes importantes da oferta devem estar integradas para a composição quantitativa e qualitativa do setor de turismo local, a rede, e, numa visão mais ampla, a um cluster regional.

Caso esta integração não ocorra, o setor de transporte torna-se um entrave muito grande no desenvolvimento do setor de turismo. As problemáticas associadas aos transportes e, em particular aos terminais, se fazem presentes em diversos terminais em níveis internacional e

nacional. O recente acordo entre Estados Unidos e União Européia, denominado Open Skies (Céus Abertos) corria sério risco de não entrar em vigor, pois os já abarrotados terminais europeus, sobretudo o de Heathrow, em Londres, na Inglaterra, impossibilitavam o aumento do número de vôos.

Outro terminal internacional bastante problemática é o de Lisboa, um dos principais portões de entrada para a península ibérica apresenta há anos sérios problemas de congestionamento, extravios de bagagem e, em consequência, o cancelamento do número de operações e frequências para algumas cidades.

Estes problemas, em parte, serão resolvidos, no caso de Lisboa, com a construção do novo aeroporto e a consolidação do Aeroporto do Porto, no norte do país, como uma alternativa para a alta demanda que hoje utiliza o terminal da capital portuguesa. Já o aeroporto inglês ganhará em breve, um novo terminal, que receberá toda a operação atual da British Airways no aeroporto londrino, aumentando em cerca de 45% a capacidade atual.

O Terminal 5, como será chamado, além de desafogar o aeroporto, é uma tentativa de a companhia britânica recuperar parte de sua demanda afugentada justamente pelos problemas que, hoje, tenta-se resolver com o novo terminal. Este exemplo mostra a sensibilidade a médio e longo prazo aos problemas associados aos transportes.

A criação de grandes centros de conexão, modelo iniciado pela British a partir de 1990, foi copiado em várias partes do mundo. Aeroportos de muitas cidades, em nível mundial, como Amsterdã (Holanda / Países Baixos), Nova Iorque (Estados Unidos) e Tóquio (Japão) transformaram seus terminais em grandes centros aeroportuários, todavia, o que seria uma facilidade, virou um tormento para passageiros, com maior tempo de conexão, transferência entre vôos e queda de rentabilidade para diversas companhias aéreas. Problema resolvido, em parte, pelas low costs, utilizando aeroportos alternativos, mais distantes dos centros das cidades, o que exigiu uma melhor infra-estrutura de acesso a estes terminais.

O crescimento do mercado mundial de aviação, sobretudo o internacional, deverá manter, segundo a IATA (2007), o índice médio de 5,1% ao ano. Em 2011, cerca de 2,8 bilhões de passageiros serão transportados em todo o mundo, com destaque para a América Latina, com forte incremento em 2007, cerca de 24,8%, o índice não deve se manter para os próximos anos, mas espera-se taxas em torno de 4,4% no mercado regional. De olho em parte desta

fatia, as companhias aéreas internacionais tentam superar os problemas de infra-estrutura em terra e a alta dos combustíveis, o principal insumo de vôo, de forma a garantir este índice.

No Brasil, a principal cidade do país, São Paulo, acompanha a tendência mundial. Ao longo de várias décadas, os dois principais aeroportos do estado de São Paulo, Congonhas e Guarulhos, transformaram-se em grandes centros de conexões nacionais e internacionais, fato comprovado em algumas pesquisas feitas pela EMBRATUR, no qual muitos visitantes mencionavam “conhecer bastante o aeroporto de Guarulhos”, pois passavam várias vezes por ele em suas viagens pelo Brasil.

A situação portuária não é muito diferente, acostumados a manusear apenas cargas, estes gestores agora enfrentam um “novo” desafio, os passageiros e suas necessidades. Portos como do Rio de Janeiro e Santos, no litoral paulista, aos poucos vêm realizando adaptações de forma a melhor atender esta demanda, o que tem atraído os operadores para estes terminais.

Os problemas de ampliação da oferta turística esbarram justamente em uma de suas componentes, a infra-estrutura de transportes. As empresas atuais e as que pretendem concorrer neste mercado, tanto em cruzeiros marítimos, quanto no setor aéreo, querem ampliar destinos e implantar novas rotas, todavia o descompasso da própria oferta é um dos principais elementos limitadores de crescimento. Em ambos os casos, as limitações em terra travam a expansão marítima/fluvial e aérea.

Aeroportos superlotados e portos precários são os principais entraves para o crescimento, gerando queda na rentabilidade das empresas e operadores turísticos, além de usuários insatisfeitos, procurando novamente ônibus (autocarros) e barcos para os deslocamentos de até 500 km. Muitas empresas atuantes no mercado rodoviário, operantes no eixo Rio-São Paulo, no Brasil, apostam na melhoria dos serviços, preços competitivos, amenidades e até salas Vips para cativar este “antigo-novo” usuário, que prefere enfrentar umas horas a mais de viagem, do que correr o risco de atraso no vôo e amargar horas a fio nos aeroportos cheios.

Uma das alternativas apontadas é a privatização dos aeroportos ou de parte deles, como os terminais. Espírito Santo *et all* (2001) destacam terminais que possuem áreas ou aeroportos inteiros administrados por empresas concessionárias: Estados Unidos, Inglaterra, Austrália, Chile, Peru, entre outros. Empresas aéreas que possuem elevado número de operações em diversos aeroportos pelo mundo administram seus próprios terminais dentro destes.

O modelo poderia ser aplicado no Brasil, entretanto os autores destacam que “a maioria dos aeroportos administrados pela Infraero, cerca de 67, são deficitários”. A solução seria a privatização em blocos, ou seja, um grande aeroporto ou terminal lucrativo com outros deficitários, todavia a proposta encontrou resistência na iniciativa privada, apesar de uma companhia aérea brasileira ter demonstrado interesse em investir no futuro terminal três do aeroporto internacional de Guarulhos, na Grande São Paulo.

Os problemas de integração da oferta não passam apenas pela questão de acessibilidade para uma região, numa perspectiva de cluster, mas também na rede empresarial local. Os operadores turísticos e os gestores de terminais estão pouco integrados, limitando-se a uma visão momentânea, de curto prazo, e não médio e longo prazos.

Porter (1999, *apud* Petrocchi, 2001) estima em uma década ou mais para um determinado setor conquistar uma efetiva vantagem competitiva, pois se trata de um processo que envolve longo esforço de qualificações humanas; investimentos em produtos e processos; e desenvolvimento de pólos. Petrocchi ressalta os prazos curtos demandados por questões políticas, nas quais os resultados imediatos são mais valorizados que ações de longo prazo.

Para a consolidação de um destino em nível mundial, a qualificação do mesmo deve seguir uma curva ascendente à medida que evolui no seu ciclo genérico de evolução enquanto destino (figura 6), ou seja, à medida que recebe mais visitantes, suas infra-estruturas, produtos e serviços tendem a melhorar qualitativamente.

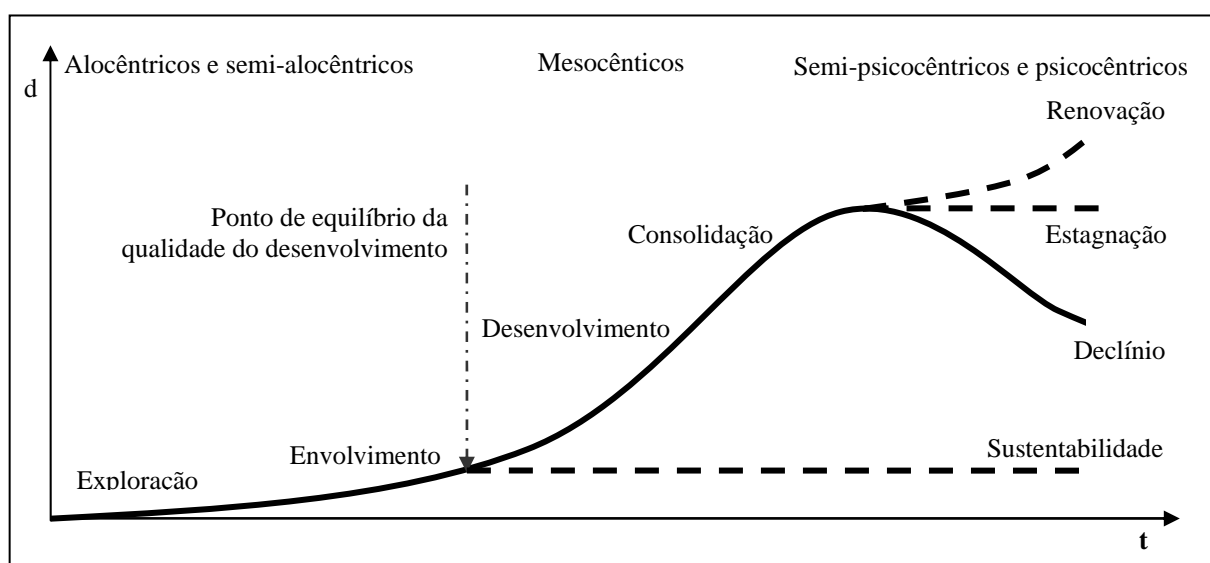


Figura 6: Ciclo genérico de desenvolvimento de uma destinação turística
Fonte: Gazoni *et al* (2006), adaptado de Butler (1980) e Plog (1974; 2001)

Todavia não é isso que vem acontecendo em alguns destinos no Brasil, em particular na Amazônia. Os portos da região, por exemplo, apesar da demanda ter aumentado, apresentaram um agravamento da situação operacional, com a diminuição do calado, no caso do porto de Belém, o que diminui a margem de operação de alguns navios; e a competição por espaço com navios cargueiros, no caso de Santarém.

O termo sinergia¹¹ resume bem a atuação dos que constituem um cluster ou rede. A necessidade de somar esforços para competir globalmente resume a necessidade que a oferta turística precisa para melhor competir. O quadro a seguir exemplifica algumas atividades que estão interligadas em rede dentro do cluster (pólo).

Quadro 2: Atividades compartilhadas pela oferta

Área	Atividades compartilhadas	Participantes
Oferta Turística	- Venda; - Calendário de eventos culturais, turísticos; - Estruturação de produtos; - Operação;	- Operadores turísticos; - Concessionárias de serviços públicos; - Gestores de terminais; - Operadores de transporte;

Fonte: O autor, adaptado de Petrocchi (2001)

As perspectivas para os próximos anos são de incremento da demanda, apesar das deficiências de infra-estrutura e serviços. As melhorias promovidas até agora em algumas regiões portuárias, por exemplo, são mais reativas que pró-ativas, ou seja, melhora-se, não por antever um mercado potencial, mas porque os viajantes estão, simplesmente, chegando.

Entretanto, algumas cidades portuárias, como Rio de Janeiro, Santos e Florianópolis com o objetivo de atender ao crescimento previsto no número de cruzeiros marítimos para os próximos anos, da ordem de 10% anuais (ABREMAR, 2007), vêm realizando investimentos em seus portos, inclusive com a criação de áreas específicas para os navios de passageiros.

O porto de Santos, o maior em número de passageiros movimentados, inovou em 2007, como patrocinador do Cruise Day, evento anual realizado pelas empresas de cruzeiros, no qual espera para a temporada 2007-2008 mais de 530 mil passageiros, com aumento de 7% em relação à temporada anterior. Prometendo, também, empenho nas resoluções de conflito, maior agilidade e eficiência nas operações de embarque, desembarque e movimentação de

¹¹ Termo aplicado da área de física, em termodinâmica. A partir de pesquisadores da administração, se popularizou nas Ciências Sociais, significa a soma de esforços comuns com intuito de alcançar um resultado maior que o esperado da soma individual dos esforços unitários.

passageiros. Outros investimentos, como novos verificadores de bagagens, maior efetivo de segurança, o projeto de ampliação do terminal de passageiros, entre outros, mostram que a administração portuária está atenta ao setor de cruzeiros.

Já a cidade de Florianópolis pretende se tornar um pólo de cruzeiros marítimos na América do Sul, com investimento estimado em R\$ 150,00 milhões de reais (€60,00 milhões de euros) a serem feitos por empresa privada e apoiado pela prefeitura local, o novo porto pretende consolidar a cidade como escala de cruzeiros marítimos. O projeto, chamado de Porto Turístico de Florianópolis, inspirado no Portas do Mar¹², terá uso exclusivo para turismo, com áreas comerciais, bares, restaurantes, cinemas, teatros, hotéis, centro de convenções, estacionamento e um grande aquário marinho com espécies da região, em si, uma nova atração não só para os cruzeiristas, mas também para a população local.

Cabe destacar a funcionalidade dada ao projeto localizado na cidade de Florianópolis, com inauguração prevista para 2014. O projeto não visa atender apenas os cruzeiros marítimos, o que em si, não justificaria, pois a cidade recebe, durante a alta temporada (outubro a maio), um navio a cada 3 dias, mas sim pela integração a parte da oferta turística e o foco em outros usuários que manterão, economicamente, o empreendimento em atividade durante o período no qual não há cruzeiros.

Nos terminais aeroportuários, a integração da oferta pode ser observada no aeroporto internacional de Fortaleza. A chegada de grupos em vôos regulares e fretados gerava grande conflito entre os diferentes usuários e operadores do terminal, pois nos portões de desembarque, em frente ao terminal, havia taxistas, vans e operadores de transporte, além de agentes de viagens, guias de turismo, carregadores, disputando espaço com outros usuários fora dos pacotes de receptivo.

Para resolver parte deste problema, a administração aeroportuária criou uma área anexa ao terminal, com acesso coberto e espaço para o estacionamento de veículos de turismo, desta forma, este grande fluxo de passageiros, com necessidades específicas, foi adequadamente alocado em outro espaço, reduzindo os conflitos em frente ao terminal.

¹² Porto localizado na cidade de Ponta Delgada, na Ilha de São Miguel, Arquipélago dos Açores, Portugal. Inauguração prevista para o ano de 2008.

Esta mudança de postura é salutar, pois os gestores destes terminais estão atentando para os diferentes públicos e usuários que passam por seus terminais, porém as mudanças ainda ocorrem em poucas gestões.

As perspectivas futuras, com a desregulamentação aérea em nível mundial, indicam a entrada de novos concorrentes no mercado global, vindos da Índia, China e Golfo Pérsico. O aumento da renda, somado a liberalização dos mercados, deve produzir um número ainda maior de viajantes, o que acarretará para o setor de transportes novos desafios de integração com a oferta turística.

Para os próximos anos, novas companhias aéreas devem estreiar no Brasil, a Jetblue, norte-americana; a Ryanair, irlandesa; já anunciaram interesse no mercado local. Outras companhias nacionais, como as novatas Flex e a Webjet brigam com as “antigas” por sua fatia nos mercados mais tradicionais, enquanto a Oceanair expande suas operações para a Amazônia. A diminuição das comissões pagas por companhias aéreas, também, obriga os operadores brasileiros e repensar seus modelos de negócio.

Para competir neste mercado global, os clusters regionais e as redes de operadores terão que estar afinadas para garantir a acessibilidade à destinação turística e conectividade dentro do destino. A competição entre destinos ganhou uma escala planetária, a Amazônia não concorre apenas com destinos similares, que possuem apelo ecológico, como a Costa Rica ou um safári em algum país africano, mas também com destinos nacionais como Foz do Iguaçu, Fernando de Noronha e o Pantanal. Outros segmentos, como de sol e praia, com forte penetração comercial, também oferecem algum nível de concorrência.

Novos arranjos nos destinos envolvendo a oferta turística são esperados para os próximos anos. A melhor integração entre os integrantes da oferta turística será fundamental para um posicionamento competitivo, segundo Porter (1999) “uma vez constituído o pólo, todos os membros de um setor passam a se reforçar mutuamente... os benefícios fluem... as interconexões dentro do cluster, quase sempre imprevisíveis, levam a percepção de novas formas de competição e a novas oportunidades”.

3.4. Conclusão

Verificou-se a diferença conceitual entre redes e clusters, além de suas implicações no desenvolvimento turístico de uma região. Enquanto o primeiro tem uma perspectiva mais empresarial, o segundo possui uma abordagem mais regional. Estando a rede apta a atuar em vários clusters, ou seja, ela pode estar contida ou ser transversal a um cluster ou vários.

A rede, do ponto de vista da oferta, remete a integração da mesma. Esta ação conjunta traz benefícios mútuos, como redução de custos, maior penetração em novos mercados, cria sinergias. Os clusters integram as redes no âmbito geográfico.

A rede de transporte bem desenvolvida, do ponto de vista da acessibilidade para o destino e da conectividade dentro dele, pode atuar como dinamizadora do desenvolvimento turístico, todavia o inverso também é verdadeiro, uma rede pouco conectada, de custos elevados, pode atroficiar o setor turístico de uma região. Os problemas em uma parte específica da rede podem fazer os usuários migrarem entre modais, como no caso do aéreo para o rodoviário.

A integração das redes e dos clusters (pólos) regionais está fortemente ligada ao desenvolvimento dos transportes, para compor os mesmos e integrar a oferta de produtos. Os problemas de integração da oferta são um dos principais fatores de limitação de crescimento observados. A oferta, no sentido de disponibilidade, por exemplo, de mais assentos, mais vôos, novos navios, rotas áreas, esbarram nos problemas de infra-estrutura interna do setor.

O desenvolvimento da indústria de cruzeiros e da aviação comercial no Brasil e em parte do mundo estão fortemente condicionadas a melhoria das infra-estruturas atuais. Assim como os ganhos de competitividade entre destinos, em nível mundial, cada vez mais estarão atrelados a formação de redes nacionais e internacionais; e clusters regionais capazes de oferecer vantagens competitivas que atraiam os visitantes.

A integração da oferta certamente trará benefícios para todos os envolvidos, sobretudo em destinos potenciais, mas distantes de seus mercados emissores, como no caso da Amazônia. A baixa acessibilidade e conectividade são um dos problemas da região. Para aumentar os fluxos turísticos, os agentes da oferta, nomeadamente, o setor de transportes e os operadores locais, dependerão cada vez mais da percepção da necessidade de buscar sinergias, para agregar valor, diferenciação e qualificação, enquanto rede e cluster.

4. Planejamento de Terminais de Passageiros: o Acesso

4.1. Introdução

Nos capítulos anteriores (2 e 3), a necessidade de integração da oferta ficou bastante evidente, porém há a necessidade de verificarmos as implicações que refletem sobre o planejamento destes pontos de acesso, como criar, dentro destes pontos, sinergias para que o setor ganhe competitividade e dinamismo.

Neste capítulo (4), dedica-se ao estudo de práticas de planejamento, estas não diretamente associadas à literatura do turismo, de terminais de passageiros. Objetiva-se verificar como o planejamento destes acessos pode dinamizar a atividade turística, tornando-se importantes instrumentos de integração entre a demanda e a oferta e propiciando uma melhor experiência ao visitante.

Os gestores atuais de terminais aeroportuários e portuários tem um foco muito aquém das implicações evolutivas do setor de transporte, estão mais voltados para suas necessidades que dos demais usuários do sistema. Este tipo de postura gera conflitos e compromete parte da qualidade do destino. As tendências apontam para um planejamento mais dinâmico e integrado com elementos regionais e internacionais, o primeiro como fator de diferenciação e o segundo como fator competitivo.

A diferenciação, por meio de valores regionais, trazem elementos que remetem a região de inserção deste ponto de acesso, desta forma, para além de ser o local de entrada e saída de visitantes, refletirá as regionalidades da mesma.

O fator competitivo esta em trazer elementos comuns a vários terminais que tornem um determinado ponto de acesso familiar aos demais operadores, como sinalização, facilidades, serviços, sem esquecer da inserção destes na destinação a qual pertence.

A proximidade com os centros urbanos e das cidades geram conflitos a mais, relacionados ao barulho, movimento intenso de pessoas, perigo de acidentes, que também impõem para os gestores novos desafios de gestão. Estar próximo das comunidade do entorno do porto ou aeroporto, possuir uma visão mais regional e não apenas local, podem trazer fatores competitivos a um terminal e a seus utilizadores.

As implicações de um planejamento regional, destacado por Gunn (1994) serão tomados como base para esta análise, além do foco urbanístico e de produto turístico, de Lawson e Baud-Bovy (*Apud* Acerenza, 1998), uma vez que estes pontos se localizam em grande parte em meios urbanos e compõem a oferta da região.

4.2. Terminais de passageiros, uma interface modal

A integração modal dos transportes colabora para o desenvolvimento de muitas nações pelo mundo. Os casos norte-americano e europeu são um fato, com vasta malha modal, integrando terminais modais diferentes, como aeroportos e estações de trens, fornecem diversas opções aos seus visitantes, favorecendo o deslocamento dentro do território e deste com outros possíveis locais de visitação. Aparentemente sem relevância, as facilidades modais beneficiam a realização e a extensão de uma viagem.

As facilidades promovidas por uma rede de transportes intermodal na movimentação de passageiros contribuem para uma efetiva atividade turística, pois as opções modais em terminais, como táxis, ônibus (autocarros) públicos, trens (comboios), metrô (metro), fornecem a conexões necessárias intra destino, fundamentais para visitação, além do acesso ao próprio terminal.

“Os terminais de transportes devem procurar estar interconectados com os vários modos existentes a fim de melhor prover os turistas com opções de acessibilidade de/para o seu destino final”. Desta forma “os aeroportos (e portos), como terminais de transporte, têm importante função em termos de atração e geração de turista. Com infra-estrutura (pistas, terminais, acessos, etc.) adequada, os mesmos podem representar o início ou término de uma viagem bem-sucedida” (Palhares, 2001).

O atual posicionamento do aeroporto do Porto, em Portugal, só foi possível devido à conectividade oferecida pelo terminal às regiões de influência, potenciais para a geração de tráfego para o aeroporto. Desta forma, uma interface modal para o terminal é necessária para este se posicionar como ponto de acesso para uma região. O aeroporto está conectado a ao metro do Porto, com ligação direta a estação de Porto Campanhã, de comboios, além das ligações, por meio das demais linhas, para a Região Metropolitana do Porto; além dos ônibus

(autocarros) urbanos e rodoviários para o norte da Espanha. A facilidade e a regularidade da rede de transportes é fundamental para a consolidação de um ponto de acesso.

O funcionamento das redes de transporte associado aos terminais apóia-se no pilar da complementaridade e não da concorrência direta. Entretanto, na figura 6 verificamos a configuração intermodal tradicional das redes de transportes, na qual há a competição entre os modais aquaviário/aéreo e ferroviário/rodoviário; e integração ferroviário/aquaviário e rodoviário/aéreo.

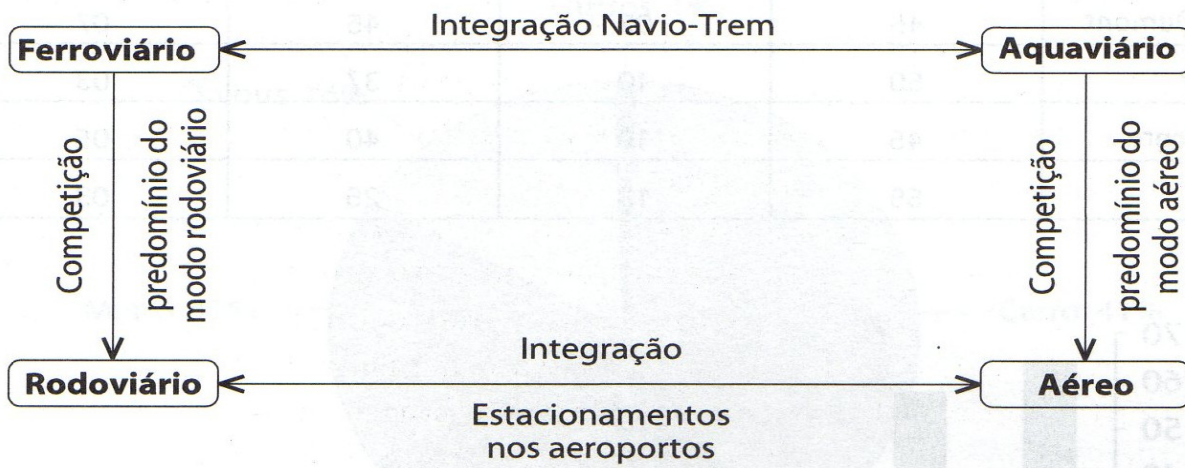


Figura 7: Integração tradicional dos transportes. **Fonte:** Palhares, 2001

A figura 7 apresenta a configuração intermodal contemporânea das redes de transporte, na qual há uma maior integração entre os modais ferroviário/aéreo e rodoviário/aquaviário; e mantém a competição entre os modais rodoviário/ferroviário e aéreo/aquaviário.

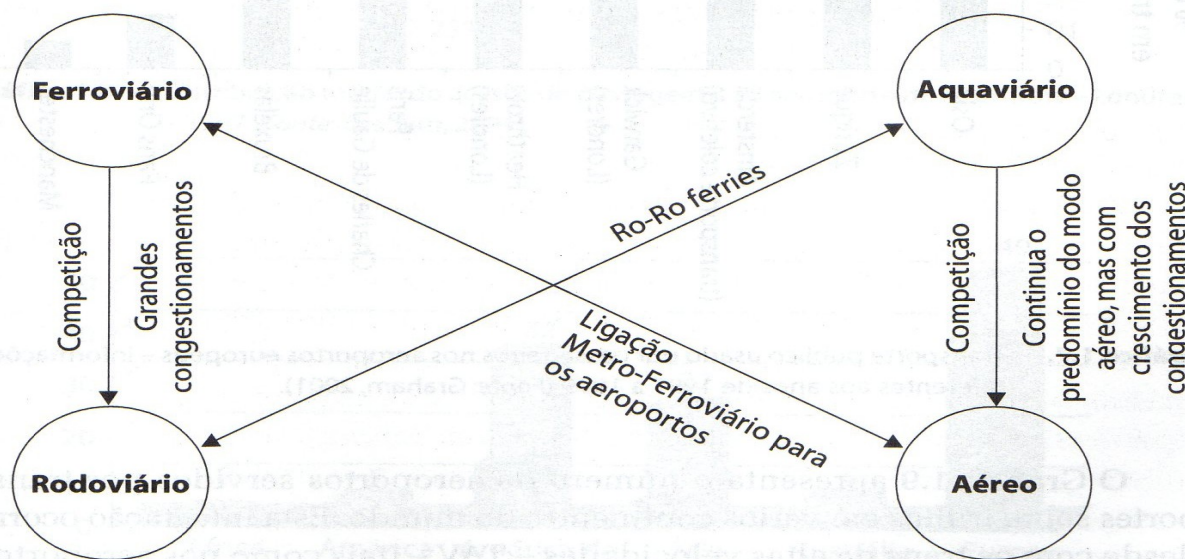


Figura 8: Integração contemporânea dos transportes. **Fonte:** Palhares, 2001

Nos terminais de transporte localizados em aeroportos e portos, há uma inevitável concorrência entre os modais terrestres de/para o terminal. Cooperativas de táxis, transportes urbanos, ônibus (autocarros) executivos, trens (comboios) concorrem entre si pelos viajantes, todavia, as opções fornecidas aos usuários, na relação custo/benefício, tornam-se a principal contribuição para o acesso.

Os tipos de usuários exigem soluções de rede diferentes. Viajantes em família, mochileiros, executivos de grandes empresas, entre outros, possuem necessidades de transporte diferentes: rapidez, disponibilidade, exclusividade, valor, serviços, distância a ser percorrida, são variáveis que são consideradas pelos usuários. Desta forma, um executivo em viagem de negócios, certamente, não terá tempo de aguardar por um transporte público demorado e arcará com um custo mais elevado de um deslocamento de táxi; custo não suportado por um viajante jovem, por exemplo, que na maioria dos casos se utilizará de transporte público no local visitado.

Inskeep (1994) destaca que durante as fases de planejamento turístico é importante prever o fornecimento de serviços localizados próximos a grandes centros de transporte, notadamente de interface modal, como terminais aeroportuários e portuários, todos com “infra-estruturas, facilidades e serviços”, tais como “informações turísticas, shopping, artesanatos, souvenirs, jornais, revistas, livros e alimentação”.

O autor considera “fundamental” a participação de “tour operadores (operadores turísticos)” nas ações de planejamento em um destino turístico, pois estes “estão familiarizados com os problemas de realização de roteiros na região, além de receberem as reclamações dos clientes e possuírem suas próprias percepções”. Estas ações incluem os terminais modais de transporte, que se mal planejados, podem causar problemas de desenvolvimento para o destino.

As abordagens relativas ao planejamento turístico, mas especificamente as questões dos transportes, devem levar em consideração não só o dimensionamento e as facilidades para passageiros, mas também aspectos relacionados à mobilidade e à integração da oferta turística no destino alvo de planejamento.

Em particular, segundo Câmara (1998), o gerenciamento da mobilidade é uma técnica relevante a ser inserida dentro do planejamento modal dos transportes, pois se baseia num

conjunto de estratégias e intervenções, onde questões relativas à informação, marketing, comunicação e coordenação são utilizadas de forma a criar e gerir uma rede modal de transportes. O objetivo é oferecer, dentro de um determinado espaço geográfico, mobilidade para o visitante, possibilitando-o o amplo deslocamento dentro do espaço turístico.

Por exemplo, dentro de uma destinação turística de grandes proporções, como a Amazônia, a mobilidade dentro do destino e também entre as diversas atrações dentro de um determinado núcleo receptor, colaboram para o aumento da visitação das atrações e dos municípios dentro dos clusters turísticos.

A técnica, todavia, vai além de questões de deslocamento, pois visa também desestimular o uso de transportes privados, como automóveis (carrinhas), o aumento da utilização de formas mais sustentáveis de locomoção dentro do espaço turístico, entre elas os transportes públicos (trens – comboios – e ônibus – autocarros).

O planeamento de terminais modais favorece o incremento da atividade turística, por meio da facilidade de acesso aos destinos, além de proporcionar a orientação e controle do fluxo de visitantes por meio da administração da acessibilidade; o uso racional dos meios de transportes; a diminuição de possíveis zonas de conflito entre os modais, colaborando para sua complementaridade e para o combate dos impactos negativos causados por congestionamentos e poluição ambiental.

Na atual Política Nacional de Turismo, com base na Regionalização do Turismo, definiram-se os destinos prioritários para a atividade entre as 200 regiões e 3189 municípios identificados com potenciais turísticos. Restaram apenas 65 cidades em todos os estados com a missão de desenvolver a atividade turística dentro das suas regiões de influência.

Para que isto ocorra estas regiões terão que possuir a infra-estrutura necessária para impulsionar o desenvolvimento do pólo. Pela definição metodológica escolhida pelo Ministério do Turismo, as cidades selecionadas já possuem pré-requisitos técnicos para inclusão entre as selecionadas: possuir infra-estrutura básica e turística; ter atrativos qualificados e ser um núcleo receptor e distribuidor de fluxos turísticos.

A partir deste levantamento, para ganhar competitividade no mercado internacional, serão feitos investimentos em qualificação, treinamento, na estrutura do mercado turístico e comercialização de roteiros turísticos. Um dos objetivos do programa é a interiorização da

atividade turística, como resultado esperado a desconcentração da oferta turística brasileira, localizada, sobretudo, no litoral.

Esta diversificação e inclusão de novos roteiros, além da interiorização da atividade turística por meio dos pólos, inevitavelmente, passarão pelos pontos de acesso destas regiões. A preparação intermodal destes pontos de acesso é um fator crucial para o desenvolvimento dos demais municípios que integram o pólo.

A recente crise aérea, iniciada pela acidente envolvendo um jato Lecacy da Embraer e um Boeing 737-800 da Gol, em 2006, agravada pelo acidente envolvendo o Airbus A320 da Tam, em 2007, mostraram ao Brasil e o mundo não só as deficiências do sistema de transporte aéreo nacional, mas também dos demais modais. Deficiências que vão além das evidenciadas no aspecto da segurança e que podem interferir no desenvolvimento turístico de muitas regiões:

- Falta de conectividade entre os modais de transporte e os terminais, o que justifica a não utilização de determinados terminais em detrimento de outro, além da concentração da malha aérea nacional, o que dificulta as conexões em outros aeroportos da rede;
- Concentração nacional da chegada de vôos internacionais em apenas um grande aeroporto, Guarulhos, em São Paulo, enquanto outros próximos, como Galeão, no Rio de Janeiro e Confins, em Belo Horizonte, mantem-se sub utilizados;
- Obras irregulares em alguns aeroportos, cujas administrações são acusadas de investir mais em obras de embelezamento e de cunho comercial, do que em aspectos funcionais e de segurança;
- Escassez de investimentos federais no setor de transportes na última década, enquanto nas décadas de 1970 a 1990, houve investimentos de aproximadamente R\$ 7 bilhões de reais, na última década, de 1990 a 2000, houve apenas R\$ 2 bilhões de reais;
- Falta de desenvolvimento de uma rede de informações que subsidie as decisões de investimento e apóie ações integradas como a bilhetagem conjunta de modais, mapas da rede, reservas via meios eletrônicos, etc.;

As autoridades portuárias e aeroportuárias, como mostram os exemplos de Faro e Porto, em Portugal, têm trabalho juntos com sua área de influência no sentido de aumentar o número de viajantes. A participação dos gestores de terminais, garantindo o acesso e as facilidades para seus terminais é fundamental para o desenvolvimento dos pólos turísticos, no formato desejado pela atual política de turismo brasileira.

Caso não haja esta maior participação, as cidades sedes dos pólos tendem a se desenvolver rapidamente, enquanto as demais ficaram limitadas pela falta de acesso. Outro fator relevante, a livre concorrência entre os mercados de aviação, condicionado ao limitante físico em terra, a infra-estrutura dos aeroportos, portos e seus terminais, o aumento da demanda e da capacidade dos aviões e embarcações não têm sido acompanhadas pelo crescimento da capacidade das infra-estruturas e de processamento deste novo contingente.

4.3. Terminais Aéreos

Numa perspectiva de humanização do ambiente urbano, Krippendorf defende a mobilidade como um “assegurador” da conexão das três áreas da vida: trabalho, casa e recreação. Se não houver transporte, no sentido de mobilidade, o sistema se quebra. Especificamente, a recreação, quando falamos de viagem de lazer para locais distantes da residência do viajante, necessita de uma vasta rede de transportes, que facilite o acesso ao destino desejado.

A Amazônia, distante dos seus principais mercados emissores¹³ (mais de 1000 km), torna os aeroportos e seus terminais os principais pontos de acesso para a região. Especificamente, o terminal de passageiro (TPS) é um conceito associado a aeroportos, mas pode perfeitamente ser estendido a outros meios de transporte e terminais, tais como portos e rodoviárias. Genericamente, o terminal de passageiro, conforme visto no capítulo 1, é composto, segundo Horonjeff (1994), por três componentes: *interface de acesso*, a qual se concentra este estudo, que se refere a chegada do passageiro do transporte de superfície para processamento no terminal e vice-versa; *processamento*, onde o passageiro é processado para o início, término ou continuação de uma viagem; e *interface de voo*, onde o passageiro é processado até a sua chegada na aeronave.

¹³ Os principais mercados emissores para a Amazônia são, em nível nacional: São Paulo; e internacional, Estados Unidos e Europa. EMBRATUR, 2007; Paratur, 2007; Amazonastur, 2007.

No âmbito da interfase de acesso, o terminal deve oferecer uma série de “facilidades que visam atender as necessidades do viajante fora de sua residência” Mill e Morrison (1985), adaptadas aos mercados onde os terminais estão inseridos. Aeroportos que recebem diferentes públicos, como de negócios e lazer; muitas conexões; ou funcionam como hubs; possuem configurações mais adequadas a determinados grupos, todavia, os gestores destes espaços tem que ter em vista que a funcionalidade do terminal deve ir além de grupos específicos, deve estar preparado para lidar com diferentes usuários.

Os autores destacam também que o desenvolvimento das facilidades tendem a ser orientadas para as atrações, a se desenvolver ao mesmo tempo que estas. Todavia, esta é um visão muito passiva, pois as facilidades também podem ser dinamizadoras do desenvolvimento setorial, desempenhando um papel mais ativo dentro do destino.

Neste sentido, o terminal aéreo e as facilidades por ele oferecidas conferem uma confiabilidade operacional ao destino. Para o operador internacional, os operadores de receptivo ou mesmo os viajantes que viajam por conta própria, um terminal aéreo que ofereça consulta e/ou serviços on line, locais adequados para operadores, facilidades (locadoras de carros, agências de viagens, acesso a internet, etc.), entre outros, transmite uma maior confiabilidade e garantia qualitativa do destino e para o produto.

Este destaque, do ponto de vista qualitativo, é dado por Berry e Parasuraman (1991). Segundo os autores, a “confiabilidade é primordial”, na qual a percepção qualitativa por parte do consumidor está ligada a 5 dimensões genéricas: **confiabilidade**: a habilidade para executar o serviço prometido com confiança e exatidão; **tangibilidade**: a aparências das facilidades físicas, equipamentos, recursos humanos e materiais de comunicação; **responsabilidade**: boa vontade de ajudar os consumidores e promover serviço imediato; **garantia**: conhecimento e cortesia dos empregados e a habilidade que possuem para transmitir responsabilidade e confiança; e **empatia**: promover o cuidado, atenção individual para o cliente.

Observado as dimensões sugeridas pelo autores, apesar de estarem pautadas nos recursos humanos, podemos extendê-las para os aspectos físicos. O resultado qualitativo positivo de um bom atendimento em um terminal depende da interação de dois denominadores: a boa infra-estrutura física e os recursos humanos bem capacitados. Um viajante pode ser bem recebido num ambiente confortável, refrigerado, sinalizado, mas se este não for acompanhado

pelos recursos humanos, com um bom atendimento, cortês, empático, prestativo, certamente, o resultado qualitativo final será negativo.

Desta forma, os gestores de terminal devem estar atentos aos dois aspectos, pois correm o risco de ter ótima infra-estrutura, mas recursos humanos desqualificados, sobretudo, entre os prestadores de serviço que utilizam o terminal. O monitoramento destes aspectos qualitativos valorizados ou não pelos usuários, permite gerenciar ou mesmo exceder as expectativas dos usuários, por isso a relevância das pesquisas realizadas junto a demanda.

Berry e Parasuraman defendem que podemos evidenciar aspectos do serviço, o qual chama mais atenção ou é mais valorizado pelo consumidor: comunicação, preço e ambiente físico:

A **comunicação** diz respeito as mensagens transmitidas ao cliente, os autores sugerem que podemos tornar o serviço e a mensagem mais tangível, por meio de algumas ações, desta forma podemos cruzar utilidades e formatos, tornando o serviço mais “real”. Por exemplo, no caso de um terminal, ao invés de apenas anunciar a informação por meio do som, poderíamos ser colocadas em painéis luminosos.

O **preço** pode ser evidenciado por ser muito baixo ou muito alto, entretanto os consumidores tendem a fazer associações qualitativas aos valores referidos, ou seja, por um valor muito baixo, geralmente não se pode esperar uma qualidade muito elevada e vice versa. Além de associações qualitativas, outros aspectos atribuídos ao valor pago por um produto e serviço também merecem destaque: a disponibilidade no local e horário desejados; e a equidade dos valores cobrados, ou seja, valores semelhantes aos de lojas do centro da cidade, aspecto importante na política atual dos gestores de terminais aeroportuários, que visam transformar os terminais em áreas comerciais.

O **ambiente físico** se relaciona aos fatores ambientais que podem influenciar na qualidade do serviço, tais como barulho, temperatura, limpeza, design, entre outros, podem estimular o consumidor ou não. Fatores físicos, como materiais, texturas, estilo, acessórios, decoração ou mesmo os fatores sociais, tais como a aparência das pessoas, o comportamento, entre outros, referente ao componente humano no ambiente físico, influenciam nas percepções qualitativas por parte dos usuários.

Relativamente ao ambiente físico do terminal de transporte aéreo, o Departamento Americano de Transportes (2007) identificou alguns problemas nas facilidades de alguns terminais norte-

americanos: pouca coordenação entre os diversos meios de transporte (ar, férreo e autocarros), com baixa sistematização de informações entre os modais; longas caminhadas em grandes terminais e entre o terminal e os demais modais; terminais de ônibus (autocarros) sujos, utilizados por pessoas não autorizadas; limpeza inadequada de algumas áreas; e falta de proteção e segurança.

As problemáticas encontradas nas áreas internas e externas em terminais norte-americanos, podem ser facilmente identificadas em terminais brasileiros. Os resultados mostram que as administrações de terminais aéreos devem estar atentas a aspectos não diretamente relacionados a suas administrações, mas que podem influenciar negativamente a qualidade do serviço oferecido.

Com base nos resultados colhidos, o Departamento Americano de Transportes realizou algumas recomendações que se assentam em aspectos relativamente básicos, mas que dependem de uma melhor integração modal: mais informações sobre as modalidades de transporte (conectividade, horários, destinos e preços), melhor sinalização e maior segurança.

Inskeep (1994) refere-se ao termo infra-estrutura “como qualquer forma de construção que promova uma estrutura básica para um efetivo funcionamento do desenvolvimento sistêmico de áreas urbanas, industriais e do turismo”. Já para Heraty (1989, *apud* Inskeep, 1994) a “infra-estrutura adequada é essencial para o sucesso do desenvolvimento do turismo e pode ser particularmente um fator crítico em países e regiões menos desenvolvidas”, fator verificado/aplicável na Amazônia.

Entretanto, as especificidades destas facilidades e serviços não são tratadas diretamente pelos autores. Há generalidades, passando por aspectos mais comuns, como limpeza e segurança, até mais característicos, como lojas, locadoras de carros e postos de informações turísticas. A abordagem turística de um terminal e, conseqüentemente, seu planejamento, esbarra na falta de referenciais teóricos específicos, contudo, a busca de soluções e adaptações aos atuais terminais/pontos de acesso se fazem necessárias para o crescimento da atividade e a melhoria qualitativa dos destinos turísticos.

Algumas tendências de mercado apontam para a parceria público-privada na solução de alguns problemas associados aos terminais. Recentemente, o grupo Walt Disney identificou, por meio de um estudo da Discover America Partnership (grupo de empresários norte-

americanos para o apoio e impulso da atividade turística), que muitos viajantes se frustram ao chegar à imigração dos Estados Unidos, por medo e rudez dos oficiais de segurança. Cerca de 60% dos dois mil entrevistados temiam ocorrer algo, por causa de uma simples falha de comunicação.

Para melhorar a receptividade dos estrangeiros, o grupo Walt Disney está colaborando com o Departamento de Segurança Nacional dos Estados Unidos, desenvolvendo um programa piloto nos aeroportos de Washington (DC) e Houston (Texas). O grupo oferece seu know-how em quatro áreas: análise do espaço físico do aeroporto para evitar longas filas; desenvolvimento de um ambiente mais receptivo com cartazes, mensagens e atrações do país; modernização dos saguões; e análise do potencial aumento da eficiência e da satisfação dos viajantes.

Desta forma, o planejamento de terminais aéreos não deve levar apenas em consideração os aspectos diretamente ligados ao terminal, como o processamento dos passageiros, mas todo um entorno capaz de influenciar positiva ou negativamente o funcionamento do terminal. Destacando também que são peças fundamentais na atração e manutenção de fluxos turísticos para um determinado destino, neste caso, a sinergia com a iniciativa privada, no caso de terminais públicos, é relevante para a dinamização da atividade.

4.4. Terminais Marítimos e Fluviais

O planejamento de terminais portuários marítimos e fluviais varia de acordo com o grau de utilização da estrutura por parte das embarcações que recebe, ou seja, o porte das embarcações e o volume de passageiros por elas movimentados definem o tipo de porto. Segundo Amaral (2006) os portos que atendem a navios de cruzeiro se dividem em:

Portos Principais (Turnaround): portos para embarques e desembarques em larga escala, concentrando o término e o início de um cruzeiro. Estão localizados próximos a grandes aeroportos internacionais, com fácil acesso a estes terminais e próximos aos maiores mercados consumidores de cruzeiros, permitindo a criação de roteiros atrativos;

Portos de Trânsito (home ports): portos para escalas durante um cruzeiro, sem embarques e desembarques, somente com trânsito de passageiros;

Devemos observar que o entendimento do autor quanto a embarques e desembarques refere-se a procedimentos de alfândega e despacho de bagagem. Podemos também acrescentar portos que funcionam nas duas situações, para uso misto, no caso da maioria dos portos brasileiros, como Recife, Rio de Janeiro, Belém e Manaus, os portos atendem as duas situações.

O autor destaca que as estações (terminais) “possuem uma grande diferença entre a qualidade dos serviços oferecidos a bordo e os encontrados em terra, fator que prejudica a avaliação geral dos cruzeiros por parte dos clientes”. Desta forma, os terminais, se preparados qualitativamente para receber esta demanda, certamente contribuiriam para uma melhor avaliação da experiência turística por parte do visitantes no destino turístico.

Amaral sugere a divisão da infra-estrutura qualitativa em dois blocos:

Infra-estrutura básica: segurança; limpeza; banheiros (casas de banho); telefones (aptos a realizar ligações nacionais e internacionais); estacionamento; assentos para espera; e ar-condicionado;

Infra-estrutura ampliada: área para alimentação; pontos de compras (lojas de souvenirs, farmácia, jornais e revistas); e fingers (mangas) para embarque e desembarque;

A composição sugerida pelo autor não atende plenamente todas as necessidades de operação, pois a chegada de médios e grandes navios a um porto envolve não apenas as necessidades diretas dos passageiros, mas também dos demais usuários, como operadores turísticos, que atendem a estes viajantes. Os cruzeiros atuais oferecem, em média, um dia nas cidades de trânsito, durante esta curta estada, é oferecido aos clientes passeios, como city tours, que mobilizam dezenas de veículos e profissionais.

Para atender adequadamente esta demanda, tais operadores também necessitam de condições específicas de operação: locais cobertos e seguros para estacionamento dos veículos, espaço para receber e direcionar os passageiros, para venda de serviços opcionais, entre outros.

Como destacado por Palhares, (Capítulo 2), os portos, primeiramente, devem oferecer uma infra-estrutura eficiente para a recepção dos navios (atracação e abastecimento), todavia, tal fato não é suficiente para a manutenção da qualidade receptiva. O porto e seu terminal devem oferecer também as condições necessárias aos passageiros e operadores turísticos, de forma a diminuir as discrepâncias destacadas por Amaral entre os serviços a bordo e os em terra.

Bem receber um navio, inclui garantias operacionais a todos os usuários do sistema portuário. Muitos portos brasileiros possuem condições físicas e operacionais de receber grandes navios, entretanto, as condições em terra dificultam a complementaridade da cadeia produtiva.

Em relação ao planejamento de áreas portuárias, Inskip (1994) destaca aspectos estruturais dos portos, tais como área para docagem e profundidade, mas não faz referências aos terminais e as facilidades que devem existir nestas áreas para um bom desenvolvimento do turismo de cruzeiros. Estas facilidades estão relacionadas a funcionalidade do porto, se principal ou de trânsito, e ainda a sua natureza, se fluvial ou marítima.

O período de cruzeiros marítimos nos portos brasileiros, em particular na Amazônia, estende-se de outubro a março, e até meados de abril, em alguns destinos. Carneiro (2006) afirma que “ao planejar a implantação de Terminais Portuários de Turismo, é necessário que os gestores municipais se conscientizem de que estes espaços devem ser utilizados também pela população local durante o restante do ano”. Como exemplo, o autor cita o do porto de Barcelona, que, “ao revitalizar sua área portuária com novos terminais de passageiros, aproveitou a infra-estrutura para construir edifícios de escritórios, restaurantes, shoppings, enfim, parte do porto foi transformada em um complexo comercial, cultural e de entretenimento”.

A Amazônia, por deter um intenso movimento fluvial de passageiros e cargas, o planejamento de terminais ao longo dos rios da região deve estar atento a este fator. A maioria das cidades da região, inclusive em muitas capitais, muitos portos são improvisados em precários trapiches de madeira ou nos barrancos na orla das cidades interioranas. Situação operacional impensável para a recepção de cruzeiros marítimos e fluviais.

A construção de portos mistos, para uso das embarcações regionais e internacionais, é uma saída, também como uma opção viável economicamente para a exploração destes terminais. Além da viabilidade econômica, geralmente os navios de cruzeiros utilizam os portos a partir das primeiras horas da manhã até o final da tarde, início da noite, justamente nos horários de pico nos centros urbanos. Desta forma, os terminais devem ser planejados de forma a facilitar as operações de um cruzeiro, sem criar mais transtornos à cidade, pois no entorno destes espaços se desenvolvem uma variedade de serviços que terminam por gerar um grande movimento comercial na área portuária, contribuindo com o aumento de problemas urbano, como congestionamentos e poluição.

4.5. Conclusão

O planejamento de terminais de transporte é um enorme desafio não somente para os gestores destes, mas também para os urbanos. A localização dos terminais, no caso dos aeroportos, afastados do centro da cidade; e dos portos, no centro, impõem ações ao mesmo tempo diferentes, mas complementares.

O desafio dos aeroportos é a conectividade, facilitar o acesso da cidade e das regiões próximas torna-se importante para que estes se tornem importantes pontos de acesso a um determinado destino turístico. Enquanto os portos, geralmente, bem localizados, a poucos minutos das principais atrações de uma cidade, os desafios são torná-los eficientes, modernos e diminuir os problemas urbanos causados por sua localização.

A interface modal ou mobilidade, nas palavras de Krippendorf, torna-se um elemento decisivo no planejamento dos terminais de transporte atuais. A integração em nível internacional e nacional favorece a chegada de viajantes, todavia, somente a conectividade dentro do pólo possibilitará uma maior dinamização do terminal, atraindo ainda mais visitantes, interessados em conhecer a cidade-sede (pólo) e as integrantes do cluster regional.

A visão mais pró-ativa dos gestores de terminal da importância destes pontos de acesso para as regiões nas quais estão inseridos possibilitará um maior desenvolvimento não somente do pólo, mas do próprio terminal, tornando-os mais atrativos, comercial e economicamente. Entretanto a viabilidade desta nova visão se tornará possível com uma maior participação da iniciativa privada neste processo.

A participação da iniciativa privada na gestão total ou parcial dos terminais pode também trazer mais dinamismo e novos investimentos para o setor. O modelo atual, baseado na gestão pública, de economia mista, não consegue dar as resposta que o setor de transportes necessita para se desenvolver. Atualmente, o compasso evolutivo acelerado do setor de transportes esbarra na ineficiência, burocracia e falta de investimentos do setor público.

Outro aspecto importante, o da satisfação do cliente, passa pelas necessidades de todos os intervenientes no terminal, ou seja, a boa infraestrutura para a recepção de uma aeronave ou embarcação, por si só não satisfaz o cliente, mas do conjunto associados aos serviços disponíveis, dos operadores e a dos próprios viajantes.

5. Tendências

5.1. Introdução

As perspectivas de planejamento de terminais de transporte e a importância da integração com a oferta turística se mostraram bastante relevantes para o desenvolvimento do turismo (capítulo 4). Todavia, outros fatores emergentes também influenciam o planejamento e o gerenciamento dos pontos de acesso.

A evolução dos fluxos turísticos necessitam de atenção, pois as perspectivas de crescimento dos mercados e as políticas públicas envolvidas na dinamização destes, tendem a impactar rapidamente nos pontos de acesso. Um rápido aumento da demanda não acompanhado pela melhoria das infra-estruturas disponíveis, pode provocar o estrangulamento das mesmas, causando diminuição da qualidade da experiência, aumento dos custos operacionais e inversão da tendência de crescimento.

O mercado de cruzeiros marítimos, outro fator relevante no mercado brasileiro, impõe novos desafios aos portos brasileiros. As mudanças de paradigma, de carga para também passageiros, trazem novas perspectivas de negócios e fontes de renda, entretando, para uma cultura administrativa acostumada a “movimentação de cargas” Palhares (2003), estas mudanças ocorrem numa velocidade aquém da evolução do mercado. Os prejuízos, perda de mercados e competitividade são inevitáveis.

Em termos mundiais, os maiores fabricantes de aeronaves, Airbus e Boeing, preveem duas tendências opostas, a primeira de concentração das operações em hubs, com aeronaves de alta capacidade e a segunda com o aumento das frequências em aeronaves de médio porte. O impacto destas duas situações são opostas. Se a primeira ocorrer, os terminais já comprometidos não terão como suportar o aumento da demanda, caso a segunda se confirme, os terminais ganharão um tempo para se adaptar a uma demanda mais progressiva.

O capítulo 5 será dedicado a apresentação e discussão das tendências emergentes, possibilitando melhor compreensão das implicações destas no desenvolvimento dos pontos de acesso.

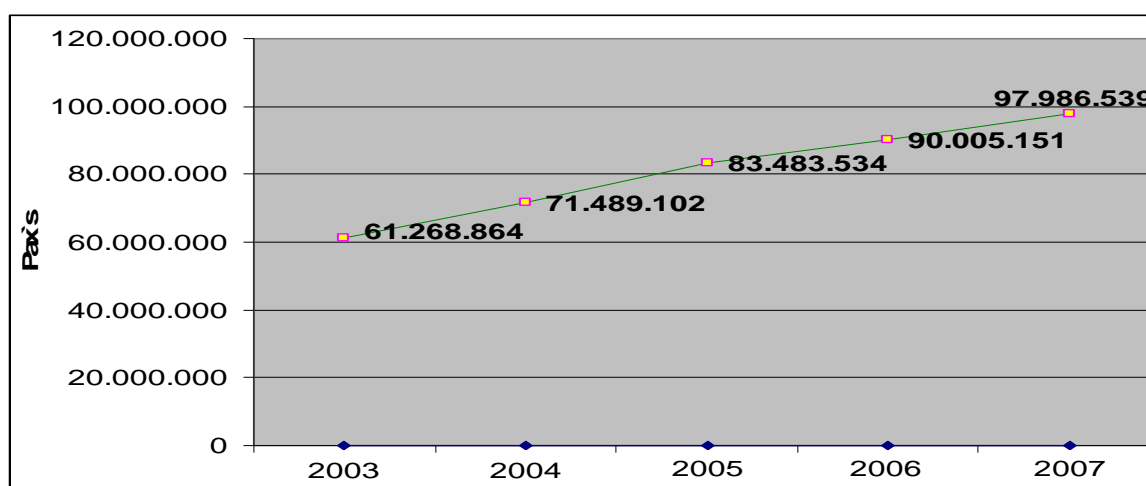
5.2. O crescimento do turismo doméstico e internacional no Brasil

Atualmente, a economia brasileira cresce a uma média de 5% ao ano e o fluxo aéreo doméstico a uma média de 12%, já o fluxo internacional tem apresentado um crescimento muito tímido, inclusive com queda no fluxo de viajantes internacionais para o país. Segundo metodologia apresentada pelo Ministério do Turismo (2003), o fluxo turístico doméstico teria como base o número de chegadas em vôos nacionais. A meta tinha por objetivo atingir, em 2007, aproximadamente 65 milhões de chegadas, o que representa um movimento aproximado de 130 milhões de embarques e desembarques.

Os dados apresentados pela INFRAERO (Gráfico 1) mostram que o número ficou bem abaixo do esperado. Este fato, em parte, está atribuído à crise da Varig e da BRA que reduziram sistematicamente a oferta de assentos para diversos destinos do Brasil, sobretudo os localizados ao longo do litoral brasileiro, como Fortaleza, Salvador, Recife, Natal e Florianópolis.

As companhias áreas brasileiras, como GOL, TAM e Oceanair, não conseguiram absorver toda a demanda decorrente da redução e cancelamento das operações das duas companhias. O resultado foi a crise aérea deflagrada no final de 2006, acentuada pelos acidentes aéreos ocorridos com as duas principais cias: GOL e TAM. Muitos brasileiros, preocupados com o caos nos aeroportos e a insegurança aérea, com constantes ameaças de greve por parte dos controladores de vôos, procuraram as estradas para viajar durante as férias, finais de semana e feriados prolongados.

Gráfico 1: Fluxo turístico doméstico



Fonte: O autor, com dados da INFRAERO (2007)

Cabe ressaltar que os dados apresentados pelo Ministério do Turismo não mostram inteiramente o fluxo turístico doméstico brasileiro, uma vez que nestes números não estão contabilizados os viajantes terrestres, por meio dos milhares de excursões rodoviárias que ocorrem no país anualmente. Os fluxos decorrentes dos cruzeiros marítimos também não constam neste levantamento, ou seja, o fluxo doméstico aéreo mostra apenas parte da demanda turística nacional.

Mesmo com a crise aérea e os problemas de infra-estrutura dos terminais da rede aeroportuária, o fluxo doméstico manteve o ritmo de crescimento. Segundo Espírito Santo (2001) o potencial de crescimento do transporte aéreo e a conseqüente contribuição para o turismo nacional é significativo. Se observarmos os gráficos do período entre 2001 e 2005, (Gráfico 2), verificaremos que o modal aéreo tem crescido como opção de entrada para o país.

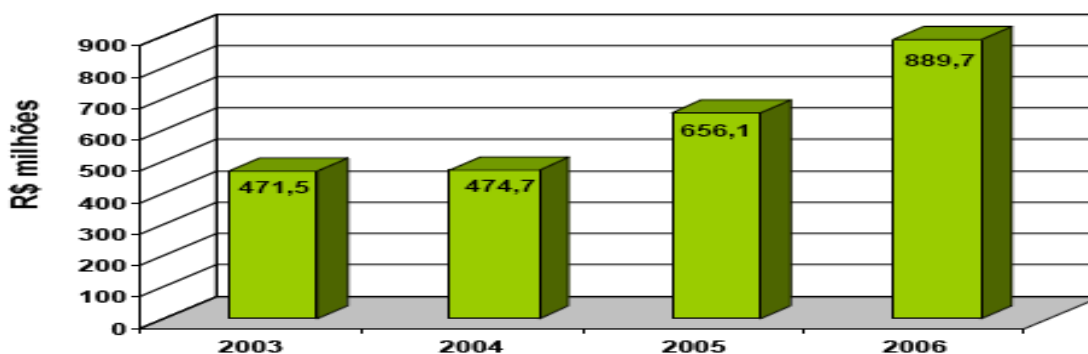
Gráfico 2: Evolução da entrada de turistas estrangeiros, por modais de transporte 2001 a 2005



Fonte: Anuário Estatístico EMBRATUR, 2006.

Acompanhando esta tendência, a Infraero (Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária) tem investido bastante na melhoria dos aeroportos e seus terminais (Gráfico 3).

Gráfico 3: Investimentos em infra-estrutura aeroportuária no Brasil de 2003 a 2006



Fonte: Infraero, 2007.

Contudo, a análise pormenorizada dos dados revela que no período, a Região Norte deteve os valores mais baixos de investimento, cerca de R\$ 152 milhões de reais (€ 55 milhões de euros), ficando apenas a frente da região sul, com R\$ 73 milhões de reais (€ 26 milhões de euros). As demais regiões, Nordeste, Centro-oeste e Sudeste, obtiveram, no mesmo período, mais de R\$ 2 bilhões de reais (€ 780 milhões de euros) em investimento. Para o período seguinte, de 2007 a 2011, os valores serão ainda menores, com apenas R\$ 95 milhões de reais (€ 34 milhões de euros), para serem investidos em infra-estrutura aeroportuária, incluindo os terminais.

Desta forma, não se espera uma grande melhoria nos terminais de acesso para a Amazônia nos próximos anos. Pois se nos terminais aeroportuários haverá uma queda expressiva de investimentos, o que dizer dos terminais portuários. A falta de investimento em infra-estrutura prejudica todo o processo de desenvolvimento turístico de uma região, o contrário também se aplica.

Um grande exemplo é a região vizinha a Amazônia, o Nordeste, que durante a vigência do Prodetur I/Nordeste¹⁴, focou grande parte dos investimentos em infra-estrutura, de dotar as cidades de portões de entrada adequados à crescente demanda potencial para a região, ou seja, de preparar os terminais da região para o crescente fluxo doméstico e internacional que viria nos anos seguintes.

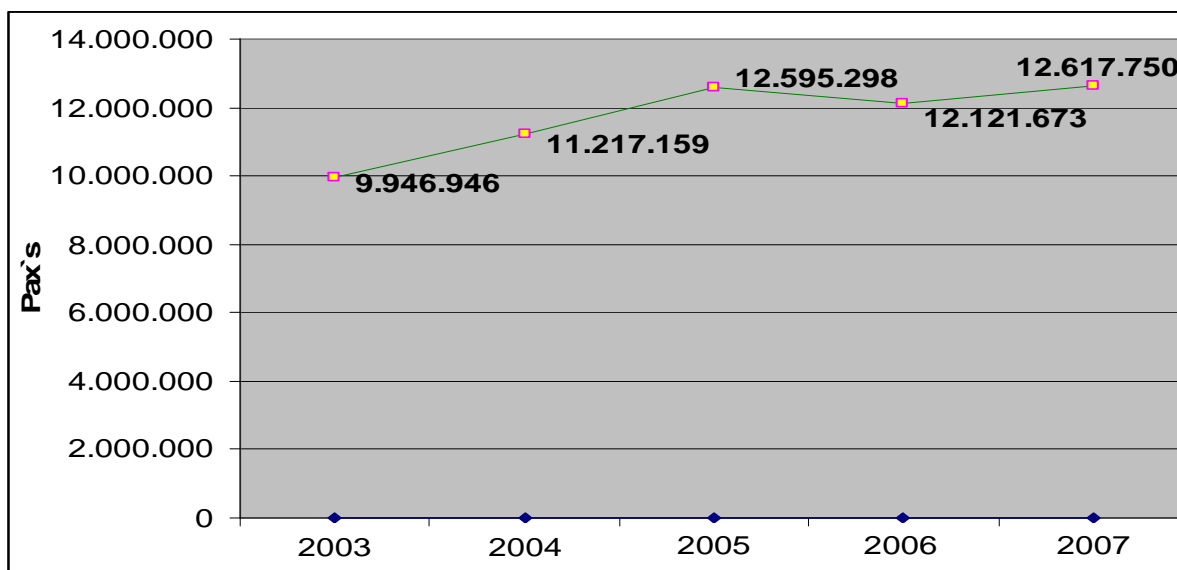
Já no mercado internacional, a crise teve um maior impacto no fluxo de viajantes internacionais (Gráfico 4) para o Brasil. A crise da Varig e o cancelamento de todas as rotas internacionais ocasionaram uma queda drástica na oferta de assentos diária para o país, um aumento nas passagens aéreas e alta ocupação nos vôos realizados por outras companhias para o país. Cidades como Buenos Aires, Montevideu, Santiago do Chile e Caracas, na América do Sul; Miami, Los Angeles e Nova Iorque, nos Estados Unidos; Londres, Roma, Madri, Paris e Frankfurt, na Europa; Cidade do México, na América Central; entre outras, tiveram as operações diárias canceladas.

Esta redução foi de, aproximadamente, 5.000 assentos diários em direção ao Brasil. As demais companhias, como as nacionais TAM e GOL; e as internacionais Aerolíneas Argentinas, TAP, Air France, Alitalia, Delta e United, por limitações de frota e acordos

¹⁴ Programa de Desenvolvimento do Turismo – Nordeste, lançado em 1994 e finalizado em 2005, em âmbito federal e regional, objetivava realizar investimentos na área de turismo, como forma de promover o crescimento deste setor econômico na região.

bilaterais entre seus países e o Brasil impossibilitaram a recuperação do mercado no curto prazo.

Gráfico 4: Fluxo de viajantes internacionais



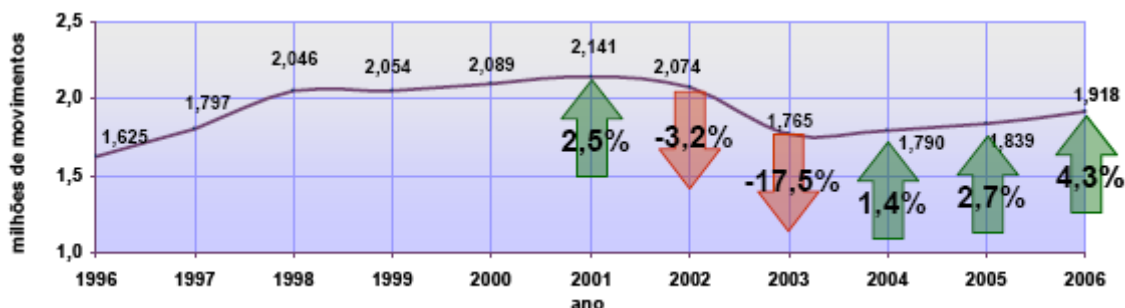
Fonte: O autor, com dados da INFRAERO (2007)

A configuração do mercado nacional também tem contribuído para este baixo crescimento da atividade turística, segundo estudos desenvolvidos pela Embraer (2007), a frota de aeronaves doméstica divide-se em: 17 jatos (6%) com mais de 210 assentos, 199 jatos (73%) com 91 a 210 assentos e apenas 58 turboélices (21%) com 19 a 90 assentos. A concentração de assentos em aeronaves de grande porte representa cerca de 79% da oferta disponível.

Para ocupar estes assentos, as companhias aéreas concentram suas operações em rotas de maior demanda, tal fato, aponta o estudo, resulta na concentração do modal aéreo nos principais centros econômicos e financeiros do país, onde estão concentrados 80% dos passageiros transportados em apenas 13% dos mercados. O foco das companhias passou a ser o viajante de negócios, em detrimento ao de lazer, com pouca difusão nas camadas sociais mais baixas.

O gráfico 5, a seguir, mostra essa relação, apesar de termos um crescimento consistente no fluxo de passageiros domésticos (Gráfico 1), no mesmo período houve uma redução significativa no número de aeronaves no país, notadamente, as de pequeno porte.

Gráfico 5: Evolução no número de movimentos de aeronaves: 1996 a 2006



Fonte: Infraero, 2007.

Algumas cidades só são acessadas com um elevado índice de escalas e conexões, o que encarece as tarifas aéreas, torna as viagens mais longas, as operações ficam concentradas em poucos terminais, há poucas frequências e proximidade de horários de vôos. Esta configuração, além de reduzir as opções para os passageiros, sobrecarrega a infra-estrutura dos terminais disponíveis, uma vez que, apesar do movimento elevado em uma determina rota, esta fica concentrada em poucas horas de movimento no aeroporto.

A queda da flexibilidade, outro fator mostrado pelo estudo, gera uma menor atividade econômica e retarda o desenvolvimento turístico de muitas localidades do interior. A solução estaria na mudança operacional da malha aérea, com a ampliação das frequências; redução dos custos e tarifas aéreas, melhorando a penetração em mercados de baixa renda; maior integração da malha; novos vôos intra-regionais na América do Sul; redução do número de aeronaves de alta capacidade; aumento do número de aeronaves de média e baixa capacidade, possibilitando um aumento de vôos diretos entre cidades com menor demanda.

Entretanto, algumas medidas anunciadas recentemente devem reverter parte deste quadro, contribuindo para o crescimento da demanda turística nacional e internacional. Uma delas, é a liberação gradual das tarifas de vôos com origem no Brasil e destino aos 12 países da América do Sul: Argentina, Uruguai, Chile, Paraguai, Bolívia, Peru, Equador, Colômbia, Venezuela, Guiana, Guiana Francesa e Suriname. Atualmente, as tarifas de vôos para a América do Sul têm seus descontos limitados à no máximo 30% do valor de referência da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA, ICAO, na sigla em inglês). Pela nova resolução da ANAC, o limite de descontos aumentará gradualmente, até atingir a liberação tarifária em setembro de 2008.

O mercado turístico doméstico teve um expressivo crescimento após a liberação tarifária¹⁵ ocorrida no Brasil em 2005, o mesmo se espera após o anúncio desta medida, visando o incremento do mercado internacional. A primeira etapa do processo de liberação total das tarifas entrou em vigor no mês de março de 2008, com ampliação dos descontos máximos concedidos, de até 50%, em junho poderão ser concedidos até 80% e, em setembro, passará a vigorar a liberdade tarifária nos vôos para a América do Sul.

Um acordo semelhante mais amplo adotado entre os Estados Unidos e países europeus permite uma grande concorrência entre as companhias dos dois lados do atlântico, uma vez que podem voar em qualquer rota a partir de qualquer cidade, exceto no mercado doméstico. O acordo internacional de 1944 que limitava os vôos internacionais entre os países signatários será substituído por outro, denominado “*Open Skies*”. Espera-se a geração de 26 milhões de passageiros adicionais nas novas e atuais rotas, 72000 empregos e, claro, a redução dos preços praticados atualmente.

A resolução da ANAC tem por objetivo corrigir uma distorção que existe atualmente entre os valores das passagens cobradas no Brasil e nos demais países sul-americanos que já têm as tarifas liberadas, como Argentina, Chile e Peru. A resolução é válida para todas as companhias nacionais e estrangeiras

Outra medida, com foco no mercado doméstico, será a autorização para a entrada de novas companhias aéreas no mercado nacional e o aumento das operações das que possuem menor participação (*market-share*). As expectativas são de aumento da concorrência, uma vez que, hoje, cerca de 90% do mercado está concentrado nas mãos de apenas duas companhias. Entretanto, este fato só ocorrerá se as novas empresas atuarem com outras estratégias e não apenas na disputa dos mercados já dominados pelas grandes companhias.

Observa-se que o setor de transportes tem forte impacto no crescimento do fluxo turístico doméstico e internacional. Possivelmente, as metas propostas no Plano Nacional de Turismo teriam sido cumpridas se a crise de infra-estrutura e das companhias aéreas não tivesse ocorrido, ou seja, justamente numa das componentes da atividade turística, os transportes, tanto do ponto de vista do Sistema, do Produto e da Rede, que contribuiu de forma decisiva para a falta de crescimento da atividade no país.

¹⁵ Lei nº 11.182, de 2005. Lei regulamentar do transporte aéreo doméstico e de criação da ANAC – Agência de Aviação Civil.

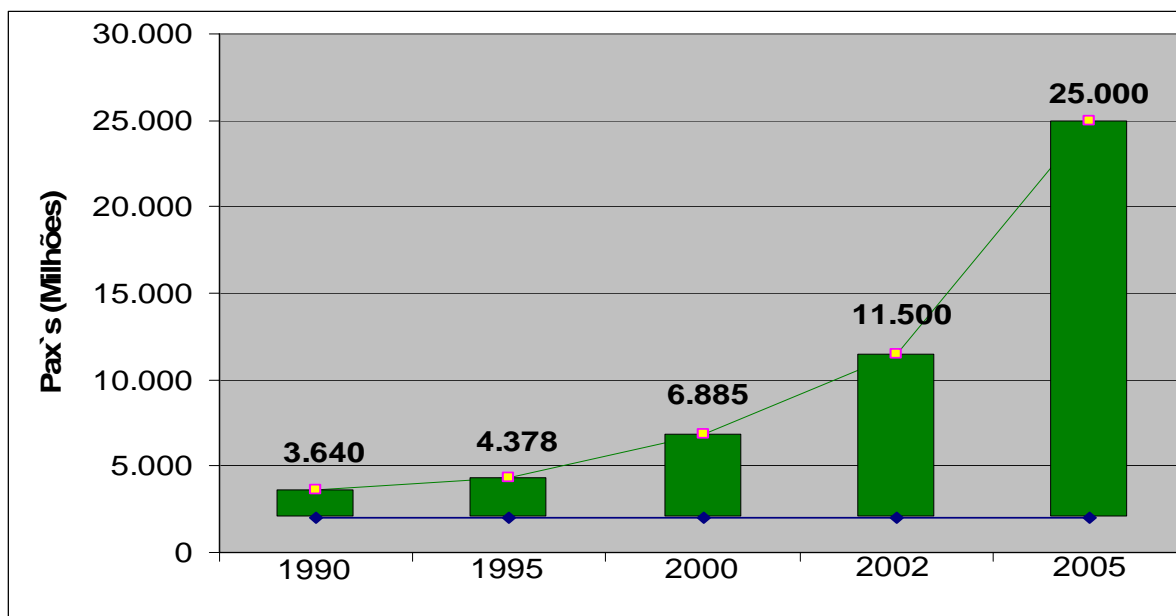
A tendência é de crescimento, todavia, se esta não tiver atrelada a melhoria da infra-estrutura dos terminais aéreos, da concorrência entre companhias e aumento das frequências para cidades do interior, o Turismo continuará apresentando taxas de crescimento abaixo do esperado pelos gestores da área.

5.3. Os cruzeiros marítimos: novos desafios para os portos brasileiros

Os dados apresentados no gráfico 6 mostram o crescimento da indústria de cruzeiros no período de 1990 a 2005. Os últimos 15 anos mostrados no gráfico apontam para um aumento de cinco vezes no número de viajantes em diversos mercados, sobretudo o mediterrâneo, o caribenho e o norte-americano, que corresponde sozinho a 84% do movimento anual de passageiros. Para os próximos anos, a taxa média de evolução do mercado deve ficar em 12% anuais.

O número de navios também apresentou aumento de 104, em 1991, para 252, em 2005. Entretanto os mercados mais tradicionais vêm apresentando tendência de estabilidade, daí a aposta das empresas de cruzeiros em novos mercados, como a América Latina.

Gráfico 6: Passageiros hospedados em cruzeiros marítimos



Fonte: Adaptado pelo autor de CLIA – Cruise Line International Association (2006)

No mercado brasileiro, os últimos anos têm sido de grande crescimento, com 20% em média, ou seja, oito pontos percentuais acima da média mundial. O país tem se tornado, a cada ano, destino de vários navios que operam em outros mercados, principalmente, durante o verão no hemisfério sul, de novembro a março. A costa ensolarada, mais de 5 mil quilômetros de litoral e as centenas de rios navegáveis, principalmente, na Amazônia, oferecem ao país vantagens significativas em relação a outros destinos. Segundo a ABREMAR (Associação Brasileira de Empresas Marítimas), na temporada 2006-2007 foram 12 navios e cerca de 330 mil passageiros transportados, 43,5% a mais que na temporada 2005-2006. Em 2005, o segmento gerou R\$ 32 milhões de reais em comissões para agências de viagens brasileiras e os turistas deixaram cerca de R\$ 130 milhões nos portos brasileiros em que os navios atracaram.

Este crescimento do mercado doméstico de cruzeiros ganhou impulso a partir da Emenda Constitucional nº 7, aprovada em 15 de agosto de 1995. Ela permite que navios de bandeira estrangeira transportem passageiros entre dois portos localizados dentro do Brasil, ou seja, a navegação de cabotagem (transporte doméstico de passageiros dentro de um determinado território).

Os resultados brasileiros refletem o novo direcionamento dado pelas grandes operadoras de cruzeiros. A saturação e o amadurecimento de mercados mais tradicionais, principalmente o europeu e o caribenho, resultou na aposta dos operadores em novos mercados. Além de ser destino de muitos cruzeiros que partem dos Estados Unidos, Europa e Caribe, muitas operadoras nacionais, como CVC e Costa Cruzeiros, a cada ano, fretam novos navios, que percorrem parte do litoral brasileiro, sobretudo o nordestino, em cruzeiros de 3 a 7 dias.

Os portos brasileiros também servem de base para o início de cruzeiros em direção a países da América do Sul, como Uruguai, Argentina e Chile. Muitos aeroportos brasileiros, como o de Recife, no Nordeste; Rio de Janeiro, no Sudeste; Belém e Manaus, na Amazônia; têm recebido o transbordo de grandes navios em seus terminais. Enquanto os terminais aeroportuários estão com um relativo preparo para esta demanda, já não podemos afirmar o mesmo em relação aos portos brasileiros.

Amaral (2006) afirma que “pela variedade de opções de lazer, pelo conforto e pela qualidade das acomodações que oferece, um navio de cruzeiro pode ser definido como um *‘resort flutuante’*”. Esta qualidade oferecida nos navios atuais contrasta com as deficiências dos portos, sem acomodações adequadas para receber passageiros, burocráticos, com infra-

estrutura deficiente para atender navios de cruzeiros e pouca tradição na movimentação de pessoas.

Apesar do crescimento acelerado da atividade, hoje, a principal preocupação dos gestores destes terminais é garantir o acesso marítimo e fluvial aos mesmos, uma vez que muitos deles sofrem com o assoreamento, além de necessitarem de ampliação para receber navios em maior número e de maior calado. As filas de embarcações em alguns portos a espera de espaço no cais ou da subida da maré se tornaram comuns.

As operações em terminais nacionais ficaram mais onerosas, pois por não ter espaço para trabalhar com vários navios simultaneamente, parte das operações realizadas com carga tem que ser suspensas com a chegada dos navios de passageiros, o que torna a recepção destes navios menos lucrativa. A falta de drenagem nos portos de Santos, Rio de Janeiro, Paranaguá e Rio Grande submete os navios maiores à espera de maré alta para navegar pelos canais principais, pois os calados oficiais não são garantidos pelos administradores destes portos. No caso amazônico, este fato se aplica ao porto de Santarém, com um píer limitado, quando chegam navios de cruzeiros, as operações com cargas também têm sido suspensas.

Outro agravante é o projeto antigo dos portos que utilizam canais de uma única mão, ou seja, nos horários de maior movimentação, as filas são inevitáveis. A burocracia mal aplicada também atrapalha a operação de navios de passageiros, são freqüentes as reclamações na demora da liberação das embarcações pela Polícia Federal e a ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Estas problemáticas, em curto prazo, não têm afetado o crescimento da atividade no Brasil, uma vez que as expectativas para 2008 são de novo recorde de passageiros transportados, mais de 400 mil cruzeiristas estão sendo esperados nos 23 destinos pela costa brasileira, de Santa Catarina ao Amazonas. Com um crescimento de 29% em relação à temporada passada (2006/2007) e 14 navios navegando, a ABREMAR, a associação que representa o setor, espera caminhar para a consolidação da atividade no país.

Entretanto, as deficiências portuárias brasileiras serão sentidas no médio e longo prazos, podendo limitar o crescimento da atividade, caso não sejam tomadas medidas corretivas, principalmente relacionadas à infra-estrutura portuária. A visão administrativa destas áreas também precisa ser revista, modelos hierárquicos ultrapassados, falta de autonomia,

intervenções políticas necessitam ser combatidas, pois estas práticas ainda permeiam boa parte das gestões dos portos brasileiros.

Essa conjuntura, se mantida, afetará a atividade dos cruzeiros marítimos no país. Especificamente, os terminais, como portões de acesso as regiões turísticas por onde navegam os navios, são decisivos para acolher de forma quantitativa mais navios e, de forma qualitativa, aumentar a competitividade internacional do setor. A maior profissionalização do setor, a exemplo do que ocorre em outros países, possui um alto poder de convencimento na visão governamental para mudar essa conjuntura.

Estas novas gestões devem levar em conta o imenso potencial de movimentação de pessoas, produtos e serviços, gerados a partir da indústria de cruzeiros. Segundo dados da ABREMAR (2007), as agências de receptivo turístico ampliam muito a venda de serviços visando atender este público. Na temporada 2005/2006, com a chegada de cerca de 16.000 turistas estrangeiros nos aeroportos do Brasil, estes necessitaram de serviços de traslado em direção a portos como Santos, Rio de Janeiro e Salvador. A venda de serviços nos terminais como city tours, passeios regionais, pacotes de ecoturismo, entre outros, além de incrementar os resultados das agências de receptivo, também podem contribuir com o aumento de receita dos terminais portuários, por meio da locação de espaços.

As mudanças são necessárias se o Brasil quiser se manter competitivo neste mercado mundial. Uns dos caminhos possíveis para o aumento da competitividade são os municípios reconhecidos como turísticos e portuários, por meio da Lei Federal 11.314, de julho de 2006, estes podem explorar, através da inserção em seus Planos Diretores, os terminais turísticos para embarque e desembarque de passageiros fora dos portos públicos tradicionais. A medida, se levada a diante, trará algum alento para muitas cidades ao longo da costa e nas margens de muitos rios, que poderão construir e explorar seus próprios terminais.

Carneiro (2006) alerta para que os municípios com estas características insiram em seus planos as áreas com requisitos para a movimentação de passageiros, sobretudo em vista a diminuir os impactos negativos no cotidiano destas cidades. O autor destaca alguns pontos que devem ser observados (Tabela 1).

Tabela 1: Recomendações para construção de portos

Projeto	Características
<i>Acesso Marítimo</i>	- O canal de acesso e a bacia de evolução deverão ter o calado (a lâmina d'água) de aproximadamente doze metros e a bacia de evolução de cerca de 500 metros de largura;
<i>Acesso Terrestre</i>	- Prever, no projeto, vias terrestres que garantam a fluidez dos veículos necessários ao atendimento do navio, com mão dupla e outras medidas que permitam a fluidez do trânsito para os pontos turísticos;
<i>Separação entre Cargas e Passageiros</i>	Deve-se propiciar a separação do deslocamento de passageiros do movimento de cargas nos portos.
<i>Portadores de Necessidades Especiais</i>	Deverá ser conforme norma a ser expedida pelo Inmetro – Instituto Brasileiro de Metrologia.
<i>Estacionamento</i>	Deve-se planejar áreas para taxiamento de veículos coletivos como ônibus, micro-ônibus, vans, táxis, bem como, áreas para estacionamento de veículos particulares.
<i>Resíduos</i>	Deve-se criar serviço de recolhimento de resíduos sólidos dos navios (média de 50 toneladas por navio) para tanto, deverá haver credenciamento de empresas prestadoras do serviço junto aos órgãos ambientais.
<i>Conexão Aquaviária</i>	A possibilidade de conexão entre os terminais portuários de turismo, onde atracarão os navios de cruzeiros marítimos, e as marinas públicas, possibilitando aos turistas de cruzeiros marítimos de longo curso, a possibilidade de deslocamento nas embarcações menores para os pontos turísticos das micro-regiões.

Fonte: Carneiro, 2006.

Especificamente em relação aos resíduos, os portos devem estar preparados para abastecer e recolher os resíduos que não podem ser despejados em rios e mares. A IMO – International Marine Organization, organização pertencente a ONU – Organização das Nações Unidas, estabelece padrões de descarte de resíduos de acordo com a posição do navio. Segundo padrões da Marpol (Marine Pollution), no caso da navegação interior, é proibido o descarte de resíduos sólidos, então, os portos deverão estar preparados para recolher e dar o destino adequando a estes resíduos.

Todavia, o autor ressalta “os problemas que podem acompanhar esse tipo de turismo, principalmente os impactos ambientais e o trânsito de veículos nas proximidades dos locais de embarque e desembarque de passageiros”. A tendência aponta para navios cada vez maiores, como o navio Queen Mary II com 345 de comprimento e capacidade para mais de 4.000 passageiros.

Para realizar o embarque e desembarque destes passageiros, é necessária a utilização de uma frota considerável de veículos de turismo, entre vans, ônibus (autocarros), micro-ônibus e táxis. Certamente, esta operação causa um grande impacto no cotidiano da cidade, sobretudo

em terminais localizados em áreas centrais. O tempo, geralmente curto, para visitar a cidade, exige facilidades de deslocamento e também de conexão com aeroportos, para a realização do turnaround¹⁶.

Conclui-se que os desafios para os gestores de portos brasileiros vão além da sua área direta de influência, incluindo, simultaneamente, as áreas adjacentes, necessárias ao desenvolvimento do próprio porto e da qualidade da receptividade turística no destino.

5.4. Fabricantes de aeronaves, as tendências entre redes de transporte tipo hubs e ponto-a-ponto

A última década foi marcada por uma intensa disputa entre os grandes fabricantes mundiais de aeronaves, o consórcio europeu Airbus e a norte-americana Boeing. As vendas de aeronaves de médio e grande porte, na qual estas companhias são líderes de mercado, tem apresentado crescimento bastante expressivo, com as empresas se alternando na liderança de venda de aeronaves novas.

A disputa se dá não somente nas vendas absolutas e nas encomendas firmes de novos aviões, mas também nas apostas de tendências de mercado para os próximos anos. A Airbus e Boeing, para elaborar sua previsões de mercado, levam em consideração aspectos econômicos, históricos, demográficos, estatísticos e uma certa dose de intuição para definir como será o mercado daqui a 20 anos, ano base 2005. O ponto comum entre as empresas é a de que o mercado duplicará, em termos numéricos, estão previstos cerca de 31 mil aviões comerciais de passageiros e cargueiros voando pelos céus de todo o mundo. Boa parte deste mercado puxado pela crescimento dos fluxos turísticos, onde já em 2016 estão previstos cerca de 1,6 bilhão de viajantes (OMT, 2006).

Outro ponto comum são os mercados mais promissores, nos quais se destacam os países emergentes: Brasil, Índia, Rússia e China, a chamada de BRIC, fazendo referência as letras iniciais destes países. Apesar das recentes crises políticas e econômicas ocorridas em países da América Latina, ambas as empresas se mostram otimistas em relação ao mercado

¹⁶ Transbordo ou troca de passageiros que chegam em vôos fretados, seguindo viagem no navio de cruzeiro, e os passageiros desembarcados seguem nos aviões de volta para seus locais de origem.

brasileiro, pois as encomendas de novas aeronaves feitas por companhias brasileiras seguem firmes.

Já entre os pontos divergentes, está a previsão em relação a viagens de longo percurso, enquanto a Airbus aposta num mercado concentrado por meio de grandes hubs, daí a aposta em seu mais novo jato, o A380, com capacidade para mais de 800 passageiros em classe única. Esta previsão se baseia em dados publicados recentemente, no qual a empresa afirma que 50% do tráfego aéreo mundial passa por aeroportos hubs.

A norte americana Boeing aposta num mercado ponto-a-ponto, ou seja, um crescimento de rotas e frequências entre cidades não hubs. Esta previsão se baseia em dados de vendas da empresa, que nos últimos anos viu a participação de seu maior modelo, o 747-400, para aproximadamente, 400 passageiros em classe única; para modelos menores, como o 777. Este fato possibilitou alguns clientes da Boeing diversificar as frequências e a criação de novas rotas.

Palhares (2003) apresenta um modelo (Figura 6) que aborda os tipos de redes de transporte possíveis no mercado. A **rede linear** apresenta rotas ponto-a-ponto, sem ligação entre os pares de rota, ou seja, o mercado apresenta pouca conectividade; a **rede hub-spoke** apresenta um hub (centro de conexões), no qual todos os pontos são acessados a partir dele. Neste tipo de rede, há uma conectividade média, uma vez que para acessar qualquer um dos pontos, é obrigatório a passagem pelo hub; e a **rede em grade** que apresenta uma alta conectividade, todos os pontos são acessados a partir de todos os pontos da rede.

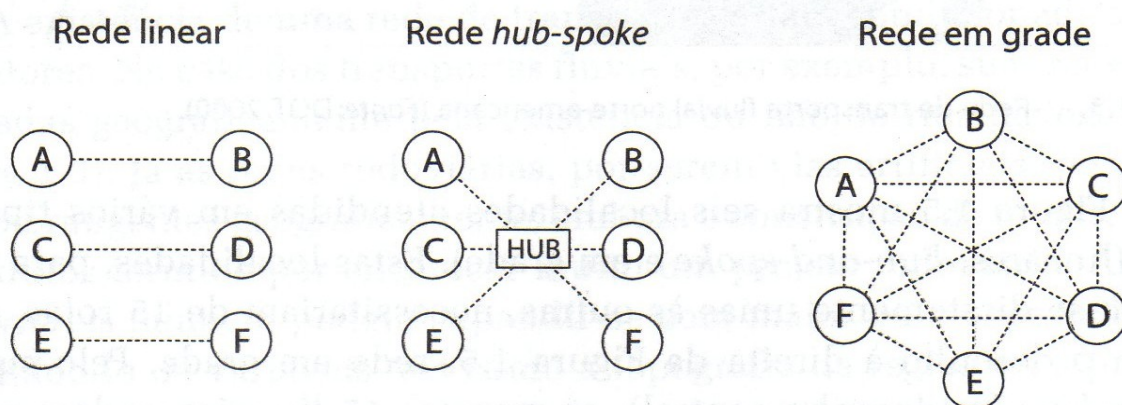


Figura 9: Tipos de Redes de Transporte

Os estudos do consórcio europeu apontam para a Rede Hub-spoke, todavia os estudos da norte-americana aponta para a Rede em Grade. Estas tendências terão forte impacto nos terminais de transporte em todo o mundo e, em particular, na Amazônia.

Se a tendência européia se confirmar, a situação dos atuais terminais se complicará ainda mais, pois haverá uma concentração da demanda em poucos vôos, o que leva a rápida saturação nominal¹⁷ e operacional do terminal. As tendência apontadas pela Boeing permitem uma maior e melhor utilização dos terminais atuais, pois o aumento das frequências permite distribuir a demanda ao longo de um período maior, possibilitando um acréscimo da capacidade nominal do terminal, sem, necessariamente, haver a construção ou aumento do mesmo.

Estudos feitos pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil, 2007) apontam para uma diversificação de hubs no Brasil, sobretudo em relação ao mercado internacional. Cidades como Manaus, na Amazônia; Salvador, Recife e Fortaleza; além da São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília, têm se tornados importantes pólos receptores de vôos internacionais e, conseqüentemente, centro de conexões nacionais.

Na Região Norte do Brasil, nesta “competição” pelos vôos internacionais, Manaus, parece largar na frente, pois a atividade industrial da região, impulsionada pela Zona Franca e a proximidade com mercados emissores, facilitou a consolidação de vôos. A partir de Manaus, já partem vôos para Miami, Caracas, Bogotá e Cidade do Panamá. Entretanto, apesar do Pará, o estado vizinho, ter menos frequências internacionais, ele concentra, aproximadamente, 40% do tráfego aéreo dos sete estados da região.

Este fato demonstra que as duas tendências parecem andar juntas, dependendo do mercado e a região em análise, tanto os dados da Airbus quanto da Boeing parecem corretos, com uma certa concentração nos mercados asiáticos e uma complementariedade nos mercados norte-americanos e europeu.

Além destes estudos, outros apontam para a manutenção das alianças globais de grandes companhias aéreas e a presença de grandes hubs internacionais, como os norte-americanos Atlanta, Chigaco e Los Angels; os europeus: Amsterdã, Londres e Frankfurt; os Asiáticos: Tokyo, Hong Kong e Kuala Lumpur; e os latinos: Santiago do Chile e São Paulo. Estes hubs

¹⁷ A capacidade de atendimento de um terminal é expressa nominalmente em número de passageiros e aeronaves que a infra-estrutura do mesmo é capaz de atender durante um ano.

complementados pela presença intensa das companhias low cost nos mercados nacionais, com rotas ponto a ponto.

Outro fabricante de aeronaves, a brasileira Embraer (Empresa Brasileira de Aeronáutica S.A.), a terceira maior do mundo, aposta fortemente no mercado regional de aviação civil, definido por aviões turboélices ou jatos de até 100 assentos. Criada como estatal em 1969, privatizada em 1994, hoje é líder de mercado em jatos regionais, os chamados E-jets. A empresa parece também apostar no mercado ponto a ponto, com o crescimento das frequências regionais, sobretudo com a ligação das capitais a cidades de pequeno e médio portes; e destas com outros importantes cidades fora das capitais.

A melhoria do transporte intra-regional, com a introdução de jatos e novas frequências trará também impactos em terminais localizados no interior, com infra-estrutura não preparada para receber um maior número de passageiros. Os estudos realizados pela empresa apontam para a deficiência logística que a Amazônia possui, onde a precariedade da infra-estrutura de transportes causa uma elevação dos custos, a má qualidade dos serviços prestados e a baixa rentabilidade de algumas atividades econômicas. Entre estas atividades, destaque no estudo para o Turismo, que apresenta os estados, tanto de forma isolada, quanto a região como de grande beleza natural, necessitando ser melhor potencializada.

O estudo feito na área de marketing da Embraer, afirma que o Brasil tem seguindo uma tendência inversa a mundial na aviação civil, pois enquanto, em praticamente todos os mercados mundiais, o tamanho médio das aeronaves comerciais baixou de 122 assentos em 2000 para 109 em janeiro/março de 2007; no Brasil aumentou de 100 para 128 assentos no mesmo período considerado.

Este crescimento do número de passageiros transportados por voo tem levado também a rápida saturação dos terminais, apontando para uma concentração de voos nas localidades de maior demanda, sobretudo nas capitais, e a redução da qualidade do serviço aéreo em cidades de menor densidade. O mercado também apresenta uma excessiva concentração na demanda de negócios, em detrimento aos viajantes de lazer e de camadas de renda baixa da população.

Na Amazônia, pela grande extensão da rede hidrografia, o principal meio de deslocamento na região, são as embarcações, de diversos tipos e tamanhos, transportando passageiros e cargas, em viagens que podem durar dias ou até semanas. A partir da década de 50 começou a

construção das primeiras pistas de pouso na região e, logo em seguida, o início do funcionamento dos primeiros aeroportos; em seguida, a partir da década de 70, as primeiras rodovias foram construídas. Entretanto, o transporte fluvial sempre teve preferência diante da dificuldade de acesso a algumas regiões e devido a baixo nível de renda da população.

O principal meio de chegar a região é o aéreo, uma vez que as rodovias, dadas as condições atuais, impossibilitam grandes deslocamentos rodoviários, o viajante, na maioria dos casos elege o avião como transporte inter-regional e o fluvial e rodoviário no intra-regional.

O aumento da renda tende a elevar o número de viagens aéreas na e para a região, provocando um forte aumento na demanda. Estudos da Infraero (2007) indicam um crescimento de 12% ao ano para os principais terminais. O mercado amazônico tem se configurado conforme a tendência apontada pela europeia Airbus, mas o crescimento de importantes cidades do interior, como Santarém e Marabá podem apontar para as indicações norte americanas. As peculiaridades deste mercado definirão a predominância e/ou a complementariedade destas tendências.

5.5. Conclusão

O crescimento acelerado dos fluxos turísticos nacionais e internacionais para o Brasil e, em particular, para a Amazônia, trazem novos desafios para a gestão dos portos e aeroportos da região. Desafios de ordem específica, ou seja, restrita aos próprios terminais, como gerenciamento de fluxos de usuários, melhoria da qualidade dos serviços prestados, entre outros; mas também geral, no que concerne ao território onde estão inseridos, na intermodalidade dos transportes, das conexões com as atrações turísticas dentro do pólo/cluster regional etc.

O deslocamento destes fluxos em nível global determinará parte da configuração dos novos terminais e a adaptação dos atuais. A predominância do modelo hub ou ponto-a-ponto, com maior número de frequências, exigirá ações específicas. Estudos das duas maiores empresas produtoras de aviões (Boeing e Airbus) apontam para situações diferentes, enquanto as observações empíricas de alguns mercados, como o brasileiro, apontam para uma complementariedade entre as tendências defendidas. No Brasil, nos últimos anos, houve um aumento do número de cidades que recebem vôos internacionais, ao mesmo tempo que foram criadas novas rotas, conectando cidades, em um único vôo, reduzindo escalas e conexões.

Independetemente da tendência predominante no futuro próximo, os administradores de aeroportos e portos, se quiserem manter a competitividade dos seus terminais e concorrer em nível mundial, deverão possuir uma visão mais proativa de suas gestões. Entretanto, as atuais gestões públicas destes terminais têm se mostrado, na maioria dos casos, ineficientes na condução das ações necessárias a melhoria.

As perspectivas no mercado doméstico brasileiro são muito boas, com crescimento tanto nos fluxos aéreos, quanto marítimo-fluvias, todavia as especificidades geradas variam de modal para modal. Enquanto o modal aéreo já possui um bom desenvolvimento, com terminais de alto padrão em funcionamento; o modal marítimo-fluvial busca recursos para a sua modernização, tão necessária para manutenção do produto “cruzeiro marítimo” no país.

Parte II. A Amazônia

6. A formação da Amazônia

6.1. Introdução

A imensidão da Amazônia faz da pesquisa nesta região um desafio instigante. A maior floresta tropical do planeta esta dividida em cerca de nove países e território latino-americanos: Bolívia, Peru, Colômbia, Equador, Venezuela, Guiana, Suriname, Guiana Francesa e Brasil, que detém 60% da floresta. A diversidade de paisagens, a riqueza da biodiversidade, a importância para a manutenção do clima global, a extensão do rio Amazonas, além de ser a maior floresta contínua do planeta, fazem da preservação e conservação desta área, uma necessidade vital para o planeta.

Segundo Góes (2003) “não há dúvida de que o turismo é uma grande chance para o desenvolvimento ou eco-desenvolvimento na Amazônia, mas também não é ele panacéia ou maravilha que possa ser praticado sem receios ou preparado nenhum”. Como bem destaca o autor, a atividade turística, sem dúvida, é uma das saídas para a preservação e conservação, entretanto sem as pesquisas, estudos e infra-estruturas necessárias, o desenvolvimento da atividade não terá a seriedade que merece. Tornando os esforços no entorno do desenvolvimento do Turismo em vão.

Desta forma, visamos, na Parte II deste trabalho, caracterizar a região do ponto de vista histórico, geográfico, populacional e da dinâmica econômica. Assim poderemos construir um cenário da formação regional, contextualizando a abordagem voltada para transportes e a importância que os acessos desempenham para uma região tão vasta.

Esta abordagem, compreendida no capítulo 6, tem por objetivo demonstrar diversos aspectos dos transportes na Amazônia: as características de acessibilidade, as dificuldades de integração, como o fenômeno “low cost” afetou alguns terminais, além de apresentar uma discussão sobre o destino ou destinos amazônicos. Quando se fala na região, integramos vários destinos ou apenas um, num mesmo pensamento? As respostas não são fáceis, nem é objetivo deste trabalho respondê-las, mas apenas apresentar uma região que busca uma identidade em meio à diversidade e ao competitivo turismo internacional.

Por fim, no item 6.4, relataremos algumas experiências na área de turismo, mas especificamente, em transportes turísticos na região, que demonstram o potencial de desenvolvimento para esta região do Brasil.

6.2. Aspectos Físicos

O *relevo* amazônico é, ao contrário do senso comum, bastante diversificado. As planícies fluviais são as áreas próximas aos grandes rios da região, com destaque para o Amazonas, Negro, Madeira, Tapajós, Xingu e Tocantins, além das depressões localizadas na ilha de Marajó e na região do Araguaia. A extensa rede de navegação e um relevo não muito acidentado próximo aos grandes rios facilitaram a penetração dos colonizadores na região.

Ao norte e ao sul da região temos a predominância de planaltos, chamados de planaltos residuais norte-amazônicos; e no extremo norte algumas elevações montanhosas significativas, como destaque para o Pico da Neblina (3014m) e o 31 de Março (2992m).

O *clima* predominante na região é o Equatorial úmido, caracterizado por altas temperaturas e chuvas abundantes, com índice pluviométrico superior a 4000 mm em algumas regiões. A temperatura média anual gira em torno de 25°C. Numa pequena porção setentrional da Amazônia, há um outro tipo de clima, o equatorial semi-úmido, com elevadas temperaturas, mas menos chuvoso, fator causado pelo relevo acidentado (o planalto residual norte-amazônico) e das correntes de ar que levam as massas equatoriais para o sul, entre os meses de setembro a novembro.

No sudeste da região, predomina o clima tropical, que recebe influências tanto do equatorial úmido (quente) e das massas polares do sul (fria), resultando em estações do ano bem mais definidas, o que não ocorre no restante da região. O fator climático, certamente, foi outro desafio para os colonizadores europeus, acostumados com temperaturas mais amenas durante boa parte do ano e com estações mais bem definidas, uma vez que em grande parte da região amazônica há apenas duas: a “mais chuvosa” (correspondente ao inverno) e a “menos chuvosa” (correspondente ao verão).

A *hidrografia* se caracteriza por uma extensa rede hidrográfica, composta de duas grandes bacias, uma internacional, no sentido oeste-nordeste da região, a Amazônica, cujo principal

rio, o Amazonas, recebe mais de mil afluentes vindos do planalto das Guianas e do planalto Central do Brasil; e uma nacional, a dos rios Araguaia-Tocantins, localizada a leste da região, no sentido sul-norte. Os rios facilitavam o rápido deslocamento da população e de mercadorias por toda a região, além de ser a única ligação viável, entre a América espanhola e portuguesa, via Iquitos, no Peru. A facilidade de circulação via fluvial contribuiu para a concentração dos grandes centros urbanos ao longo de grandes rios.

A **vegetação** é fortemente influenciada pelo regime de chuvas e pela rede hidrográfica. O regime de cheia e vazante define a região em três ecossistemas básicos: as **matas de terra firme**, localizadas em regiões mais elevadas, por isso não inundadas, nem mesmo por ocasião das cheias dos rios. São matas de folhagens permanentes (perenifólias), muito densas, com árvores medindo até 60m de altura; as **matas de igapó**, localizadas em terrenos muito baixos, próximas aos rios, estando sempre alagadas. As espécies vegetais encontradas são adaptadas a terrenos alagadiços, com adaptações como a presença de raízes de suporte (adventícias) e raízes tabulares; e as **matas de várzea**, localizadas na zona intermediária entre as duas anteriores, ficando sujeita ao regime de cheia dos rios, permanecendo, parte do ano ou do dia inundadas. São áreas de solo fértil, utilizados, muitas vezes para a agricultura. Cabe destacar que na foz do rio Amazonas, do estado do Amapá ao norte do Maranhão, temos extensas áreas de manguezais, influenciadas diretamente pelo oceano Atlântico, com regiões de praias, dunas e restingas.

Os fatores geográficos tiveram grande influência sobre a forma como a colonização se deu na Amazônia, facilidades hidrográficas e de relevo favoreceram a rápida penetração até o interior da região, todavia os fatores climáticos e de vegetação dificultaram a permanência da colonização no interior, a partir dos rios da região.

6.3. A geografia da Amazônia, contribuições para sua formação histórica e cultural

A amazônia, considerada a maior floresta tropical do planeta, berço do maior e mais caudaloso rio do mundo - o Amazonas, e de maior concentração de biodiversidade do mundo, é uma região de superlativos. Quando se fala dela, têm-se três conceitos espaciais associados: Amazônia Internacional, Amazônia Brasileira e Amazônia Legal.

Amazônia Internacional: é aquela compreendida pela chamado Bioma Amazônico, ou seja, toda a aérea coberta pela floresta amazônica. Esta cobertura se estende em 8 países e um território na América do Sul: Brasil, Bolívia, Colômbia, Equador, Guiana, Guiana Francesa (território), Peru, Venezuela e Suriname, numa área total superior a 7 milhões de quilômetros quadrados.

Amazônia Brasileira: é aquela compreendida pela maior região do Brasil, a Região Norte, formada por sete estados: Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins. A associação entre a região e a Amazônia é muito forte

Amazônia Legal: é aquela compreendida pelo Bioma Amazônico dentro do território brasileiro, estendendo-se para além dos limites da Região Norte. Abrangendo desta forma para leste, o oeste do estado do Maranhão na Região Nordeste do Brasil; e para o sul, o norte do estado do Mato Grosso na Região Centro-oeste.

Estes limites podem ser melhor observados na figura (10) a seguir, cujo bioma amazônia encontra-se demarcado pela linha vermelha no mapa, que abrange o norte da América do Sul, além dos países inseridos neste área.

A imensidão da região trouxe desafios diferentes para os colonizadores que aqui estiveram. A chamada “américa espanhola” (países de colonização espanhica) tornou-se países fraguimentandos desde o norte da América do Sul, onde estão localizados a Venezuela e Colômbia; passando ao largo do oceano Pacífico, em países como Equador e Peru; até o sul do continente, onde se localizam Chile e Argentina, o maior território de colonização espanhola da América.

Entretanto, os colonizadores lusos foram mais felizes em suas explorações pelo continente americano, conseguindo dar unidade territorial a uma região tão vasta, deste o sul ao norte, onde se localiza a Amazônia. Feito creditado, segundo Gomes (2007), ao rei D. João VI, quando em 1808 transfere a Corte Portuguesa para o Brasil, transformando a então colônia, numa prospera área comercial, com abertura imediata dos portos nacionais às nações “amigas”, possibilitando um intenso comércio, sobretudo nas cidades litorâneas.

Todavia, o fato de pertencer, em sua grande parte, ao mesmo centro administrativo, o Brasil, para a Amazônia tal fato não significou uma imediata ligação com o restante do país,

permanecendo a região isolada praticamente até meados da década de 60, quando se iniciou a construção das primeiras rodovias de acesso a região.



Figura 10: Amazônia. **Fonte:** Guia Horizonte Geográfico, 2001.

O início da colonização amazônica (figura 11), contudo, ocorre no período da União Ibérica (Portugal e Espanha), mas especificamente com a fundação da primeira grande povoação na foz do rio Amazonas, a cidade de Belém, em 12/01/1616. A fundação da cidade começa com o interesse português de expulsar outras nações que faziam incursões regulares ao território que lhes pertencia pelo Tratado de Tordesilhas, além de avançar pelas terras que iam além da linha imaginária que dividia o mundo entre portugueses e espanhóis, que deixou de existir pela ocorrência da união.

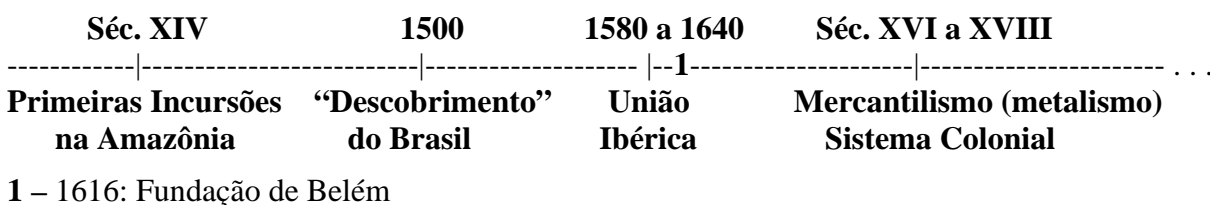


Figura 11: A Colonização da Amazônia. **Fontes:** Criado e adaptado de: Almanaque Abril 99, Livro: Pontos de História da Amazônia; Internet: http://www.saberhistoria.hpg.ig.com.br/nova_pagina_115.htm.

A necessidade de proteção da região era premente, já que outras nações européias faziam incursões regulares à costa amazônica, tal fato se revela pela fundação de fortificações ao longo da foz do rio Amazonas, entre elas o Forte do Castelo, de 1616, em Belém, na área continental, no lado leste da ilha de Marajó; e a Fortaleza de São José de Macapá, em 1764, pelo lado oeste da ilha; protegendo assim as principais entradas para a região. As demais nações impedidas de entrar se voltaram para o norte da América do Sul e Caribe, onde, atualmente, mantém possessões territoriais: Guiana Francesa, Martinica e Guadalupe (territórios franceses); Suriname (colônia holandesa, hoje independente) e Guiana (colônia inglesa, também independente).

A Amazônia sempre se apresentou, aos olhos do conquistador, como uma região inóspita e difícil de conquistar, expressões como “impenetrável”, “inferno verde”, “moléstias difíceis de curar” eram recorrentes nas cartas endereçadas aos governantes europeus, além disso, a floresta, num primeiro momento, não apresentou nenhuma riqueza aparente que pudesse ser explorada e que trouxesse dividendos para os respectivos países exploradores e colonizadores, passando a região por um longo período de esquecimento.

A visão geral sobre a região pode ser definida como “exótica”, como afirma Sedycias (2007), baseados em suas tradições cristãs missionárias, conquistadores e colonizadores compararam, avaliaram e descreveram as culturas indígenas dispersas por todo o mundo. Tomando como base a cultura européia o exemplo a ser seguido, catalogaram tudo que era diferente como exótico. Assim “iniciou-se um longo processo de ocidentalização pelo qual a América deveria tornar-se semelhante à Europa”.

Os primeiros dois séculos de colonização portuguesa na região foram responsáveis pela introdução paulatina de aspectos culturais europeus, principalmente, por meio das ordens religiosas sobre as populações indígenas locais, além de estas absorverem conhecimentos indígenas, como a cultura de raízes e o uso de ervas medicinais. Aspectos da arquitetura, como as fortificações em pedra; a conversão cultural católica dos índios; a miscigenação de portugueses e índios, todos estes aspectos fizeram-se sentir nos primeiros séculos de presença portuguesa na região.

A Amazônia seguiu uma história ao mesmo tempo semelhante e paralela a do Brasil, pois devido às grandes distâncias dos principais centros políticos na época, Salvador, capital da colônia até 1763 e depois o Rio de Janeiro até 1960, a região mantinha um contato direto com

a metrópole portuguesa. Mesmo após a independência do Brasil, ainda manteve por um longo tempo contato direto não só com Portugal, mas também com a França e a Inglaterra. A região, apesar de pertencer ao Brasil colônia, não estava diretamente subordinada aos governantes nacionais, e sim diretamente a ex-metrópole.

Quando os primeiros exploradores chegaram à região, entre eles, espanhóis, ingleses, holandeses e franceses, ainda no século XV, o fato que mais causou surpresa foi a grande população que vivia aqui, os denominados, genericamente, de índios, pois acreditavam ter chegado a Índia, no oriente. Essas populações eram facilmente encontradas, pois os índios geralmente habitavam as margens dos rios, nas áreas de várzea (áreas alagadiças durante as cheias dos rios e mares altas), sendo muito pouco encontrados em terra firme. Esse contato imediato com o colonizador trouxe grandes prejuízos para as tribos indígenas, pois muitas foram dizimadas no processo de colonização, porém deixaram um legado muito presente no cotidiano da população: expressões, vestimentas, construções, entre outros.

6.3.1. O Ciclo da Borracha: Riqueza e Transformação Cultural

O Ciclo Econômico da Borracha, a chamada Belle Èpoque, foi um fenômeno econômico efêmero, mas um importante marco histórico que deixou profundas marcas sociais e, sobretudo, culturais na região. Podemos visualizar neste período uma aceleração da construção cultural da região, grande parte do patrimônio histórico edificado, por exemplo, foi construído neste período, belos casarios ecléticos, prédios públicos, infra-estruturas urbanas deixaram marcas visíveis na paisagem da região, pois pela primeira vez na história ela estava integrada de fato ao Sistema Capitalista Internacional de Produção, neste caso como fornecedora de matéria-prima para o forte desenvolvimento registrado em diversas regiões do mundo, sobretudo com a invenção do processo de vulcanização e do automóvel.

O Ciclo da Borracha inicia-se com a descoberta econômica de uma árvore brasileira (figura 12) chamada Seringueira (*Hevea brasiliensis*), muito comum em toda a bacia amazônica, de onde se extrai o látex (leite do tronco) por meio de ranhuras



Figura 12: Extração do látex

que circulam o tronco no sentido diagonal, do qual se produz a borracha. Árvore já conhecida dos índios da região, mas que só ganhou importância quando foi atrelada ao desenvolvimento industrial europeu e norte-americano. Todavia, o aspecto geográfico, de extensas planícies navegáveis, favorece o escoamento da produção vinda de vários pontos da região.

A exploração comercial da borracha está ligada a um contexto internacional, nacional e regional. No plano internacional, estamos num momento pós-revolução industrial, de rápido crescimento da atividade industrial, ampliação do consumo, a descoberta do processo de vulcanização (Goodyear em 1839) e o nascimento da indústria automobilística, como só a Amazônia possuía a borracha natural, detinha o monopólio do comércio e impunha seus preços. Nacionalmente, ocorre a Proclamação da República (1889), que trouxe mais autonomia aos estados que contribuíram significativamente para a economia do país com a exploração de suas riquezas naturais: Pará e Amazonas (borracha) e São Paulo (café). Regionalmente, ocorre a abertura a navegação do rio Amazonas (1867), no início não causando entusiasmo, pois o comércio da borracha ainda na era tão volumoso, e Estados Unidos e Inglaterra, grandes explorados do transporte marítimo da borracha, estavam voltados para o comércio com a África e Ásia.

Já no terceiro quarto do século XIX já aparecem os primeiros relatos de exportação da borracha, Souza (2007) afirma que a borracha “já era o principal gênero de exportação” na capital do Amazonas. Nota-se a partir deste momento que as cidades amazônicas vão ganhando um intenso e rápido crescimento, com uma burguesia crescente ligada ao comércio e, sobretudo, a exportação da borracha, além da importação de diversos produtos de consumo.

O impulso econômico dado à região faz se perceber pelo contraste entre o período anterior e o posterior ao início da exploração da borracha, Mesquita (1997), mostra um pouco deste contraste existente entre as décadas de “decadência” e o período imediatamente seguinte na história do estado do Amazonas, particularmente em Manaus. “Ao iniciar o século XIX, a região do Amazonas estava mergulhada no marasmo e na decadência”, situação que se repete nas principais regiões e cidades da Amazônia. Mesquita relata ainda as referências feitas à região, por volta de 1819, que também denotavam a falta de desenvolvimento, os viajantes alemães Karl von Martius e Johan von Spix descrevem a cidade como um lugar com “comércio insignificante”, onde as casas eram “construídas de pau-a-pique e barro, cobertas, geralmente, de folhas de bananeira”, onde “ainda faltava médico, boticário e professor primário”.

No Pará, vizinho ao Amazonas, a situação não era diferente, também se encontrava numa profunda decadência econômica e social, pois, além dos fatores econômicos, o Pará estava envolvido na Revolta da Cabanagem¹⁸. Os relatos se sucedem e fazem referência a dimensão “com vilas pequenas, não excedendo os três mil habitantes”, mas já o início do século XIX, alguns viajantes como Alcides Orbigny (Mesquita, 1997, p. 60) perceberam na região casas com “aspectos europeus”, provavelmente de estilo portugueses.

Os relatos feitos pela região denotam as dificuldades que eram vividas na Amazônia, grandes distâncias a serem vencidas, uma viagem de Belém e Manaus durava cerca de 7 dias em viagens penosas em embarcações não muito confortáveis; não havia mão-de-obra para a construção civil, além da obtida por meio da exploração indígena e escrava. As moléstias, o calor, animais perigosas, índios selvagens, enfim a floresta, ao mesmo tempo, desafiava e afastava seus novos moradores.

A percepção de estrangeiros sobre a região levada à constatação de uma realidade e visão culturais características até hoje sobre a região, percebida na observação do médico alemão Robert Ave-Lallemant (Mesquita, 1997, p.: 25-26), ainda em meados do século XIX, que afirmava não haver interesse das pessoas em enriquecer em Manaus, o ócio era cultivado e faltava algum impulso externo que provocasse o salto de desenvolvimento na região. Até o próprio autor afirma “o clima tropical e associada à natural indolência nativa favorecia o desenvolvimento de uma sociedade de hábitos que constantemente chocavam os menos avisados”, essa visão em parte, infelizmente, ainda permanece sobre a região.

A geografia amazônica, desde a chegada dos primeiros exploradores, sempre impôs enormes desafios, pois, desde a região centro-oeste do Pará ao oeste do Amazonas, as principais cidades da Amazônia se localizam ao longo de grandes rios, as verdadeiras estradas na região. Muitas destas cidades são legados de antigos povoados indígenas, também localizados ao longo de grandes rios.

Após o efêmero período da borracha, a Amazônia só volta à agenda dos governantes nacionais a partir da Segunda Guerra Mundial e do Golpe Militar de 1964. Com a Capital Federal (Brasília, fundada em 1960), instalada na região Centro-oeste e a nova política implantada pelos militares para Amazônia, cujo lema era “integrar para não entregar”, a

¹⁸ Revolta popular ocorrida na Amazônia, concentrada no estado do Pará, a partir de 1835, tem início após a Independência do Brasil, em 1822. Os confrontos políticos e armados se davam entre os opositores da independência e os defensores da manutenção da ligação política com a metrópole portuguesa.

região ganha grandes projetos que visavam colocá-la dentro de uma lógica comercial e integrada ao restante do país. Para isso, grandes projetos financiados pelo governo, agências de desenvolvimento e novas estradas foram os principais instrumentos.

Todavia, os sucessivos governos se depararam com algumas dificuldades geográficas inerentes à região: vasta área, baixa densidade populacional, pouca qualificação da mão-de-obra local, clima adverso, extensa rede hidrográfica tornaram grande parte dos projetos inviáveis econômica e fisicamente.

Para conter parte deste problema, a do “vazio demográfico”, os governos militares incentivaram milhares de imigrantes nordestinos e sulistas¹⁹ a migrarem para região, de forma a trazer investimentos e mão-de-obra para os grandes projetos minerais e de construção civil. Juntamente com a força de trabalho e capital trazidos, os novos imigrantes trouxeram seus hábitos e costumes, Este reflexo observa-se até no nome de alguns municípios, como Paragominas, que é composto do nome dos principais estados de onde originam os imigrantes: Pará (Amazônia), Goiás (Centro-oeste) e Minas Gerais (Sudeste).

Sousa (2007) nos mostra um pouco deste contexto:

“Certamente a Amazônia, como prova a sua própria história, é uma região acostumada com a modernidade. Nos 500 anos de presença da cultura européia, experimentou os métodos mais modernos de exploração. Cada uma das fases da história regional mostra a modernidade das experiências que foram se sucedendo: agricultura capitalista de pequenos proprietários em 1760 com o marquês de Pombal, economia extrativista exportadora em 1890 com a borracha, e estrutura industrial eletroeletrônica em 1970 com a Zona Franca de Manaus. Os habitantes da Amazônia, portanto, não se assustam facilmente com problemas de modernidade, o que vem provar que a região é bem mais surpreendente, complexa, e senhora de um perfil civilizatório que o falatório internacional faz crer. Não é por outro motivo que a Amazônia continua um (in) conveniente mistério para os brasileiros”. (Sousa, 2007).

Vê-se que a geografia da Amazônia impôs e ainda impõe desafios de toda a ordem para os que desejam explorá-la e conhecê-la. Sendo assim, para o futuro da região, ficam as discussões sobre seu destino e de todo seu significado econômico, político, social e, sobretudo, ambiental, esta cada vez mais acalorada, principalmente, com os crescentes problemas ambientais e a questão da sustentabilidade. Entretanto o patrimônio cultural e a

¹⁹ O termo “sulista” designa na Amazônia todo o imigrante originário não só da região Sul, mas também Sudeste e Centro Oeste do Brasil.

forma como foi construído fornece os elementos centrais para esta discussão: seus personagens, infelizmente, ignorados ao longo da formação histórico-cultural da Amazônia.

E para os visitantes fica o eterno convite de descobrir os mistérios de uma das últimas áreas verdes e o maior banco genético do planeta, não somente para contemplar toda sua imponente beleza, mas, por meio do conhecimento e valorização, contribuir para a construção e mudança de um novo olhar sobre a região e o mundo.

6.4. A estrutura populacional e a dinâmica econômica da Amazônia, contribuições para o baixo desenvolvimento qualitativo dos transportes na região

A evolução histórica e cultural da Amazônia, vista no capítulo anterior, nos permitiu visualizar o grande contingente populacional que forma, hoje, a região, desde as 328 etnias indígenas (51% do total nacional), passando por nordestinos e sulistas atraídos durante os efêmeros períodos de pujança econômica. Filho (1999) destaca que “como ocorreu em outros momentos de nossa história, as tentativas em estabelecer diretrizes para o desenvolvimento da Amazônia, no século XX, ocorreram em modelos políticos autoritários”.

Sendo assim, após o período da borracha, a Amazônia fica num relativo esquecimento territorial, com poucas políticas oficiais para seu desenvolvimento econômico. Entretanto, a partir da década de 50 do século passado, a região passa a ser alvo de intensos programas de “ocupação”. Filho (1999) afirma que as políticas implementadas a partir deste período tinham quatro fundamentos básicos:

1º - processar a acumulação de capital no país, com aplicação do excedente em atividades produtivas; e fora dele, nas grandes metrópoles do mundo. Nesse sentido, a política de valorização da Amazônia dever ser entendida como a política de valorização do capital;

2º - transformar a Amazônia em uma grande área fornecedora de produtos primários para os mercados interno e externo, que pode ser resumida na expressão cunhada na época: “Amazônia: celeiro do mundo”;

3º - incentivar a produção de carne bovina para a exportação, aproveitando-se do aumento de preço mundial do produto;

4º - tornar a região um promissor mercado de consumo de produtos manufaturados do centro-sul (expressão utilizada em referência às regiões Centro-oeste, Sudeste e Sul do Brasil);

“Muitos recursos e capacidade empresarial” seriam necessárias para a implementação destas políticas, que com o apoio estatal se dividiram em três grandes períodos:

1º Período: de 1966 a 1970 – Operação Amazônia

A Operação Amazônia foi um plano lançado pelo Governo Federal com o objetivo de transformar a Amazônia em uma grande área produtora de açúcar, juta, arroz, madeira e carne bovina, inserindo-a nos “quadros da economia nacional”. Os recursos necessários vieram por meio de incentivos fiscais, ou seja, com financiamento público e empréstimos concedidos pelas Agências Nacionais de Desenvolvimento, com destaque para a SUDAM (Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia); e instituições bancárias, como o BASA (Banco da Amazônia S.A.); além da criação da Zona Franca de Manaus.

A falta de fiscalização tornou a iniciativa um fracasso, pois os empréstimos concedidos foram destinados a outros fins, entre eles, investimentos em bolsas e aplicações que não favoreciam a região. Porém a criação da Zona Franca de Manaus foi um dos pontos positivos deste período, segundo dados do Governo do Amazonas (2007), a Zona Franca faturou em 2006 cerca de 22,8 bilhões de reais (€8,2 bilhões de euros). A política se estrutura na isenção fiscal para importação de componentes para montagem de produtos das empresas instaladas em Manaus, fato que estimulou a conservação das matas da região.

Estes planos de desenvolvimento visavam atrair imigrantes de várias partes do Brasil, todavia as políticas governamentais não surtiram o efeito desejado e milhares de pessoas ficaram marginalizadas, formando grandes bolsões miseráveis nas periferias das grandes e médias cidades.

2º Período: de 1970 a 1974 – I Plano Nacional de Desenvolvimento

Um novo plano, em âmbito nacional, que visava trazer um amplo desenvolvimento na agricultura, na indústria e nas áreas científica e tecnológica. Um subplano se destaca, o de Integração Nacional, cujo objetivo era integrar, por meio de uma extensa malha rodoviária, o norte ao sul do Brasil. Deste período são as rodovias Transamazônica – intransitável em boa parte do ano; e a BR-010, a popular Belém-Brasília; além de programas de colonização, como

o de Redistribuição de Terras e Estímulo à Agroindústria do Norte Nordeste (Proterra) e os Programas Integrados de Colonização (PIC's) nos municípios de Altamira, Marabá e Itaituba.

Os projetos eram muitos, mais os recursos eram poucos, mesmo com a aprovação por parte da SUDAM de cerca de 300 projetos neste período, grande parte não foram adiante conforme o previsto. Entretanto grandes empresas internacionais, como Anglo, Bordon, Wilson, Jarí Florety e Wolksvagem, ocuparam a Amazônia, promovendo um intenso desmatamento. Ao longo das rodovias, recém abertas, o Governo Federal pretendia colonizar com imigrantes oriundos das regiões Nordeste e Centro-oeste, fornecendo mão-de-obra para os grandes projetos iniciados, como grandes hidrelétricas, rodovias e na área mineral.

3º Período: de 1974 a 1978 – A Crise do Petróleo

A crise do petróleo, ocorrida na década de 70, inviabilizou o abastecimento do centro-sul do país com matérias-primas vindas da Amazônia. O modelo rodoviário, até aquele momento, mostrou-se muito danoso para a região, por causa do intenso desmatamento, além do clima não favorecer a manutenção das rodovias. Os Governos Militares, porém, não desistiram da idéia de ocupar a região e, por meio de outro projeto, chamado de Polamazônia, tentam reorganizar a entrada de capital.

Os resultados esperados pelos militares não foram alcançados, sendo o modelo bastante prejudicial para a região, com os seguintes efeitos:

- esgotou as terras e dilapidou recursos;
- provocou um intenso desmatamento, irreversível;
- alterou o sistema de escoamento de recursos da região, substituindo o sistema fluvial pelo rodoviário;
- desarticulou a economia regional, pautada na economia extrativista, para industrial, baseada em financiamento público;
- fortaleceu o latifúndio, por meio da doação ou facilitação da aquisição de terras, o que favoreceu conflitos agrários nos anos seguintes;
- substituiu a economia baseada na extração de elementos sustentáveis, como frutos, essências, raízes, entre outros, por atividades pastoris;
- pouco incentivou o mercado de trabalho, favorecendo o empobrecimento e baixa qualidade de vida da população local e dos imigrantes pobres;

- os ganhos advindos para os poucos produtores e industriais estabelecidos na região se basearam em empréstimos públicos e não dos ganhos de produção;

Nos últimos anos, os estados amazônicos têm investido na mudança de eixo econômico, por meio da verticalização da produção, ou seja, antes exportadores de matéria-prima, agora investem no beneficiamento de suas riquezas, como madeiras em móveis, minérios em máquinas e frutos em polpas. A valorização das “riquezas da floresta”, como óleos, raízes, frutos, peixes, para produtos alimentícios, cosméticos e farmacológicos, além do ecoturismo, fazem parte da aposta dos governos estaduais para conciliar o crescimento econômico com a preservação ambiental.

Contudo os resultados virão somente no médio e longo prazos, enquanto isso os resultados colhidos até meados da década de 90 não favoreceram um incremento da riqueza na região, impactando no desenvolvimento da rede de transporte da região.

A Região Norte do Brasil, a área de abrangência desta pesquisa, corresponde a 43,47% da área total do Brasil, de 8.514.205 km². Contudo a população contida nesta área corresponde a 13.689.619 de habitantes, ou seja, aproximadamente, 7,5% da população total brasileira, de 186.770.562 de habitantes. A população, reduzida, possui também baixo índice de desenvolvimento econômico e social, alta concentração no setor de serviços e sérios problemas de infra-estrutura.

As maiores concentrações populacionais (IBGE, 2007) estão nos estados do Pará e Amazonas com, respectivamente, 7.110.465 (51,94%) e 3.311.026 (24,17%). Os demais 5 estados da região concentram uma população de 3.268.128 (23,89%). As cidades mais populosas são Belém e Região Metropolitana (5 municípios), com 2.086.906; e Manaus com 1.688.524, onde se localiza o Pólo Industrial de Manaus (Zona Franca).

Na região Norte, o Pará detém 36,75% da economia regional; seguido pelo Amazonas, com 31,31%; Amapá, 4,09%; Tocantins, 8,52%; Acre, 4,20%; Roraima, 2,98%; e Rondônia, com 12,11%. Há uma intensa concentração nos dois maiores estados da região, o que favorece as ligações aéreas e fluviais entre Belém e Manaus.

Importante destacar que as vias flúvias são o principal meio de deslocamento de cargas e pessoas na Amazônia, uma vez que uma pequena parcela da população da região tem acesso ao modal aéreo e as ligações rodoviárias são reduzidas e precárias.

A concentração no modal fluvial não deixa de ser favorável a região, uma vez que utiliza a extensa rede hidrográfica da Amazônia, contudo possui, pela baixo nível de renda das comunidades e cidades atendidas, baixa qualidade e regularidade, mesmo próximo as capitais. Os preços reduzidos das passagens impossibilitam uma melhoria qualitativa do transporte fluvial, é comum numa mesma rota fluvial a utilização de embarcações diferentes em cada viagem, com pouco conforto, segurança e oferta de serviços.

Mesmo o setor aéreo da região tem sentido este baixo desenvolvimento econômico e social, segundo estudo do ITA (Instituto Tecnológico de Aeronáutica, 2008) e da UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2008), a região Norte foi a que mais perdeu aeroportos em operação nos últimos dez anos, de 59 para 46, uma variação negativa de 22%. A quantidade de microrregiões cobertas também foi reduzida, de 41 para 33, enquanto o número de municípios atendidos caiu de 248 para 214. Milhares de pessoas que antes eram atendidas pelo modal aéreo, agora têm que se deslocar para outras cidades para utilizá-lo.

Entretanto, houve um grande crescimento no transporte de passageiros na região nos últimos anos, como veremos no capítulo 7.3. A economia dos estados da região também tem apresentado números promissores, com crescimento médio de 6,4% entre os estados da região. Certamente, o aumento da renda, provocada pela melhor distribuição, trará melhorias qualitativas para os transportes utilizados pela população, favorecendo também o desenvolvimento turístico.

6.5. Conclusão

As especificidades físicas da Amazônia, como o clima, a vegetação, a extensa rede hidrográfica; e seu relativo isolamento geográfico determinaram uma ocupação do solo irregular e a configuração atual da rede de transportes, baseada no modal fluvial. Este de pouca qualidade, demorado, irregular, mas acessível para a maioria da população de baixa renda e de meio de acesso, senão o único, para muitas localidades do interior.

As riquezas paisagística da Amazônia, aliadas as necessidades de proteção da região, fazem do desenvolvimento do Turismo, seja ele de negócios, aventura, religiosos, cultural, mais uma componente no desenvolvimento amazônico. Todavia, apesar do já falado potencial, a rede de transporte e a infra-estrutura deficientes não favorecem o crescimento da atividade.

Estes fatos são muito associados ao baixo desenvolvimento econômico e social dos amazônidas, muitos deles vindos de outras regiões do Brasil durante os ciclos econômicos efêmeros da região, com destaque para o Período Borracha, do final do século XIX e início do XX, e os planos militares de integração regional, a partir da década de 50 do século passado.

Estes períodos e planos causaram uma grande concentração regional do desenvolvimento social e econômico, enquanto cidades como Belém e Manaus possuem grandes distritos industriais e amplo setor de serviços, capitais como Macapá e Boa Vista, além das interioranas Santarém e Parintins, possuem pouco desenvolvimento destes setores e baixa qualidade de vida da sua população.

As contribuições negativas para o crescimento da atividade turística são flagrantes, pois impactam diretamente na rede de transportes. A conectividade e regularidade ficam bastante prejudicados, dificultando a exploração dos produtos turísticos potenciais pelos moradores dos estados da própria região, dos países fronteiriços e das demais regiões do Brasil.

Certamente o crescimento econômico da região trará um maior desenvolvimento qualitativo da rede de transporte da região, com maior número de frequências entre as cidades, a inclusão de novas rotas e produtos, como a nova rota aérea recém criada, ligando a cidade de Natal, no Rio Grande do Norte, a Manaus, no Amazonas, via Fortaleza e Brasília; e produtos fluviais, como a operação de cruzeiros pelo grupo espanhol Iberostar, nos rios Negro e Solimões.

7. Transportes Turísticos na Amazônia

7.1. Introdução

A Amazônia é um destino ou vários? O mencionar do vocábulo nos leva a refletir sobre uma região que compreende quase 40% do continente sulamericano. A discussão sobre o tema permite abordar um pouco deste vasto território, ao qual se destina esta pesquisa, sendo assim, no capítulo 7.2, além desta discussão, apresentaremos os três estados amazônicos: Amapá, Amazonas e Pará, alvos da pesquisa e seus respectivos terminais de aeroportos e portos.

O deslocamento de pessoas e mercadorias é vital para o desenvolvimento econômico e social de qualquer região do mundo. Entender a evolução e as conjecturas da rede de transportes, os modais disponíveis, a acessibilidade, entre outras, permite-nos compreender um pouco da Amazônia. Desta forma, no capítulo seguinte, o 7.3 conheceremos a evolução dos transportes na região, além do impacto causado pelo crescimento do tráfego aéreo, principalmente, o processado por meio das Low Cost, na região.

Entretanto a simples descrição do desenvolvimento da rede de transportes não nos dá a exata dimensão da atividade turística que se processa pela melhoria estrutural e qualitativa dos modais. Para melhor visualizarmos este fenômeno, no capítulo 7.4, abordaremos algumas experiências turísticas na região.

A primeira experiência, no estado do Pará, é de uma empresa que já explora, há 8 anos, passeios turísticos pela orla de Belém, a partir de um porto decadente, revitalizado e transformado, a partir do ano 2000, num amplo espaço turístico na orla da cidade. A segunda experiência, mais recente, no estado do Amazonas, mostra a exploração, há cerca de três anos, de cruzeiros fluviais pelos rios da Amazônia, a partir de um porto público, privatizado e reformado pela iniciativa privada para este fim.

O uso dos rios amazônicos para o Turismo valoriza o principal meio de deslocamento na região, além de gerar emprego e renda. Todavia o foco de conhecimento destas experiências é de verificar como a melhoria da infra-estrutura e qualitativa de uma das componentes dos transportes, o terminal, favorece o crescimento da atividade turística.

7.2. A Amazônia, um destino feito por vários destinos

No capítulo 6, observamos que a Amazônia se estende por diversos países da América Latina, numa área equivalente a 40% do continente, então quando falamos em Amazônia, estamos nos referindo a um conjunto cultural muito diversificado. Neste sentido, estamos falando de um único destino ou vários deles num mesmo território?

Entre os nove países formadores da Amazônia Internacional, a colonização se distribuiu desta forma: 5 de influência espanhola: Bolívia, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela; 1 de influência holandesa: Suriname; 1 de influência francesa: Guiana Francesa; 1 de influência inglesa: Guiana (Inglesa); e o Brasil, de influência portuguesa. Sendo mais da metade pertencente ao Brasil. A baixa conectividade entre estas nações e território não favorecem a integração, poucas cidades são conectadas diretamente, o que diminui a possibilidade de viagens intra-regionais (Amazônia Internacional).

A destinação turística ou destino turístico pode ser entendido a partir de quatro componentes, segundo Cooper (1993): *Atrações*, os motivadores da demanda; *Acesso*, as facilidades de chegada ao destino e locomoção interna; *Amenidades*, os serviços públicos e privados; e *Serviços Subordinados*, os organismos de promoção, organização de desenvolvimento, provisão de informação, reservas para o trade e o público, conselho e co-ordenamento dos negócios locais.

Se considerarmos a abordagem de Cooper, no tocante aos aspectos atrações, acesso e amenidades, a Amazônia pode ser considerada um destino turístico único em toda a sua territorialidade. Possui as atrações (paisagens naturais); acesso (marítimo/fluvial, rodoviário e aéreo), ainda que precários para alguns pontos; e amenidades. Contudo, no aspecto relacionado aos serviços subordinados, a região não possui organismos de ação conjunta, cada país e estados dentro destas fazendo a política que mais lhes convém.

Valls (2006) apresenta as características que uma destinação deve possuir, enquanto unidade de gestão: espaço *geográfico homogêneo*, desejável que haja um planejamento com características que o identifica; *centralidade*, o visitante deseja visitar um território de experiência turística, além de possuir um número de visitantes que permita o desenvolvimento e a capacidade de carga planejada; *oferta estruturada*, atrativos e serviços para serem

oferecidos; a *existência de marca* que simbolize e identifique o destino, gerando afetividade e sentimento; e *comercialização conjunta*, com visão estratégica integrada.

Os aspectos referidos por Valls, referentes à gestão, não podem ser atribuídos para esta porção da América do Sul, pois a imensidão geográfica, a diversidade de línguas e políticas públicas não nos permite atribuir nenhum destes aspectos à Amazônia.

A destinação, como uma abordagem sistêmica da atividade turística em nível regional e local, possui três aspectos básicos competitivos: qualidade, valor e sustentabilidade. Caracteriza-se por diversos atores e significados: econômico, social, cultural, político e ambiental. Bieger (1992, *apud* Manente, 2004) define destinação como “áreas que consistem de todos os serviços e ofertas para consumo turístico durante a estada”.

Jafari (2000, *apud* Valls, 2006) condiciona a existência de um destino turístico à presença de três aspectos: grandes unidades geográficas agrupadas que dispõe de atrações e serviços, população que durante a (alta) temporada turística aumenta significativamente graças aos visitantes e que uma elevada porcentagem das transações realizadas seja em decorrência da atividade.

A destinação pode ser vista como um produto, pois é o ponto de consumo de uma complexidade de atividades que resultam na experiência turística. Segundo Mill e Morrison (1992) o produto turístico pode ser comparado a um “serviço promovido”, o qual “é de fato um amálgama de uma série de serviços e alguns produtos” no qual temos “informação, transporte, hospedagem, alimentação, atrações e atividades componentes”. Afirma ainda que “estes componentes são usualmente oferecidos por diferentes organizações e podem ser adquiridos diretamente para o turista por organizações ou combinados em um pacote (oferta estruturada), onde os serviços são oferecidos por uma série de organizações”. Os autores ainda afirmam que “na cadeia de serviço turística (tourism service chain) é desta maneira dependente que há um esforço de outra organização em promover o outro componente (produto ou serviço) da viagem”.

Além de serem adquiridos em forma de pacote, os clientes possuem a oportunidade de adquirir produtos e serviços turísticos diretamente, sem intermediação, sobretudo, hoje, por meios eletrônicos.

Entre as componentes de um destino podemos destacar as atrações (fatores motivadores); as facilidades (serviços turísticos e não turísticos); infra-estrutura e transportes, onde se insere o acesso e os terminais; e a hospitalidade (programas de treinamento, receptividade dos residentes, entre outros). Desta forma, a configuração destas componentes dentro de um destino turístico deve ser concebida, orientada, para satisfazer o consumidor, com destaque mais específico para a integração, pois os produtos podem estar configurados, mas não suficientemente integrados para oferecer a qualidade esperada.

Por exemplo, o que acontece em alguns pontos de acesso para a Amazônia: a oferta está configurada para receber os visitantes, aeroportos relativamente estruturados (Belém e Manaus), operadores com veículos equipados (ar condicionado, sistema de som e vídeo) e profissionais treinados, todavia, a integração desta oferta, no ponto de acesso/terminal, revela-se falha, sem locais para estacionamento, locais cobertos para receber o visitante, entre outros, prejudicam a qualidade esperada. Especificamente, ao ponto de acesso, como terminais de portos e aeroportos, estes devem estar preparados para atender às especificidades da oferta e da demanda, na maioria das vezes, simultaneamente.

Entre as funções do destino, temos: a qualidade de vida, a competitividade internacional, a satisfação de moradores e visitantes e o desenvolvimento econômico superior. Valls destaca também que a excelência de um destino é determinada por dois tipos de vantagens: as competitivas e as comparativas (Ritchie e Crouch, 2003), as primeiras fazem referência à qualidade, quantidade e autenticidade dos atrativos e recursos existentes postos em valor, em comparação com outras ofertas de mercado. A segunda é o resultado da efetiva estruturação dos recursos e da adequada coordenação e cooperação entre os agentes do destino.

Conceitualmente, apesar de Amazônia ser referida em um espaço mais ou menos homogêneo, “a grande floresta” de fato não constitui um destino por si só, mas a soma de vários destinos dentro de um mesmo espaço territorial, o Bioma Amazônico. Certamente, na região há muitas atrações turísticas, devido a sua diversidade de relevo, territorial, da cordilheira dos Andes ao oceano Atlântico, temos: relevos de diversas altitudes, com cavernas e cachoeiras; encontro de grandes rios; praias fluviais e oceânicas; grandes lagos; abundância de peixes e frutos; diversidade biológica; isto sem mencionar as atrações não-naturais, como as manifestações históricas e culturais, resultantes da mistura de povos da região com os colonizadores, sobretudo, os europeus e africanos.

Neste caso específico o destino (Amazônia) pode ser o produto e, ao mesmo tempo, um amálgama de outros destinos (produtos), igualmente compostos de diversos elementos, tais como serviços e acesso. Temos produtos ou subprodutos, dentro de um produto maior, o destino.

Creemos que as abordagens relativas à definição de destino turístico inserem-se na questão da delimitação física do espaço e no fato de ser composto de outros destinos (produtos) igualmente compostos dos mesmos elementos constituintes (atrações, serviços, transporte, hospitalidade, entre outros).

Estas questões são levantadas por Ashworth (1991, *apud* Mill e Morrison, 1992). Segundo o autor, o lugar-produto (destinação) tem problemas intrínsecos de delimitação, pois a partir de uma simples questão, como descrever o lugar-produto, esta pode receber dois tipos de resposta: uma pelo aspecto do inventário das facilidades e serviços; segundo por seus atributos e qualidades avaliadas pela demanda e, sobretudo, do ponto de vista do marketing, pela oferta.

O autor, no entanto, orienta a definição para os seguintes aspectos, se o produto-lugar é composto de uma variedade de elementos disponíveis na localidade, o lugar-produto então é “um pacote selecionado de produtos que constituem o destino”. Ampliando o conceito para a Amazônia, podemos observar que, devido ao seu tamanho, a região apresenta “sub lugares-produtos (destinos)”, dentro do destino maior, a própria Amazônia. Desta forma, dentro deste imenso espaço territorial brasileiro, veremos os três estados e quatro regiões alvos desta pesquisa, com destaque em verde no quadro 3 e tabelas 2 e 3.

Quadro 3: Fluxos turísticos nos estados da região Norte, base 2006

Variável	Acre	Amapá	Amazonas	Pará	Rondônia	Roraima	Tocantins
PIB Tur ¹	1,7%	2,1%	3,2%	2,4%	1%	4,4%	2,7%
Visitantes	36.000	237.000	350.000	521.000	300.000	72.000	200.000
Vôos ²	14.862	12.944	38.986	84.187	11.887	8.830	13.320
Faturamento ³	71	81	1.121	899	111	91	151
Hotéis*	10	7	50	74	25	5	34

1. PIB Turismo, participação no setor em relação ao PIB do estado, calculado com base no faturamento do setor

2. Vôos nacionais e internacionais, incluindo táxis aéreos e charters (fretamentos) em 2006

3. Em milhões de reais

* somente os hotéis filiados a ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hotelaria)

Fonte: O autor, com base nos dados das secretarias/órgãos estaduais de turismo, Embratur (2006), Revista Exame (2007) e Infraero (2006).

Tabela 2: Movimento nos aeroportos da região Norte: 2003 a 2007

Aeroporto	Anos										Comparativo		Crescimento	
	2003		2004		2005		2006		2007		% Total	% Norte	% CMA ¹	
	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional	Nacional	Internacional			Nacional	Internac.
Brasil	61.268.864	9.946.946	71.489.102	11.217.159	83.483.534	12.595.298	90.005.151	12.121.673	97.986.539	12.617.750	100	6,09	12,46	5,94
R. Norte	3.560.322	87.775	4.099.655	88.066	4.703.937	106.086	5.441.670	147.634	6.566.737	170.063	6,09	100	16,46	18,01
Belém	1.133.279	39.178	1.287.270	43.695	1.473.212	50.502	1.725.198	50.810	2.057.958	61.594	1,92	31,46	16,14	11,93
Boa Vista	83.013	4.698	111.152	2.871	140.495	3.991	147.041	3.955	274.048	4.271	0,25	4,13	34,78	-2,33
Macapá	317.955	7.115	386.771	6.004	407.766	6.715	474.094	6.283	519.758	6.812	0,48	7,82	12,99	-1,01
Manaus	1.202.035	36.427	1.333.739	35.229	1.463.435	44.587	1.603.950	85.867	1.966.837	97.035	1,87	30,64	13,16	27,70
Palmas	122.342	4	170.496	18	215.328	5	228.308	365	232.830	55	0,21	3,46	17,40	92,56
Porto Velho	186.792	130	233.145	42	293.895	0	355.232	11	391.179	1	0,35	5,81	20,23	-68,37
Rio Branco	130.721	84	158.024	72	206.637	1	270.635	1	316.256	29	0,29	4,69	24,72	-23,08
Santarém	135.890	62	153.942	0	181.429	20	285.098	34	364.147	34	0,33	5,41	27,94	-13,88
Outros	248.295	77	265.116	135	321.740	265	352.114	308	443.724	232	0,40	6,59	15,66	31,71
Total Norte	3.560.322	87.775	4.099.655	88.066	4.703.937	106.086	5.441.670	147.634	6.566.737	170.063	6,09	100,01	16,46	18,01

1. % CRM – Crescimento Médio Acumulado no período

Fonte: O autor, com base nos dados da Infraero, 2007.

Tabela 3: Resumo dos fluxos aéreos para a região Norte: 2003 a 2007

Aeroporto	2003	2004	2005	2006	2007	% Brasil*	% R. Norte*	Ranking Região Norte
Brasil	71.215.810	82.706.261	96.078.832	102.126.824	110.604.289	100,00	6,09	
Região Norte	3.648.097	4.187.721	4.810.023	5.589.304	6.736.800	6,09	100,00	
Belém	1.172.457	1.330.965	1.523.714	1.776.008	2.119.552	1,92	31,46	1º
Boa Vista	87.711	114.023	144.486	150.996	278.319	0,25	4,13	7º
Macapá	325.070	392.775	414.481	480.377	526.570	0,48	7,82	3º
Manaus	1.238.462	1.368.968	1.508.022	1.689.817	2.063.872	1,87	30,64	2º
Palmas	122.346	170.514	215.333	228.673	232.885	0,21	3,46	8º
Porto Velho	186.922	233.187	293.895	355.243	391.180	0,35	5,81	4º
Rio Branco	130.805	158.096	206.638	270.636	316.285	0,29	4,69	6º
Santarém	135.952	153.942	181.449	285.132	364.181	0,33	5,41	5º
Outros	248.372	265.251	322.005	352.422	443.956	0,40	6,59	----

Fonte: O autor, com base nos dados da Infraero, 2007.

7.2.1. Amapá, áreas preservadas e aposta no ecoturismo

O estado do Amapá teve sua constituição política recente, criado a partir da constituição brasileira de 1988, abriga uma população de 587 mil habitantes (IBGE, 2007), dos quais 344 mil, na capital Macapá. O desenvolvimento turístico do estado tem como foco o ecoturismo, pois, pouco mais de 95% de todo o território do estado, é constituído por áreas de mata nativa.

Em 2003, com o objetivo de fomentar mais ainda o ecoturismo, foi criado o Corredor Turístico do Amapá, com mais de 10 milhões de hectares, ocupando uma área equivalente a 79% do estado, integrando 12 áreas de conservação. Sem dúvida, a aposta é o ecoturismo, todavia, a infra-estrutura deficiente impede uma melhor exploração desta potencialidade. Atualmente, o terminal do Aeroporto Internacional de Macapá (item 7.3.1.1), encontram-se completamente saturado, sobretudo nos horários de pico.

Observando os dados do quadro 3, constata-se que o estado possui, na conjunção dos indicadores, um desempenho abaixo da média, ficando em penúltimo em faturamento (81 milhões de reais) e rede hoteleira (5, afiliados a ABIH). Todavia, o fluxo turístico do estado é representativo, já em quarto lugar, com 237.000 visitantes em 2006, além de possuir o terceiro aeroporto internacional mais movimentado da região, com 6.812 passageiros movimentados; e o quarto aeroporto mais movimentado da região, com mais de 500.000 passageiros, conforme tabelas 2 e 3.

A inclusão do Amapá e não do estado de Rondônia, que, visivelmente, possui desempenho e fluxo de visitantes maiores, justifica-se por este (Amapá) começar a receber, recentemente, cruzeiros marítimos²⁰, além de estar localizado na entrada (canal) norte do rio Amazonas, integrando juntamente com o Pará e o Amazonas, um corredor turístico de recepção de navios. Dentro da estratégia de fomento da atividade turística, o estado pretende, para os próximos anos incentivar o desenvolvimento de roteiros integrados entre o estado e o Pará.

O estado possui fronteira com a Guiana Francesa e o Suriname, possuindo ligação rodoviária e vôos regulares com estes países, o que tem facilitado o acesso de visitantes estrangeiros, um vez que os vôos são considerados domésticos a partir destas antigas colônias para a França e Holanda. A cidade de Oiapoque, no extremo norte, em breve, ganhará uma ponte que fará a

²⁰ Segundo o operador Amazon Incoming Service (estado do Pará), que operou a chegada dos cruzeiros em Macapá, em parceria com operadores locais, a cidade de Macapá recebeu em 2008 dois cruzeiros marítimos, como cerca de 700 cruzeiristas, que fizeram roteiros na própria cidade.

ligação entre o Brasil e a Guiana Francesa, facilitando ainda mais os fluxos turísticos nesta região, antes as demoradas e desconfortáveis travessias em balsas.

O aumento do fluxo turístico, assim como a qualidade da experiência dos potenciais visitantes para o estado, esbarram na melhoria do principal ponto de entrada para o estado, o aeroporto internacional da capital, Macapá. O reduzido número de vôos, somado a infra-estrutura precária do terminal atual não possibilitam, a médio prazo, o estado receber um grande incremento de visitantes, ou seja, a questão do acesso precisa ser refletida se o governo realmente quiser tornar o Amapá um produto competitivo.

Macapá

A cidade de Macapá é a única capital brasileira cortada pela linha do equador (Figura 13), a chamada “cidade no meio do mundo” marca o encontro do rio Amazonas com o oceano Atlântico. A cidade serve como base para entrada da quase a totalidade dos visitantes que chegam ao estado, além de possuir atrações que já justificam a parada de cruzeiros marítimos que entram no rio Amazonas para iniciar suas etapas fluviais até Santarém, Parintins e/ou Manaus.

A cidade, fundada em 1738, possui a maior fortaleza construída na Amazônia, a Fortaleza de São José de Macapá, além de monumentos que marcam a passagem da linha do equador pelo território do município. O misticismo de estar no meio do mundo, por si só, não atrai muitos visitantes, mas somada as atrações naturais do estado, como o fenômeno da pororoca²¹, atrai muitos visitantes.

Os habitantes da cidade têm origem em antigos colonos degredados de Portugal (bandidos, prostitutas e presos políticos), negros escravos oriundos da África, Bahia e Rio de Janeiro, além dos índios que já habitavam a região. Em 1.758, o então governador da província do Grão-Pará e



Figura 13: Marco Zero: Linha do Equador

²¹ Fenômeno caracterizado pela invasão por ondas de maré no leito dos rios amazônicos, provocando ondas com duração de até 1 hora e meia e até 6 metros de altura. Na Amazônia, ocorre no arquipélago de Marajó; no rio Capim, no Pará; e Araguari, no Amapá.

Maranhão, Mendonça Furtado, elevou Macapá, antes um pequeno povoado, à categoria de Vila de São José de Macapá.

A evolução econômica do estado e da capital se deve, principalmente, a exploração do manganês na Serra do Navio, fato que gerou melhoria das infra-estruturas, como a criação da estrada de ferro que liga a capital a Serra do Tumucumaque, no extremo oeste do estado. Nos últimos anos, Macapá ganhou sinalização de suas ruas e turística, o que facilitou o acesso a atrações como o Monumento do Marco Zero; a Fortaleza de São José de Macapá, que recentemente, ganhou revitalização completa, praça pública e orla urbanizada; e o Museu Sacaca de Desenvolvimento Sustentável, que recria ambientes amazônicos em seu interior, uma boa opção para conhecer a floresta em meio urbano.

Para os próximos anos, com o objetivo de melhorar a acessibilidade e qualidade dos produtos turísticos do estado, o governo estadual pretende fazer melhorias na infra-estrutura, como a conclusão do novo aeroporto internacional de Macapá e da ponte que ligará o estado a Guiana Francesa. A divulgação está, também na palta, com a confecção de materiais promocionais em outros idiomas, destaque para o francês (o principal grupo de visitantes estrangeiros no Amapá), e a participação em feiras de turismo nacionais e internacionais.

7.2.2. Amazonas, aposta nos hotéis de selva e no visitante estrangeiro

O Amazonas é o maior estado do Brasil, com uma área de 1.558.987 Km², grande parte ocupada por reservas florestais, um importante recurso para a atração de visitantes estrangeiros que correspondem a 44% dos visitantes no estado (Amazonastur, 2007). Apesar de possuir o segundo maior número de visitantes da Amazônia brasileira, cerca de 350 mil em 2006, tem o maior faturamento do setor com, aproximadamente, 1,1 bilhão de reais.

O acesso à região é feito principalmente por via fluvial e aérea, meio utilizado por 93% dos visitantes. O clima equatorial e úmido, com temperatura média/dia/anual de 26,7 °C, umidade do ar em torno de 80% e estações climáticas bem definidas: chuvosa, correspondente ao inverno amazônico; e seca ou menos chuvosa, correspondente ao verão, compõem o ambiente ideal para os visitantes que desejam conhecer a Amazônia.

O nome do estado se associa facilmente ao nome da região e ao maior rio do mundo, o Amazonas, que corta o estado no sentido leste-oeste. Para aproveitar todo este potencial, a Amazonatur (Secretaria Estadual de Turismo) tem investido no fomento dos hotéis de selva (Figura 14), no investimento de grupos estrangeiros na rede hoteleira, nos cruzeiros fluviais pelos rios da



Figura 14: Hotel Ariaú: aventura e muito conforto no meio da mata região (Solimões/Amazonas²² e Negro) e na captação de vôos internacionais. O objetivo é tornar a capital, Manaus, importante centro de conexões e portão de entrada de turistas para a região.

Sem esquecer-se dos aspectos culturais, a secretaria também tem investido no Festival Folclórico de Parintins (Festival de Bois), que atrai mais de 50 mil visitantes nacionais e estrangeiros para a cidade de mesmo nome, localizada no rio Amazonas. A forte influência regional dos bois, oriundos do Nordeste, já rendeu ao estado o título de carnaval mais regional da Amazônia e a mudança da tradicional cor das latas de refrigerante Coca-cola²³.

O foco no público estrangeiro, por meio da marca Amazônia, é fragrante, contudo apostar apenas na marca trás resultados muito lentos. Por exemplo, o público estrangeiro que viaja sozinho ao Amazonas, sem utilizar serviços de um agente de viagem e operador, ou, simplesmente, buscar informações, tem poucos recursos, produtos e serviços disponíveis on line, sobre o aeroporto e a cidade.

A cada ano, cresce o número de usuários da internet e, entre os viajantes freqüentes, que acessam a rede, a preferência pelo chamado self-service (auto-serviço/auto-atendimento), ou seja, faz parte também da experiência turística a procura por informações e a realização de

²² O rio Amazonas, ao entrar no Brasil recebe o nome de Solimões (devido à tribo Solimão que habita a região), próximo a Manaus, o rio se junta com o Negro, onde ocorre o famoso encontro das águas, quando, novamente, recebe o nome de Amazonas, desta vez, até a foz, entre os estados do Pará e Amapá.

²³ Único local no mundo, no qual a Coca-cola, patrocinadora do evento, altera a lata de seus refrigerantes para atender a disputa entre os bois locais, a cor vermelha, do Boi Garantido, e a cor azul, do boi Caprichoso.

reservas, principalmente, no caso dos viajantes independentes²⁴. Segundo pesquisa feita pela IATA (2007), realizada com mais de dez mil viajantes freqüentes em todo mundo, mostra que: 54% dos entrevistados gostariam de ter disponíveis mais serviços on line, 75% pretendem fazer suas reservas pela internet, 55% gostaria de mais facilidade para mudar reservas on line e 27% de obter informações on line sobre traslados. Apesar da pesquisa se referir às tendências referentes ao transporte aéreo, os resultados apontam para a melhoria da oferta de produtos e serviços on line nos terminais de acesso a uma região.

Manaus

A capital do estado, fundada em 1669 por colonizadores portugueses, deve seu nome a tribo Manaós que habitava a região durante a colonização européia. Localizada no meio da floresta, cujo principal transporte era o fluvial, e subordinada a então província do Grão-Pará e Maranhão, a cidade e sua população ficaram isoladas, apenas servindo de apoio para as expedições que passavam pelo rio Amazonas.

Em 1833 passa à categoria de Vila, em seguida, já em 1848 recebe o título de cidade. Entretanto, com o apoio americano, o Peru tenta expandir suas fronteiras, o que leva a criação, em 1850, da Província do Amazonas, desmembrada do Grão-Pará e Maranhão. Neste período, inicia-se a exploração da borracha, o que trás grande visibilidade a região e a cidade de Manaus. Parte da infra-estrutura da cidade, como redes de esgoto, energia elétrica, água encanada e o porto; e atrações históricas, como o prédio da alfândega, o Teatro Amazonas, o Palácio Rio Negro; são deste período.

Após o período da borracha, a cidade sofre com a crise econômica, fazendo com que parte dos imigrantes atraídos durante o boom econômico caísse na marginalidade, sobretudo os nordestinos que vieram para a exploração do látex. A cidade volta ao cenário mundial e nacional com a criação da Zona Franca de Manaus, em 1967, quando novos fluxos de imigrantes regionais, nacionais e internacionais chegam à região.

²⁴ Conceito, aqui empregado, como referência a viajantes que viajam fora de packages (pacotes / roteiros estruturados) organizados por operadores turísticos. Desta forma, por conta própria, realizam todas as reservas e checam todas as informações necessárias a realização da viagem ou utilizam apenas alguns serviços de operadores (passagens aéreas, reservas em hotéis, traslados, passeios, etc.).

O crescimento econômico da cidade favoreceu o desenvolvimento do turismo, a cidade se estruturou e foram construídos novos hotéis. Manaus ganhou uma ligação rodoviária com a capital do estado de Roraima, Boa Vista, e com o norte da América do Sul, via Caracas, até o Caribe.

Hoje, após a Belle Époque (Período da Borracha) e do acelerado crescimento econômico provocado pela implantação da Zona Franca de Manaus, a cidade passou a ser o principal centro urbano do Amazonas, com 50% da população do estado, 1,6 milhão de habitantes (IBGE, 2007). A concentração populacional faz da capital o principal ponto de acesso para o estado, tanto pela questão da infra-estrutura e serviços, quanto pelas atrações histórico-culturais.



Figura 15: Teatro Amazonas, de 1896

Entre estas atrações, frutos da colonização portuguesa, destacamos os prédios históricos do Teatro Amazonas (Figura 15), da Alfândega, o Conjunto Arquitetônico do Porto de Manaus (Prédio da Ilha de São Vicente, o Escritório Central, o Museu do Porto, o antigo Prédio do Tesouro Público e o Trapiche 15 de Novembro), Mercado Municipal Adolpho Lisboa e o Palácio Rio Negro. Os espaços para observação da biodiversidade da Amazônia também são destaques, entre eles: o Zoológico do CIGS, o Bosque da Ciência e o Jardim Botânico Adolpho Ducke.

A cidade, por toda sua infra-estrutura, é a porta de entrada para as demais atrações do estado, como as cidades de Parintins (a leste, próxima a fronteira com o Pará); a Reserva Sustentável de Mamirauá (a oeste) e Presidente Figueiredo (ao norte). Além de ser o ponto de partida para roteiros e excursões diárias aos hotéis de selva que ficam no entorno da cidade.

Para os próximos anos, a capital do Amazonas tende a se consolidar como um dos principais centros de conexão e recepção de vôos internacionais para a Amazônia, com vôos regulares para Caracas (Venezuela), Miami (Estados Unidos), Cidade do Panamá (Panamá) e Quito (Equador), esta posição favorecerá o crescimento do número de visitantes internacionais, o principal objetivo da Amazonastur para o estado.

Realizar as melhorias no aeroporto internacional de Manaus, o principal ponto de acesso de fluxos turísticos para o Amazonas, deve ser uma das prioridades da Amazonastur para os

próximos anos, a fim de garantir o aumento da demanda. Entre as dificuldades encontradas, está, justamente, “a precária infra-estrutura de acesso (terminal)” ao estado, além da “reduzida oferta de vôos” e do “elevado valor cobrado pelas tarifas aéreas” Amazonastur (2005).

O terminal portuário, localizado bem no centro da cidade, com boa infra-estrutura, tem fácil acesso, mas se encontra sufocado pelo entorno urbano, sem área física para expansão e, atualmente, atendendo também a demanda regional.

7.2.3. Pará, diversidade de paisagens, negócios e eventos

O segundo maior estado do Brasil (16,67% do país) e da Amazônia (26% da Região Norte) concentra a maior parte da população amazônica, com cerca de 7 milhões de habitantes, dos quais, aproximadamente, 2,1 milhões vivem na Região Metropolitana de Belém, na porção nordeste do estado. O estado, segundo a OEA (Organização dos Estados Americanos, 2000), possui 49,9% da atratividade turística da região, devido a sua diversidade de paisagens e dos aspectos culturais envolvidos, atrações que atraíram mais de 525 mil visitantes em 2007, o maior fluxo entre os estados alvos da pesquisa.



Figura 16: Logo Marca do Pará

Este posicionamento levou o Governo do Estado, a partir de 2001, a adotar um planejamento turístico estratégico a fim de ordenar e planejar a atividade. O Plano Estadual de Turismo (THR²⁵, 2001) segmentou o estado, inicialmente, em 5 pólos, depois divididos e renomeados, até a configuração atual, que abrange todas as regiões do estado. Por ocasião da criação do plano, foi criada também uma logamarca (Figura 16) que simboliza toda esta diversidade turística do estado.

Amazônia Atlântica: concentra os municípios do extremo norte do estado, banhados pelo oceano Atlântico, com pouca influência do rio Amazonas, com vastas áreas de mangues, campos alagados e, principalmente, formações litorâneas (praias, dunas, restingas, ilhas oceânicas, entre outras). A região, principalmente, os municípios de Salinópolis (Salinas) e

²⁵ THR é uma consultoria espanhola, especializada na área de planejamento turístico. Esta empresa realizou as pesquisas necessárias e elaborou o plano estratégico de Turismo do Pará.

Bragança recebem na alta temporada, mais de 100 mil visitantes da região e de estados vizinhos, como Maranhão, Tocantins e Goiás. Os principais segmentos a serem desenvolvidos nestes pólos é o de Sol e Mar e Ecoturismo, todavia, nos últimos anos, o observado é a predominância do primeiro (Sol e Mar).

Tapajós: concentra os municípios da porção oeste do estado, com influência dos rios Tapajós e Amazonas. A principal cidade é Santarém, por possuir melhor infra-estrutura e serviços, além de vôos regulares, concentra as chegadas de visitantes vindos de Belém e Manaus. As praias fluviais, as regiões florestais, as formações rochosas e cachoeiras são as atrações da região. Todavia, os fluxos turísticos tem se concentrado em Santarém, devido a precariedade de transporte para os demais municípios do Pólo (Oriximiná, Monte Alegre, Alenquer e Itaituba). Este fato tem propiciado o fomento de ações conjuntas entre os municípios do entorno de Santarém (Aveiro e Belterra) em roteiros integrados (Amazônia Selva e História) para a exploração das áreas naturais e do legado deixado pelo Período da Borracha. A cidade também serve como base e parada para os cruzeiros que cruzam o rio Amazonas.

Marajó (Aquipélago²⁶): a maior ilha fluvio-marinha do mundo (50 mil Km²), localizada no norte do Pará, na foz do rio Amazonas, possui campos alagados, fazendas e praias fluviais. Todavia a precariedade do transporte para ilha dificulta o desenvolvimento turístico da região, o que levou também a concentração dos fluxos turísticos em apenas duas cidades, Soure e Salvaterra, na porção leste da ilha. O desafio para os próximos anos é a melhoria do acesso e da qualidade dos serviços oferecidos.

Araguaia-tocantins: praias fluviais e riqueza ecológica são as mais importantes atrações deste pólo que concentra a maior bacia hidrográfica brasileira (começa e termina no Brasil). Concentra os municípios da porção leste do estado e atrai milhares de visitantes de estados vizinhos (Maranhão e Tocantins) e da região Centro-oeste. A cidade-sede, Marabá, hoje, é a que possui melhor infra-estrutura, inclusive de acesso, pois os vôos diários entre Brasília e Belém, que fazem escala na cidade, facilitou o acesso de visitantes a lazer e negócios, atraídos pelos projetos minerais na região.

Xingu: concentra os municípios da porção centro-oeste do Pará, banhados pelo rio Xingu. O segmento mais desenvolvido é o de Pesca, com destaque também para o Ecoturismo. Todavia,

²⁶ O termo Marajó (simboliza “antiparo de mar”, pois, para os índios, a ilha bloqueava a saída o rio Amazonas para o mar) é dado ao arquipélago e a maior ilha deste.

assim como o Marajó, é um dos polos menos desenvolvidos e enfrenta sérios problemas de acesso, com apenas um município, Altamira (sede do pólo), recebendo vôos regulares, mesmo assim em aeronaves tipo turboélices, com preços elevados nas passagens. O valor da passagem cobrado por um trecho Belém-Altamira, por exemplo, pode custar o mesmo que para Santarém, Manaus, Fortaleza e São Luis, e custa o dobro que para Macapá, diminuindo a atratividade do pólo.

Belém: concentra os municípios da RMB (Região Metropolitana de Belém). O segmento mais desenvolvido é o de Negócios, com a recente inauguração do Hangar Centro de Convenções da Amazônia, o setor ganhou um forte impulso, trazendo novos investimentos hoteleiros (mais de sete grandes e pequenos hotéis sendo construídos) e geração de empregos. O turismo cultural também tem forte presença, elevando o tempo de estada dos visitantes que vêm a negócios. Os desafios da capital, com razoável infra-estrutura turística, são de melhorar sua acessibilidade aos mercados nacionais e internacionais; dar maior coesão as ações de planejamento; e de construção de um terminal hidroviário para qualificar as viagens regionais e a recepção de cruzeiros marítimos que passam pela cidade.

Para os próximos anos, a Paratur (Órgão Estadual de Turismo), pretende intensificar a promoção do estado em feiras nacionais e internacionais e fomentar os roteiros definidos dentro da Plano Nacional de Turismo, sub-programa Roteiros do Brasil, que são: Amazônia Quilombola, Amazônia Selva e História e Amazônia do Marajó.

Novamente, a questão estrutural é o desafio. No Pará, enquanto a capital possui um dos terminais (ponto de acesso) mais modernos do país, os aeroportos e portos do interior encontram-se precários, com elevado nível de saturação (item 7.3.1.1). Desta forma, a capital, atualmente, se posiciona como o principal portão de acesso, com possibilidade de distribuição de demanda para os destinos intra regionais. O desenvolvimento dos pontos de acesso (terminais) do interior, hoje, se apresenta com um dos principais gargalos para o desenvolvimento quantitativo e qualitativo do estado, ou seja, uma fator crucial para o posicionamento do destino, o acesso, não possui a plenitude estrutural necessária para garantir o crescimento do mesmo.

Belém

A fundação da cidade Belém, na foz do rio Amazonas, em 12/01/1616, marca o início da colonização da Amazônia. O proximidade com o mar, tornou a cidade estratégica para as expedições que cruzavam o Amazonas, além de ser a capital da então província do Grão-Pará e Maranhão, os portos de Belém serviam como apoio para troca de mercadorias entre as embarcações de grande curso e as que navegavam nos rios amazônicos, pois os rios da região eram fechados a navegação internacional.

A efervescência econômica culminou numa intensa batalha, conhecida como Cabanagem (de 1835 a 1840), entre setores sociais favoráveis a independência do Brasil, ocorrida em 1822, e outros favoráveis a manutenção das relações com Portugal. O resultado foi uma grave crise econômica e social, da qual a cidade só se recuperou no Período da Borracha, a partir de 1870, quando a porto de Belém se tornou o principal centro de escoamento da produção do látex.

Este momento da história da capital, conhecido também como Belle Époque (Bela Época), trouxe grande mudança no aspecto urbano, calçamento das vias, energia elétrica, rede de esgoto, além da construção de prédios públicos e privados que marcam até os dias de hoje a paisagem do centro histórico. Complexo do Ver-o-peso, Palácio Antônio Lemos, Palácio Lauro Sodré, Catedral de Belém, Palacete Bolonha, Palacete Pinho, Teatro da Paz, Porto de Belém, Praça do Relógio, Instituto Histórico e Geográfico, Prédio da Alfândega, entre outros, formam o conjunto arquitetônico tombado pelo Patrimônio Histórico e Artístico Nacional.

A ascensão econômica e social foi seguida por grave crise econômica, cuja saída veio com os planos militares de desenvolvimento para a Amazônia, quando a capital foi conectada com o restante do país também por via rodoviária. A partir da década de 90 do século passado, novos projetos na área mineral e da agricultura (fronteira agrícola de soja) trazem novo vigor a cidade, fato que gera intenso fluxo turístico de negócios. A construção e revitalização de atrações se faz necessária para aproveitar o potencial de negócios gerado por este público.

Hoje, Belém e Região Metropolitana concentram 2,1 milhões de habitantes, aproximadamente 30% da população de todo o estado. A cidade concentra a melhor infra-estrutura turística da região e, nos últimos 10 anos, ganhou novas atrações, como o Complexo Feliz Lusitânia (Igreja de Santo Alexandre, Forte do Presépio, Casa das Onzes Janelas e Catedral de Belém),

de resgate da identidade portuguesa; o Espaço São José Liberto, antiga cadeia pública transformada em pólo de artesanato e jóias; Parque da Residência, novo espaço público com praça, teatro e sorveteria, onde funcionava a antiga residência dos governadores; Mangal da Garças, parque naturalístico as margens do rio Guamá, com mirante, borbolétário, museu da navegação, ninhal de pássaros, entre outros.

Estas e outras atrações, aliadas a intensa divulgação promovida no período pelo Governo do Estado trouxe como resultado a inserção da cidade em roteiros de operadores nacionais e internacionais, inclusive de forma integrada com destinos como Santarém, Manaus, Fortaleza e São Luis. Todavia, o turismo de negócios é o que gera maior fluxo para o estado, com mais de 50% do número total de visitantes. Fato que levou a construção do



Figura 17: Centro de Convenções de Belém

Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia (Figura 17). O sucesso do empreendimento se revela pelos números, mais de 150 eventos e 1,5 milhão de participantes no primeiro ano de funcionamento, além dos mais de 7 novos empreendimentos hoteleiros na capital.

Os próximos desafios são a qualificação urbana e da mão-de-obra para atender os crescentes fluxos turísticos nacionais e estrangeiros; construção do terminal hidroviário; integração das políticas dos municípios que integram a Região Metropolitana de Belém; inserção de novos roteiros; e combater a elevação significativa dos custos operacionais dos roteiros regionais, além da melhoria significativa da acessibilidade ao principal terminal de acesso a capital e o estado, o aeroporto internacional de Belém.

Atualmente, apesar da excelente infra-estrutura física de apoio ao viajante, oferecida pelo terminal, o aeroporto encontra-se desconectado da sua região de influência, ou seja, o aeroporto não apresenta acessibilidade satisfatório aos seus usuários (passageiros e operadores). Chegar ao aeroporto com segurança e rapidez, utilizando serviços de transporte público, de regiões relativamente próximas, é um desafio: horários de ônibus (autocarros) irregulares, sujos e somente para o centro da cidade.

Enquanto o terminal aeroportuário de Belém possui boa infra-estrutura, a área portuária apresenta uma grande indefinição, pois as embarcações que chegam e partem da cidade utilizam uma infinidade de portos ao longo da orla da cidade. Durante a temporada de cruzeiros 2007-2008, pelo menos três portos foram utilizados, o trapiche (pier) da vila de Icoaraci, a 25km do centro de Belém; o porto de Belém e o complexo turístico da Estação das Docas, estes últimos localizados no centro da cidade.

Com tantos portos envolvidos, a qualidade dos serviços e as dificuldades operacionais variam muito, tanto para passageiros, quanto para operadores, estes tendo que providenciar reforma dos portos e até garantir a segurança de seus clientes.

Santarém

A cidade de Santarém, também conhecida como a pérola do Tapajós, se localiza no oeste do estado do Pará, na confluência dos rios Tapajós e Amazonas. Considerada a cidade mais importante do oeste do estado, a terceira mais populosa, com cerca de 300 mil habitantes, é também sede do Pólo Turístico do Tapajós que reúne os municípios de Belterra, Aveiro, Óbidos, Oriximiná, Monte Alegre, Alenquer e Itaituba.

A cidade, fundada no século XVIII na margem direita do Tapajós e berço da civilização tapajônica, possui belezas naturais que atraem muitos visitantes, sobretudo pelas praias fluviais de águas em tons de verde e azul que se formam ao longo dos rio Arapiuns e Tapajós, cuja principal representante é pequena vila de Alter-do-chão. As reservas naturais, com destaque a Floresta Nacional (Flona) Tapajós, também têm atraído visitantes.

Santarém, juntamente com a vila de Alter-do-chão (Figura 18), e os municípios de Belterra e Aveiro, têm se consolidado em roteiros integrados na região. Por isso, a cidade foi escolhida pelo Ministério do Turismo para integrar os 65 destinos prioritários, “indutores de desenvolvimento regional”. A Secretaria Municipal de Turismo, atenta a este fato, está concluindo o Plano de Desenvolvimento Turístico do Município que prevê ações de qualificação da mão-de-obra, com foco nos roteiros já consolidados, na pesca esportiva e no ecoturismo, além de viabilizar uma parceria com a ABETAR – Associação Brasileira de Empresas de Esportes de Aventura, para implantação do Programa Aventura Segura, visando certificar os condutores e os produtos ecoturísticos.



Figura 18: Praia fluvial de Alter-do-chão

As dificuldades de Santarém se apresentam na acessibilidade, pois a cidade só recebe vôos de Belém e Manaus, ao contrário de Marabá, que recebe também de Brasília, facilitando conexões e a chegada de visitantes a região. A infra-estrutura da cidade também é muito precária, do acesso ao aeroporto a sinalização turística, há muitas melhorias a serem feitas.

Apesar de a cidade estar estrategicamente localizada, praticamente no meio do caminho entre Belém e Manaus, o que favorece a

escala de cruzeiros marítimos, a cidade e o porto não tem infra-estrutura suficientes para a demanda que recebem, contribuindo para queda qualitativa do produto. Porém, os fluxos de visitantes tem crescido e novos roteiros têm sido inseridos, como o Amazônia Selva e História, já comercializado pelos operadores de receptivo.

Para manter o atual nível de crescimento, o terminal portuário não necessitará de apenas uma reforma, uma vez que inexistente um terminal de passageiros constituído, mas da criação de um e ampliação do porto. Atualmente, a chegada de um navio de passageiros paraliza a operação de carga, causando prejuízos, em vez de receitas.

No terminal aeroportuário, as deficiências são menores, mas revelam a precariedade da infra-estrutura do terminal atual, que não comporta quantitativa e qualitativamente a demanda que já chega a mais de 250 mil passageiros anuais. Faltam cadeiras no saguão, espaço físico para acomodar os usuários e serviços, de agências de viagens a locadoras de automóveis.

7.3. A Evolução dos Transportes na Amazônia: o acesso

O transporte na Amazônia desempenha um papel fundamental no deslocamento de pessoas e cargas pela região. Muitos municípios do interior somente são acessados pelos modais fluviais ou aéreos, o que leva a duas situações limites, enquanto o primeiro possui um custo mais baixo, irregular, pouco eficiente e demorado; o segundo possui um custo elevado,

regular, mais eficiente e rápido. Esta situação, contudo, é recente, pois até meados do século XX, a única forma de acessar a região era via aérea ou marítimo-fluvial, em penosas e demoradas viagens.

Apesar da abertura dos portos regionais a navegação estrangeira a partir da década de 60 do século XIX, o que melhorou o abastecimento de algumas cidades ao longo do rio Amazonas, somente a partir dos grandes projetos militares, um século mais tarde, que a Amazônia passa a ser efetivamente conectada ao restante do Brasil.

Mesmo assim, para entendermos a evolução, o dinamismo, a configuração da rede de transportes e como se dá os acessos para a Amazônia, temos que nos remeter ao seu desenvolvimentos econômico. Segundo o IPEA – Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas - (1998), os principais pontos geradores de movimento de transportes são chamados de “polos de desenvolvimento”, por reunir condições econômicas predominantes, mas não exclusivas, geradoras de tráfego. Os polos são classificados de acordo com características predominantes na sua evolução econômica:

1 – Polos Dotados de Nível mais Elevado de Desenvolvimento Urbano: polos que concentram alto grau de urbanização, desenvolvimento industrial e de serviços, incluindo as capitais Belém e Manaus, e algumas cidades pequenas, como Santarém.

2 – Polos Predominantemente Minerais: cidades e regiões que se desenvolveram a partir da exploração de recursos minerais e de grande potencial para os próximos anos, neste conjunto destacamos a cidade de Macapá e as províncias minerais de Carajás e Trombetas, a primeira no leste do Pará e a segundo a oeste do mesmo estado.

3 – Polos Predominantemente Agropecuários e Florestais: cidades e regiões que se desenvolveram a partir de atividades do campo, possuem baixo desenvolvimento urbano e pouca qualificação de infra-estruturas, tais como estradas, portos e aeroportos. Destacamos neste grupo, as regiões noroeste e sudoeste do Maranhão, o norte do Tocantins e sudoeste do Pará.

4 – Polos de Fronteira: cidades e regiões de fronteira, com recursos naturais significativos e que são importantes pontos de acesso ao território amazônico brasileiro, por se encontrarem ao longo das fronteiras com os países pan-amazônicos. Entre estas cidades e regiões, destacamos: Cruzeiro do Sul, no Acre, na fronteira com a Bolívia; Benjamin Constant, no

Amazonas, na fronteira com o Peru; e Bacia do Oiapoque, no Amapá, na fronteira com a Guiana Francesa.

O IPEA ainda propõe 4 critérios básicos para entendermos a configuração da rede de transportes para a Amazônia: 1º – conexão dos pólos entre si e destes com os países da Bacia Amazônica; 2º - a geografia da região, intensamente irrigada por rios e de alevados índices pluviométricos, o que favorece a navegação e encarece a modal rodoviário; 3º - da integração nacional, por questões estratégicas, de soberania, econômicas e sociais; e 4º - esforço de cooperação internacional, de integração dos países amazônicas e da região com o mundo.

Todavia, deve-se ressaltar que a apresentação dos dados até este momento e da análise seguinte, tem como foco os fluxos turísticos, ou seja, a partir da configuração da rede de transportes, poderemos entender como os fluxos chegam a região alvo da pesquisa. Desta forma, identificando os principais centros econômicos da região, podemos melhor entender os pontos de acesso para a região:

7.3.1. O transporte aéreo como fator de integração e acesso

O acesso aéreo é vital para o desenvolvimento turístico na Amazônia, fato revelado pelo meio de transporte utilizado para chegar a região (Tabela 4). Com exceção do estado do Tocantins, onde predomina o modal rodoviário e o Pará, com quase a metade no modal aéreo, os demais estados todos apresentam um elevado índice de utilização do modal aéreo para acessar a região. A distância dos mercados emissores, como São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, no Brasil; Estados Unidos e Europa, favorecem o uso deste meio de transporte.

Quadro 4: Meio de transporte utilizado para chegar aos estados da Região Norte (em %)

Transporte	Acre	Amapá	Amazonas	Pará	Rondônia	Roraima	Tocantins
<i>Avião</i>	77	83	93	59	71	73	20
<i>Ônibus</i>	12	11	1	3	26	10	22
<i>Carro</i>	11	5	2	7	3	17	54
<i>Outros</i>	0	1	4	31	0	0	4

Fonte: O autor, com base nas Secretarias Estaduais de Turismo, 2006; Embratur, 2006; e Revista Exame, 2007.

As chegadas e partidas nacionais por via área no entanto, ocorrem somente nos aeroportos centrais, como Belém e Manaus, nas demais cidades, somente com elevados índices de conexão e/ou escalas. Este dado aponta para a melhoria urgente dos terminais aéreos, pois

funcionam como um cartão de visita, um dinamizador do destino turístico, além de aglutinar (juntar) a oferta de novos serviços e produtos, entre eles, aluguel de automóveis, casas de câmbio, agência de viagens e turismo, lojas de artesanato, etc.

A partir destes grandes centros, as companhias regionais desempenham um papel fundamental, elas ligam as capitais aos centros econômicos do interior, como Marabá, Santarém e Parintins, que possuem terminais aéreos mais precários que os encontrados em algumas capitais.

Entre estas companhias regionais (baseadas na Amazônia), destaque para a Pumaair, atuante desde 2002, possui sua base operacional em Belém; a Rico Linhas Aéreas, fundada em 2001 como companhia aérea, tem base em Manaus; e a Meta – Mesquita Transportes Aéreos, atuante desde 2001, recentemente transferiu sua base operacional de Boa Vista, sua sede, para Belém, o que contribuiu para o aumento do número de cidades atendidas.

A Tabela 4 (página seguinte) apresenta os dados das três principais companhias regionais, observa-se, num primeiro momento, uma grande concorrência entre elas, nas ligações entre os centros regionais e cidades menores, como Belém, Santarém e Manaus, a cidades como Altamira, Monte Dourado e Itaituba.

Esta intensa concorrência levou a falência muitas companhias regionais na última década, Tavaj (1972 a 2004), Penta (1989 e 2001) e Taba (1976 e 1999) foram as mais recentes vítimas. Mesmo entre as companhias que se mantêm operacionais, muitas vem reduzindo suas operações. A Rico, por exemplo, recentemente, deixou de atender os estados de Acre, Roraima e Rondônia; a Pumaair, que voava até São Luis, com escala em Imperatriz, ambas no Maranhão, também reduziu suas operações.

Além das dificuldades econômicas e sociais próprias da região, as companhias regionais também enfrentam a concorrência de outras congêneres baseadas em outras regiões (Tabela 5). O que torna as operações bastante irregulares e impossíveis de serem previstas no curto prazo. Cidades, hoje, atendidas, no mês seguinte podem ficar sem vôos regionais. Esta irregularidade dos serviços aéreos em algumas localidades atrapalha o desenvolvimento econômico e turístico dos pólos onde estão inseridas.

Tabela 4: Companhias regionais baseadas na Amazônia

Estado Sede	Companhia	N	Estados / Países	Cidades Atendidas	Hub / Base ²⁷
Amazonas	Rico Linhas Aéreas	8	Amazonas	Borba, Coari, Manaus, Manicoré, Tabatinga, Tefé Maués, Parintins	Manaus
		4	Pará	Altamira, Belém, Itaituba e Santarém	
Pará	Puma Air	3	Pará	Altamira, Belém, Monte Dourado e Santarém	Belém
Roraima	Meta – Mesquita Linhas Aéreas	6	Pará	Altamira, Belém, Itaituba, Monte Dourado, Oriximiná, e Santarém	Belém
		1	Roraima	Boa Vista	
		1	Suriname	Paramaribo	
		1	Guiana (Inglesa)	Georgetown	

Fonte: o autor, com base nos sites das cias aéreas: www.pumaair.com.br (Puma Air), www.voerico.com.br (Rico Linhas Aéreas) e www.voemeta.com (Mesquita Linhas Aéreas)

A concentração operacional nas capitais, tanto de companhias regionais quanto nacionais, é um reflexo natural da presença da maior parte da demanda nestes locais, além de precariedade de serviços no terminais interioranos, o que onera ainda mais a operação, sobretudo, de companhias regionais.

Para atuar nestes localidades, de pouca demanda, terminais precários e altos custos, até meados da década de 90, as companhias aéreas categorizadas como regionais possuíam subsídios fiscais para manterem os vôos. A supressão desta apoio governamental, sem a melhoria da infra-estrutura, que possibilitasse a manutenção por conta própria destas rotas por parte das companhias regionais, causou a conseqüente diminuição de frequências e mesmo o cancelamento de vôos.

Novamente, a questão dos pontos de acesso, e seus terminais, afetam decisivamente a demanda, reduzindo quase a zero a possibilidade de se criar produtos turísticos de projeção nacional e internacional. Como um operador, mesmo nacional, poderar programar em seus

²⁷ Segundo a ICAO (Organização Internacional de Aviação Civil), hub ou base é a cidade e/ou aeroporto no qual uma determinada companhia aérea inicia, finaliza, realizada um elevando número de conexões entre vôos em relação proporcional a sua malha aérea.

cadernos de viagem roteiros para estas cidades se, a qualquer momento, as frequências podem ser simplesmente canceladas?

Tabela 5: Companhias regionais não baseadas na Amazônia

Estado Sede	Companhia	N	Estados / Países	Cidades Atendidas	Hub / Base
Ceará	TAF Transportes Aéreos Fortaleza	1	Amapá	Macapá	Fortaleza
		1	Pará	Belém	
		1	Guiana Francesa	Cayena	
Goiás	Sete	8	Pará	Belém, Carajás, Conceição do Araguaia, Marabá, Ourilândia do Norte, Redenção, Santana do Araguaia e São Félix do Xingu	Belém
Minas Gerais	Total	2	Amazonas	Manaus e Parintins	Belo Horizonte e Belém
		7	Pará	Altamira, Belém, Carajás, Itaituba, Porto Trombetas, Santarém e Tucuruí	
Paraná	Cruiser	3	Pará	Itaituba, Novo Progresso e Santarém	Cuiabá e Santarém
São Paulo	Trip e Total ¹	13	Amazonas	Barcelos, Carauari, Coari, Eirunepé, Fonte Boa, Humaitá, Labréa, Manaus, Santa Izabel, São Gabriel da Cachoeira, São Paulo de Oliveira, Tabatinga e Tefé	Manaus
		3	Rondônia	Ji-Paraná, Porto Velho e Vilhena	Manaus

Fonte: O autor, com base nos sites das cias aéreas: www.aircruiser.com.br (Cruiser), www.voetaf.com.br (TAF), www.total.com.br (Total), www.voesete.com.br (Sete) e www.voetrip.com.br (Trip)

1. A partir de 2008 a Total foi adquirida pela Trip, somando as rotas e cidades atendidas

A observação da tabela acima nos permite delimitar uma mudança de perfil de atuação entre as baseadas e não na Amazônia. Enquanto as baseadas na região focam no mercado apenas local, concorrendo em algumas rotas com as grandes companhias nacionais (Tabela 6), as não baseadas na Amazônia buscam conectar as cidades amazônicas a outras nas demais regiões. A

Cruiser, por exemplo, liga o sudoeste do Pará a região Centro-oeste; a mesma estratégia adotada pela Trip/Total e Sete.

As companhias nacionais também expandiram suas operações para cidades antes atendidas somente por companhias regionais, como Ji-Paraná, em Rondônia; Cruzeiro do Sul, no Acre; e Marabá, no Pará; o que trouxe uma concorrência direta com as companhias regionais. Contudo, a estratégia de ligar estes centros regionais as demais cidades da região tem mantido estas empresas no mercado.

Tabela 6: Companhias aéreas nacionais que operam na Amazônia

Estado Sede	Companhia	N	Estados / Países	Cidades Atendidas	Hub / Base
São Paulo	GOL	2	Acre	Cruzeiro do Sul e Rio Branco	São Paulo
		1	Amapá	Macapá	
		1	Amazonas	Manaus	
		3	Pará	Belém, Marabá e Santarém	
		1	Rondônia	Porto Velho	
		1	Roraima	Boa Vista	
		1	Tocantins	Palmas	
	OCEANAIR	2	Rondônia	Ji-Paraná e Porto Velho	
	TAM	1	Acre	Rio Branco	
		1	Amapá	Macapá	
		1	Amazonas	Manaus	
		1	Pará	Belém, Marabá, Santarém	
		1	Rondônia	Porto Velho	
		1	Roraima	Boa Vista	
		1	Tocantins	Palmas	
		1	Estados Unidos	Miami	
		1	Venezuela	Caracas	
Rio Grande do Sul	VARIG	1	Amazonas	Manaus	

Fonte: O autor, com base nos sites das cias aéreas: www.voegol.com.br (GOL), www.tam.com.br (TAM), www.oceanair.com.br (Oceanair) e www.varig.com.br (Varig).

As grandes companhias nacionais, por operarem grandes equipamentos, do porte do A320, A330 e 737, praticamente concorrem em todas as rotas inter e intra regionais. Porém, nos últimos anos, tem crescido a aposta na criação de novas rotas que ligam a região a metrópoles nacionais, como a que sai de Cruzeiro do Sul a Fortaleza, fazendo escalas em Rio Branco,

Porto Velho, Manaus e Belém; e a aposta na cidade de Manaus como hub internacional, nas recém criadas rotas para Miami e Caracas pela TAM.

Muitas companhias internacionais também têm criado novas rotas (Tabela 7), ligando a região aos países sul-americanos, caribenhos e norte americano. Porém os planos de expansão se concentram no mercado nacional, com possíveis novas rotas para Belém e Manaus por parte das companhias Webjet e Oceanair. A regional Litorânea, sediada no Maranhão, na região Nordeste, também pretende ampliar suas operações, realizando vôos entre Belém e São Luis e de lá a região dos Lençóis Maranhenses, Delta do Parnaíba e Camocim, litoral que compreende os estados do Maranhão, Piauí e Ceará.

Tabela 7: Companhias internacionais que operam na Amazônia

País Sede	Companhia	N	Estado	Cidades Atendidas	Hub / Base
Equador	TAME	1	Amazonas	Manaus	Quito
Guadalupe e Martinica	Air Caraibes	1	Pará	Belém	Pointe-à-Prite
Panamá	COPA Linhas Aéreas	1	Amazonas	Manaus	Cidade do Panamá
Suriname	Surinam Airways	1	Pará	Belém	Paramaribo

Fonte: O autor, com base nos sites das cias aéreas: www.tame.com.ec (TAME) / www.copaair.com (COPA) www.aircaraibes.com (Air Caraibes) / www.slm.firm.sr (Surinam Airways)

A partir da observação das tabelas acima, verifica-se que as cidades que apresentam maior dinamismo econômico são as que concentram maior número de companhias em operação e maior conectividade, funcionando como verdadeiros hubs regionais. Outros fatores puderam ser observados: **Fatores positivos:** elevada concorrência, oferta de horários e preços baixos em algumas rotas; integração indireta entre empresas regionais e nacionais, o que possibilita a manutenção de rotas em algumas localidades; e aumento do número de vôos internacionais, contribuindo para o aumento dos fluxos turísticos e para tornar a região uma opção de entrada e saída para o país. **Fatores negativos:** concentração dos fluxos domésticos e internacionais em apenas dois grandes aeroportos; pouca concorrência e diversidade de rotas entre a maioria das cidades; os municípios do leste da Amazônia, como Marabá, Tucuruí e Macapá não possuem ligação direta com o leste da região, apenas com conexões em Belém e/ou Manaus; e importantes cidades turísticas da Amazônia, como Santarém e Parintins, somente são acessadas via grandes centros regionais.

A sistematização dos vôos regulares operados na região nos permite dividi-los em três grandes blocos:

Bloco 1: vôos inter regionais, entre as grandes metrópoles regionais (Belém e Manaus) e os destinos/metrópoles nacionais (Brasília, Fortaleza, São Paulo, Rio de Janeiro, entre outros) e internacionais (Miami, Caracas, Quito, entre outros), atendidas por companhias nacionais e internacionais, com aeronaves de médio e grande porte em rotas de alta demanda.

Bloco 2: vôos intra-regionais, entre as metrópoles regionais e os centros econômicos regionais (Santarém, Marabá, Macapá, Boa Vista, entre outros), atendidos por companhias nacionais e regionais, com aeronaves de médio e pequeno porte em rotas de alta e média demanda.

Bloco 3: vôos intra-regionais, entre os centros econômicos regionais e as demais cidades, basicamente atendidas por companhias regionais, em aviões turboélices, em rotas de baixa demanda (Parintins, Altamira, Itaituba, entre outras).

Verifica-se que o modelo de transporte, apresentado no item 1.3, aplica-se parcialmente ao caso amazônico, pois há grandes centros regionais receptores de vôos, como Belém e Manaus, de onde partem ou fazem escalas os vôos que seguem para o restante da Amazônia. Contudo a evolução econômica de outras regiões fez com estas recebessem vôos diretos a partir de outras cidades brasileiras, como é o caso de Marabá (Pará), que recebe vôos de Brasília (Região Centro-oeste) e Imperatriz (Região Nordeste), além de Porto Velho (Rondônia) que recebe vôos diretos de Brasília.

7.3.1.1. O fenômeno *low cost* na Amazônia e o impacto na saturação dos terminais de transporte aéreo

O fenômeno *low cost* é relativamente recente, iniciou-se na década de 70, com a desregulamentação do transporte aéreo americano em 1978 e o nascimento da primeira empresa aérea *low cost*, a Southwest. O fenômeno seguiu na Europa, Ásia e Canadá, com a criação de diversas companhias aéreas de baixo custo, que inclusive estenderam o conceito a hotéis e transportadoras terrestres, além de promover uma elevada competição com as companhias aéreas tradicionais, com estruturas mais burocráticas e onerosas.

Companhias européias, como Ryanair, Easyjet e Thomas Cook, foram responsáveis pela popularização de destinos estantaneamente, não só no velho continente, mais também em várias partes do mundo. Cidades localizadas ao longo do mar mediterrâneo, como Faro, e destinos caribenhos, como Cancun, de repente, viram seus terminais lotados com ordas de turistas vindos de diversos países europeus.

No Brasil, o fenômeno somente agora começa a ganhar maturidade. Segundo Beting (2006) diversas empresas testaram o conceito no país, entre elas a Fly Linhas Aéreas (1994 a 2003), Via Brasil (1998 a 2001) e Nacional (2000 a 2002), entretanto nenhuma obteve sucesso no mercado. A mais longeva no mercado, a BRA – Brasil Rodo Aéreo, recentemente (2007) também fechou as portas. Os principais problemas acumulados foram falta de profissionalização, má administração, regularidade, concorrência apenas no tráfego sazonal (alta temporada) e aviões antigos, com custos de manutenção elevados.

O aparecimento destas companhias no cenário nacional só foi possível devido a desregulamentação do mercado aeronáutico ocorrida no Brasil a partir de meados da década de 90 do século passado. Esta concorrência no entanto terminou mantendo no mercado apenas as companhias bem administradas e preparadas para concorrer num mercado de rotas, horários e tarifas livres. Companhias tradicionais como Varig, Transbrasil e Vasp rapidamente perderam mercado, tentando em vão frear o crescimento da então regional TAM, da novata Gol e mais recentemente da Oceanair.

Entretanto, as companhias “grandes”, de atuação nacional, deixaram as cidades de menor tráfego, concentrando suas operações nas capitais. Tal fato possibilitou o crescimento de companhias regionais: TAF, TRIP/TOTAL, Rico, Meta, Pummair, entre outras; que passaram a disputar o mercado nestas localidades antes atendidas pelas grandes companhias.

A partir de 2003, uma nova estratégia das grandes companhias iria causar grande impacto nos terminais de muitas cidades do interior. Os mercados das capitais, das ligações inter e intra-regionais já se encontravam saturados com as principais rotas e horários utilizados. As empresas foram em busca do mercado antes pertecente exclusivamente as regionais, entretanto os terminais destas pequenas cidades acostumados a receber poucos vôos, em aviões turboélices, de repente, viram seus terminais lotados, com aviões de grande porte em suas pistas.

A Amazônia não ficou de fora desta estratégia, cidades como Cruzeiro do Sul, no Acre; Tefé e Tabatinga, no Amazonas; Santarém e Marabá, no Pará; além das capitais Macapá, no Amapá; e Boa Vista, em Roraima; tiveram um incremento significativo de vôos, não só nacionais mais também das companhias regionais que passaram a alimentar as grandes companhias.

Na Amazônia, o aeroporto de Santarém, no oeste do Pará, e Macapá, capital do Amapá, foram os dois terminais que mais sentiram este incremento operacional, sobretudo no segmento low cost. Ao acompanharmos (tabela 1 e 2) o movimento operacional nestes dois terminais, perceberemos o grande impacto causado pelos novos vôos no aumento da demanda e, conseqüentemente no uso do terminal destes aeroportos.

A entrada da empresa Gol no mercado de Santarém, com dois vôos diários, um na rota Manaus - Santarém – Belém – São Luis – Fortaleza – Recife – Salvador, e outra no sentido inverso, com término em Manaus, além do incremento posterior da TAM, com mais um vôo diário em cada sentido, trouxeram um aumento significativo na demanda para o aeroporto, vejamos (tabela 8):

Tabela 8: Movimento de Passageiros no Aeroporto de Santarém: 2003 a 2007

Ano	Passageiros (Milhares)	Índice de Crescimento Base – 2003
2003	135.942	100
2004	153.942	113
2005	181.449	133
2006	285.132	209
2007	364.181	267

Fonte: Infraero, 2008

Na cidade de Macapá, além da entrada da Gol na rota Macapá – Belém – Brasília – São Paulo – Porto Alegre duas vezes por dia e do incremento operacional da TAM na rota Macapá – Belém – Brasília compensou, em parte, a saída da rota da Varig e da Vasp que mantinha um vôo diário cada, mas com aeronaves menores, tipo 737-200/300 para no máximo 130 passageiros. A TAM e a Gol operam na rota com aeronaves bem maiores, com média de 160 lugares. A TAF também mantém 3 vôos semanais na rota Caiena – Macapá – Belém – Fortaleza. Estas operações trouxeram um grande incremento operacional (tabela 9):

Tabela 9: Movimento de Passageiros no Aeroporto de Macapá: 2003 a 2007

Ano	Passageiros (Milhares)	Índice de Crescimento Base – 2003
2003	325.070	100
2004	392.775	121
2005	414.481	128
2006	480.377	148
2007	526.570	162

Fonte: Infraero, 2008

Vê-se que a entrada da *low cost* em Santarém, em 2005, trouxe um grande incremento de passageiros na região. Entre 2003 e 2005, o movimento médio operacional acrescido a cada ano estava em torno de 22.500 passageiros/ano, mas se consideramos o período seguinte, o incremento médio é da ordem de 90 mil passageiros/ano, 400% a mais. A abertura de novas rotas trouxe um rápido crescimento ao aeroporto, além de uma acentuada redução tarifária. Em 2003, os preços médios nesta rota eram de R\$ 300,00 reais (€²⁸ 107,00), hoje são de R\$ 160,00 reais (€57,00), uma redução de quase 50%. Numa relação direta, vemos que uma redução de quase 50% na tarifa média provocou um aumento praticamente proporcional na demanda.

Em Macapá a situação não foi diferente, a redução tarifária provocou um aumento significativo da demanda. Segundo dados da Gol – Linhas Aéreas Inteligentes, publicados em 2007, tal fato ocorre devido à existência de uma demanda reprimida muito grande na região. Entretanto alguns estudos publicados em revistas especializadas como Aeromagazine, Flap e Avião Revue acusam uma mudança de modal, ou seja, estes “novos” passageiros, na verdade, apenas trocaram o barco ou autocarro pelo avião.

Em algumas rotas como Belém – Santarém – Manaus, na qual as tarifas mais baixas nas embarcações regionais chegam a pouco mais de R\$ 120,00 (€43,00) e Belém – Macapá – Belém cerca de R\$ 60,00 (€22,00), realmente as tarifas aéreas ficam bem mais vantajosas. As viagens e distâncias na Amazônia são medidas em horas de barco. Estas penosas e demoradas viagens de barco, que duram até 2,5 dias entre Belém e Santarém, até 5 dias entre Manaus e Belém, são vencidas rapidamente em poucas horas de avião a tarifas bastante acessíveis.

Esta rápida mudança de perfil não tem sido acompanhada pelos gestores dos terminais aeroportuários, que, agora, andam as voltas com a saturação inevitável dos mesmos.

²⁸ Câmbio considerado de €1,00 euro = R\$ 2,80 reais

Santarém, com terminal dimensionado para atender 223 mil pessoas entre embarques e desembarques, já atende 364.181 e não há previsão da construção de um novo no curto prazo. Macapá, dimensionado para atender 170 mil, já atende três vezes mais. Esta situação multiplica os problemas: filas fora do terminal, falta de pessoal, pouco espaço para oferta de novos serviços, salas de espera apertadas, poucas esteiras de restituição de bagagem, falta de vagas de estacionamento e reclamações crescentes.

Observa-se uma falta de planejamento da infra-estrutura aeroportuária, não dimensionada para receber tantos vôos num espaço curto de tempo. Um planejamento adequado reveria os horários de pousos e decolagens, da infra-estrutura disponível de forma a adequar a disponibilidade que há. Recentemente, no aeroporto internacional do Rio de Janeiro – Galeão, a Infraero recusou os horários de operação da Alitalia na rota Roma – Rio de Janeiro – Roma, pois o mesmo ocorreria num horário no qual a infra-estrutura do aeroporto e, em particular, do terminal já estaria comprometida. A companhia recusou as opções dadas e estuda outro momento para entrar no mercado.

Esta mesma medida poderia ser tomada para os demais aeroportos da rede, ou seja, aproveitar melhor a estrutura disponível, mudando os horários de alguns vôos para que não chegassem a momentos muito próximos, congestionando o terminal e causando a série de problemas já listados.

A Infraero prevê para os próximos dois anos um crescimento médio anual de 12% para os aeroportos da rede na região Norte, índice que, se mantido, trará ainda mais problemas para os já congestionados terminais. No médio e longo prazo, se nada for feito, poderá afastar e inibir novos viajantes, além de impossibilitar a criação de novas frequências.

Apesar da divulgação destes estudos preliminares sobre as perspectivas de aumento da demanda, a gestão da maioria dos aeroportos do Brasil, e especificamente na Amazônia, apenas acompanha as tendências, não conseguindo antecipá-las por meio de estudos e pesquisas. As medidas são sempre reativas, vêm tarde demais, quando os problemas já estão afetando o crescimento potencial da demanda e da oferta, inibindo a criação de novos produtos.

“Para as cidades que são servidas por empresas de baixo custo, isso pode representar uma enorme diferença em termos do fluxo de turistas”. Pois “a questão é que os destinos turísticos

muitas vezes fazem um excelente trabalho de marketing junto a mercados potenciais, mas têm uma atitude muito passiva quando se trata de trabalhar em parceria com as empresas de transporte para facilitar o ingresso de turistas na região” (Palhares, 2001).

Na Amazônia, muitas cidades do interior da região, como Parintins, Monte Alegre, Tucuruí, Altamira e Juruti, que possuem atrações divulgadas em vários mercados nacionais potenciais, como São Paulo e Rio de Janeiro, apresentam sérios problemas em seus pontos de acesso. Falta uma maior oferta de vôos regulares, tarifas mais competitivas, sem mencionar os problemas estruturais da falta de hospedagem e qualificação para os operadores locais.

A médio e longo prazos, os problemas associados ao acesso a estes destinos podem inviabilizar a consolidação dos produtos existentes, a criação de novos, além de prejudicar a demanda real e a potencial para a região. As futuras operações de novas linhas aéreas e o aumento das frequências ficam, também, bastante prejudicadas, pois os gestores destes terminais não possuem uma visão competitiva dos terminais que administram. Nestes casos, quando há aumento do fluxo de viajantes, segundo Espírito Santo (2001), “ocorre por causa da redução tarifária e não da articulação com a administração do terminal”.

Lembramos que o crescimento da demanda turística ocorre por questões conjunturais macro, que um aeroporto por si só não tem como promovê-las, mas pode antecipá-las e se posicionar diante delas. No caso das *low cost* na Amazônia, uma melhor gestão administrativa poderia evitar muitos dos problemas apresentados.

Os dados apresentados acima, também mostram que o acesso desenvolve, mais um vez, um papel fundamental para o desenvolvimento de uma destinação. Entretanto, este não está ligado apenas ao desenvolvimento físico destas áreas, ou seja, a capacidade de receber mais aviões; mas também do incremento qualitativo, de forma a atender as necessidades de viajantes e operadores de receptivo.

7.3.2. O acesso rodoviário e os mercados emissivos e receptivos

O acesso rodoviário para a Amazônia basicamente se concentra na porção leste da região, compreendendo o estado do Pará e na porção sul, nos estados de Rondônia e Acre. As demais rodovias, por apresentarem condições de trafegabilidade ruins boa parte do ano são

desconsideradas para os fluxos turísticos rodoviários de e para a Amazônia. Cabe considerar que o foco da pesquisa não é o turismo rodoviário, mas as considerações aqui apresentadas são importantes devido aos importantes fluxos turísticos rodoviários em estados como Pará, Tocantins e Roraima (verificar Quadro 4). Desta forma, as principais rodovias, de importância turística para a região, são:

➤ **BR-010 (Belém-Brasília²⁹):** a mais importante rodovia da região, pois liga os estados do Tocantins e Pará ao restante do Brasil. Esta rodovia, juntamente com a BR-316, foi fundamental para o desenvolvimento do turismo rodoviário a partir de Belém. Os operadores de turismo da cidade são conhecidos como os maiores frotistas do Norte-Nordeste em veículos de turismo, tipo DD-super luxo³⁰. A partir da cidade ocorrem excursões rodoviárias que podem durar até três semanas em direção ao Nordeste, Sudeste e Sul do Brasil, em distâncias que podem superar os 3000 km somente na ida da viagem.

Este acesso rodoviário favorece também a vinda de grupos rodoviários para a participação de eventos, congressos e celebrações religiosas. Observações empíricas, feitas durante o ano de 2007, constataram um aumento significativo de grupos rodoviários em Belém durante o período do Círio, no qual foram contabilizados 17 veículos (ônibus/autocarros) de turismo de outros estados, desde os mais próximos, como os nordestinos Maranhão, Piauí e Ceará (média de 1000 km percorridos), até os sulistas Paraná e Rio Grande do Sul (média de 2500 km percorridos).

O acesso rodoviário também é muito importante para cidades do Pólo Amazônia Atlântica, no Pará, que recebem, durante a alta temporada (meses de janeiro e julho), muitos carros particulares vindos de cidades interioranas das regiões Nordeste e Centro-oeste, de viajantes em busca das praias de mar encontradas nestes municípios. Desta forma, para a região, a rodovia desempenha um importante papel para o turismo emissivo e receptivo da capital e interior.

➤ **BR-316 (Pará-Maranhão):** assim como a Belém-Brasília, esta rodovia tem importante papel no desenvolvimento do turismo rodoviário, pois liga a capital Belém aos estados

²⁹ A rodovia Belém-Brasília na verdade não se estende até Belém. O KM 0 da rodovia fica no município de São Miguel do Guamá, na confluência com a BR-316, a aproximadamente, 100 km de Belém. A rodovia, que integra as BRs 153, 226, 010 e 316, faz parte do Sistema Panamericano de Rodovias, ligando o norte do Brasil a Buenos Aires, na Argentina, via assunção, no Paraguai. No trecho entre Belém e Brasília são cerca de 2.039 km.

³⁰ Veículos tipo DD (Double Deck) são ônibus de turismo de dois andares, super luxo, com sistema de som e vídeos; ar condicionado; poltronas reclináveis; apoio para as pernas; salão de jogos; sala de estar e frigobar.

nordestinos. Durante a alta temporada, nos meses de janeiro e julho, de Belém saem muitos grupos para conhecer as cidades nordestinas, na temporada passada (2007), no mês de julho, observações empíricas constataram 7 veículos de turismo em Fortaleza, ao mesmo tempo, vindos de Belém.

Inclusive estas excursões, segundo os operadores, costumam integrar pessoas de muitas regiões da Amazônia, viajantes de Macapá, Manaus e interior do Pará utilizam esta forma de viajar pelo Nordeste. A rodovia também favorece a vinda de grupos rodoviários para Belém durante congressos e eventos na cidade.

➤ **BR-174:** a rodovia mais ao norte do Brasil, liga as cidades de Manaus e Boa Vista a Caracas, na Venezuela, e ao Caribe. Esta ligação favorece os fluxos rodoviários para o estado de Roraima, que correspondem a 27% do total (carros e ônibus/autocarros – verificar quadro 4). O turismo internacional emissivo também tem crescido, pois as populações destes dois estados (Amazonas e Roraima) aproveitam a facilidade de acesso para visitar o país vizinho.

Há linhas regulares internacionais que ligam os dois países, porém o maior fluxo de viajantes na região, que utilizam a rodovia, ocorre entre os dois estados que recebem muitos visitantes mutuamente.

➤ **BR-364 e BR-070:** as rodovias mais ao sul da Amazônia, ligam a cidade de Cruzeiro do Sul e as capitais, Rio Branco e Porto Velho, à Cuiabá, no Mato Grosso, e de lá ao restante do Brasil. Estas estradas contribuem significativamente para os fluxos turísticos rodoviários de/para região, no Acre, corresponde a 23% dos fluxos turísticos e a 29% em Rondônia.

➤ **BR-156:** esta rodovia liga a capital do Amapá, Macapá, no sentido sul-norte, à fronteira com a Guiana Francesa, na cidade de Oiapoque, no extremo norte do estado. A conclusão de uma ponte conectando os dois os países e a melhoria de trafegabilidade da rodovia tende a aumentar os fluxos turísticos rodoviários, atualmente, em 16% (carros e ônibus) do total.

O acesso rodoviário, assim como o aéreo, também é um forte dinamizador de fluxos turísticos. Verifica-se que em estados possuidores de uma malha rodoviária conservada e conectada a outras regiões, tal fato possibilita um aumento de fluxos turísticos rodoviários, mantendo a regularidade dos mesmos.

Apesar desta extensão, as entradas para as rotas marítimos-fluviais nos rios da região se resumem apenas a duas: o canal/braço norte do rio Amazonas, próximo da cidade de Macapá, ao norte da ilha de Marajó; e o canal/braço sul do mesmo rio, conhecido também como baía de Marajó e rio Pará, ao sul da ilha de Marajó. Estas duas rotas dão acesso aos principais rios navegáveis da região, com destaque para o Tapajós, Tocantins, Solimões, Negro, Madeira, entre outros.

Por questões operacionais (calado, portos e operadores), os cruzeiros marítimos que realizam roteiros pelos rios da região concentram sua navegação pelo rio Amazonas, entre a foz e a cidade de Manaus, a mais de dois mil quilômetros de distância.

A exploração dos rios amazônicos para a atividade turística é muito tímida. Os cruzeiros marítimos se concentram entre novembro e maio, justamente, os meses de inverno na região, favoráveis a navegação, pelo aumento do volume dos rios, mas desfavoráveis para a realização de roteiros em terra.

Mesmo assim há um elevado número de escalas de cruzeiros na região. A temporada 2007/2008 contou com mais de 14 navios e mais de 50 escalas, entre os portos de Belém, Macapá, Santarém, Parintins e Manaus. Além dos cruzeiros, há outras tentativas de explorar, turisticamente, as vias líquidas na região: passeios turísticos e cruzeiros regionais têm apresentado bons resultados operacionais, atraindo novos visitantes e complementando a oferta turística.

A importância dos rios é inegável, contudo a atuação do poder público é fundamental para garantir a navegabilidade em rios que sofrem com o assoreamento e tiveram seu curso interrompido pela construção de barragens, como o Tocantins. Estas medidas garantem o acesso e o uso turístico dos recursos em municípios onde as principais vias são sinuosas, líquidas, e, em muitos casos, a única forma de acessar estas cidades.

A navegabilidade, contudo, é apenas um dos fatores de garantia de exploração turística dos rios amazônicos. Mais um vez a inexistência de terminais com infra-estrutura, não somente, para receber grandes navios, mas também marinas para pequenas e médias embarcações, inviabiliza o turismo aquaviário. Por exemplo, entre Belém e Manaus, distantes mais de 1.600km, por via fluvial, não há um único terminal portuário adequado para receber passageiros, ou seja, num cruzeiro de 10 dias pelo rio Amazonas, as únicas cidades com infra-

estrutura razoável para receber cruzeiros internacionais, por exemplo, são as capitais acima citadas.

7.4. Algumas experiências turísticas na Amazônia

As vias fluviais são importantes recursos econômicos, de transporte, cultural e, também, turístico. Muitos rios, em várias partes do mundo, são atrações turísticas que levam milhares de visitantes a percorrerem suas águas em viagens contemplativas, festivas ou apenas se deslocando entre um destino e outro. Entre estes rios, podemos destacar: o Nilo, no Egito; o Tâmisa, na Inglaterra; o Reno, Alemanha; o Sena, na França; o Danúbio, entre a Alemanha e a Áustria; o Mississipi, nos Estados Unidos; e o Amazonas, na Região Norte do Brasil.

Cabe ressaltarmos a diferença entre viagens fluviais e marítimas, na primeira, como regra geral, embarcações menores são as mais utilizadas, entretanto, alguns rios como o Nilo e o próprio Amazonas, devido a sua extensão e profundidade, também recebem grandes embarcações. Desta forma, oferecem uma variedade de opções de embarcações e roteiros capazes de atender vários nichos de mercado. Nas viagens fluviais, por questões técnicas (navegação, clima e distância) e econômicas (relação custo/benefício dos serviços e produtos oferecidos no deslocamento de pessoas e carga), as embarcações de grande porte são as mais utilizadas.

Especificamente, a bacia Amazônia, considerada a maior do mundo, com mais de 24 mil quilômetros de rios navegáveis, possui um imenso potencial de exploração. Vejamos alguns exemplos que combinam o aproveitamento dos recursos naturais, no caso os rios, com recuperação e revitalização de espaços degradados, com a participação do poder público e da iniciativa privada na criação de novos produtos.

Os dois exemplos, a seguir, procuram fortalecer o entendimento da importância do acesso de do terminal como meio de viabilização do produto turístico e do fortalecimento da destinação turística.

7.4.1. Um passeio cultural pela Orla de Belém, como a transformação de um porto obsoleto e a revitalização de um terminal fluvial viabilizaram um novo produto turístico

A área portuária de Belém, além de sofrer a limitação física, pois se localiza bem no centro da cidade, também, há décadas, vem perdendo competitividade, devido ao assoreamento dos principais canais de entrada para o porto da cidade. A solução do problema veio a partir da transferência de parte das operações portuárias para um outro porto, o de Vila do Conde, com maior profundidade, a 50km da capital, localizado no município de Barcarena.

Todavia, esta mudança, deixou 3 galpões ingleses do início do século XX completamente inutilizados, inclusive a antiga estação de passageiro também perdeu a utilidade. O resgate do patrimônio histórico começou ainda na década de 90, do século XX, com a revitalização do espaço e a criação de um complexo turístico chamado Estação das Docas (Figura 20). Os antigos



Figura 20: Estação das Docas, atração turística na orla de Belém

galpões, agora denominados Boulevards, abrigam teatro; cinema; bares; restaurantes; exposições; palcos móveis; local para eventos; lojas de artesanatos; cervejaria regional, com um inusitado chopp de fruta (bacuri beer); e uma estação de passageiros, de onde saem passeios culturais pela orla de Belém.



Figura 21: Tribo dos Kayapós

A principal mudança, na visão deste trabalho, ocorreu a partir da revitalização do terminal fluvial, o que possibilitou o desenvolvimento de um produto turístico único até então na cidade. Em Belém, a partir de 2000, juntamente com a inauguração da Estação das Docas, um operador local, denominado Valeverde Turismo, iniciou uma operação ousada: passeios turísticos culturais pela orla de Belém, em embarcação regional equipada para este fim.

O roteiro percorre boa parte da orla de Belém, uma oportunidade para observar a cidade de outro ângulo. O passeio inclui música ao vivo, show floclórico e guia de turismo, com muitas informações sobre a cidade, além de um bar com produtos e bebidas regionais disponíveis para os clientes. A embarcação (Figura 21) é uma atração a parte, toda em madeira, igual as milhares de embarcações regionais, possui dois pisos, decoração temática e um imenso rosto de índio a sua frente, chamando atenção por onde navega.

A aceitação do passeio foi imediata, com expansão dos roteiros, que passaram a explorar também os rios e as ilhas do entorno da cidade. Contudo, cabe ressaltar, a importância do Terminal Fluvial da Estação das Docas para consolidação desta operação, pois, no mesmo período, houve tentativas de exploração de passeios pela orla da cidade que não se consolidaram. Uma das causas principais da discontinuidade do passeio foram os portos e terminais utilizados, em locais ermos, com pouca segurança, descobertos e sem serviços complementares.

A infra-estrutura física do terminal, em si, já colabora para uma operação deste tipo. Contudo, aspectos como higiene, disponibilidade de banheiros (casas de banho), segurança, lojas de artesanato, conveniências, bares e restaurantes estabelecem um conjunto bastante favorável para a realização dos passeios na Estação das Docas, aspecto não encontra nos demais portos da cidade.

A operação dos roteiros pela orla, rios e ilhas do entorno de Belém já ocorre a mais de 8 anos, regularmente, todas as semanas, inclusive com passeios temáticos (casamentos, formaturas, jantares, lançamentos de produtos etc.). A média de passageiros atendidos é de 30 por passeio, com mínimos de 7 e máximos de 170 pessoas. Para os próximos anos a empresa pretende apostar em novos roteiros diferenciados (festas, confraternizações, eventos, escolares, entre outros) e consolidar a embarcação como uma opção bem regional para atividades de lazer e negócios na região.

7.4.2. Um cruzeiro pelo rio Amazonas

O grupo espanhol Iberostar, em seu primeiro investimento no mercado brasileiro, também foi ousado, apostou nos rios da Amazônia para inaugurar o primeiro cruzeiro regional regular na região. Após prospecções de mercado, o grupo identificou a regularidade com que visitantes

estrangeiros visitam o estado do Amazonas e como são atraídos pelos hotéis de selva da região. Avaliaram também a infra-estrutura dos portos disponíveis para uma operação deste tipo, afinal embarcar e desembarcar passageiros, regularmente, não poderia ser feito de forma improvisada, em locais sem estrutura adequada.

Os resultados indicaram uma demanda potencial para cruzeiros fluviais na região, foi então que o grupo trouxe, a cerca de três anos, o navio Iberostar (Figura 22), uma luxuosa embarcação com 72 cabines distribuídas em três *decks* (Mandi, Acará e Tambaqui, denominação de países da região), duas suítes Royal colocadas a frente do navio e duas especiais; além de dois restaurantes (Grill e Karup), que oferecem iguarias regionais e internacionais; dois bares; duas piscinas; e sala de ginástica.

Os restaurantes possuem um fato curioso, pois o cardápio inicial, adaptado ao gosto estrangeiro, apesar de ter agradado ao público, não o conquistou completamente. Os passageiros, sobretudo os internacionais, passaram a exigir iguarias regionais no cardápio, o que favoreceu a operação da empresa, já que alguns ingredientes tinham que vir de fora, por não serem encontrados facilmente na região, o que encarecia os roteiros.



Figura 22: Navio Iberostar

Todas as suítes e cabines estão equipadas com banheiros privativos, varandas, cofres, secadores de cabelo, TVs, interfones, central de ar condicionado e música ambiente, além de elevador, lavanderia, camareiro e paramédicos, completando as facilidades do navio-hotel.

Os roteiros, de três e quatro noites, incluem a navegação pelos rios Amazonas/Solimões e Negro, com passeios incluídos em diversas paradas ao longo destes rios. Uma equipe poliglota de dez guias, incluindo uma bióloga, engenheiro florestal, com informações sobre antropologia, cultura regional, além da fauna e flora da região, complementam com grande êxito as expedições e observações da floresta.

Visando atrair também o público da região, a empresa oferece preços diferenciados (mais baixos) para o público que reside em Manaus e deseja fazer ou acompanhar parentes nos cruzeiros. O primeiro ano de operação, segundo o grupo espanhol, apesar de não ser um

produto tão inovador assim, pois outras embarcações regionais já fizeram a rota Belém-Manaus com razoável conforto e sucesso, não foi tão bom.

A consolidação, no entanto, veio nos dois anos seguintes, pois todas as saídas programadas foram confirmadas, com grande presença de passageiros estrangeiros e também nacionais. Para os próximos anos, a empresa pretende consolidar ainda mais a operação entre o público estrangeiro e aumentar a divulgação nacional do seu produto.

O sucesso da operação na Amazônia teve uma componente pouco mencionada nos anúncios da empresa, o terminal portuário de Manaus, com completa estrutura para atender a demanda deste tipo de embarcação. O fato de ter um porto com boa infra-estrutura, localizado no centro da cidade, com ampla disponibilidade de serviços possibilitou a empresa a garantia operacional que precisava para esta operação, além do conforto necessário a seus passageiros.

O gestor do terminal também oferece muitas informações on line, por meio de sua página na internet (www.portodemanau.com.br), inclusive em inglês, fornecendo ao operador regional e internacional muitas informações técnicas sobre o terminal, atraindo, desta forma, novos negócios para o porto.

7.5. Conclusão

A Amazônia é um destino que possui uma relativa homogeneidade paisagística, o que o torna único aos olhos nacionais e estrangeiros, muitas vezes, até regionais. Contudo, um olhar mais atento, revela uma região composta por vários destinos, de espanhóis a portugueses, da cultura indígena a branca, de praias a cachoeiras.

Entre estes destinos, os destaques são os que possuem apelo ecológico e cultural, como o Amapá e o Amazonas, porém há estados que apostam em mercados mais específicos, como negócios, eventos e de sol e praia, ajudados pela diversidade de paisagens que compõe a parte nordeste da Amazônia.

O potencial destes locais é sobrepujado pela precariedade do acesso tanto aéreo, por causa da irregularidade dos vôos das companhias que voam para determinadas localidades, os valores elevados cobrados e as poucas cidades atendidas; quanto rodoviário, com malha reduzida, concentrado em alguns pontos da região e de infra-estrutura precária. Neste contexto, de acesso para a região, o transporte fluvial exerce um papel fundamental, pois a extensa bacia navegável, mais de 24 mil quilômetros, favorece a acessibilidade a muitas regiões turísticas dos estados da região.

A concentração do acesso aéreo em algumas cidades pólos, como Macapá, Santarém, Belém e Manaus, promovido, nos últimos anos, por companhias low cost, tem levado a rápida saturação dos terminais dos aeroportos destas cidades, apesar de ser fundamental para o acesso a região, a concentração prejudica qualitativamente o produto/destino.

Contudo, a atenção dada a questão dos terminais em algumas cidades contribuiu para a utilização de um dos principais recursos naturais, os rios, como produto turístico em passeios culturais e cruzeiros fluviais. Tal fato valoriza a cultura e os recursos naturais, porém sem qualificação das infra-estruturas, a médio e longo prazos, isto se torna inviável.

Parte III. Metodologia e Pesquisa

8.1. Introdução

A elaboração do referencial teórico construído nos capítulos 1 a 5, tem por base a reflexão da temática transporte, em particular, terminais/pontos de acesso, dentro dos modelos referenciais de análise para o fenômeno turístico. As diversas abordagens, nomeadamente, o Sistema de Turismo, o Produto Turístico, as Redes, além das perspectivas de planejamento de terminais de transporte e das tendências de mercado objetivam identificar como a temática esta inserida no meio científico.

Esta abordagem, relativamente ampla, permite-nos não apenas basear a pesquisa em si, mas também de verificar as diversas implicações existentes dentro de uma mesma temática. Tal fato permite “enxergar” a problemática por ângulos ainda não estudados, fornecendo fatos novos, soluções impensadas, problemas antes não abordados, possibilitando uma maior complexidade da análise.

Os aspectos acima citados vêm colaborar com a nova visão de desenvolvimento que governos, sociedade civil organizada, ONGs (Organizações Não Governamentais) e organismos internacionais estão tentando implementar na Amazônia. Desta forma, muitas formas de desenvolvimento e modelos de planejamento implementadas em outras regiões, aqui não possuem o mesmo efeito.

O foco no meio ambiente, aliado as pressões sociais regionais, nacionais e internacionais fazem da abrangência metodológica uma necessidade, não mais uma opção. Desta forma, o estudo a ser desenvolvido incide em dimensões não consideradas pelos modelos citados, havendo a necessidade de ampliá-los, de forma a garantir que estes “novos” intervenientes do sistema também sejam considerados.

Após este primeiro momento de definição e análise do referencial teórico, passamos a um segundo momento, de definição da pergunta de partida, hipóteses, os objetivos gerais e específicos.

A complexidade da problemática abordada, exigiu um conjunto de instrumentos que permitisse uma abordagem qualitativa e quantitativa, garantindo uma melhor análise dos dados coletados. Sendo assim, no caso de análise da oferta turística, nomeadamente, gestores de terminais e operadores turísticas ocorreram diferenças significativas nas questões dos

questionários. Apesar de seguirem um modelo básico, as diferenças se justificam pela natureza da relação e da prestação de serviço dentro do sistema de transporte.

O terceiro momento abrange a definição do tamanho da amostra e a respectiva caracterização desta, além da avaliação dos terminais dos aeroportos e portos selecionados dentro da área de abrangência da pesquisa.

8.2. Metodologia

8.2.1. Referencial teórico e prático, buscando bases para a pesquisa científica

Encontrar referenciais para iniciar uma pesquisa científica, por si só, já nos exige certa dose de metodologia. A importância dessa construção, segundo Dencker (1998), “de forma sistemática e controlada”, visa diminuir “as chances de erros nas avaliações efetuadas”. Barreto (1991) ainda destaca aspectos específicos às ciências humanas e sociais aplicadas, no caso do Turismo, nas quais “em geral, não há definições precisas como as que existem nas ciências exatas”.

A pesquisa, desta forma, envolve uma descoberta sobre algo previamente desconhecido ou a confirmação de algo pré-suposto, possibilita entender, explicar ou prever/prever algo que nos interessa. No caso deste trabalho, o levantamento teórico, por si só, não é suficiente para basear a pesquisa, pois os conceitos que visam uniformizar e dar credibilidade as pesquisas, não cobrem todas as especificidades de uma pesquisa em campo, ou do objeto pesquisado.

Fato ressaltado na definição de metodologia turística, da Organização Mundial do Turismo (*Apud*, Dencker, 1998): “o conjunto de métodos empíricos experimentais, seus procedimentos, técnicas e táticas para ter um conhecimento científico, técnico ou prático dos fatos turísticos”. Contudo o referencial teórico continua sendo base para o início de uma pesquisa científica.

Desta forma, a pesquisa pode ser: **Científica**, quando envolve métodos e regras estritas de lógica e observação, é sistemática e pode se replicada, ou seja, outro pesquisador poderá realizar a mesma pesquisa e chegar às mesmas conclusões, porém nem todas as condições podem ser replicadas; **Social** quando relata o estudo da sociedade, seus indivíduos e as

relações sociais derivadas, desta forma é mais difícil replicar as pesquisas nesta área, pois as condições determinantes para o primeiro resultado, dificilmente, poderão ser repetidas; e **Aplicada** quando usa as mesmas técnicas científicas ou sociais, mas a pesquisa é empreendida em proporção específica, que vai além do avanço do conhecimento humano numa determinada área, ela é desenhada para um uso específico.

Além das três formas apresentadas acima, as pesquisas também podem ser classificadas em: **Pura**, de interesse acadêmico, não tem um fim imediato, mas aplicações, geralmente, industriais e futuras, visando publicações acadêmicas e científicas; de **Ação**, combinando métodos acadêmicos com aplicações industriais, visa a melhoria ou descobrimento de processos e não necessariamente a publicação; e **Consultiva**, visa aplicações industrial e/ou comercial, uma determinada empresa apresenta uma problemática a um pesquisador, que investigará e apresentará os resultados, geralmente restrito aos interessados, não objetivando a publicação (Kerlinger, 1980; Cervo, 1983).

Em relação à análise do objeto pesquisado, segundo Veal (1997) a pesquisa pode ser: **Descritiva**, quando o objeto é descrito, listado, catalogado, reportado, etc.; **Explicativa**, quando o objeto pesquisado é explicado, ou seja, a partir dos dados observados, o pesquisador irá passar um entendimento do objeto; e **Avaliativa**, quando combina um misto das duas anteriores, descrevendo e explicando o objeto.

As pesquisas na área de turismo também compreendem estas formas de abordagem, todavia, segundo Smith (1989), devem considerar que o “setor é um tipo particular de experiência humana, as decisões de compra que não envolvem bens físicos são bem menos complexas que as de uma viagem, cujo resultado é apenas uma experiência”. Para este trabalho, que envolve a pesquisa em campo, ou seja, no local onde ocorre o fato turístico, basear-se em fatos e pesquisas práticas também contribui com a elaboração e aplicação da pesquisa. O levantamento destes dados, sistematizados de alguma forma por outros pesquisadores, a experiência adquirida pelo pesquisador, a familiaridade e a vivência da problemática pesquisada são elementos que contribuem para o êxito da pesquisa.

Segundo Hoinville e Jowell (1978) “a pesquisa sistemática pode dar melhor compreensão sobre as características, atributos e comportamento de uma população que sua simples observação”. Contudo, dependendo do objeto pesquisado, estas informações prévias não são

possíveis de serem levantadas, levando o pesquisador a uma nova fronteira, ir além dos elementos existentes.

No caso da avaliação dos acessos e, especificamente, dos terminais de transporte, seria bastante significativa a percepção por meio da pesquisa sistemática, pois a avaliação feita ao longo de um período fornece melhores parâmetros para que ações possam ser tomadas. Ao contrário de uma pesquisa pontual, cuja base de dados coletados, apenas de um período, necessita de uma análise mais profunda antes das ações necessárias.

A pesquisa, porém, envolve dimensões e aspectos interdisciplinares do objeto pesquisado, ou seja, nem sempre os fatores observados, as causas e efeitos são compreendidos a partir de uma única dimensão. A problemática do acesso, por exemplo, pode possuir aspectos relacionados, intrínsecos a ela, como transportadores, passageiros, terminais, gestores; ou externos a ela, como variáveis econômicas (economia da região considera, por exemplo) e/ou geográficas (clima, distância, etc.).

Para um melhor entendimento destes aspectos que podem contribuir para o levantamento sistemático de informações, melhorando o entendimento do objeto pesquisado, podemos estabelecer uma relação entre pesquisa e planejamento. Desta forma, temos:

Quadro 5: Aspectos similares entre pesquisa e planejamento

Aspecto	Classificação	Subclassificação
<i>Temporal</i>	- Curto prazo; - Médio prazo; - Longo prazo;	- Contínua; - Sistemática; - Momentânea;
<i>Geográfico</i>	- Mundial, continental; - Nacional, estadual, municipal, regional; - Multi-regional, micro-regional;	- Urbano; - Rural; - Intraregional, inter-regional;
<i>Econômico</i>	- Macro-econômico; - Micro-econômico;	
<i>Administrativo</i>	- Pública (normativa); - Privada (indicativa);	- Centralizada; - Descentralizado;
<i>Intencional ou teológico</i>	- Estratégica; - Tática;	
<i>Agregativo</i>	- Global; - Setorial; - Local;	
<i>Turístico</i>	- Oferta	- Agência de viagens, operadores;
	- Natureza	- Emissivo, receptivo;
	- Volume	- Específicos, de massas;
	- Procedência	- Regional, nacional, internacional;
	- Duração/permanência	- Excursionista, fim de semana, férias;
	- Composição social	- Classe média, A, B, C, popular;
	- Meios de hospedagem	- Hoteleiro, extra-hoteleiro, albergues;

- Objetivo	- Descanso, gastronômico, religioso, eventos/negócios
- Modo	- Em grupo, particular
- Meio de Transporte	- Rodoviário, aéreo, aquaviário, ferroviário
- Âmbito geográfico	- Litoral, rural, urbano, de montanha
- Financiamento	- Auto financiado, social, gratuita (de incentivo, confraternização, etc.)
- Faixa etária	- Familiar, infanto-juvenil, adulto e terceira idade.

Fonte: o autor, baseado em Holanda, 1985, e Barreto, 1999.

Aos aspectos relacionados diretamente com o planejamento, podemos agregar os aspectos multidisciplinares da investigação em turismo, que são contributos de diversas áreas de conhecimento, tanto das ciências sociais e humanas, como psicologia, antropologia, direito, sociologia e economia; quanto das ciências exatas, como estatística, arquitetura e engenharia; e naturais e biológicas, como biologia e medicina (Dencker, 1997).

Relacionar, aglutinar e direcionar estes elementos para o entorno do objeto de estudo é um grande desafio para um pesquisador na área de Turismo. Os aspectos aplicados para a análise antes, durante e após a pesquisa podem apresentar variações diferentes para um mesmo objeto, ou seja, o acesso aéreo, por exemplo, apresenta uma conjuntura bastante diversificada. Quando consideramos o aspecto econômico (valor de tarifas entre as cidades amazônicas) em paralelo ao geográfico (distância), verifica-se, empiricamente, que há uma tendência de as tarifas para destinos próximos serem mais baixas que para locais mais distantes; contudo, durante a observação, verificou-se que é justamente o inverso, em muitos casos, cidades localizadas em rotas intermediárias, possuem tarifas mais elevadas em relação as mais distantes.

Uma explicação provável para esta situação pode ser abstraída a partir da dimensão demanda e modal disponível que, no caso amazônico, é, respectivamente, pequena e realizada em aeronaves menores, tipo turboélice, sem mencionar a pouca concorrência em algumas rotas. A observação destas situações práticas e empíricas contribuem para a pesquisa científica.

Entretanto por termos na grande maioria dos cursos superiores na área de Turismo uma formação pouco multidisciplinar, a agregação de aspectos numa mesma pesquisa, apesar de necessária, revela-se um desafio para os pesquisadores. Fato indicado pela OMT (Dencker, 1998), que apresenta as dificuldades limitantes do desenvolvimento do conhecimento científico e turístico:

- ✦ Os pesquisadores trabalham apenas dentro dos limites de suas disciplinas: fato que resulta em esforços fragmentados e dispersos; e a colaboração, quando existe, ocorre dentro da mesma disciplina/aspecto;
- ✦ A investigação é parcelada e atomizada, apresentando, desta forma, resultados pouco fiáveis, com aplicações restritas e quando inseridas em modelos mais amplos de análise, que envolvem os demais aspectos, apresentam falhas;

A convergência multidisciplinar colabora para uma maior assertividade nos resultados obtidos por meio das pesquisas turísticas. A OMT (1995) sugere os seguintes processos para uma investigação científica (Figura 23):

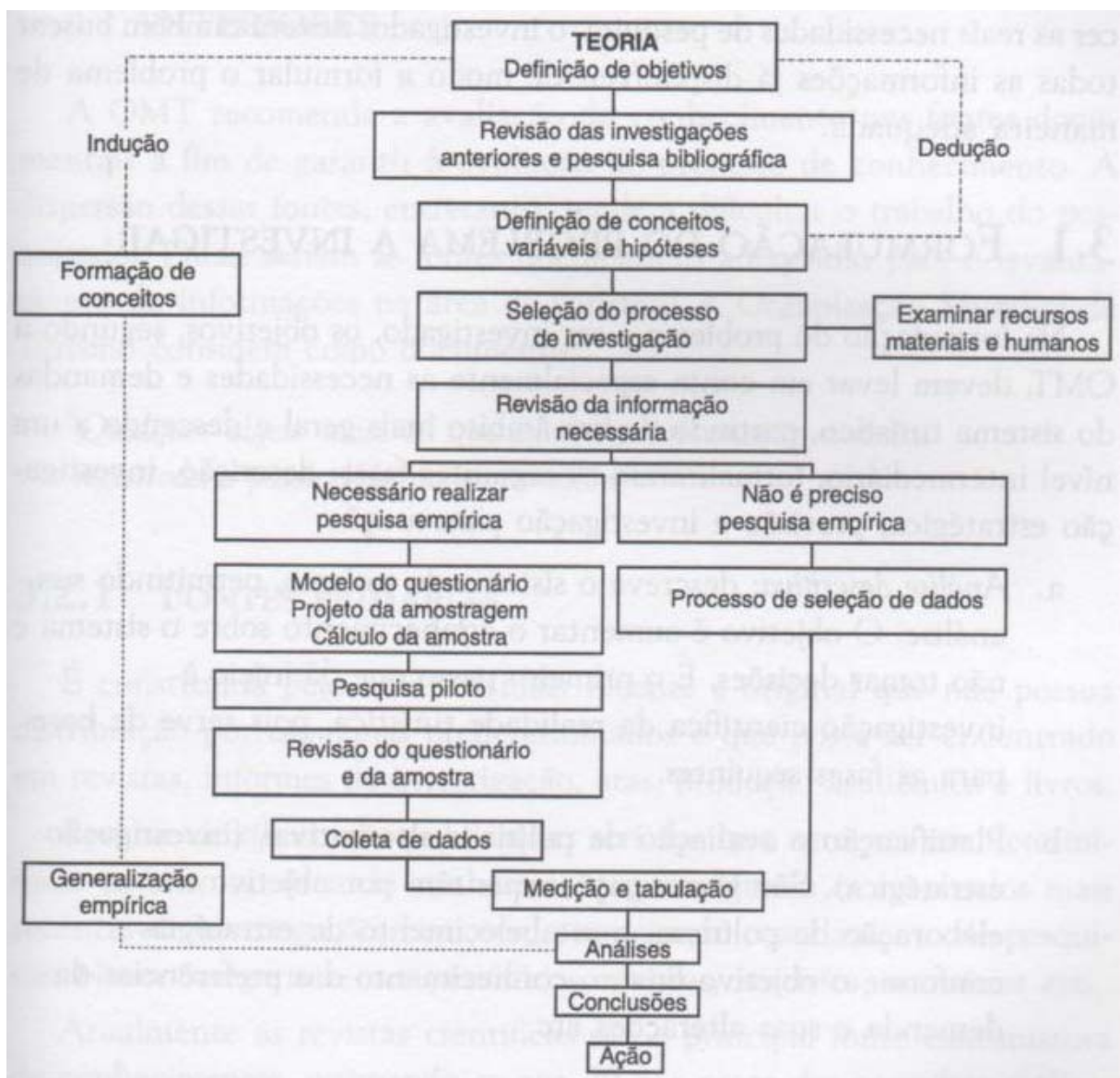


Figura 23: Processo de Investigação em Turismo. **Fonte:** OMT, 1995 (Apud, Dencker, 1998)

O modelo adotado pela OMT, bastante extenso, pode ser dividido em três grandes blocos, considerando como base a investigação propriamente dita. O primeiro, de *pré-pesquisa*, envolve os cinco elementos centrais iniciais, da definição dos objetivos a revisão da informação necessária; o segundo, de *pesquisa*, contempla as seis ou três etapas centrais seguintes, dependendo do caminho metodológico a ser adotado, abrange desde a necessidade ou não de pesquisa empírica até a coleta de dados; o terceiro, de *análise* ou *pós-pesquisa*, contempla as quatro etapas finais, de medição e tabulação a ação, caso se justifique a pesquisa nesta última etapa.

A investigação científica, contudo, não é uma conduta rígida, porém devem ser observadas tais etapas para que o procedimento metodológico e, conseqüentemente, seu resultado possa ser validado nos meios acadêmicos, utilizado como referência em outros trabalhos, além de garantir a contribuição para construção científica do conhecimento.

Além do referencial teórico, há a necessidade de referências práticas para a pesquisa, pois a simples descrição textual de procedimentos não contempla, em muitos casos, o todo da realização da pesquisa científica. A experiência do pesquisador em outras pesquisas e/ou a coleta de referências com outros pesquisadores também contribui para a efetivação do procedimento metodológico.

As considerações de Veal (1997) apontam neste sentido, os *links* (ligações) dentro da rede de estudos de turismo/lazer (Figura 24):

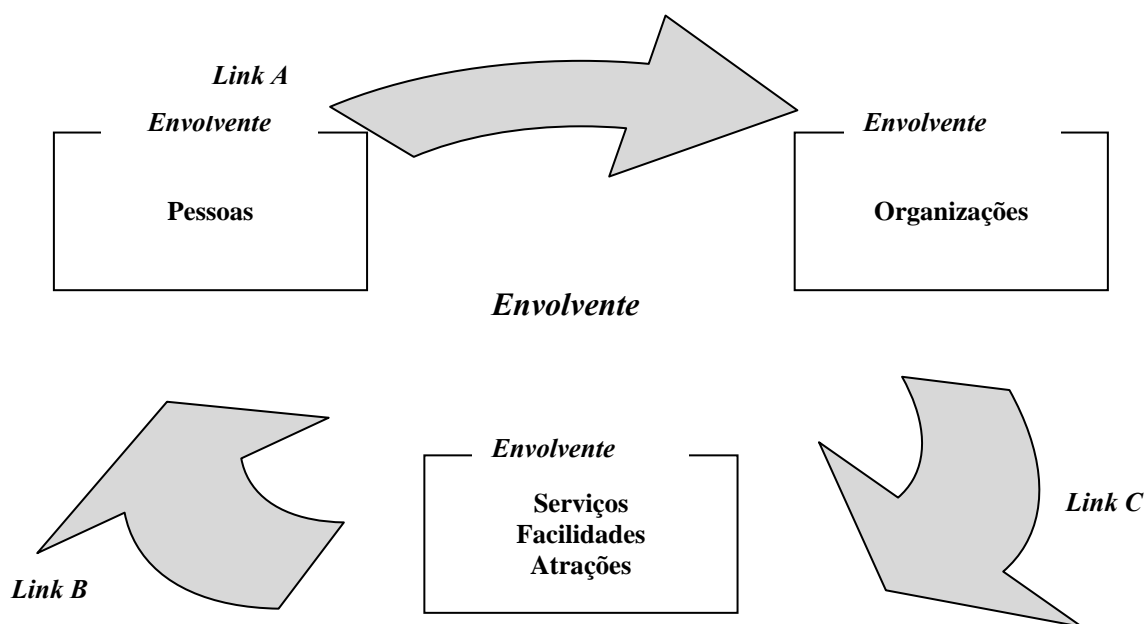


Figura 24: Rede de Estudos Turísticos e de Lazer. **Fonte:** Veal, 1997.

A rede de estudos e atividades políticas, representadas pelo *Link A*, demonstram um senso prático do ato das pesquisas científicas, ou seja, um pesquisador atuante e não apenas baseado em referenciais teóricos, mas também práticos. O *Link C*, composto pelo marketing, compras, vendas, uso e visitação, entre outros, reflete também aspectos bastante práticos a ser considerados na pesquisa. A pesquisa científica, empiricamente, exige de seu executor um acúmulo de experiências práticas para ser efetivada, pois a percepção da realidade, em aspectos que se encontram no limiar na ciências, reside no choque da realidade proporcionada pela acumulo prático, não necessariamente resguardado de forma sistemática pela literatura.

As pesquisas podem ser divididas em teóricas e aplicadas, segundo Veal (1997), enquanto a primeira visa fornecer conclusões genéricas sobre o objeto estudado, contudo algumas pesquisas não procuram fornecer algum conhecimento novo, mas sim a aplicação de aspectos teóricos do conhecimento em “um problema particular”, ou seja, a pesquisa aplicada. Existente contudo, segundo o autor, pesquisas que não se baseiam em dados, mas no pensar, no contemplar a realidade pesquisada, busca desenvolver idéias, hipóteses e teorias. Estas pesquisas, chamadas de não-empíricas, contribuem para rever, redefinir idéias e conceitos.

O Turismo, considerado uma área das ciências sociais aplicadas, enseja-se neste contexto, pragmático, inclusive algumas fontes primárias podem ser justamente pesquisas empíricas publicadas em revistas especializadas na área. Ruschmann (2006) credita parte do sucesso de diagnóstico de um destino turístico³¹ ao procedimento metodológico baseado na vivência do trabalho de campo. Segundo a autora, o trabalho de campo “proporcionou à equipe o profundo conhecimento da região em estudo”.

Sendo assim, a partir do levantamento teórico e de elementos práticos, o autor da pesquisa consegue conciliar informações e conhecimentos, tornando a substancialidade da pesquisa mais próxima da realidade, com consequências perceptíveis nos resultados, refletindo na aplicabilidade dos mesmos.

³¹ O caso referido pelo autora é o do PDITS (Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável) desenvolvido no Pólo Costa do Sol, no estado do Ceará, Brasil.

8.2.2. Métodos de Pesquisa

Dencker (1998) define método de pesquisa “como a forma ordenada de proceder ao longo do caminho”. Sendo assim, reflete um conjunto de processos empregados na investigação científica, de forma intelectual e operacional, ou seja, a ordenação da ação de pesquisar. Cabe ressaltar a diferença entre método, mais abrangente, e processo, que reflete a aplicação do plano metodológico, composto, segundo a autora, de quatro atividades básicas:

1. formular questões ou propor problemas;
2. efetuar observações;
3. registro cuidadoso das observações realizadas, procurando responder às perguntas ou solucionar problemas propostos no item 1;
4. rever conclusões, idéias, opiniões observadas em estudos anteriores que estejam em desacordo com as novas respostas e soluções encontradas;

A definição do método a ser utilizado, contudo, não é tão simples, pois a gama de informações envolvidas, os instrumentos técnicos a serem utilizados influenciam na decisão do método mais adequado para os objetivos propostos. Segundo Veal (1997), estas informações, conhecimentos e dados podem se apresentar basicamente em dois grandes conjuntos:

- **Quantitativos:** que envolvem análises estatísticas, expõe dados por meio de números, são mais fáceis de tabular e expressar. A utilização se aplica na representação de um todo ou parte dele, questões de natureza fechada podem ser usadas facilmente, desta forma, atitudes e opiniões são avaliadas/medidas por critérios e escalas; As vantagens são inúmeras, pois muitas decisões de mercado, tanto pelo lado da oferta quando demanda, e de gestão dependem de informações quantitativas, por exemplo, número de visitantes, gastos por pessoa, número de hóspedes, etc.; As desvantagens estão na impessoalidade e um menor nível de detalhamento do objeto pesquisado.

- **Qualitativos:** que fornecem informações não quantitativas, manifestam opiniões, avaliações, gostos, preferências, incluem entrevistas e observações de comportamentos, com questões de pesquisa mais abertas, do que um simples “sim” ou “não”. O pesquisador tenta extrair do

entrevistado/inquirido algumas informações se baseando por procedimentos/questões previamente estabelecidos. As vantagens são: a rica informação sobre experiências, motivações, comportamentos, necessidades e aspirações. As desvantagens se revelam na impossibilidade de abranger um número muito grande de participantes, as avaliações/resultados têm que ser feitas a partir de julgamentos do pesquisador, fundamentados em questões objetivas, ou seja, o pesquisador pode influenciar no resultado.

Estes dados e conhecimentos necessários à consolidação de um método de pesquisa podem ser obtidos a partir de fontes *primárias*, quando as informações, conhecimentos e dados adquiridos advêm diretamente da fonte, como por exemplo, no caso da realização de pesquisas *in loco*; e *secundárias*, quando os dados analisados já foram processados por terceiros, neste caso, recomenda-se avaliar o métodos pelos quais estes foram obtidos para que não haja a repetição e não validação dos resultados posteriores.

O método em si é um fator importante na realização da pesquisa científica, contudo a definição específica é um desafio para o pesquisador, pois, como dito no capítulo anterior, a metodologia científica não é “camisa de força”, mas um instrumento. Neste contexto, de limiar da ciência, vem uma dúvida: utilizar ou não métodos já consolidados ou experimentar novos? Os critérios a serem utilizados, as bases referenciais, o contexto são aspectos que não podem ser deixados de lado durante esta etapa da metodologia científica.

Entre métodos experimentais e não experimentais, Veal (1997) colabora com o debate a cerca desta temática. O autor argumenta que nas ciências humanas, pela dificuldade de encontrar dois grupos humanos com as mesmas características, o uso de métodos não experimentais é mais aconselhado. O autor cita uma pesquisa hipotética sobre a variável rendimento, na qual o pesquisador, mesmo que os inquiridos possuam o mesmo nível de renda, deverá considerar outros aspectos, como personalidade, formação familiar, aspectos relacionados à saúde, entre outros, determinantes na forma como ele efetua seus gastos com lazer. Na prática, por exemplo, as famílias em países desenvolvidos possuem, em média, um filho por casal, em países em desenvolvimento, como o Brasil, esta média sobe para 2, tal fato pode ou não ter impacto na forma como cada família administra os gastos em atividades de lazer.

A partir de observações empíricas, há uma tendência maior de o primeiro grupo (famílias com apenas um filho) gastar mais em atividades de lazer, ou seja, se considerarmos apenas o nível de rendimento, concluiríamos que as mesmas possuem o mesmo nível de gasto, mas na

prática isso não se verifica, pois existem outros fatores determinantes. As discussões em torno do método a ser utilizado colaboram para uma melhor apuração, assertividade, dos instrumentos de pesquisa.

8.2.3. Etapas do Procedimento Metodológico

O procedimento metodológico é as etapas/fases as quais seguiremos para conduzir nossa metodologia científica. Segundo Bell (2000), “qualquer investigação, independente da escala, envolverá leituras sobre o que outras pessoas escreveram sobre a área de interesse”, entretanto se tais trabalhos não possuírem um rigor de apresentação, não conseguiremos lê-los e referendá-los. A mesma autora aborda esta construção em etapas, de forma sucinta “você necessitará selecionar um tópico, identificar os objetivos do seu estudo, planejar e desenhar uma metodologia; selecionar instrumentos, negociar acesso às instituições, pessoas e materiais; coletar, analisar e apresentar a informação e produzir a dissertação”.

Pardal e Correia (1995) abordam o trabalho de investigação como um procedimento metodológico que envolve conceitos, definições, hipóteses, variáveis e indicadores. No modelo destes autores, o ponto de partida é o problema, do qual se formula uma pergunta de partida, que orientará o caminho a percorrer para compreensão do objeto; em seguida tem-se a fase de exploração, na qual os elementos empíricos e teóricos se juntam para formar um quadro teórico de referência em torno da problemática; esta gera um modelo de análise, a qual seleciona variáveis e indicadores de forma a abranger o máximo possível e possibilitar uma completa visão do objeto estudado.

Especificamente, as hipóteses merecem destaque. Segundo Dencker (1998), estas variam de acordo com o problema que se pretende investigar:

Hipóteses casuístas: são aquelas que se referem a um único caso, afirmam acerca de um fato, pessoa ou objeto específico. Como exemplo a autora cita a pesquisa histórica – *O primeiro Círio ocorreu em Belém ou Vigia?*

Hipóteses sobre frequência de acontecimentos: se referem à tendência de ocorrência de fenômenos. Como exemplo – *O estado do Ceará recebe, a partir da região Norte, mais visitantes provenientes do Pará do que do Amazonas.*

Hipóteses sobre relação de associação: se referem às afirmações que estabelecem correlações de ocorrência entre dois ou mais fenômenos. Como exemplo – *Os gastos em atividades de lazer aumentam com a melhoria (incremento) da renda.*

Hipóteses com estabelecimento de relação de dependência: estas podem se apresentar em relações de **casualidade**, quando um fenômeno é a causa determinante de outro, estas relações não são recomendadas para as ciências sociais, pois os fatores determinantes de causas sociais geralmente ocorrem em decorrência de um conjunto, não de um apenas; e relações **assimétricas**, quando a ocorrência de um fenômeno depende de outros, estas são as mais procuradas, especificamente, no Turismo e nas ciências sociais.

Os diferentes conjuntos de hipóteses acompanham as fontes necessárias as suas formulações, que podem vir de **observações** de fatos ocorridos; de resultados de outras **pesquisas**, por meio da repetição de experimentos, para averiguar a regularidade de determinado fenômeno; de **teorias**, para validação das explicações teóricas; e da **intuição**, estas propostas pelo pesquisador. Em resumo, “a hipótese é a resposta provável do problema que será testada na pesquisa” (Dencker, 1998).

Para Quivy (1998), o procedimento metodológico está dividido em sete etapas, sem rigidez, uma vez que a liberdade de escrita do autor deve ser preservada. Todavia, ressalta-se a importância de no conteúdo do trabalho está presente às etapas descritas. As etapas destacadas pelo autor são (Figura 25):

Etapa 1: A Pergunta de Partida: neste ponto, verifica-se a existência de uma pergunta de partida, um fio condutor do trabalho, assim como a clareza, a pertinência e a exequibilidade da mesma. A pergunta de partida orientará o pesquisador relativamente aos demais processos da metodologia científica, para que o mesmo não perca o foco do objeto.

Etapa 2: A Exploração: quais fontes o autor considera para a análise da pergunta proposta, que métodos e técnicas serão utilizadas para coletar os dados necessários. Esta etapa é interessante, pois pode refletir na pergunta de partida, ainda é uma fase de **ruptura**. A exploração não se faz ao acaso, ela é guiada pela pergunta de partida, o autor recomenda a leitura de autores que dão interpretações dos fenômenos e dados coletados, pois possibilita uma abordagem mais diversificada ou a definição por uma em particular. Ressaltando, até esta

fase, de ruptura, o pesquisador poderá rever a pergunta de partida, para melhor adequá-la ao proposto por ele, face às observações feitas durante esta etapa (2).

Etapa 3: *A Problemática:* avaliam-se quais os pressupostos teóricos e empíricos que o autor se baseia para construir seu posterior modelo de análise, que poderá ser um já consagrado por outro autor ou adaptada ao seu problema. Sendo que este modelo será posto a prova para confirmar ou não a problemática elaborada. Segundo o autor, esta etapa esta dividida em dois momentos: fazer o balanço e elucidar a problemática possível. Aqui estamos no momento de transição entre a fase da *ruptura* e início da *construção*.

Etapa 4: *A Construção do Modelo de Análise:* de acordo com a problemática, propõe-se um modelo de análise, no qual se formulam ou se expõe conceitos e hipóteses e suas inter-relações, além de apresentar quais os indicadores que serão utilizados para a etapa seguinte, a observação. O autor destaca que “as hipóteses orientam a análise estatística dos dados, designando as variáveis a relacionar e precisando o significado que pode legitimar e ser atribuído a esta relação” e “o indicador é, em princípio, uma manifestação observável e mensurável das componentes do conceito”. Sendo assim esta etapa norteará o início da fase seguinte, a de *verificação*. A partir deste momento não poderá haver mudança da pergunta de partida, pois, se ocorrer, implicará em significativas mudanças nas demais fases e etapas do procedimento metodológico.

Etapa 5: *A Observação:* nesta etapa faz-se a aplicação do modelo de análise, de forma a coletar os dados necessários para o confronto com a pergunta de partida, assim como as hipóteses e conceitos derivados da mesma. O autor frisa a importância da delimitação do campo de observação, o tamanho da amostra, a natureza dos dados coletados (qualitativos e/ou quantitativos) e as justificativas para utilização dos mesmos. As técnicas de pesquisa empregadas devem ser muito bem avaliadas de acordo com os objetivos da pesquisa, senão o esforço empreendido não resultará no esperado.

Etapa 6: *A Análise das Informações:* de posse dos dados coletados, na etapa anterior, procede-se à análise das informações e seu confronto com os conceitos e hipóteses formuladas. Verifica-se então a correspondência ou não com as formulações iniciais, além de as informações coletadas nos fornecerem dados inesperados que entram na análise. O autor destaca também a necessidade de justificar as diferenças observadas.

Etapa 7: As Conclusões: ou considerações finais. A etapa final se caracteriza em dois momentos: o primeiro pela reflexão do processo de construção do trabalho e o segundo pela apresentação dos novos conhecimentos aprendidos, as conseqüências práticas, as considerações para o futuro e “pistas de reflexão e de investigação futura”.

Segue abaixo um resumo esquemático proposto pelos autores:

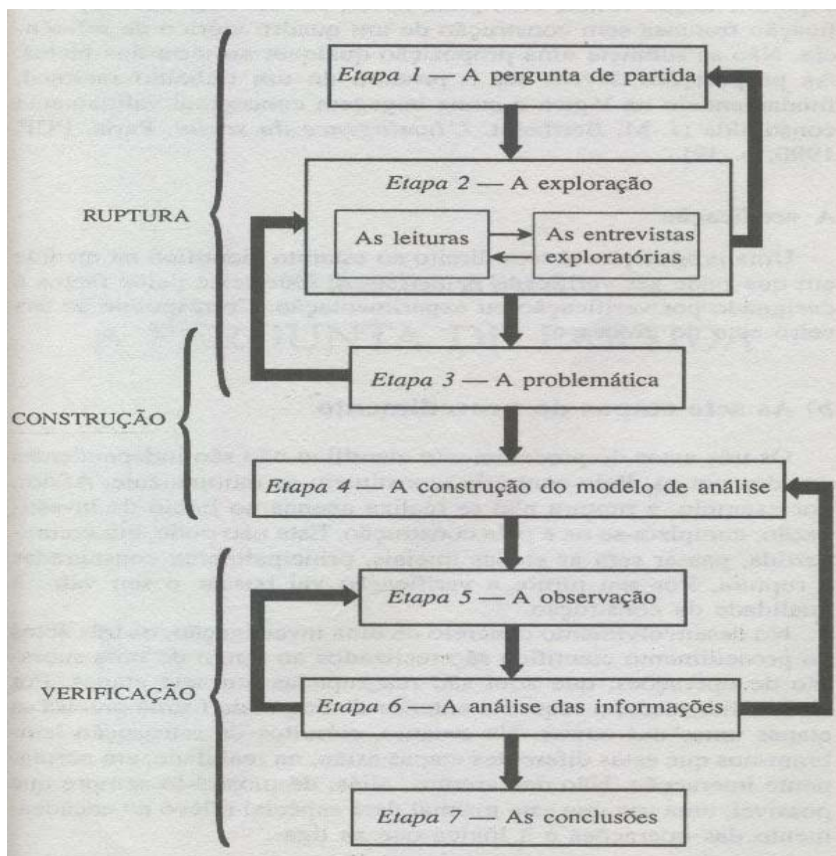


Figura 25: As Etapas do Procedimento Metodológico. Quivy e Campenhoudt (1998: 30)

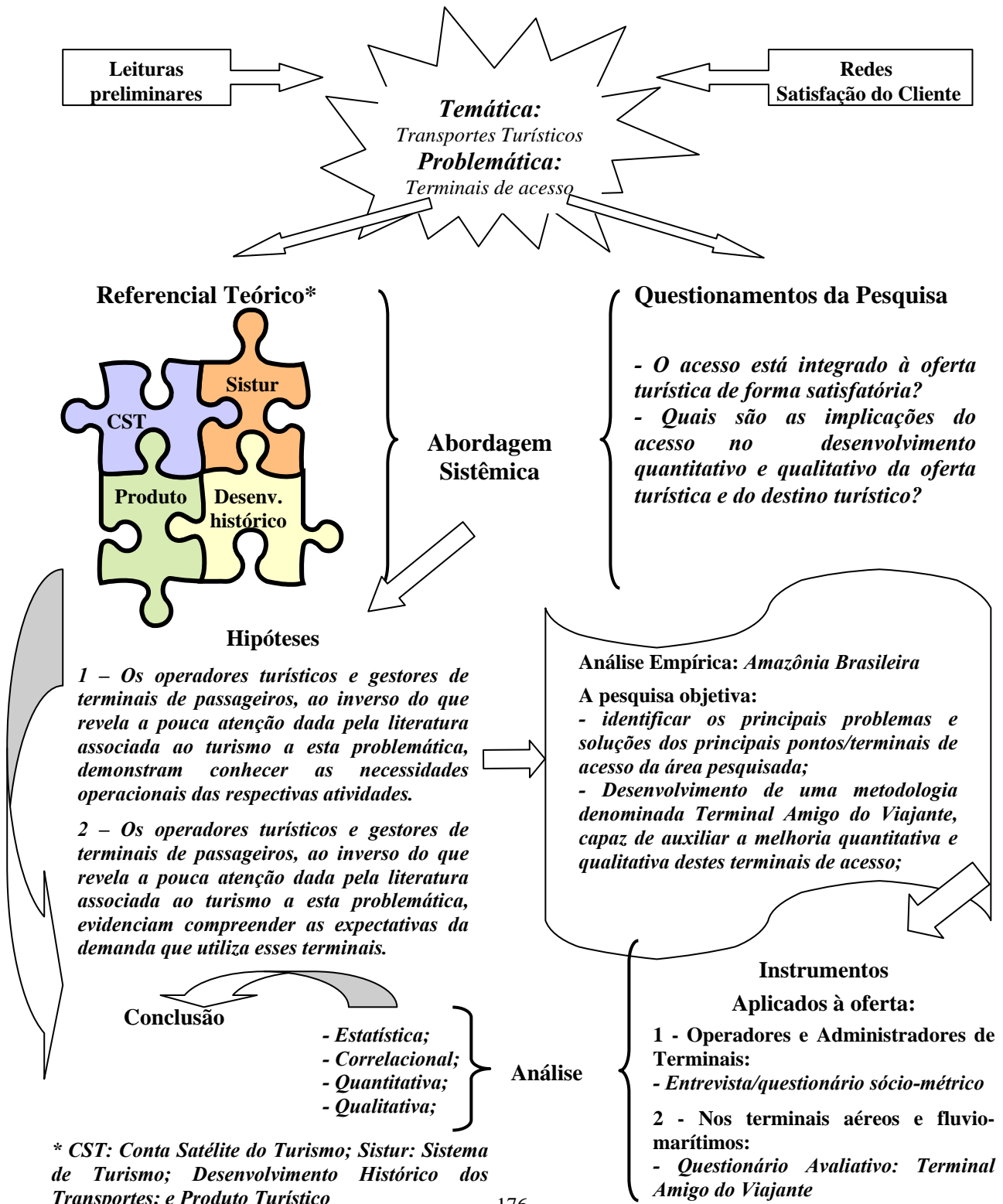
8.2.4. Construindo um modelo de pesquisa e análise

A pesquisa científica, como vimos desde o início do capítulo 8, exige metodologia para se atingir os resultados esperados e validados no meio científico, contudo Khun (Dencker, 1998), entende a ciência como dividida em dois momentos. No primeiro, procura-se verificar, abordar o problema a partir dos pressupostos conceituais dominantes, o que permite aprofundar o paradigma, fornecendo o entendimento percebido do objeto de estudo. No segundo momento, quando o paradigma vigente não é capaz de explicar a realidade do problema/objeto pesquisado, processa-se a revisão do paradigma, no qual este será revisto a

partir de uma pesquisa empírica, por exemplo, ou mesmo de novos pressupostos conceituais. O segundo momento foi denominado por Kunh como revolução científica.

Esta revolução científica, todavia necessita de um norte, um fio condutor, estabelecida por meio de processos, nos quais as etapas da desconstrução e reconstrução da ciência seja percebida de forma mais pragmática (Quadro 6).

Quadro 6: Processo de pesquisa



8.3. Modelo de entrevista

As bases para a construção do modelo de entrevista foram construídas em três etapas: a primeira contribui com a orientação, o enfoque dado as perguntas, que será o sistêmico, que resulta a partir do referencial teórico adotado e dos questionamentos da pesquisa; a segunda emerge a partir das hipóteses definidas para a problemática, ou seja, os fatos que deveremos focar nas perguntas a serem respondidas pelos inquiridos; e a terceira que são os objetivos da pesquisa, com destaque para os problemas e soluções possíveis para os mesmos.

Sendo assim, a entrevista, como um instrumento de coleta primário, objetiva colher diretamente na fonte, as informações que irão colaborar com a pesquisa, contudo, como destaca Veal (1997), as informações obtidas a partir de fontes secundários devem ser consideradas para “comparações posteriores”. Dencker (1998) afirma que a entrevista “é uma comunicação verbal entre duas ou mais pessoas, com um grau de estruturação previamente definido (pelos envolvidos), cuja a finalidade é a obtenção de informações da pesquisa”.

A mesma autora detaca que a entrevista tem uma relação assimétrica entre os envolvidos, pois as relações pessoais do pesquisador e do entrevistado são um processo bidirecional ou de influência mútua.

As formas de obtenção das respostas necessárias a pesquisa podem ser feitas em questões abertas, gerando respostas mais amplas e, em alguns casos, reveladoras de aspectos não diretamente previstos na questão elaborada; ou podem ser fechadas, possibilitando um certo grau comparativo entre os entrevistados, contudo com respostas mais limitadas.

Desta forma, as entrevistas aplicadas a gestores de terminais de portos e aeroportos e operadores turísticos, devido a sua extensão, mesclaram questões abertas e fechadas, objetivas e subjetivas, para não tornar cansativo o decorrer da entrevista, além de possibilitar um grau comparativo entre os inquiridos.

Outros aspectos também foram considerados para a elaboração e aplicação das entrevistas: a ética, quanto a clareza de sua participação, divulgação de resultados, objetivos da pesquisa e implicações profissionais da mesma; a honestidade, quanto a possíveis questões feitas pelos inquiridos para o entrevistador/pesquisador; a negativa de resposta, ou seja, o inquirido se negar a responder alguma questão que possa lhe trazer problemas profissionais ou pessoais; ao sigilo da informação, as informações colhidas serem tratadas de forma geral e não

nominais aos respondentes, contribuindo para uma melhor participação do entrevistado; e a divulgação dos resultados, o fornecimento dos resultados colhidos durante a pesquisa.

A escolha dos gestores de terminais e operadores turísticos se justifica pela intervenção que possuem na componente do acesso (terminal) e na interação que possuem com a demanda. Ao considerarmos o terminal como o principal ponto de acesso ao um determinado destino turístico, o gestor deste passa a ter um papel fundamental na forma como a oferta (operadores turísticos) e a demanda percebem aspectos quantitativos e qualitativos do destino. As políticas que implementa, as pesquisas realizadas, a forma como administra podem impactar diretamente na oferta e na demanda (Capítulos 1 e 3).

Mesmo no Brasil, onde parte dessas políticas são afetadas por decisões do poder executivo federal, os gestores tem autonomia suficiente para implementar processos que gerem melhorias. Por exemplo, ao atrair empresas de prestação de serviço para o terminal, ao realizar a sinalização correta dos espaços públicos, ao trabalhar em parceria com operadores locais, são medidas que não necessitam de uma aprovação direta do poder executivo, como exigiria a redução de tarifas entre aeroportos.

No item 1.5, sistêmicamente, estes dois intervenientes aparecem de forma bastante peculiar, enquanto os gestores de terminal possuem um papel mais geral, afetando, por meio de suas decisões, aspectos relacionados a demanda e aos operadores; estes últimos possuem um papel mais específico, pois lidam diretamente com a demanda, mas também de complementariedade, pois a forma como abordam as problemáticas apresentadas pelo terminal, assim como as políticas conjuntas que estabelecem com os gestores de terminal, afetam positiva e negativamente a experiência turística no ponto de acesso.

Estruturalmente, a gestão dos terminais no Brasil é influenciada também por políticas públicas macro, tanto federais, quanto regionais, estaduais e municipais, contudo não cabe ao escopo deste trabalho esta análise, detendo-nos ao aspecto mais regional e local, ou seja, ações, decisões e políticas executáveis diretamente pelos envolvidos. Aspectos, estes, dinamizadores do desenvolvimento turístico regional.

Os modelos que serão apresentados e discutidos abaixo estão disponíveis nos, de forma estruturada e completa, nos Apêndices I, II e III.

8.3.1. Operadores Turísticos

A entrevista aplicada aos operadores turísticos foi dividida em quatro partes: identificação e histórico; operacional; relacional e produtos e serviços. Este formato permitiu melhor percepção das questões a serem respondidas e temporalidade, ou seja, o entrevistado saberá em que etapa da pesquisa estará, ao contrário ocorreria se as questões estivessem num único bloco. Estas partes foram precedidas de uma apresentação geral, a ser lida pelo entrevistador.

A **apresentação** se inicia com uma saudação e breve resumo do trabalho: *“Bom dia, meu nome é Fábio Romero, pesquisador na área de Turismo. Sou mestrando pela Universidade de Aveiro, em Portugal, onde curso o Mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo. Meu trabalho versa sobre Transportes Turísticos na Amazônia, intitulado: **Transportes Turísticos na Amazônia: problemas e soluções dos principais pontos de acesso para a região**”*.

Em seguida um resumo dos objetivos e do caráter acadêmico da mesma: *“A pesquisa objetiva identificar, por meio desta entrevista, como os operadores turísticos utilizam estes pontos de acesso (terminais), se verificam algum tipo de dificuldade operacional e sua relação com os gestores destes espaços. Ressaltamos que o caráter da pesquisa é acadêmico e os dados, aqui coletados, serão mantidos em sigilo. Os resultados, posteriormente mostrados, serão baseados no conjunto das respostas e não em informações individuais e nominais. O autor se compromete, ao final desta pesquisa, disponibilizar os resultados a todos os entrevistados”*.

E no último parágrafo, uma observação sobre as respostas a serem fornecidas pelos entrevistados: *“Tendo em vista a representatividade desta organização, as opiniões aqui expressas não podem ser de caráter pessoal e sim organizacional, ou seja, o respondente, como representante desta organização, deve manifestar as questões relativas ao tecido organizacional”*.

A **Parte I, de Identificação e Histórico** (Itens I.1, I.1.1, I.2 e I.3), visa coletar informações básicas sobre o inquirido, representante do operador turístico, tais como o nome, função e o operador que representa. Além de uma questão relativa há quantos anos o operador atua no mercado receptivo, com objetivo de avaliar o tempo de experiência. Esta questão, em alguns casos, poderia invalidar o questionário, pois um operador com pouca atuação no mercado, inferior a um ano, não terei a percepção operacional necessária do terminal; e o tipo de mercado em que atua: emissivo, receptivo ou se em ambos.

A **Parte II, Operacional** (Itens II.1 a II.11), possui questões relativas à operação do operador, como em quais terminais atua (aeroporto, porto ou ambos); quantas vezes este utiliza em

média o terminal e quanto tempo passa nele, pois quanto mais tempo este operador passar no terminal melhor será sua percepção das problemáticas no terminal; e questões avaliativas (qualitativas) das vias de acesso gerais e específicas ao terminal, das dificuldades que estas geram para a sua operação, da sinalização turística externa e interna, dos serviços encontrados ou não no terminal e das responsabilidades.

As questões de ordem qualitativa visam identificar as problemáticas de ordem qualitativa e como o operador avalia esta interferência na qualidade do serviço/produto oferecido ao cliente, além de avaliar, quanto à responsabilidade, sua inserção sistêmica nas problemáticas apresentadas.

A *Parte III, Relacional* (Itens III.1 a III.12.2, divididos em dois blocos), possui questões relativas às percepções de relacionamento com os administradores/gestores de terminais de aeroportos e portos (Bloco 1) e com o trade turístico local (Bloco 2); se ele conhece o gestor e como classifica essa relação, quais dificuldades enfrenta no terminal, se as relata para o gestor e de que forma o faz; quais canais de comunicação utiliza com o gestor e como o operador avaliaria a criação e o impacto de uma rede nos seus negócios, além da melhoria qualitativa dos serviços/produtos que oferece ao mercado.

As questões relativas ao trade turístico visam avaliar o relacionamento do operador com os demais membros do trade turístico, sua pró-atividade e sua percepção enquanto elemento dinâmico dentro da cadeia produtiva do turismo (Cluster).

A *Parte IV, Produtos e Serviços* (Itens IV.1 a IV.3.1), visa obter informações sobre as atividades exercidas pela agência, quais serviços/produtos oferece, se alguns deles em conjunto com os gestores de terminal e se realiza algum tipo de pesquisa quantitativa e/ou qualitativa junto à demanda. Estas questões têm por objetivo averiguar se o operador detectou, por meio de instrumentos próprios, alguns dos aspectos investigados pela pesquisa.

8.3.2. Gestores de Terminais de Aeroportos e Portos

A entrevista aplicada aos gestores de terminais de aeroportos e portos foi dividida em cinco partes: identificação e histórico, operacional e usuário final, operacional e operadores turísticos, operacional do terminal e relacional. Esta divisão possui os mesmos objetivos

definidos no questionário dos operadores, contudo versam basicamente sobre a operação do terminal, mas em diferentes contextos, por isso a necessidade de divisão. A estrutura principal da entrevista com os gestores também foi precedida de uma apresentação, com mudança significativa na parte objetiva.

Sendo assim, a **apresentação** possui três blocos, cada um contendo um parágrafo, o primeiro contém a saudação, apresentação do autor e do trabalho: *“Bom dia, meu nome é Fábio Romero, pesquisador na área de Turismo. Sou mestrando pela Universidade de Aveiro, em Portugal, onde curso o Mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo. Meu trabalho versa sobre Transportes Turísticos na Amazônia, intitulado: **“Transportes Turísticos na Amazônia: problemas e soluções dos principais pontos de acesso para a região”**”*.

No segundo parágrafo ocorrem às mudanças mais significativas, sobretudo em relação aos objetivos, diferentes em relação à entrevista aplica aos operadores turísticos: *“A pesquisa objetiva identificar, por meio desta entrevista, como o Gestor do terminal se relaciona com os utilizadores deste terminal, nomeadamente a demanda (cliente final) e o Trade Turístico local, mais especificamente, os operadores turísticos de receptivo. Ressaltamos que o carácter da pesquisa é académico e os dados, aqui coletados, serão mantidos em sigilo. Os resultados, posteriormente mostrados, serão baseados no conjunto das respostas e não em informações individuais e nominais. O autor se compromete, ao final desta pesquisa, disponibilizar os resultados a todos os entrevistados”*.

O último parágrafo se encerra da mesma forma que o dos operadores, com uma observação relativa à forma como as opiniões/respostas devem ser manifestadas: *“Tendo em vista a representatividade desta organização, as opiniões aqui expressas não podem ser de carácter pessoal e sim organizacional, ou seja, o respondente, como representante desta organização, deve manifestar as questões relativas ao tecido organizacional”*.

A **Parte I, de Identificação e Histórico** (Itens I.1 a I.4.1), visa coletar informações básicas sobre o inquirido/gestor e a respectiva organização gestora do terminal, tais como o nome, função, há quanto gere o espaço e qual organização administra o terminal pesquisado. A tipologia do terminal e a natureza administrativa da organização, esta última questão objetiva identificar se entre o setor público e privado há uma diferença significativa em termos administrativos. Os modelos administrativos públicos tendem a ser mais rígidos e menos dinâmicos face às necessidades do mercado, enquanto no setor privado ocorre o inverso, contudo tal aspecto não é regra. A questão objetiva avaliar se isso se confirma ou não, além de

verificar se a possibilidade de privatização dos terminais aeroportuários e fluvio-marítimos colaborará para a melhoria dos mesmos.

A **Parte II, Operacional e Usuário Final (Demanda)** (Itens II.1 a II.3), possui questões relativas à operação em relação ao usuário final. Estas objetivam verificar qual importância o gestor atribui às opiniões manifestadas pelos usuários do terminal, além de coletarmos informações/situações manifestadas em dados secundários (pesquisas realizadas pelos gestores do terminal) e como as problemáticas detectadas nas pesquisas são tratadas pelos gestores.

A **Parte III, Operacional e Operadores Turísticos** (Itens III.1 a III.3), possui os mesmos objetivos da parte anterior, contudo relacionado aos operadores turísticos. A preocupação que o gestor demonstra tanto com o usuário quanto com o operador proporciona uma gestão mais participativa, colaborativa e fornece vantagens competitivas ao destino, onde o terminal está inserido. Vide o caso do aeroporto de Faro, em Portugal, onde as pesquisas constantes possibilitaram uma série de melhorias e adequações para ambos os grupos atuantes dentro do terminal. Cabe ressaltar que a pesquisa não é importante em si mesma, mas como estes resultados coletados são tratados e quais medidas postas em prática a partir dos dados coletados, por isso as questões relativas a este aspecto.

A **Parte IV, Operacional do Terminal** (Itens IV.1 a IV.5.1), objetiva verificar como o gestor/organização avalia a situação operacional relativa aos operadores turísticos. As questões aqui apresentadas possuem a mesma base das aplicadas aos operadores turísticos, tal fato permite uma análise comparativa entre as percepções dos dois grupos entrevistados, além de demonstrar como o gestor percebe a problemática do operador.

A **Parte V, Relacional** (Itens V.1 a V.13.2, divididos em dois blocos), apresenta questões relativas ao relacionamento do gestor com os operadores turísticos e com o trade turístico local. Parte fundamental da pesquisa, pois colabora com a resposta a uma das interrogantes propostas, a qual afirma que parte da problemática associada aos pontos de acesso (terminais de transporte) está relacionada ao desconhecimento mútuo dos problemas enfrentados pelos intervenientes dentro do cluster (arranjo produtivo) do turismo.

As abordagens das questões propostas também visam elucidar as instâncias desta relação, por quais meios ocorrem, a frequência, entre outros aspectos que julgamos capazes de afetar a comunicação e conhecimento mútuo das problemáticas que envolvem gestores e operadores.

8.4. Modelo de questionário

O questionário de avaliação de terminais denominado “Terminal Amigo do Viajante” visa construir um modelo composto de um conjunto de aspectos considerados relevantes para o conforto, segurança e mobilidade do usuário, além de facilidades (produtos/serviços) que colaboram com estes aspectos. Contudo, definir quais aspectos são mais relevantes foi um desafio, pois os terminais se adequam de acordo com a demanda preferencial para o mesmo, ou seja, aspectos considerados ótimos para um determinado público que utiliza um terminal específico talvez não seja tão relevante se aplicado a outro.

Então buscamos um equilíbrio, um conjunto de aspectos que atenda a diversas demandas, sem mudanças bruscas na configuração do terminal ou dos serviços/produtos oferecidos. Lembramos, contudo, que os critérios apresentados, pelo presente questionário, para que o terminal avaliado seja considerado “Amigo do Viajante” são mínimos e relacionadas a itens valorizados pelos usuários.

A partir de Veal (1997), podemos dividir o processo de elaboração de um questionário de pesquisa em três etapas (Tabela 10): levantamento de informações, estratégia de pesquisa e elaboração do instrumento. Segundo o autor, a “relação entre os problemas de pesquisa e as informações a serem requeridas deve ser analisada”, como está escrito, que fonte utiliza, a ordem e as questões.

Tabela 10: Elaboração de questionário

<i>Etapa 1</i>	<i>Etapa 2</i>	<i>Etapa 3</i>
Levantamento de Informações	Estratégia de Pesquisa	Elaboração do Instrumento
- Problemática; - Referencial teórico; - Questões da pesquisa; - Listar as informações que serão requeridas;	- Definição do método de pesquisa;	- Desenho base do questionário; - Teste do instrumento; - Questionário final;

Fonte: O autor, com base em Veal, 1997

A metodologia do Questionário Terminal Amigo do Viajante estará baseada em aspectos quantitativos e qualitativos, voltados para a satisfação do cliente. Algumas tendências também estão sendo consideradas, como a de *Premium Indulgence* (Satisfação Prêmio), na qual o cliente/usuário tende a gastar menos em algumas componentes do produto para gastar mais em outros. Tal fato ocorre em relação ao transporte aéreo e os serviços/produtos oferecidos no destino, pois à medida que mais pessoas viajam de avião e com certa frequência, além da queda dos preços das passagens, esta etapa da viagem deixa de ser um diferencial e passa a ser comum, nesta perspectiva, os clientes economizam de um lado para gastar de outro.

Segundo a consultoria Datamonitor, autora deste estudo, entre os mercados mais maduros, como o britânico, estão previstos um aumento de 27% deste tipo de gasto para 2008. A valorização dos produtos/serviços contidos nos destinos são ainda mais valorizados pelos clientes, com disposição para aumento de gastos.

O questionário também usará como base as pesquisas aplicadas anualmente pela Skytrax e pela ACI (Conselho Internacional de Aeroportos). A empresa Skytrax, uma consultoria internacional especializada em aeroportos e companhias aéreas, realiza anualmente um ranking entre vários aeroportos ao redor do mundo. O ranking é baseado em questionários (Anexo II e III) respondidos por milhares de usuários destes aeroportos. A ACI aplica questionários similares, além de dividir os aeroportos considerados (90) em categorias, de acordo com o número de usuários anuais. Cabe ressaltar que os aeroportos considerados pela pesquisa da ACI representam 96% do movimento mundial de passageiros.

Em ambas as pesquisas encontramos questões relativas aos aspectos bastante diversos, de acessos, estacionamento, filas de espera, entrega de bagagens a qualidade dos serviços e produtos vendidos no terminal, sendo que alguns destes aspectos dependem diretamente da ação do gestor do terminal. Entre estes aspectos, destacamos as políticas adotadas por gestores de terminais para a promoção da qualidade, como acontece no caso do aeroporto do Porto, considerado, em 2007, o terceiro melhor do mundo na sua categoria (menos de 5 milhões) (ACI, 2007). A administração local exige que os viajantes de trajetos curtos e médios sejam atendidos no check in em até 15 minutos e recebam sua bagagem em no máximo 30 minutos.

Segundo a ICAO (2007) o crescimento acelerado dos aeroportos em nível mundial faz com que aumente também o desconforto dos passageiros em grandes e pequenos terminais, causado por questões operacionais, como aumento dos procedimentos de segurança, até a

falta de serviços. A concentração operacional de algumas companhias aéreas e conexões longas trazem ainda mais desconforto para os passageiros. A pesquisa realizada pelo conselho aponta que passageiros mais relaxados, em ambiente agradável, tendem a gastar mais em compras e serviços. Posteriormente, tal fato, reflete-se na escolha dos passageiros na hora de escolher um aeroporto para realizar sua conexão. Tal estratégia colabora para o sucesso do aeroporto enquanto negócio, uma vez que a maioria deles, cerca de 86% dos aeroportos administrados pela estatal Infraero, no Brasil, de um total de 67, é deficitária.

Para efeito referencial, adotamos um modelo conceitual para o resultado esperado do questionário, que é a denominação/classificação de “terminal amigo do viajante” para o terminal avaliado. Então ***Terminal Amigo do Viajante***: é o ponto de acesso para fluxos de viajantes que possua facilidades e serviços turísticos que atendem as necessidades do viajante e possibilitem uma melhor qualidade da experiência para o viajante no destino.

Sendo assim, o Questionário Terminal Amigo do Viajante está dividido em três partes, a primeira, denominada identificação e caracterização, objetiva coletar as informações básicas sobre o terminal avaliado; a segunda, chamada de avaliação quantitativa e qualitativa, visa fornecer um panorama geral dos produtos e serviços oferecidos pelo terminal e como se apresentam em quantidade e qualidade; e a terceira, denominada operacional, proporciona uma visão da infra-estrutura e como ela atende os usuários. Sendo o início do questionário precedido de uma breve apresentação para o gestor do terminal, fornecendo um esclarecimento oportuno da avaliação pela qual o terminal passará. Lembramos que se necessita da autorização prévia do gestor do terminal para a aplicação da pesquisa, cuja mesma será aplicada pelo pesquisador.

Esta ferramenta, básica, pode contribuir de várias formas para a atividade turística e, em particular, em relação à melhoria do conjunto de serviços prestados nos pontos de acesso a um determinado destino:

- Colaborar com planejadores da área de turismo, pois a ferramenta permite um rápido diagnóstico de um determinado terminal;
- Proporcionar a empresas e entidades que estejam com intenções de operar em um determinado destino avaliar a adequação dos acessos aos padrões de qualidade exigidos em seus produtos;

- Proporcionar aos gestores de terminal uma ferramenta de avaliação e adequação do terminal, de forma a contribuir com suas gestões;

Os resultados coletados por meio do questionário não visam necessariamente à classificação ou hierarquização dos terminais, mas sim, fornecer informações sobre os serviços disponíveis, a estrutura de funcionamento, quanto a aspectos qualitativos e quantitativos. Desta forma, como instrumento comparativo ou colaborativo, o gestor poderá efetuar mudanças na estrutura e na oferta de produtos e serviços. Alguns exemplos:

A – Na gestão atual dos aeroportos brasileiros, o foco comercial é bastante acentuado, por meio de uma política denominada Aero shopping, na qual se visa transformar os terminais de aeroportos em espaços de consumo e lazer, com lojas, cinemas e restaurantes. Busca-se atingir não apenas os viajantes e passageiros em conexão, mas também a população local e os potenciais consumidores que vão ao aeroporto buscar e deixar os viajantes. Um estudo publicado pela INFRAERO (2007) aponta que para cada viajante em média há dois acompanhantes. Então, em um terminal que movimenta dois milhões de passageiros entre embarques e desembarques, teremos uma circulação de 6 milhões de pessoas pelo terminal.

Entretanto este mesmo estudo aponta que, em geral, as pessoas consideram os valores cobrados por produtos e serviços em aeroportos mais elevados que em lojas semelhantes localizadas em centros comerciais na cidade. Sendo assim, o questionário pode detectar que os produtos e serviços oferecidos por filias de lojas localizadas no terminal possuem preços mais elevados em relação às similares do centro. Tal fato afasta a demanda potencial, uma vez que poderá adquirir o mesmo produto e/ou serviço por um preço mais acessível.

B – Os resultados apontados pelo questionário podem ser comparados aos resultados de pesquisas aplicadas junto à demanda. Neste caso, por exemplo, as necessidades apresentadas pela demanda podem diferir dos serviços e produtos oferecidos pelo terminal.

C – Os estudos feitos junto à demanda em outros aeroportos indicam a necessidade de diferentes serviços para demandas igualmente com prioridades e necessidades diferentes. O questionário oferece esta base de dados. No caso do público executivo, serviços ofertados como salas vips, internet sem fio, transporte executivo, entre outros; diferem dos ofertados a grupos familiares. Oferecer um conjunto transversal de serviços, ou seja, comum a vários grupos de usuários é um desafio, cujo questionário ajuda a detectar.

D – O questionário apresenta questões relativas aos meios de hospedagem no terminal e próximos a ele. No caso da Amazônia, aeroportos como Belém e Manaus, tendem a ser grandes centros de conexões de vôos domésticos e internacionais. A presença de redes hoteleiras nestes terminais ou próximos a eles reforça este posicionamento, o contrário pode afastar a opção de conexão nestes, uma vez que o viajante não optará por um destes terminais, se estes não tiverem hotéis, com diárias razoáveis e de fácil acesso.

E – O questionário pode fornecer uma base de dados para a construção de uma homepage com toda a oferta de produtos e serviços disponíveis no terminal. Ao viajante que viaja sem a compra de pacotes turísticos (packages) estes serviços se tornam fundamentais para o planejamento da viagem, uma vez que o uso das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) são a base para este tipo de viajante. Para esta coleta aprimorada, como telefones de contatos e portfólio completo dos prestadores de serviços no terminal, bastaria a inclusão de novas questões no questionário, permitida pela sua arquitetura aberta.

A **Apresentação** está dividida em três blocos, representados pelos respectivos parágrafos, o primeiro de informações gerais sobre o questionário, o segundo de metodologia e o terceiro sobre as questões avaliativas.

O primeiro bloco contém a seguinte formação: *“o questionário intitulado “Terminal Amigo do Viajante” é um modelo referencial, que visa auxiliar na gestão de terminais de passageiros. O questionário compõe-se de questões quantitativas, qualitativas e avaliativas, fornecendo, assim, informações que subsidiem o gestor do terminal. Estas informações têm por objetivo garantir parâmetros para a implementação de ações pró-ativas ou mesmo reativas, melhorando a qualidade da experiência do viajante”*.

O segundo bloco apresenta a metodologia utilizada, de forma resumida: *“a metodologia apresentada baseia-se em questões elaboradas a partir da observação do comportamento e pesquisas realizadas junto à demanda, aspectos relativos ao planejamento de terminais de passageiros e das novas abordagens voltadas para o turismo. Atentando sempre para as necessidades do mercado”*.

A terceiro e último bloco, apresenta algumas considerações sobre as questões definidas: *“as questões, aqui, apresentadas, são de caráter mínimo para que um terminal seja considerado “Amigo do Viajante”, entretanto, pela natureza da atividade turística, por características diversas da demanda e dos mercados, esta possui uma arquitetura aberta. Neste sentido, novas questões podem ser propostas, as atuais podem ser retiradas e revisadas”*.

A seguir, o questionário apresenta as correspondências numéricas para os conceitos aplicados quanto aos aspectos qualitativos. Desta forma, as correspondências são: 1 – Excelente; 2 – Muito Bom; 3 – Bom; 4 – Razoável; 5 – Ruim e 6 – Não disponível.

A **Parte I, Identificação e Caracterização** (Itens I.1 a I.6), contém as questões relativas à identificação e caracterização do terminal avaliado, tais como nome, quem administra, em qual categoria esta inserido, período de operação, qual porte de aeronaves/embarcações recebe e distância média para o centro da cidade.

A **Parte II, Avaliação Quantitativa e Qualitativa** (Itens II.1 a II.5.2), possui as questões relativas aos aspectos quantitativos e qualitativos do terminal em questão. Estas questões, com base nos modelos referenciais da Skytrax e ACI, visam avaliar as infra-estruturas básicas, serviços e produtos oferecidos no terminal e no seu entorno.

As questões relativas à acessibilidade (Item II.1) de/para terminal buscam identificar que modais de acesso o terminal possui, os horários de funcionamento, tempo de viagem ao centro, qualidade dos serviços, custo da viagem e regularidade. Cabe ressaltar que a variedade de modais é importante, pois oferece comodidade, contudo a eficiência é o item mais relevante, pois não é cômodo o terminal possuir três ou quatro modais diferentes de acesso, se eles tiverem horários irregulares e com pouco conforto. A situação ideal apontada em pesquisas da Skytrax são pelos menos dois modais, com variações qualitativas, ou seja, versões de serviços diferentes do mesmo serviço, por exemplo, taxi simples e executivo; autocarros urbanos e executivos.

A acessibilidade é um fator decisivo para a escolha do viajante, pois, dependendo de onde esteja dentro da área de influência do aeroporto, o valor do deslocamento até o terminal pode apresentar-se bastante elevado. Segundo Kouwenhoven (2008), a acessibilidade a terminais localizados numa vasta área de influência, como Regiões Metropolitanas, implicam para o usuário “longas viagens e congestionamentos”. Os fatores custo e tempo impõem ao usuário a opção de outro modal ou outro aeroporto/terminal, ambos quando disponíveis.

A acessibilidade, contudo é mais complexa que apenas o tempo e para quantos lugares o usuário pode acessar a partir de um determinado aeroporto. Segundo o autor, outros aspectos devem ser levados em consideração, tais como o custo de estacionamento, o valor líquido pago por toda a viagem, o nível de serviços e a confiabilidade dos horários programados,

enfim, a escolha pelo uso de um determinado modal e conseqüentemente de sua infraestrutura, o terminal, possuem implicações mais diversas.

Em seguida, inserimos questões relativas às vias de acesso ao terminal, para comparações avaliativas entre as percebidas pelos entrevistados (gestores e operadores turísticos) e as realizadas pelo pesquisador no terminal, com espaço para comentários.

A partir deste momento segue as avaliações da estrutura e dos serviços tanto externa quanto internamente, questões relativas à segurança (equipamentos), estacionamento (disponibilidade, gratuidade e valores cobrados), acessos cobertos aos serviços e modais de transportes externos, painéis e placas informativas, visibilidade das informações (se são facilmente encontradas), idiomas nos quais estão as informações, limpeza, lixeiras para materiais recicláveis, climatização e espaço para comentários. Neste contexto, relativo aos serviços/produtos, utilizamos a metodologia utilizada para a CST (Conta Satélite do Turismo, 1992) que divide os serviços utilizados pelos viajantes em característicos (diretamente utilizados pelos viajantes) e não característicos (servem a população em geral).

Os serviços *não característicos* básicos avaliados são: posto de atendimento médico, espaços para crianças, caixas eletrônicas, salas vip e guarda de bagagens. Entre os *característicos*, avaliamos: posto (s) de informação (ões) turística (s), agências de viagens e operadores turísticos, alimentos e bebidas, meios de hospedagem, casas de câmbio, locadoras de automóveis, companhias aéreas/empresas de navegação e entretenimento e espaços culturais. Nestes itens, os principais aspectos avaliados foram a disponibilidade e o atendimento em outro idioma.

Ainda na parte II, inserimos questões relativas à estrutura e serviços eletrônicos, tais como homepage do terminal, informações, produtos e serviços disponibilizados on line, além de uma questão sobre elementos arquitetônicos, paisagísticos e/ou decorativos que remetem a região. No aeroporto de Vancouver, no Canadá, a experiência mostrou que a inserção de elementos regionais dentro e/ou no entorno do terminal estimulam o visitante a conhecer a região, além de dar uma personalidade, uma percepção de exclusividade aquele local. Ao contrário ocorreria se a arquitetura fosse parecida com a de outros aeroportos.

Quanto à sinalização, cabe destacar a pesquisa (Tabela 10) realizada pela EMBRATUR entre os anos de 2002 e 2005, na qual é expressivo o aumento de viajantes não utilizadores de

serviços de agências de viagens e operadores turísticos, sobretudo a partir de 2003. Este aumento impacta no comportamento no consumidor no destino. O viajante que adquiri um pacote de receptivo no destino visitado, terá, já a partir da chegada, um acompanhamento mais personalizado, preocupações relativas a direcionamento de locais; transporte ao centro da cidade; serviços dentro do terminal; são direcionados ao operador local que irá orientar o cliente.

Os viajantes independentes precisam de uma gama maior de serviços, principalmente, serviços on line e de sinalização no destino. Este viajante, mais autônomo, não quer, a todo momento, estar perguntando pra onde ir ou como adquirir uma determinado serviço e/ou produto, mas sim encontrá-los por conta própria (Também nos capítulos 2.3.1 e 7.2.2).

Tabela 11: Utilização de serviços de agentes e operadores turísticos de viagens por viajantes internacionais

Utilizou Agências de Viagens	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Sim, pacote	35,4%	21,7%	77,1%	77,0%	5,2%	2,4%
Sim, avulsos					38,5%	34,0%
Não	64,6%	78,3%	22,9%	23,0%	56,3%	63,6%

Fonte: o autor, base Anuários Estatísticos Embratur 2001 a 2005

Por exemplo, o viajante ao chegar num destino, encontrar, por meio da sinalização, facilmente os serviços disponíveis no terminal e o direcionamento dos serviços de transporte. Este aspecto, para o viajante internacional e uma parcela dos viajantes nacionais, será uma componente importante na experiência turística. Tal disponibilidade, de serviços on line, também poderá exercer uma atratividade adicional na demanda potencial, pois as facilidades disponíveis podem impactar positivamente na decisão de visitar um determinado destino a outro sem a oferta de determinandos produtos/serviços.

A **Parte III, Operacional** (Itens III.1 a III.2.4), contempla questões de avaliação subjetiva do terminal, ou seja, o pesquisador irá avaliar aspectos operacionais do terminal. Esta avaliação permite o pesquisador confrontar os dados mais objetivos relatados por gestores e operadores com os observados. Desta forma, a última etapa possui apenas uma questão objetiva, a de configuração do terminal, as demais são subjetivas, dependem das observações criteriosas feitas pelo pesquisador. Segundo Veal (1992), a observação “é uma técnica que pode ser compilada de forma quantitativa e qualitativa”.

Estas questões abertas visam fornecer uma visão mais detalhada da operação do terminal, principalmente a aspectos relacionados aos usuários, como: pontos de congestionamento de pessoas; locais de conflitos de usuários, o que diminuí a percepção qualitativa do serviço/produto; salas de embarque e desembarque. Entre as situações a serem observadas estão: se as pessoas transitam facilmente pelo terminal; se há sinalização adequada, informando os serviços disponíveis no terminal; conflitos entre usuários na área interna e externa do terminal; a qualidade do deslocamento, acessos aos terminais públicos de transporte e tempo de espera.

A análise feita pelo pesquisador se apoiará em três vertentes: **Logística, Capacidade de Carga e Zoneamento**. A vertente logística é destacada por Quayle (1993, *apud* Page 1999). Segundo o autor, “logística é um processo no qual se procura promover o gerenciamento e a coordenação de todas as atividades da cadeia da oferta desde a fonte até a aquisição, através da produção apropriada, e por meio dos canais de distribuição para o consumidor”. Fazendo uma analogia ao produto turístico, especificamente ao funcionamento do terminal, poderíamos afirmar que a logística aplicada ao terminal “seria a de promover um adequado gerenciamento e a coordenação de todas as atividades da cadeia da oferta turística desde a chegada a saída e trânsito do passageiro no terminal”.

Outra vertente importante é a capacidade de carga, segundo Willians e Gill (Theobald, 2002), existem várias perspectivas de administração da atividade turística. Podemos envolver três limiares básicos: o volume (pico, horário, diário, semanal, anual de vários tipos de visitantes); densidade (pessoas pela área ocupada, turistas/metro quadrado disponível) e mix do mercado (unidades de visitantes em relação a unidades de residentes: visitantes/população local, utilização de instalações públicas visitantes/uso de instalações públicas por residentes). A dificuldade apresentada por estes indicadores numéricos surgem quando tentamos vinculá-los diretamente a administração dos efeitos específicos do turismo, ou seja, não existem evidências diretas que reduzindo ou aumentando o padrão da capacidade de carga, venham ocorrer mudanças previsíveis. A questão centra-se na forma como se administra a mudança.

Numa perspectiva ambiental a administração da capacidade de carga sugere que devemos manter um equilíbrio entre as experiências físicas/ambientais e dos visitantes. Neste contexto, “ao número máximo de pessoas que podem utilizar um local sem alterar de modo inaceitável o meio ambiente físico, e sem provocar um declínio inaceitável da qualidade da experiência usufruída pelos visitantes” e residentes (Mathieson e Wall, *apud* Longman, 1982).

O conceito de capacidade de carga originou-se na década de 70, segundo Stanley (1991, *apud* Wearing e Neil, 2001) a idéia central “é que os fatores ambientais impõem limites sobre a população que uma área pode acomodar. Quando estes limites são ultrapassados, a qualidade do meio ambiente sobre e, no final das contas, diminui sua capacidade de acomodar esta população. Há três elementos básicos: o biofísico (ecológico), que se relaciona ao meio ambiente natural; o sociocultural, que se relaciona principalmente com o impacto sobre a comunidade receptora e sua cultura; e instalações, que se relaciona com a experiência do visitante.

A questões relativas à capacidade de carga são bastante difíceis de determinar, ou seja, qual o limite ótimo, ou inaceitável de mudança para aplicarmos em relação ao terminal. Este limite é determinado por uma série de variáveis objetivas/quantitativas e subjetivas/qualitativas que podem estar cruzadas e sobrepostas. Segundo o autor não há medidas absolutas das condições dos recursos que possam ser definidas como superlotação ou danos ao recurso. Desta forma, não será do objetivo deste trabalho determinar ou avaliar a capacidade de carga do terminal, então as observações serão feitas de forma a detectar, objetivamente, aglomerações de pessoas que gerem situações de conflito e possam afetar a percepção qualitativa dos produtos/serviços do terminal.

A última vertente, o zoneamento pode ser aplicado para controlar usos diversos em partes diferentes de um terminal. Naturalmente, o terminal possui zonas bastante definidas de uso em relação aos passageiros, mas em relação a operações de parceiros este fato não se aplica em alguns terminais. Segundo Beckley e Pannel (1990, *apud* Wering e Neil, 2001) o zoneamento visa “assegurar que as atividades de uma zona não entrem em conflito com as funções planejadas para outra zona”.

Outro aspecto de gerenciamento, pode ser estendido ao conceito da informação e/ou educação, ou seja, parte-se do princípio que “nenhum recurso pode ser mantido ou administrado com eficiência, sem a participação de seus usuários”. “Entretanto para tal, estes devem possuir informações suficientes que forneçam os conhecimentos necessários a esta colaboração”. (Wering e Neil, 2001).

O último aspecto considerado é a classificação do aeroportos brasileiros em categorias, da 1ª a 4ª, de acordo com o nível de conforto e as recentes reformas implementadas, contudo a portaria que regulamenta esta hierarquização (nº 386, DAC, 2007), de 2005, afirma que ela se

aplica “para fins de cobrança de tarifas aeroportuárias”. Os critérios utilizados para classificar os terminais não são muito claros, pois aeroportos da mesma categoria, possuem aspectos construtivos e qualitativos diferentes, então não fornecendo uma base consolidada para comparações.

Os terminais contemplados nesta pesquisa estão assim divididos:

1ª Categoria: Aeroporto Internacional de Belém e Aeroporto Internacional de Manaus.

2ª Categoria: Aeroporto Internacional de Macapá e Aeroporto de Santarém

8.5. Pesquisa

8.5.1. Etapas da pesquisa, amostragem e perfil dos inquiridos

A pesquisa, pela extensão geográfica da região pesquisada, se dividiu em várias etapas, até atingirmos as quatro cidades com maior fluxo de viajantes na Amazônia brasileira (Região Norte), conforme mostrado na tabela 2 (Capítulo 7 e Anexo 5): Belém, Manaus, Macapá e Santarém.

A pesquisa proposta para este estudo tem como objetivo três pontos importantes: o primeiro é o de identificar os principais terminais/pontos de acesso de visitantes a região Amazônica; segundo é de identificar quais os problemas enfrentados por estes pontos, no tocante a oferta e a demanda; e o terceiro é quais as possíveis soluções para os problemas encontrados.

Após a identificação das quatro cidades com maior volume de viajantes, o desafio seguinte era identificar os gestores de terminal de aeroportos e portos, além de operadores turísticos de receptivo destas cidades. O primeiro grupo de inquiridos, os gestores, foram localizados facilmente, pois os dados dos mesmos e dos terminais que gerem estavam disponíveis em páginas na internet. Contudo, como não possuía um amplo conhecimento dos mercados receptivos das cidades além de Belém, a tarefa de encontrar os operadores foi desafiante.

Para esta tarefa, contactamos as secretarias de turismo municipal de Santarém e as estaduais dos estados do Amazonas e Amapá; o Sindicato dos Guias de Turismo do Amapá – SINGTUR-AP; e grupos de discussão na internet de universidades do estado do Amazonas

que possuíam cursos de turismo. Este levantamento nos mostrou os seguintes resultados, como amostragem para operadores, gestores de terminal e terminais de acesso:

Belém: cinco operadores, sendo quatro empresas e um profissional autônomo; dois gestores de terminal (porto e aeroporto) e dois terminais (aeroportuário e portuário).

Macapá: cinco operadores, todos empresas; um gestor de terminal (aeroporto) e um terminal (aeroportuário).

Manaus: cinco operadores, todos empresas; dois gestores de terminal (aeroporto e porto) e dois terminais (aeroportuário e portuário).

Santarém: seis operadores, todos empresas, sendo um agente de navegação; dois gestores de terminal (aeroporto e porto) e dois terminais (aeroportuário e portuário).

Em seguida a identificação de todos os gestores e operadores e devido ao número absoluto relativamente baixo de possíveis inquiridos, optou-se pela aplicação da entrevista a todos os inquiridos identificados na amostragem em cada cidade, ou seja, atingimos 100% da amostra. Sendo assim, foi definido um cronograma de contatos a serem feitos (janeiro de 2008) e viagens (fevereiro a maio de 2008), com espaço de 15 a 20 dias entre as viagens para Macapá, Santarém e Manaus, respectivamente. Belém ficou agendada para junho do mesmo ano.

Considerando a quantidade de inquiridos em cada cidade e os custos decorrentes de passagens, permanência, alimentação e descolamentos, foi estipulado uma estada de uma semana para as cidades que possuíam gestores de portos e aeroportos (Manaus e Santarém) e apenas cinco para a cidade (Macapá) com apenas o gestor de apenas um terminal a ser inquirido. A primeira visita, conforme cronograma, no início de fevereiro de 2008, ocorreu em Macapá, com visita ao Aeroporto Internacional de Macapá, onde entrevistamos o representante local da gestora do terminal e aplicamos o questionário avaliativo; além das entrevistas aos cinco operadores previamente contactados.

Em seguida, no final do mês de fevereiro de 2008, ocorreu a visita à cidade de Santarém, onde entrevistamos os representantes locais das gestoras do terminal aeroportuário e portuário e aplicamos o questionário *Terminal Amigo do Viajante*; além das entrevistas aplicadas aos operadores locais. Os mesmos procedimentos ocorreram em Manaus e Belém, no final do mês de março e início de junho de 2008, respectivamente. O Anexo I apresenta um resumo do perfil dos inquiridos.

8.5.2. Teste dos instrumentos

A elaboração dos instrumentos de pesquisa (Entrevista e Questionário) utilizados neste trabalho foi baseada em pré-requisitos, ou seja, outros instrumentos, consolidados no mercado, como as pesquisas elaboradas pela Skytrax e da ICAO. Porém a especificidade da aplicação científica e as condições nas quais elas seriam aplicadas, a quilômetros de distância do local de elaboração e num curto espaço de tempo, trazem a necessidade do teste dos instrumentos.

Desta forma, foi definido um cenário possível para a aplicação da entrevista e dos questionários, comum as várias cidades, além de fatores adversos relacionados aos entrevistados. A previsão destas situações nos possibilitou prever saídas para os problemas passíveis de ocorrer.

Quadro 7: Comparativo de problemas e soluções previstos para a pesquisa

Quadro comparativo	
Problemas levantados	Soluções aplicadas
Relacionados às entrevistas	
- Não encontrar todos os inquiridos no tempo previsto de estada em cada cidade;	- risco foi minimizado com o contato eletrônico e telefônico prévios com todos os inquiridos;
- Entrevista muito longa;	- Algumas questões subjetivas foram transformadas em objetivas;
- Mesmo com agendamento prévio, não encontrar o entrevistado previamente agendado;	- Contatos telefônicos uma semana antes da viagem e no dia da chegada a mesma, com todos os inquiridos;
- Questões repetitivas, com problemas de compreensão e/ou ausência, relacionada a algum item necessário a pesquisa;	- Aplicação informal da entrevista a dois operadores e um gestor de terminal;
- Questionamentos sobre possíveis respostas dadas por outros inquiridos;	- Resgatamos no contato telefônico a confidencialidade dos dados fornecidos;
Relacionados ao questionário	
- Não aceitação, por parte do gestor do terminal, de aplicação do questionário por parte do pesquisador;	- Envio, quando solicitado, de cópia da pesquisa a ser aplicada;
- Aspectos observados em loco, não previstos no questionário avaliativo;	- Visitas prévias, relatadas a seguir;
- Tabulação dos dados, por causa da extensão do questionário, com questões subjetivas;	- Resgatar na metodologia que o questionário não visa, neste primeiro momento, hierarquizar os terminais avaliados; - O tempo de aplicação entre as pesquisas, possibilitando a tabulação dos dados;

Fonte: O autor

O levantamento prévio dos problemas contribuiu, de imediato, para a verificação das possíveis soluções. Contudo, alguns problemas de ordem prática, relacionados aos questionários e mesmo a questões das entrevistas permaneciam: será que contemplamos todas as interfaces de todos problemas observados em teoria? Todos os aspectos operacionais, que interferem na percepção qualitativa, estão contemplados na avaliação? Esquecemos de algum problema?

Para avaliar estas e outras interrogantes, durante os meses de novembro de 2007 a janeiro de 2008, foram organizadas observações, de ordem participativa, para testarmos, sobretudo o questionário, in loco. Desta forma, com a autorização de dois operadores locais de receptivo em Belém, acompanhamos a movimentação de três cruzeiros marítimos que realizaram escalas na cidade: o navio “Spirit of Adventure”, com 260 ingleses; o “MS Europa”, com 250 alemães; e o Silver Wind, cujo número não foi obtido.

A estas observações, somam-se três idas ao aeroporto internacional de Belém para teste dos instrumentos em relação aos terminais aeroportuárias. Desta forma, ainda na segunda quinzena de janeiro de 2008, conclui-se o teste dos instrumentos e se procedeu as alterações necessárias nos questionários e entrevistas.

O teste dos instrumentos é a última etapa antes da aplicação de fato da pesquisa. Objetiva-se nesta etapa verificar o nível de coerência e de clareza dos instrumentos propostos a serem utilizados na pesquisa. Em resumo, os testes dos instrumentos se processaram em três etapas práticas: a primeira, de simulação de avaliação dos terminais, ocorrida no aeroporto internacional de Belém; segundo, de simulação de entrevistas, quando foi aplicado um questionário modelo de entrevista a potenciais inquiridos; e terceira, de observação operacional, na qual fizemos o acompanhamento de operações de receptivo para averiguar se todas as questões propostas relativas à operação estavam nos questionários de avaliação.

Ainda relativo aos instrumentos de pesquisa, verificou-se também os seguintes aspectos:

- Se as questões propostas estavam de fácil compreensão por parte dos inquiridos;
- Se os questionários contemplavam todos os itens necessários ao Terminal Amigo do Viajante, discutidos na base teórica;

- Se todos os aspectos relacionados nas hipóteses da pesquisa foram elencados na entrevista e/ou questionários. Nesta etapa, ocorreram pequenos encontros com coordenadores, professores, alunos e profissionais da área de turismo, onde algumas questões foram apresentadas e discutidas. A finalidade fundamental dessa ação de teste foi a de verificar o nível de dificuldade e de entendimento dos pesquisados para que, a partir delas, fizéssemos aperfeiçoamentos nos instrumentos de coleta.

8.6. Conclusão

O presente capítulo (8), dedicado à metodologia, foi concebido de forma a visualizarmos os aspectos norteadores da construção de um modelo metodológico de pesquisa para problemática apresentada neste trabalho. A discussão conceitual e prática colaboram para a validação científica e da própria pesquisa, mas também para referenciar o pesquisador com bases analíticas, discursivas, colaborativas e comparativas. Tal fato permite restringir a abordagem dada à problemática, de forma a conhecer de fato o objeto desejado pela pesquisa.

Contudo a construção de modelos referenciais além de, intelectualmente, desafiadora, permite testar os conhecimentos do próprio pesquisador, de quanto conhece o problema que se dispôs a investigar. No caso deste trabalho, somaram-se os desafios de carência de informações em uma região tão vasta e, igualmente, necessitada de informações.

As bases utilizadas, então, foram estudos, pesquisas e questionários realizados e aplicados em âmbito nacional e internacional, ou seja, a construção dos modelos apresentados nestes trabalhos partiu do cruzamento de fontes, além da experiência prática adquirida em anos de trabalhos na Amazônia.

A sistematização deste leque de informações e conhecimentos permitiu abordar o objeto de estudo a partir de várias variáveis ao mesmo tempo globais, nacionais e regionais, pois a região não está isolado em seu contexto, mas inserida dentro de um sistema macro nacional e internacional. A elaboração dos instrumentos (entrevista e questionário) reflete esta abordagem, pois, para a pesquisa, não era apenas importante bem entrevistar os gestores e operadores e avaliar os terminais, mas também que estes instrumentos estivessem afinados com as tendências mundiais, senão os questionamentos e aplicabilidade dos mesmos seriam inevitáveis.

Parte IV. Aplicação e resultados

9.1. Introdução

A definição da metodologia pressupõe a aplicação da mesma e da discussão dos seus resultados. A Parte IV e, especificamente, o capítulo 9.3 serão dedicados a apresentação e discussão dos resultados colhidos durante a pesquisa. Previamente, no capítulo 9.2, apresentaremos as principais dificuldades vividas durante a fase de coleta de dados em campo, como foram as visitas, a aplicação dos questionários, as surpresas, as expectativas dos entrevistados, além das percepções obtidas pelo pesquisador.

Todavia sistematizar os resultados foi o primeiro desafio, a organização das informações colhidas e do posterior cruzamento com as perguntas de partida revelou resultados esperados e respostas aos problemas objetos desta pesquisa. A análise, desta forma, estará dividida em capítulos específicos para cada terminal aeroportuário e portuário, com discussões direcionadas a relação entre a oferta e a demanda e resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante.

O objetivo desta estruturação contribui para uma melhor percepção da problemática, pois as dinâmicas nas quais o problema ocorre, muitas vezes só são conhecidas quando analisamos a ocorrência do mesmo em vários espaços.

A análise compartimentalizada, ou seja, em partes, de cada terminal avaliado, e dos respectivos questionários de entrevista aplicados em cada cidade e o questionário Terminal Amigo do Viajante, se consolidará nas abordagens do capítulo 9.3. Especificamente, o capítulo referente as relações entre os agentes da oferta abordará as problemáticas relativas ao gestores de terminal aeroportuários e portuários com os operadores turísticos utilizadores destes terminais.

O capítulo 9.4 será dedicado a um apanhado geral de todos os principais resultados obtidos com a pesquisa e de sua confrontação com o referencial teórico adotado. O último capítulo, o 9.5, tratá de propostas e considerações sobre as problemáticas observadas nos mais significativos terminais/pontos de acesso para a Amazônia, respectivamente.

9.2. A Pesquisa na Amazônia, relato de uma experiência

As viagens pela região Norte do Brasil, por si só, demandam tempo e investimentos monetários elevados, o que exigiu uma preparação temporal e financeira bastante antecipada por parte do pesquisador. Após um planejamento inicial de seis meses, as viagens de pesquisa começaram pela cidade de Macapá, ainda em fevereiro de 2008.

Logo no primeiro dia, sentiu-se as dificuldades de viajar a este destino, pois os vôos para cidade somente ocorrem no início da tarde ou pela madrugada e, frequentemente, atrasam. O atraso, de 1 hora, para o pesquisador foi bastante interessante, ao contrário ocorreu para os passageiros, pois a coincidência de chegadas de vôos, provocada pelo atraso, congestionou a sala de desembarque do terminal em Macapá, provocando a falta de carrinhos e a demora na restituição de bagagens, além de alguns passageiros, impossibilitados de entrar na sala, aguardaram na área externa do terminal.

O registro fotográfico (Anexo VI), por parte do pesquisador, foi inevitável. Estavam previstos cinco dias na cidade para a entrevista dos operadores, gestor do terminal aeroportuário e aplicação do questionário. Os dias seguintes a chegada foram bastante intensos, com saída pela manhã e retorno somente a noite, o que possibilitou a avaliação prática de alguns aspectos relacionados na pesquisa, como a acessibilidade ao terminal aeroportuário.

Tentou-se, por diversas vezes, chegar de ônibus ao terminal o que de pronto revelou uma dificuldade, a falta de informação e sinalização, poucas pessoas souberam precisar onde se localizada os pontos de parada da única linha de ônibus que leva até o aeroporto, além dos horários serem bastante irregulares. A solução foi se deslocar de moto-táxi (motocicleta adaptada para transporte de passageiros). A recepção dos entrevistados na cidade, tanto operadores quanto gestor, foi bastante positiva, muitos parabenizando pela iniciativa e colaborando com valiosas informações.

O retorno para Belém também foi muito proveitosa, pois mais uma vez, o pesquisador vivenciou as dificuldade de viajar e pesquisar na Amazônia. O problema, ocasionado por uma pane mecânica na aeronave, atrasou o vôo em doze longas horas, pois além de os vôos serem distantes uns dos outros, a falta de peças, de estrutura do terminal, provocaram desconfortos adicionais aos passageiros. No terminal faltam restaurantes, opções de lazer e locais

adequados de espera; no entorno, os poucos hotéis disponíveis não possuíam capacidade suficiente de abrigar todos os passageiros.

A primeira cidade, Macapá, para além da pesquisa, serviu como experiência prática para as demais cidades, Santarém e Manaus, com relação aos instrumentos e a logística da pesquisa. Os instrumentos, sobretudo as entrevistas estavam bem balanceados e conseguimos aplicá-los dentro do tempo previsto (meia-hora), apesar de termos registrados 4 entrevistas com duração superior a uma hora, por conta das contribuições adicionais dos entrevistados.

A viagem para a cidade seguinte, Santarém, ocorreu quinze dias após a primeira, Macapá. O deslocamento, bastante tranquilo, com o voo dentro dos horários previstos, possui a mesma dificuldade apresentada por Macapá, com voos disponíveis no início da tarde ou pela madrugada. Assim como na primeira cidade, logo na chegada, podemos observar a acanhada estrutura do terminal, sala de desembarque pequena, com saída direta no calçamento da rua, onde carros, motos e usuários, todos misturados, aguardavam o desembarque dos passageiros.

Os dias seguintes, num total de sete previstos, foram de intenso trabalho para as entrevistas e avaliação do terminal. Tanto os operadores quanto gestores de terminal nos receberam muito bem, com dificuldade maior de entrada no Porto de Santarém. Vencida as etapas burocráticas de entrada no porto, fomos muito bem recebidos, inclusive o gestor local nos permitindo a possibilidade de acompanhar a chegada de um navio de cruzeiro no dia seguinte a entrevista.

O retorno a Belém foi tranquilo, com um pequeno atraso de uma hora, o que nos permitiu testar mais um pouco a infra-estrutura do aeroporto local, sempre em pé, pois na área interna, de check in, o mesmo não possui cadeiras para espera e/ou descanso, tornando a espera de um voo atrasado um desafio físico, ainda mais às 4 horas da manhã.

As duas semanas seguintes, em Belém, possibilitaram uma nova reflexão sobre a aplicação da pesquisa, pois, em Santarém, percebemos as dificuldades burocráticas de ir ao porto, entrevistar o gestor e acompanhar as operações. Desta forma, precisaríamos estabelecer uma nova estratégia para melhor aproveitar o tempo disponível em Manaus, de sete dias também. Novas ligações foram feitas para antecipar certos procedimentos nos aeroportos e portos, como documentos, emails, confirmações, agendamentos, possibilitando a diminuição do tempo utilizado com estes aspectos.

O voo a Manaus foi bastante tranquilo, dentro do horário previsto. A chegada em Manaus, assim como nas demais cidades, foi de muito trabalho, pois chegamos em pleno horário de maior movimento, o que favoreceu observarmos e testarmos a infra-estrutura do terminal, além de verificar a situação operacional de alguns operadores turísticos naquele momento.

Imediatamente após a chegada, informamos os inquiridos sobre nossa presença na cidade e a reconfirmação das datas e horários, previamente agendados. A pesquisa na cidade foi de acordo com o cronograma, apenas um dos operadores previstos não estava disponível para a entrevista e foi substituído pelo único não contemplado inicialmente em toda a pesquisa. Os dados colhidos em Manaus foram além do esperado, logo que tivemos acesso a informações privilegiadas tanto por parte dos operadores quanto gestores de terminal.

O retorno para Belém, de madrugada, foi também tranquilo, mas de muito trabalho. A área de check in no terminal do aeroporto fica isolada do restante do terminal, bastante apertada em horários de pico, mais uma vez registramos a situação. Este fato está relacionado a Zona de Livre Comércio na cidade de Manaus, que exige inspeção mais rigorosa das bagagens por parte da Polícia e Receita Federal.

A última cidade da pesquisa, Belém, permitiu um tempo mais extenso para aplicação dos instrumentos aos inquiridos, pois residimos na cidade. Tempo bastante necessário, logo que os inquiridos, por causa da temporada, a maioria estava indisponível. Se esta situação tivesse ocorrida nas cidades que implicaram deslocamento, a pesquisa teria sido inviável.

O Anexo VI apresenta um arquivo fotográfico dos sete terminais pesquisados: Aeroporto Internacional de Belém, Aeroporto Internacional de Macapá, Aeroporto Internacional de Manaus, Aeroporto de Santarém, Porto de Belém, Porto de Santarém e Porto de Manaus. Ao longo dos próximos capítulos, as fotos que remetem ao registro de determinada problemática estarão citadas da seguinte forma: Anexo VI, figura X e Y.

9.3. Os problemas dos principais meios de acesso a Amazônia

9.3.1. Aeroporto Internacional de Belém, o melhor aeroporto da Amazônia e com precário acesso a Região Metropolitana

O Aeroporto Internacional de Belém (IATA³²: BEL, ICAO³³: SBBE), localizado a cerca de 12km do centro da cidade, é um dos mais importantes e movimentados da região, com mais de 31% de todo o fluxo de passageiros da Região Norte do Brasil. O terminal é administrado pela Infraero – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária, que o classifica³⁴ como de 1ª Categoria para fins de cobrança de tarifas aeroportuárias. Segundo dados da Infraero, de janeiro de 2008, o aeroporto de Belém aparece em 8º lugar em número de vôos internacionais no país (Tabela 12).

Tabela 12: Número de vôos internacionais semanais no Brasil por aeroporto

<i>Or.</i>	<i>Aeroporto</i>	<i>Número de Vôos</i>	<i>% do Total</i>
1º	São Paulo (Guarulhos)	581	63,7%
2º	Rio de Janeiro (Galeão)	159	17,4%
3º	Porto Alegre	51	5,6%
4º	Manaus	26	2,9%
5º	Florianópolis	18	1,9%
6º	Salvador	16	1,8%
7º	Fortaleza	14	1,5%
8º	Belém	9	1,0%
9º	Recife	8	0,9%
10º	Curitiba	7	0,8%
...
	Brasil	910	100%

Fonte: O autor, com base em dados da Infraero, de janeiro de 2008.

Em 2001, concluiu-se uma importante reforma no terminal, com investimentos de R\$ 78 milhões de reais (€ 27 milhões de euros), que aumentaram sua capacidade nominal de aproximadamente 1 milhão de passageiros ano, para 2,7 milhões de passageiros/ano. Os 33

³² International Air Transport Association (Associação Internacional de Transporte Aéreo)

³³ International Civil Aviation Organization (Organização Internacional de Aviação Civil)

³⁴ A classificação dos aeroportos brasileiros, especificamente seus terminais, para fins de cobrança tarifária, é feita a partir da portaria nº386, do DAC (Departamento de Aviação Civil), de 04/05/05.

mil metros quadrados de área construída, climatizados possuem: seis pontes de embarque, mais espaço para estabelecimentos comerciais, terraço panorâmico, cerca de 30 balcões de check in, quatro esteiras de restituição de bagagens e sistema eletrônico informativo de voo (Anexo VI, figuras 44, 45 e 48).

A melhoria qualitativa interna do terminal, aliado a outros fatores estruturantes, proporcionaram um rápido aumento do número de passageiros e do fluxo turístico para o estado, com crescimento de 6,75% de 2006 para 2007 (Paratur, 2008). Contudo em relação ao entorno do terminal, assim como aspectos relacionados a oferta, notadamente, operadores turísticos, as mudanças não foram tão significativas.

A reforma externa, praticamente, manteve as mesmas dificuldades operacionais em relação ao antigo terminal. A gestão do terminal se preocupou apenas com a qualidade interna, lembrando que a jornada do viajante tanto quando chega e sai começa a vários quilômetros do terminal. Os meios de transporte públicos de acesso ao terminal limitam-se a taxis e ônibus urbanos. Quanto ao transporte público, não houve uma preocupação com a acessibilidade, pois há poucas linhas urbanas que servem o aeroporto, em trajetos somente para o centro da cidade, desta forma toda a Região Metropolitana servida pelo terminal fica desconectada, dificultando e encarecendo o acesso.

Além de pouco conectado, ao chegar ou sair do terminal em dias de muito sol ou chuva, o usuário terá que caminhar quase 100 metros em área descoberta para acessar ou sair do terminal (Anexo VI, figura 41). A situação dos operadores turísticos não é muito diferente, estes foram simplesmente esquecidos. Talvez pela pouca tradição turística da cidade na época da concepção da obra, na área externa apenas existiam demarcações para ônibus de turismo, quando, pela perfil da demanda, basicamente em grupos pequenos, a necessidade indicava espaços para veículos menores, como carros e vans, utilizados para estes serviços.

Atualmente, a situação ficou ainda mais difícil, pois o pouco espaço existente é arduamente disputado pelos operadores com os demais usuários do terminal. Os únicos que possuem espaço privilegiado na área externa do terminal são os taxistas, que pagam pelo espaço, em tese, público. Porém um questionamento permanece, os demais usuários, além dos que usam os taxis, também não pagam as respectivas taxas de uso do terminal, porque os primeiros desfrutam de facilidades não disponíveis aos demais?

Esta e outras questões serão melhor percebidas a seguir, onde analisaremos a relação entre os agentes da oferta (gestores e operadores) e desses com a demanda, além do resumo do questionário Terminal Amigo do Viajante aplicado a este terminal.

9.3.1.1. A relação entre os agentes da oferta e a demanda

As pesquisas aplicadas aos gestores de terminal e operadores turísticos, tabulados por meio do programa Microsoft Office Excel, versão 2007, revelaram dados bastante interessantes. Os operadores turísticos atuam a mais de 7 anos no mercado, sendo que 60% trabalham apenas com o mercado receptivo, os restantes 40%, trabalham também com turismo emissivo. A especialização do mercado é, em si, um dado interessante, pois demonstra a importância do setor receptivo. Contudo, dentro de um mercado macro, os operadores de receptivo correspondem a um índice inferior a 20% do total de agências de viagens e turismo na capital.

Cerca de 80% dos operadores utilizam tanto o aeroporto quanto o porto, de 2 a 4 vezes por semana, com tempo médio de utilização de mais de três horas/por ida no terminal. O tempo elevado de utilização dos terminais, por parte dos operadores, preconiza a criação de áreas específicas, o que não ocorre neste terminal. O espaço destinado às operações turísticas frequentemente é invadido por veículos particulares, prestadores de serviço não credenciados, taxistas, além dos conflitos inevitáveis com agentes de trânsito.

Os operadores avaliam como bom (100%) o acesso ao terminal, apesar de terem frequentes problemas de estacionamento e atrasos com os serviços de traslado por conta da situação operacional. Opinião não compartilhada pelo gestor do terminal, que avalia o mesmo acesso, como regular, apesar de este reconhecer as áreas de conflitos existente entre usuários, taxistas e operadores.

Para evitar problemas, alguns operadores pagam estacionamento privativo, fato gerador de custo para o serviço prestado ao cliente. Estas problemáticas, para 100% dos inquiridos afetam a percepção qualitativa do produto, de desorganização, pois há relatos de passageiros que embarcam com suas malas no meio da rua e, em dias de chuva, tanto o operador quanto o viajante ficaram impossibilitados de se dirigir ao estacionamento.

Para 100% dos entrevistados, a falta de áreas específicas para operadores turísticos é a principal causa dos transtornos citados no parágrafo anterior. Estas problemáticas já foram manifestadas para o gestor do terminal pela totalidade dos inquiridos, sendo que 60% avaliam que os problemas poderiam ser sanados em parceria com o gestor do terminal, apenas 20% avaliam que é um problema apenas do gestor do terminal, uma vez que os passageiros já pagam taxas pela utilização do terminal.

Um ponto interessante da pesquisa é o fato de 60% dos entrevistados se mostrarem dispostos a colaborar com a resolução dos problemas, pagando por áreas específicas de operadores turísticos ou mesmo as construindo, como forma de prestar um melhor serviço. Contudo, fizeram uma ressalva, que estas taxas ou valores investidos não onerassem significativamente a produto/serviço.

Cerca de 60% dos entrevistados não conhecem e não mantêm nenhum tipo de relação profissional com o gestor do terminal, o que, por si só, dificulta a resolução dos problemas. A totalidade dos operadores turísticos inquiridos, assim como do gestor do terminal, concordam com a criação de uma rede que integrasse vários membros do trade, e que tal fato proporcionaria uma melhoria qualitativa da prestação de serviço e do produto/serviço turístico oferecido ao viajante, o mesmo é afirmado pelo gestor do terminal.

O gestor, contudo, conhece ou mantém relação profissional com apenas 40% dos operadores atuantes no terminal, apesar de ter recebido relatos verbais e escritos das problemáticas encontradas.

Na relação com o trade turístico local, 100% mantém algum grau de relação, sendo 60% via Associação de Classe (ABAV – Associação Brasileira dos Agentes de Viagem – Pará) e o restante via Fórum Estadual de Turismo. Nestes encontros, 80% dos inquiridos avaliam sua participação como “muita ativa e pró-ativa”, ou seja, costumam apresentar e debater proposições. Nestas reuniões, a relevância da temática transporte e, em particular, o acesso, é afirmativa para 100% dos inquiridos.

O gestor do terminal participa das reuniões mensais do Fórum Estadual de Turismo, onde classifica sua atuação com muita ativa e pró-ativa, contudo ressaltou que impedimentos burocráticos dificultam a resolução de parte dos problemas, como os relacionados ao trânsito externo, de responsabilidade da prefeitura.

Entre os operadores, cerca de 40% realiza ações conjuntas com o gestor do terminal para uma melhor recepção dos visitantes e apenas 40% dos inquiridos realiza algum tipo de pesquisa com a demanda que utiliza seus serviços. Já o gestor do terminal realiza pesquisas continuadas, tanto quantitativa (mensal) quanto qualitativa (anual). Entre os dados mais significativos revelados pela pesquisa estão os aspectos positivos de conforto e limpeza, apesar da imagem negativa tida pelos entrevistados em relação a Infraero (empresa pública gestora do terminal).

Com base na pesquisa realizada, foram tomadas medidas reativas, como a criação do SIV (Sistema de Informação de Vôo), disponível na internet, via www.infraero.gov.br. Esta medida mostra um direcionamento em relação as tendências mundiais, por parte da administração nacional, de disponibilizar informações on line aos passageiros. Contudo, a iniciativa ainda não se expandiu para os demais serviços, tais como informações sobre a cidade, chegar aos centros destas, transporte e valores cobrados. As poucas informações sobre o terminal se referem ao nome das empresas e o telefone, porém com muitas informações desatualizadas.

Outro destaque do terminal é a produção de material em braile, tanto informativo quanto promocional de eventos realizados na cidade, como Círio de Nazaré (realizado todo segundo domingo de outubro). Além de ações bastante agressivas de recepção dos visitantes, como distribuição de material e degustação de comidas típicas em parceria com a Secretaria Estadual de Turismo (Paratur) e Abrasel (Associação Brasileira de Bares e Restaurantes), não diretamente com os operadores.

9.3.1.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante

O Aeroporto Internacional de Belém possui um ótimo acesso ao terminal, bem sinalizado e indicado a partir de vários pontos do centro da cidade, porém os serviços públicos de transporte são muito limitados, com apenas taxis e ônibus (autocarros) urbanos. Os taxis possuem disponibilidade 24 horas, com valor aproximado de R\$ 35,00 (€ 15 euros), já o transporte público urbano é bastante limitado, com ligação apenas ao centro da cidade e completamente desconectado da região metropolitana da cidade. As mesmas linhas passam nos dois sentidos e utilizam o mesmo ponto de parada, provocando confusão entre os

usuários, além de não haver nenhum tipo de placa informativa relativa aos horários de operação e sentido das linhas.

Apenas o acesso aos taxis são cobertos, os demais acessos (ao transporte público, estacionamento e local onde ficam os veículos de turismo) são descobertos (Figuras 26 e 27, e Anexo VI, figura 42), provocando grande desconforto em dias de chuva ou de muito calor, além das dificuldades operacionais decorrentes das distâncias a serem percorridas em pisos irregulares.



Figura 26: Táxis, únicos com acesso reservado

A sinalização externa e interna (em português e inglês) do terminal é bastante satisfatório, serviços, órgãos, portões de embarque e informações sobre vôos são facilmente observáveis, o que facilita o deslocamento externo e interno pelo terminal. Contudo, há a carência de placas informativas sobre os meios de transporte públicos.



Figura 27: Veículos de turismo, só do outro lado

Internamente, o terminal é ambientado com uma fonte, cascata e vegetação que lembram a vegetação amazônica (Figura 28 e Anexo VI, figura 43), além das chuvas constantes da região. A climatização, uma fator importante para o calor úmido, com média térmica de 30°C, traz mais conformo aos usuários, principalmente os com necessidades especiais, que encontram informações

em braile, rampas de acesso, elevadores e telefones públicos adaptados (Anexo VI, figura 46). Preocupação percebida na área externa do terminal, com o nivelamento de todo o piso de circulação.

Os serviços e produtos disponíveis são bastante variados, desde bancas de revistas, passando por fraldários até sala vip, além de salas de banho, loja de artesanato, salão de beleza, postos de informação turística, sorveteria, locadoras de automóveis, agências de viagens, operadores turísticos, acesso a internet, restaurante e cafés.

Apesar da oferta significativa tanto de componentes característicos e não característicos do turismo, os problemas estão nos recursos humanos e nos horários de funcionamento de

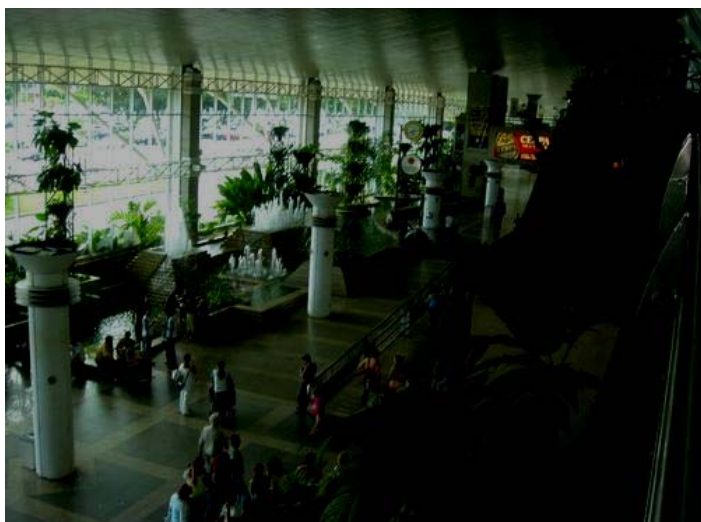


Figura 28: Ambiente amazônico dentro do terminal

determinados serviços, como os postos de informação turística, que só funcionam durante o dia até às 22:00h. A falta de cardápios e descritivo de produtos e serviços em outros idiomas é outra dificuldade a maioria dos estabelecimentos, que não possuem também funcionários habilitados em outros idiomas. O horário de funcionamento de alguns estabelecimentos é um informação

não muito visível na maioria deles.

O terminal concentra mais de 31% dos vôos de, para e intra regionais, contudo caso os usuários necessitem se hospedar para aguardar uma conexão, por exemplo, somente nas proximidades, há 2km do terminal (três estabelecimentos), o restante se localiza no centro da cidade.



Figura 29: Bagagem dos passageiros em caminhões na rua

Qualitativa e operacionalmente, um dos principais aspectos negativos do terminal são os constantes conflitos entre os diversos usuários (operadores, taxistas e demais usuários) na área de embarque e desembarque. Os taxistas possuem espaço específico e sinalizado, pois pagam pelo uso de uma via que, em tese, é pública. Os operadores, somente os possuidores de ônibus tem duas vagas sinalizadas para embarque e desembarque, mas que

ficam distante dos portões de embarque e não possuem carrinhos para transporte de bagagem. Quanto aos demais veículos turísticos (vans e automóveis menores), somente com permissão dos guardas de trânsito, que eventualmente, multam estes tipos de veículos.

Os demais usuários tem um tempo regulamentar de apenas 15 minutos de permanência em frente aos portões de embarque e desembarque, usuários que pagam taxas pela utilização do terminal. Nos horários de pico são comuns os embarques no meio da rua, os conflitos com guardas de trânsito, a espera pelos veículos de turismo estacionados do outro lado do terminal, além das discussões entre os próprios usuários. Fatos tornados ainda mais complicados em dias de chuva.

9.3.2. Aeroporto Internacional de Macapá, poucos vôos e intenso movimento na principal porta de entrada para o estado do Amapá

O Aeroporto Internacional de Macapá (**IATA: MCP, ICAO: SBMQ**), localizado a cerca de 3km do centro da cidade, é o principal aeroporto do estado do Amapá. um dos mais importantes e movimentados da região amazônica, com cerca de 8% do movimento de passageiros. O terminal também é administrado pela Infraero, que o classifica como de 2ª Categoria para fins de cobrança de tarifas aeroportuárias.

O terminal atual será completamente desativado dentro dos próximos dois anos, em favor de um completamente novo que encontra-se em fase de construção (Anexo VI, figura 49). Os investimentos, segundo a administração local, pretendem sanar a maioria dos problemas encontrados no atual terminal, como falta de estacionamentos, conflitos entre usuários, falta de espaço para novos serviços, filas no desembarque e embarque, além do calor interno, uma vez que o mesmo não possui climatização.

A urgência da modernização local é entendida por meio dos números do movimento local, mesmo com poucos vôos comerciais, cerca de 7 diários, atualmente, passam pelo terminal cerca de 520 mil passageiros, quase o triplo da sua capacidade nominal, de 170 mil passageiros. Os problemas se intensificam a medida que o movimento operacional cresce e a administração local encontra-se empedida de fazer novos investimentos no antigo terminal, por conta da construção do novo.

O aeroporto internacional de Macapá recebe praticamente 100% dos fluxos turísticos do estado, por isso a sua importância estratégica para a melhoria quantitativa e qualitativa dos serviços e produtos estaduais. A acessibilidade ao terminal, por meio do sistema de transporte é muito precário, com vias irregulares, buracos, além de apenas uma linha de ônibus conectar o centro da cidade ao terminal.

A área coberta de acesso aos meios de transporte se limita a adjacente aos pontos de taxi, as demais (estacionamentos, paradas de transporte público e operadores turísticos) ficam descobertas, em uma cidade com altos índice pluviométricos e elevadas temperaturas, os desconfortos para os usuários e operacionais são evidentes. Assim como nos demais terminais aeroportuários, os conflitos entre usuários é evidente. Esta e outras questões serão melhor percebidas a seguir, onde analisaremos a relação entre os agentes da oferta (gestores e operadores) e desses com a demanda, além do resumo do questionário Terminal Amigo do Viajante aplicado a este terminal do aeroporto de Macapá.

9.3.2.1. A relação entre os agentes da oferta e a demanda

O estado do Amapá foi criado pela constituição de 1988, até então, a área era considerada um território federal, por isso o número de operadores que atuam a pouco tempo no mercado, 60% atuam entre 4 e 7 anos, e 40% somente a 3 anos ou menos. Cerca de 60% deles atuam apenas no mercado receptivo, os demais também no mercado emissivo. Essa especialização do mercado local foi mais evidente nos últimos três anos, com o crescimento de operadores exclusivos de receptivo, com foco no segmento de ecoturismo. Este segmento possui alto investimento do governo estadual, com criação de produtos específicos e a criação de áreas de proteção ambiental de norte a sul do estado do Amapá nos últimos anos.

Cerca de 60% dos operadores utilizam somente o aeroporto e 40% realizam operações também no porto, em serviços semanais (80%), onde passam cerca de 30 minutos em cada operação (40%). A baixa utilização do terminal por parte dos operadores é um reflexo da pouca procura turística pelo estado, que recebeu, em 2006, 237 mil visitantes, sendo 83% via aérea.

Os operadores avaliam como bom (60%) o acesso ao terminal, apesar de terem, assim como em Belém, frequentes problemas de estacionamento e atrasos com os serviços de traslado por

conta da situação operacional. Muitos operadores, em algumas ocasiões, antecipam a chegada ao aeroporto, para evitar tais problemas, o que aumenta o tempo de espera e os custos derivados com mão-de-obra e disponibilidade do veículo. Para o gestor do terminal por conta da irregularidade e buracos no asfalto, o mesmo avalia o acesso como regular.

Na avaliação de 40% dos operadores, estes problemas afetam qualitativamente o produto, pois “espanta (afasta)” clientes potenciais, torna a viagem mais “cansativa” e, não raro, o cliente fica aguardando desacompanhado, enquanto o operador verifica o deslocamento do veículo para o local de aguardo do passageiro. Para 80% dos inquiridos estes problemas afetam o aspecto qualitativo do serviço/produto que oferecem aos seus clientes e 20% afirmam que não afeta, pois “se restringem aos operadores”.

Para 80% dos entrevistados, a falta de áreas específicas para operadores turísticos é a principal causa dos transtornos citados no parágrafo anterior, além de 60% afirmarem que já buscaram serviços que esperam haver no terminal, como espaços de lazer, recreação, revistarias, tabacarias etc. O mesmo ocorre com os usuários atendidos pelos operadores, cerca de 80% já buscou serviços que esperava encontrar, tais como casa de câmbio aberta, restaurante, posto de informação turística, acesso a internet; mas não foram encontrados.

Quanto a divisão de responsabilidade, para 40% dos inquiridos os problemas apresentados pelo terminal são de responsabilidade do gestor, enquanto para 40% é de responsabilidade de todos os envolvidos (governo, gestor do terminal e iniciativa privada). Todavia 100% gostaria de contribuir de alguma forma para a solução do problema, pagando taxas inclusive, desde que em “valores razoáveis”. Esta medida, na opinião dos operadores, possibilitaria uma intervenção direta nos problemas, teriam uma “voz mais ativa” no processo decisório.

Cerca de 80% dos entrevistados não mantém qualquer tipo de relação profissional com o gestor do terminal, e o gestor afirma não conhecer nenhum operador que atua em sua área administrativa. O desconhecimento mútuo dificulta a resolução de problemas, apesar de 100% dos operadores manifestarem de alguma forma os problemas operacionais enfrentados.

Apenas 60% dos operadores turísticos inquiridos, concordam com a criação de uma rede que integrasse vários membros do trade. Os demais 40%, assim como o gestor do terminal, avaliam que a mesma só traria melhorias parciais, uma vez que há outros impedimentos legais, como falta de autonomia administrativa (no caso do gestor), atrapalhando a

implementação de melhorias. Para os operadores, “os gestores já conhecem os problemas, porque ainda não fizeram nada?”.

Na relação com o trade turístico local, 100% mantém algum grau de relação, inclusive com a participação em várias instâncias, como Fórum Estadual, Secretaria Estadual e Municipal, além do Sebrae (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial). Nestes encontros, 60% dos inquiridos avaliam sua participação como “muita ativa e pró-ativa”, ou seja, costumam apresentar e debater proposições.

Entre os operadores, nenhum realiza ações conjuntas com o gestor do terminal para uma melhor recepção dos visitantes. Já o gestor do terminal realiza pesquisas continuadas, tanto quantitativa (mensal) quanto qualitativa (anual). Os dados mostram as percepções dos passageiros (usuários) sobre as deficiências do terminal em muitos quesitos, tais como sinalização, limpeza, conforto, restituição de bagagem, estacionamento, entre outros, o aeroporto ficou em último lugar entre os 36 aeroportos pesquisados nacionalmente.

Em relação as informações on line, apenas na homepage da Infraero (www.infraero.gov.br), seção aeroportos, o usuário encontrará algumas informações, tais como nome e número de lojas, mas desatualizadas.

9.3.2.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante

A acessibilidade ao Aeroporto Internacional de Macapá é bastante deficiente, com pouca



Figura 30: Sufoco no desembarque em Macapá

sinalização, piso irregular e com muitos buracos. O deslocamento público de/para o terminal é realizado apenas por taxis e transporte público, em ônibus (autocarros). Os taxis são excelentes, os veículos são novos, o serviço é 24h, além de equipados com jornais do dia e ar condicionado. O mesmo não se aplica aos ônibus (autocarros), antigos, com horários irregulares, sem pontos cobertos e

sinalizados.

Apenas o acesso aos taxis são cobertos, os demais (ao transporte público, estacionamento e local onde, geralmente, ficam os veículos de turismo) são descobertos, provocando grande desconforto em dias de chuva ou de calor, além das dificuldades operacionais decorrentes das distâncias a serem percorridas em pisos irregulares para portadores de necessidades especiais (Anexo VI, figura 50).

A sinalização externa e interna (em português e inglês) do terminal é pouco visível e com poucas informações sobre os serviços disponíveis no terminal. Em relação aos serviços, há carências de todo tipo, faltam: espaços de lazer e entretenimento, restaurante, revistaria, etc. Estas sentidas em dias de atraso de vôos, pois, mesmo obrigadas, as companhias não podem oferecer alimentação a todos, pela limitação de atendimento da única lanchonete disponível. Apenas as locadoras de automóveis, companhias aéreas e casa de câmbio, oferecem atendimento em outro idioma (inglês e francês).



Figura 31: Pouco espaço interno

Internamente, o pouco espaço físico é insuficiente para atender dois vôos que chegam simultaneamente (Figuras 30 e 31, e Anexo VI, figura 51 e 52). A sala de desembarque comporta apenas um vôo, não raro, passageiros que chegam no vôo em seguida fica aguardando do lado de fora do terminal, enquanto os demais retiram suas bagagens da esteira de restituição. O mesmo

ocorre do lado de fora do desembarque, onde famílias, amigos, parentes e operadores aguardam os que saem, todos amontoados em frente a única porta de saída.

O desconforto térmico, por falta de climatização, revela-se nos dias mais quentes, uma vez que apenas as salas de embarque e desembarque são climatizadas. No aeroporto não são realizadas conexões entre vôos, por isso os meios de hospedagem disponíveis se localizam já próximos ao centro da cidade.

Operacionalmente, ocorrem conflitos na área



Figura 32: Mal tempo prejudica as operações

de embarque e desembarque. A área disponível para os dois procedimentos se resume a pouco mais de 50 metros e o ponto de taxi encontra-se justamente no embarque, sobrando pouco mais de 30 metros para todos os demais usuários. Alguns hotéis que realizam serviço de traslado possuem do outro lado da avenida sinalização horizontal de espaço reservado. Os embarques e desembarques no meio da rua, atrasos em dias de chuva, falta de vagas no estacionamento (gratuito) e conflitos entre os usuários, nos horários de pico, afetam o aspecto qualitativo de quem chega e sai pelo terminal do aeroporto de Macapá.

9.3.3. Aeroporto Internacional de Manaus, estratégico posicionamento internacional no centro da Amazônia e pouco acessível aos seus usuários

O Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, de Manaus (**IATA: MAO, ICAO: SBEG**), foi entregue na década de 70 do século passado e está localizado a 14km do centro da cidade. Em 2010 completará 40 anos de operação, com uma perspectiva de 2,5 milhões de passageiros e um dos maiores pólos receptores de turistas internacionais para a Amazônia. Os dados apresentados pela INFRAERO (2007) indicam um fluxo de aproximadamente 97 mil viajantes, bem a frente do segundo colocado, o Aeroporto Internacional de Val-de-cans, em Belém, com pouco mais de 61 mil viajantes internacionais.

O crescimento médio anual de 12% trouxe uma rápida saturação do terminal, que atende a uma demanda atual de 2,05 milhão de viajantes, fato que reflete na defasada estrutura do terminal, planejado para 1,8 milhão de passageiros/ano. Nos últimos anos, segundo dados da própria empresa que administra o aeroporto, o número de reclamações tem aumentado: filas longas, demora no embarque, poucos balcões de check in, entre outras, têm trazido enormes desafios a gestão do aeroporto. O terminal ganhou recentemente refrigeração, o que trouxe maior conforto térmico.

Atualmente, o terminal tem se posicionado como importante portão de entrada de visitantes internacionais para a região amazônica, com a captação de novos vôos internacionais. O aeroporto oferece vôos para a cidade de Miami, nos Estados Unidos; Caracas, na Venezuela; Quito, no Equador; e Cidade do Panamá; no Panamá. O aumento da oferta traz uma maior demanda por serviços e profissionalização.

Para atender o crescimento previsto para os próximos anos, a administração local pretende iniciar a reforma do atual terminal, modernizando a infra-estrutura aeroportuária, porém somente a partir do segundo semestre de 2009. Estão previstos a ampliação do estacionamento, de 483 para 2667 vagas, aumento da área comercial, com a oferta de novos produtos e serviços.

O aeroporto possui dois terminais, um para vôos regionais e outro para vôos nacionais e internacionais, porém não conectados fisicamente, o que dificulta as conexões entre os vôos. A seguir veremos os principais aspectos colhidos nas entrevistas e questionários aplicados aos gestores, operadores e terminal aeroportuário.

9.3.3.1. A relação entre os agentes da oferta e a demanda

O posicionamento atual de Manaus, construída desde a década de 90 do século passado, é acompanhada pelos operadores locais, cerca de 80% possui mais de sete anos de atuação no mercado emissor e receptor. Todos os operadores atuam em ambos os terminais (aeroportuário e portuário), com operações diárias em 60% dos casos, onde passam entre 30 minutos e uma hora. O mercado amazonense não possui a especialização em receptor observada em outros mercados, com todos os operadores atuando em ambos os mercados (emissor e receptor).

Os operadores avaliam como bom e regular (60%) o acesso ao terminal, sendo um percentual expressivo, de 40%, que avaliam como péssimo. Os problemas com estacionamento são atenuados, pois o aeroporto possui área específica para veículos de turismo, porém continuam nas áreas de embarque e desembarque do terminal. O conflito de usuários, um problema considerado “esperado” pelo gestor do terminal, na avaliação dos operadores (80%) prejudica a percepção qualitativa do produto/serviço que eles oferecem. Uma reclamação recorrente por parte dos operadores (60%) versa sobre a taxa cobrada pelo uso do estacionamento de veículos de turismo, considerada alta e que onera o custo dos serviços.

Além dos problemas de custo do estacionamento, as mesmas problemáticas de outros terminais também influenciam a qualidade do produto/serviço amazonense: espaços externos não cobertos, conflitos com taxistas e locadoras de automóveis.

Para 100% dos entrevistados, a falta de áreas específicas para operadores turísticos em frente ao embarque e desembarque é a principal causa dos transtornos operacionais, mas quando a busca de serviços dentro do terminal nem os operadores nem seus clientes tiveram problemas. Quanto as problemáticas enfrentadas, para 100% dos operadores, a responsabilidade de resolução é do gestor do terminal, uma vez que os todos os usuários, incluindo eles, pagam taxas pelo serviços que utilizam.

Cerca de 60% dos operadores conhecem o gestor do terminal e avaliam essa relação como excelente, os demais 40% não possuem nenhum tipo de relação profissional com o gestor do terminal. O Fórum Estadual de Turismo e a Secretaria Estadual de Turismo são as principais instâncias de relacionamento do trade e gestor do terminal, além de um percentual considerável utilizar o canal direto (40%) com a administração aeroportuária.

Para 100% dos inquiridos a criação de uma rede melhoraria a relação entre os atores no terminal, além de melhorar qualitativamente o produto turístico do Amazonas, pois pelo aeroporto de Manaus entraram 93% dos visitantes do estado em 2006 (Amazonastur, 2007). Um percentual bastante elevado, o que torna o aeroporto e, especificamente, seu terminal, um importante cartão de visita para o turismo regional, pois recebe boa parte dos vôos internacionais de/para a Amazônia.

Aproximadamente 60% dos operadores, em parceria com o gestor do terminal e a Secretaria Estadual de Turismo, realizam ações conjuntas durante alguns períodos de maior demanda, como durante a Festival Folclórico de Parintins. Alguns operadores, 40% do total, realizam pesquisas com seus clientes, entre os dados apontados pelos questionários estão as dificuldades de acesso e transporte para o aeroporto.

Assim como nos demais terminais, o gestor realiza pesquisas continuadas, tanto quantitativa (mensal) quanto qualitativa (anual). Os dados apresentados revelam as problemáticas relacionadas ao projeto antigo do terminal, tais como desconforto das salas de embarque, dificuldade de circulação no aeroporto, filas para embarque e check in, entre outros.

Em relação as informações on line, apenas na homepage da Infraero (www.infraero.gov.br), seção aeroportos, o usuário encontrará algumas informações dos serviços disponíveis, mas sem indicação de contatos.

9.3.3.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante

O questionário Terminal Amigo do Viajante aplicado ao Aeroporto Internacional de Manaus revelou que, a partir do centro da cidade, o aeroporto possui fácil acessibilidade, com linhas em autocarros urbanos comuns e executivos (com ar condicionado e espaço para bagagem), além de taxis (Anexo VI, figura 59). A sinalização é eficiente, apesar do piso irregular em boa parte do trajeto, o que torna a viagem (30 minutos de duração) desconfortável.



Figura 33: Informações sobre vôos e serviços ajudam o visitante a circular pelo terminal

Contudo a mesma facilidade chegar não se encontra para ir do aeroporto ao centro, pois a sinalização dos transportes públicos é bastante deficiente no terminal, as calçadas de trânsito até as paradas de transporte público na área externa são descobertas e os pontos não possuem informações sobre os horários e rotas das linhas, causando confusão para os usuários mal informados (Anexo VI, figura 55 e 57).



Figura 34: Espaço e oferta de serviços, pontos positivos no terminal aeroportuário de Manaus

Os taxis possuem disponibilidade 24 horas, com valor aproximado de R\$ 45,00 (€ 20 euros), veículos novos, padronizados e com ar condicionado fazem as rotas principalmente para o centro da cidade. Há ampla sinalização interna e externa (em português e inglês), possui fácil visualização dos serviços oferecidos no terminal, contudo as placas que indicam os transportes públicos coletivos (autocarros

comuns e executivos) não são perceptíveis dentro do terminal.

Internamente, o terminal não possui ambientação nenhuma, se não fossem os artesanatos locais o usuário jamais imaginaria estar na Amazônia. A climatização, implementada há

alguns anos atrás em todo o saguão, salas de embarque e desembarque, trouxe um maior conforto térmico para os usuários.

A preocupação com os portadores de necessidade é bastante satisfatória (Anexo VI, figura 54), com rampas de acesso, elevadores, informações em braile e telefones públicos adaptados. Assim como em Belém, os serviços encontrados no terminal são bastante variados, com destaque para a presença intensa de operadores de passeios regionais, mas de quatro agências possuem representações no local, com diversos produtos e serviços, em vários idiomas, para pronto atendimento do viajante. Serviços simples como traslados até passeios de helicóptero, passando por hospedagem em hotéis de selva são oferecidos em amplos anúncios, com destaque também para o atendimento das agências, com pelo menos um recepcionista falando dois ou mais idiomas.

Entre os demais serviços, destacamos as diversas lojas de artesanato, lanchonetes, restaurante e o posto de informação turística com acesso a internet, além do totem com informações em quatro idiomas (Figura 33) (Anexo VI, figura 60). Porém o terminal ainda carece de alguns serviços básicos em terminais deste porte, como a sala vip e sala de banho, além de alguns serviços serem difíceis de localizar, tais como o espaço para bebês e o responsável pelos armários (lockers) (Anexo VI, figura 58).

O terminal concentra mais de 30% dos vôos de, para e intra regionais, contudo caso se torne um importante centro de conexões entre vôos nacionais e internacionais, muitos usuários terão dificuldades de hospedagem, encontradas somente a mais de 5km do terminal, de valores elevados, o que aumenta o custo final da viagem.



Figura 35: Chegar ao ponto de ônibus (autocarro) em dias de chuva pode ser um desafio

As problemáticas de conflito são recorrentes também neste terminal, principalmente nos horários de pico entre os usuários, taxistas, operadores turísticos e locadoras de automóveis. O espaço, insuficiente, para todos os usuários, dificulta a operação e diminui os aspectos positivos e qualitativos dos serviços prestados por todos os envolvidos.

9.3.4. Aeroporto Internacional de Santarém, principal portão de entrada para o oeste do Pará e infra-estrutura comprometida pelo rápido aumento da demanda

O Aeroporto de Santarém, localizado no oeste do Pará (**IATA: STM, ICAO: SBSN**), a cerca de 15km do centro da cidade, é o principal aeroporto de acesso a região oeste do estado. Esta situado no meio leste amazônico, praticamente, a mesma distância de voo de Belém e Manaus, aproximadamente uma hora em cada sentido. A maioria dos vôos que trafegam nesta rota realizam paradas no aeroporto local, que oferece conexões para Itaituba, mas ao sul do Pará e até Cuiabá, no estado do Mato Grosso.

O rápido crescimento do fluxo aéreo para região, cuja economia foi impulsionada por grandes projetos agrícolas e minerais, mais que duplicou nos últimos anos, com o acréscimo significativo do número de vôos e de capacidade dos aviões. Salas de embarque lotadas, inexistência de serviços, saguão sem assentos, entre outros fazem parte dos problemas enfrentados pelo atual terminal. A administração local, de responsabilidade da Infraero, que o classifica como de 2ª Categoria para fins de cobrança de tarifas aeroportuárias, não possui planos concretos de ampliação ou modernização do terminal.

Não são raras as filas para fora do terminal quando dois vôos estão no pátio em simultâneo, ou seja, o terminal não suporta o crescimento atual da demanda, prevista para triplicar dentro de dois anos. Algumas medidas foram tomadas pelo gestor local, como a retirada dos assentos do saguão principal e um acordo com as companhias aéreas para mudança de horários dos vôos, evitando a chegada em momentos muito próximos.

A estrutura física limita qualquer melhoria interna, se fazendo necessário a ampliação de toda a infra-estrutura para que novos serviços possam ser incorporados (Anexo VI, figuras 61, 63 e 64). Um estudo realizado pela Secretaria Municipal de Turismo de Santarém, realizada em 2007, demonstra que 92% dos visitantes da cidade chegam via aérea, ou seja, o terminal aeroportuário passa a assumir um papel preponderante na atração de fluxos turísticos.

Porém o aeroporto somente recebe vôos de Belém, Manaus e Cuiabá. A pouca conectividade atrapalha a melhoria da oferta turística, uma vez que os roteiros vendidos nos principais mercados emissores do país (Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, entre outros) possuem preços elevados, por causa das conexões necessários. O deslocamento intra regional também é bastante elevado, em alguns períodos, a tarifa cobrada nos trechos (com duração média de

uma hora) Belém-Santarém e Manaus-Santarém chegam a custar o mesmo que trechos mais longos, como Belém-Fortaleza e Belém-Brasília (com duração média de duas horas).

Vejamos os resultados das entrevistas e do questionário Terminal Amigo do Viajante aplicados a oferta turística do município, no tocante ao ponto de acesso aéreo.

9.3.4.1. A relação entre a oferta e a demanda

O aumento da atividade econômica no município de Santarém, tanto das atividades agrícolas e minerais, quanto do turismo têm gerado um aumento significativo de novos viajantes para o oeste do Pará. Na esteira deste crescimento, novos operadores turísticos surgiram na cidade, por isso, cerca de 50% estão atuando a três anos ou menos, o restante, bastante tradicionais, a mais de 7 anos. Entre os terminais onde atuam, houve um equilíbrio interessante, demonstrando que determinadas agências se especializaram em mercados específicos, o que não foi percebido em Manaus, cidade onde todos os operadores concorrem entre si.

Desta forma, apenas 33% atuam em ambos os terminais, 33% somente no aeroporto e 33% somente realiza serviços no porto da cidade, sendo 67% destas agência também atuando no mercado emissivo. O tempo médio de utilização é de 30 minutos para 50% dos operadores, que realizam serviços semanalmente no terminal aeroportuário.

Os operadores avaliam como bom e regular (80%) o acesso ao terminal, pois na maior parte dos 15km de vias até o aeroporto, o asfalto apresenta-se bastante irregular, provocando danos materiais aos veículos das empresas e desconforto durante o deslocamento dos passageiros de/para o terminal. A mesma opinião não é compartilhada pelo gestor do terminal, que avalia a situação atual do acesso como péssima.

O principal problema apontado pelos operadores em relação ao terminal é a falta de espaço físico para atender seus passageiros, além da falta de estacionamento, áreas cobertas, sobretudo nos horários de pico. Os conflitos entre usuários é outro dado apontado pelos operadores e reconhecido pelo gestor do terminal, uma vez que a porta do desembarque se situa de frente para o calçamento da rua. Não há áreas específicas para operadores de turismo na área externa do terminal, somente para portadores de necessidades especiais e taxistas.

Para 80% dos inquiridos estes problemas afetam a percepção qualitativa do produto, pois, assim como em Macapá, “passa uma imagem de desorganização” e “espanta potenciais viajantes”. Somente 33% dos operadores manifestaram suas insatisfações para o gestor do terminal, logo que 80% deles não possuem ou mantêm qualquer relação profissional com o mesmo.

Para 100% dos entrevistados, a alocação de áreas específicas para as suas operações diminuiria os problemas associados aos conflitos com os demais usuários. Quanto às problemáticas enfrentadas, para 80% dos inquiridos, percentual próximo ao observado em Manaus, a responsabilidade de resolução é do governo e do gestor do terminal, pois “é deles a responsabilidade legal de prover infra-estrutura”. Cabe ressaltar que legalmente, a observação feita por um dos entrevistados é pertinente, uma vez que, dentro do contexto de desenvolvimento turístico de um destino e, especificamente, o de promover a atividade turística por meio de infra-estruturas (terminais de acesso), é um papel público governamental.

Contudo em determinadas situações, como nas concessões ou privatizações, os governos podem conceder a construção, operação e administração destas infra-estruturas à iniciativa privada, por meio de instrumentos específicos, resguardando o interesse público.

O CVB Tapajós (Coventions Beroux) é o principal canal de relacionamento do trade turístico local, pois a maioria das reuniões do Fórum Estadual de Turismo são realizados na capital, Belém. Para 80% dos inquiridos a criação de uma rede mais atuante melhora significativamente a qualidade do produto turístico, sanando parte das problemáticas e aumentando a atuação do destino turístico junto a esfera estadual e federal.

Aproximadamente 40% dos operadores, em parceria com o gestor do terminal e a Secretaria Municipal de Turismo, realizam ações conjuntas durante alguns períodos de maior demanda, como durante a Festival Folclórico do Sairé, realizado todos os anos em setembro. Cerca de 50% dos operadores aplicam questionários avaliativos, porém relativos aos seus produtos e operação própria. O gestor do terminal já realizou pesquisas pontuais com a demanda do terminal, cujo resultados revelaram os problemas levantados pelo questionário Terminal Amigo do Viajante, no tópico seguinte.

Em relação as informações on line, apenas na homepage da Infraero (www.infraero.gov.br), seção aeroportos, o usuário encontrará apenas um descritivo sumário dos serviços oferecidos, sem indicação de contatos.

9.3.4.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante

O terminal do aeroporto de Santarém fica localizado num platô, às margens do rio Tapajós, distante 15km do centro da cidade. A acessibilidade, por meio de taxis e ônibus (autocarros) urbanos, ocorre em vias pavimentadas, mas de piso muito irregular, tornando o deslocamento bastante desconfortável.

Os horários do transporte público estão publicados apenas no ponto localizado próximo ao terminal de passageiros, o que exige paciência para descobrir a mesma informação no centro da cidade. A acessibilidade, considerada regular, somam-se as problemáticas do acesso descoberto do estacionamento, do transporte público e das áreas de embarque e desembarque (Anexo VI, figura



Figura 36: Grande confusão de usuários no desembarque em Santarém

63). O custo elevado de deslocamento ao terminal pode onerar significativamente o valor total da viagem, pois os taxistas locais, disponíveis nos horários dos vôos, cobram cerca de R\$ 45,00 (€20,00) no trecho aeroporto-centro, ou seja, quase 30% da tarifa paga pelo passageiros por alguns trechos aéreos, como Santarém-Belém e Santarém-Manaus.

A sinalização interna e externa, somente em português, não chega a ser deficiente, pelo tamanho pequeno do terminal, contudo faz-se sentir para quem não domina o português. A climatização em todo o terminal, apresenta-se irregular, porém traz uma maior conforto térmico para os usuários. A preocupação com os portadores de necessidades se resume às faixas de estacionamento na área externa, os demais espaços não encontram-se adaptados. Os

únicos espaços sinalizados são os destinados aos serviços de taxi, os demais usuários utilizam os pouco mais de 30 metros disponíveis para embarque e desembarque do terminal.

No terminal não existem caixas eletrônicas, nem serviços bancários, em caso de emergência financeira, nem o cartão de crédito ou débito poderá ser utilizado, uma vez que nenhum estabelecimento aceita estas formas de pagamento.



Figura 36: Cadê os assentos para espera no saguão principal?

Os principais problemas, contudo, são relativos a limitação da estrutura física disponível atualmente e sem perspectiva de melhoria, uma vez que o projeto do novo terminal ainda não foi licitado (Figura 37). Na área interna, falta espaço para atendimento de todos os passageiros de um único vôo, cujo área conflita com a circulação e a lanchonete próxima, por isso no saguão não há assentos, somente no mesanino, localizado no

segundo piso. As salas da administração aeroportuária e de algumas companhias aéreas estão na parte externa, dificultando o acesso por parte dos usuários.

O desembarque do terminal ocorre para a parte externa, onde familiares, operadores e taxistas aguardam na calçada a saída dos passageiros. Em caso de mal tempo, não há nem espaço físico para todos aguardarem. Neste caso, mais uma vez, percebe-se o conflito de usuários no terminal, que recebeu, em 2006, 92% dos visitantes da cidade de Santarém.

O aeroporto de Santarém tem se consolidado como a principal porta de entrada de viajantes para o oeste do Pará, porém, se mantida a atual estrutura, poderá ser uma fator limitador do crescimento regional tanto econômico quanto turístico. Estrutura que afeta todos os envolvidos com a exploração de serviços ao viajante, do gestor ao operador turístico, dos comerciantes aos prestadores de serviço, sem considerar o próprio usuário.

9.3.5. Área portuária de Belém, vários pontos de chegada a capital paraense

A pesquisa na área portuária de Belém (Figura 26) foi uma das mais difíceis, pois, na prática, os navios de cruzeiros, dependendo do tamanho e capacidade, utilizam três áreas: o trapiche

de Icoaraci, a 25km do centro de Belém; a porto de cargas de Belém; e a Estação das Docas, os dois últimos localizados no centro da cidade. Este fato, aliado a não disponibilidade de terminais de passageiros estruturados, impossibilitou a aplicação por completo do Questionário Terminal Amigo do Viajante. Desta forma, para Belém, foram considerados neste bloco todas as áreas portuárias utilizadas pelos navios.

A região portuária de Belém localiza-se na área do estuário do rio Amazonas, a 120km da foz sul e 925 milhas náuticas (aprox. 1.714km de Manaus), com calado médio de 7 metros, o que impossibilita a recepção de vários navios estrangeiros (Anexo IV). Os portos utilizados pelos navios de cruzeiro se estende ao longo da baía de Guajará, que margeia a área norte da cidade. Para entendermos as diferenças destes pontos de entrada e saída de cruzeiristas, vejamos o detalhamento destas áreas.



Figura 37: Localização do porto de Belém. **Fonte:** CDP – Companhia Docas do Pará, 2007.

Trapiche de Icoaraci: o Distrito de Icoaraci está localizado a 25km do centro de Belém, cidade a qual pertence. O local é utilizado como ponto de chegada e saída de diversas embarcações que transportam cargas e passageiros para as ilhas do entorno. Os navios de maior calado não atracam diretamente no porto de Belém, nem no trapiche de Icoaraci, permanecendo fundeados no canal da contra margem, de onde embarcações regionais, menores e em madeira, realizam o transporte dos passageiros de/para o trapiche.

A trapiche não possui área acostável para navios deste porte, tão pouco qualquer infraestrutura de apoio aos mesmos, nem áreas de estacionamento para veículos de turismo, nem terminal de passageiros. Pela rampa principal, descoberta, ocorre o embarque e desembarque de passageiros e cargas, não raros são os conflitos entre barqueiros (como são chamados os proprietários das embarcações), por causa do reduzido espaço para atracação. Nos horários de maior movimento, as embarcações ficam encostadas lado-a-lado, ou seja, para embarque os passageiros têm que transitar por várias embarcações.

Quando os operadores locais montam operações nesta área, é comum a contratação de todo o aparato necessário: alocar espaços para veículos de turismo, providenciar carregadores de bagagem, seguranças particulares e contar com a boa vontade das autoridades em mandar policiamento para a área (Anexo VI, figura 65). Toda essa operação, acompanhada do grande movimento extra causado pelo adicional de passageiros movimentados, impacta também nos serviços do entorno do porto, que possui área de artesanato e restaurantes.

Desta forma, a área do trapiche de Icoaraci, na configuração atual, é inadequada a operação de navios de cruzeiro, pela completa falta de serviços de apoio aos navios, aos passageiros e para os operadores de turismo.

Porto de Belém: Os galpões do porto de Belém remontam ao início do século XX (1909), quando foram edificados para a exportação da borracha e importação de produtos de consumo para sociedade gomífera da época. Parte dos galpões foi cedida para o governo estadual, onde hoje se localiza o Projeto da Estação das Docas (Capítulo 7.4.1). As sete edificações restantes abrigam as operações portuárias de carga e um é dedicado ao transporte de passageiros regionais, não utilizado pelos operadores de cruzeiro.

A área utilizada pelos navios de cruzeiro se limita ao armazém número 4, a 50 metros do complexo Estação das Docas, onde só atracam navios de pequeno e médio portes, tais como o Funchal e o Princes Danae. Porém a área não possui nenhum tipo de conveniência e facilidade para este tipo de operação, o desembarque e embarque são feitos na área de manuseio de carga, totalmente descoberta (Anexo VI, figuras 66, 67, 68, 69, 70, 71 e 72).

Estação das Docas: o terminal fluvial do complexo não recebe navios de grande porte, apenas pequenas e médias embarcações que navegam pelos rios amazônicos, desta forma as operações com cruzeiros marítimos ocorrem da mesma forma que no trapiche de Icoaraci. Os navios ficam fundeados no canal próximo a ilhas das Onças, em frente a Belém, e de lá os passageiros são transportados por barcos regionais menores em direção ao flutuante, localizados no terminal fluvial.

A diferença está na ampla oferta de produtos e serviços disponíveis na Estação das Docas, caixas eletrônicas (multibanco); bares; restaurantes; cinema; passeios turísticos regionais terrestres e fluviais; casa de câmbio; museu; e apresentações culturais; além da área interna do complexo ser completamente refrigerada. Todavia o espaço não possui área alfandegada para

trâmites legais de entrada e saída de passageiros, nem para manuseio de bagagens, o que gera transtornos quando este tipo de operação ocorre.

Sem dúvida, entre as áreas disponíveis para a recepção de cruzeiros marítimos, o complexo da Estação das Docas se destaca pela infra-estrutura física e de serviços que oferece, contudo é urgente a necessidade de estruturação de um porto fluvial capaz de receber pequenas, médias e grandes embarcações, para servir a cidade de Belém e também atender a Região Metropolitana. Neste sentido, um novo porto e terminal estarão surgindo nos próximos anos (já em construção), visando diminuir esta carência da cidade.

9.3.5.1. A relação entre a oferta e a demanda

A questão portuária em Belém traz a cena muitos intervenientes, uma vez que cada uma das áreas apresentadas acima possui administrações diferentes, o trapiche de Icoaraci pela Prefeitura de Belém; o porto de Belém, pela Companhia Docas do Pará (CDP), ligada a governo estadual; e a Estação das Docas, pela Pará 2000, organização de direito privado, ligada também ao governo estadual, administradora do complexo turístico.

Desta forma, como nenhuma destas áreas de fato está preparada para receber navios de cruzeiro, a entrevista foi aplicada somente ao gestor do porto e aos operadores turísticos que utilizam estas áreas. Os aspectos relatados neste trabalho decorrem das entrevistas e das observações *in loco* feitas pelo pesquisador, sendo que as questões relativas a avaliação dos terminais não foram abordadas, uma vez que, na prática, não existem terminais de passageiros nestas áreas.

Quase a totalidade (80%) dos operadores utilizam regularmente a área portuária para prestação de serviços turísticos, tanto na recepção de navios de cruzeiro, quanto de grupos avulsos que utilizam estes portos. O grau de utilização varia entre diário a mensal, dependendo do tipo de serviço, em geral, a recepção de cruzeiros acontece no período entre dezembro e março. A utilização destas áreas pode chegar a um dia inteiro, ou seja, o tempo de escala do navio, pois a todo momento há a chegada e saída de passageiros, para traslados e passeios, o que exige uma estrutura considerável para este tipo de operação.

O acesso, avaliado pelos operadores, é considerado bom para 100% dos que utilizam as áreas, contudo, porém, em termos estruturais, o problema básico é que inexistem um terminal que possa movimentar com relativo conforto estes usuários. Desta forma os problemas nas estruturas portuárias atuais, excetuando-se a Estação das Docas, são: limpeza, insegurança, falta de espaço para veículos de turismo, bares, restaurante, espaços para procedimentos legais, etc.

Como foi mencionado no item anterior, a Estação das Docas é a que possui a estrutura mais razoável para este tipo de atendimento, mas não recebe os passageiros destes navios com regularidade, sendo mais utilizados para estas operações o Porto de Belém e o de Icoaraci. Para os operadores (100%) os problemas observados afetam completamente o produto paraense, apesar de “elogiarem bastante a estrutura da cidade (exceto o porto)”, as operadoras destes navios alegam muitas dificuldades com estrutura atual dos portos da cidade.

O gestor do Porto de Belém conhece 40% dos operadores turísticos que atuam na área e reconhece as dificuldades operacionais, contudo não há perspectivas de melhoria da estrutura física, somente com a construção do novo terminal hidroviário, previsto para 2009. Este novo terminal visa atender as embarcações regionais e, a priori, não possui nenhuma relação direta com a recepção de navios de cruzeiro, inclusive por causa de sua localização, entre o porto de Icoaraci e Belém.

Para as problemáticas apresentadas, manifestadas via associação de classe (ABAV-PA – Associação Brasileira dos Agentes de Viagem – Pará), 60% dos operadores avaliam que a responsabilidade é da empresa e do gestor, além de afirmarem estar dispostos a contribuir financeiramente para usufruir de áreas melhores para suas operações ou, até mesmo, construí-las.

Todos os envolvidos acreditam que a formação de uma rede contribuiria para a melhoria qualitativa do produto turístico específico para cruzeiros marítimos e fluviais. Durante as entrevistas, alguns operadores manifestaram a falta de interesse governamental neste tipo de turismo, pois apesar das inúmeras operações feitas nos portos da cidade, ainda não há nenhum tipo de pesquisa relativa a esta demanda, tais como número de pessoas desembarcadas, escalas, valores movimentados, espaços visitados, etc.

9.3.6. Porto de Santarém, pouco espaço e carência de infra-estrutura para atender passageiros

A pesquisa no porto de Santarém (Figura 27) foi uma das mais produtivas, em termos de fragantes do significado de uma operação cruzeirista em portos do interior amazônico. O Porto de Santarém está localizado a 519 milhas náuticas de Belém (965km) e a 409 milhas náuticas de Manaus (761km), o que o torna bastante estratégico para operação de cruzeiros marítimos ao longo do curso do rio Amazonas. A estrutura portuária, administrada pela APOSAN (Administração do Porto de Santarém), ligada a CDP (Companhia Docas do Pará), a mesma do porto de Belém, possui poucos dados sobre a operação de cruzeiros no porto, tais como passageiros atendidos ou a evolução do atendimento de navios na área.

Segundo os operadores de cruzeiro, as cidades de referência, em termos de número de atrações e possibilidades de passeios, são Belém e Manaus, desta forma, em cinco dias de navegação, que é o tempo médio de navegação entre as duas cidades, há a necessidade de paradas ao longo do percurso.

Santarém, neste contexto, é uma cidade considerada também estratégica, pois também pode receber navios de maior calado, de até 11,2 metros, porém as limitações estruturais impedem maior receptividade na cidade. Além de não possuir oferta turística suficiente, como ônibus de turismo adequados e mão-de-obra qualificada, o porto não possui terminal de passageiros para movimentação desta demanda. Por isso, assim como em Belém, tal fato impossibilitou a aplicação do Questionário Terminal Amigo do Viajante, sendo assim, as observações feitas neste trabalho decorrem por conta do pesquisador ao observar a área onde ocorrem as operações portuárias.



Figura 38: Localização do porto de Santarém. **Fonte:** CDP – Companhia Docas do Pará, 2007.

O Porto de Santarém foi inaugurado em 1974, no rio Tapajós a pouco mais de um quilômetro da confluência com o rio Amazonas, a mais de 850 da foz deste rio. A área acostável do porto

permite receber até dois navios de porte médio de carga e diversas embarcações regionais, que utilizam a área também para embarque e desembarque de carga e passageiros. O atendimento misto de fluxos regionais e carga só ocorre devido à separação das áreas regional e alfândegada.

Contudo durante as operações que envolvem navios de passageiros de cruzeiros marítimos, as operações de carga são paralizadas temporariamente para a recepção destes navios, o que torna a operação desvantajosa financeiramente. A acessibilidade a área portuária é feita por linhas de ônibus urbanas e taxis, que cobram, em média, R\$ 10,00 (€4,00) pelo deslocamento ao centro da cidade, a 2km do porto.

A operação no porto ocorre de forma bastante improvisada, uma vez que não há terminal de passageiros. Barracas de artesanato, espaço para taxis e os ônibus urbanos que transportam os cruzeiristas ficam “organizados” ao longo do estacionamento de embarque e desembarque de cargas e passageiros das embarcações regionais. A sinalização, feita em placas em dois ou mais idiomas, assim como o câmbio são feitos também de forma improvisada (Anexo VI, figura 81).

A partir do navio, os passageiros caminham, aproximadamente, 400 metros em área descoberta até os veículos de transporte para os locais de passeio ou já embarcam nos barcos regionais para realizarem os passeios fluviais (Anexo VI, figuras 82, 83, 84, 87 e 88). Em caso de mal tempo, o transtorno é certo, lama, alagamentos no estacionamento, risco de acidentes, entre outros.

Conclui-se que, dentro de parâmetros internacionais de receptividade, o porto de Santarém, apesar de receber regularmente escala de navios de cruzeiros, encontra-se completamente inadequado para este tipo de operação. Fato que tem levado alguns operadores de cruzeiro a reduzir as operações e trocar o equipamento (navio) deslocado para os rios da região.

9.3.6.1. A relação entre a oferta e a demanda

O porto de Santarém, em breve, deixará de receber embarcações regionais, devido a perspectiva municipal de construção de um porto próprio para atendimento deste meio de transporte. As obras estão previstas para dentro de três anos e por ser uma cidade ribeirinha

(localizada ao longo de rios), muitos operadores realizam operações na área portuária da cidade, cerca de 67% utilizam regularmente os portos da cidade, não somente o porto principal.

Em relação ao porto de Santarém, 67% dos operadores o utilizam semanalmente, sendo que passam em média 30 minutos (50%) e o restante (50%), durante três horas ou mais, devido as operações com cruzeiros marítimos. A avaliação quanto ao acesso é avaliada como boa por 67% dos inquiridos, os demais avaliam como ruim. Entre os principais problemas, destaque para a falta de estacionamento, áreas cobertas para a operação, além da ausência de qualquer tipo de serviço turístico ou não de apoio ao visitante (lojas de artesanato adequadas, caixas eletrônicos, casa de câmbio, posto de informação turística, entre outros).

Estas problemáticas foram relatadas ao gestor por 100% dos operadores, que afetam a percepção qualitativa do visitante em relação ao destino e, na opinião de alguns operadores, “muito diferentes das estruturas utilizadas em seus portos de origem”. A resolução destes problemas são de responsabilidade do governo para 80% dos operadores, todavia 100% deles aceitaram entrar num “consenso” e contribuir com a melhoria física e operacional do porto, inclusive com investimentos próprios.

Todos os envolvidos concordam que a formação de uma rede mais integrada contribuiria com resolução de parte dos problemas e da melhoria qualitativa dos serviços prestados no porto, apenas 20% concordo parcialmente, pois os problemas já são conhecidos, faltam ações para resolvê-los, além de questionarem a autonomia da gestora do porto para realizar as medidas necessárias.

Um dado interessante é que entre os operadores, assim como o gestor, avaliam a relação profissional mútua como “bom” e “excelente”. Parece haver no mercado local uma aparente inércia em relação aos problemas apresentados, ou seja, o imprevisto na operação passa a dar a tônica do receptivo e não a resolução efetiva das problemáticas.

Nenhum dos inquiridos realiza pesquisas quantitativas ou qualitativas junto a demanda, as poucas informações existentes são alegações feitas pelos operadores internacionais, repassadas diretamente para os agentes de viagem e turismo (operadores) locais. Desta forma, não há informações capazes de subsidiar ações de intervenção na área, tornando a situação de pleito junto aos órgãos públicos bem mais difícil. Alguns operadores sabem da importância do

setor para a região, mas não possuem dados eficazes para demonstrar esta relevância ao setor público responsável pelos investimentos de maior volume financeiro, caso da infra-estrutura.

9.3.7. Porto de Manaus, ampla estrutura interna capaz de receber navios internacionais e problemas com o entorno urbano

Assim como em Belém, parte da atual estrutura portuária remanescente do porto de Manaus remete ao período da borracha, quando a título de melhorar o escoamento da goma extraída da seringueira, o porto foi erguido. Após o período gomífero, uma nova revitalização do porto ocorreu a partir da instalação da Zona Franca de Manaus, a partir de 1967, que tornou o mesmo um dos mais movimentados de toda a Amazônia.

A partir de 2001, o porto foi privatizado pelo governo do Amazonas, a nova empresa ficou responsável pela exploração e revitalização da área. A empresa arrendatária, Estação Hidroviária e Revitalização do Porto de Manaus, atenta ao movimento anual de cruzeiros, que, em 2003, atingiu mais de 18500 passageiros no estado (Amazonastur, 2007), promoveu reformas na área portuária, o que garantiu a recepção de navios com maior qualidade e conforto (item 9.3.7.2).

A estrutura disponível no terminal turístico portuário em Manaus é a melhor disponível na Amazônia e uma das melhores do Brasil, o que, segundo o administrador do porto, trouxe um aumento da demanda nos anos seguintes, chegando ao pico observado em 2003, inclusive com a participação em feiras internacionais do setor (Anexo VI, figuras 73, 75, 76 e 80). Todavia, problemas ocasionados por custos elevados de praticagem, falta de roteiros alternativos entre a foz do rio Amazonas e a cidade de Manaus (verificar caso de Santarém), dificultaram a manutenção destes números elevados.

Ao longo destes últimos anos, a inconstância da demanda tem sido uma constante, com períodos de crescimento e retração. Por exemplo, em 2004, houve uma queda muito brusca, para 12830 cruzeiristas; já em 2005, atingiu novamente uma grande pico de 18300; e em 2006, voltou a cair, porém menos acentuado, para pouco mais de 16000 cruzeiristas (Amazonastur, 2007).

Para conter os custos, uma vez que a atividade é sazonal (concentra-se de novembro a março), a administração do porto passou a atender também as embarcações regionais, ocasionando um expressivo aumento da demanda e queda de qualidade da infra-estrutura do terminal (Anexo VI, figura 78). Além desta problemática, o gestor tem o desafio do entorno urbano, uma vez o terminal está localizado bem no centro da cidade, próximo a um grande terminal de ônibus.

Falta de estacionamento, prostituição, comércio ambulante (irregular), trânsito desordenado, contribuem para diminuir a qualidade das operações de passageiros no porto, além de uma atual disputa judicial entre o governo estadual e a gestora do porto fizeram com que as obras de melhoria parassem (Anexo VI, figuras 74 e 79).

Apesar destes problemas, a localização do terminal, pela infra-estrutura que oferece, é bastante estratégica, bem ao centro da Amazônia brasileira, a aproximadamente 1800 km da foz do rio Amazonas, localizada na divisa entre os estados do Amapá e Pará.

9.3.7.1. A relação entre a oferta e a demanda

O aumento dos fluxos turísticos em Manaus, via marítimo-fluvial, tem apresentado um comportamento inconstante ao longo dos últimos anos, com decréscimo da demanda que veio ao Amazonas via cruzeiros marítimos, contudo a relação construída entre os operadores e o gestor do porto tem sido muito profícua.

Assim como no caso do terminal aeroportuária, 80% dos operadores possui mais de sete anos de atuação no mercado emissivo e receptivo. Todos os operadores atuam em ambos os terminais (aeroportuário e portuário), com operações que se concentram no período da temporada de cruzeiros (novembro a março), onde o tempo médio de operação varia de acordo com a programação de cada cruzeiro, podendo ser de apenas algumas horas até um dia inteiro.

Os operadores avaliam como bom (20%) e regular (80%) o acesso ao terminal, e 100% do inquiridos afirmam vivenciar problemas no terminal portuário ou no entorno dele, tais como: falta de espaço para estacionamento dos veículos de turismo, áreas sinalizadas mais específicas para operadores, áreas cobertas, equipamentos para manuseio de bagagem e do custo operacional elevado. Estes problemas são reconhecidos pelos gestor do terminal que

afirma não haver espaço físico para ampliações, pois necessitaria de uma parceria com a Prefeitura de Manaus para melhor equacionar o tumultuado entorno do terminal.

Para 100% dos operadores, por conta das taxas já pagas, a responsabilidade da resolução dos problemas é do gestor e da prefeitura. Todos os inquiridos manifestaram suas insatisfações ao administrador do terminal e avaliam a relação profissional como boa (40%), excelente (20%) e regular (20%), o restante não possui relação.

Cerca de 60% dos operadores conhecem o gestor do terminal e avaliam essa relação como excelente, os demais 40% não possuem nenhum tipo de relação profissional com o gestor do terminal. O Fórum Estadual de Turismo e a Secretaria Estadual de Turismo são as principais instâncias de relacionamento do trade e o gestor do terminal, além de um percentual considerável utilizar o canal direto (40%) com administração aeroportuária.

Para 100% dos inquiridos a criação de uma rede melhora a relação entre os intervenientes no terminal, além de melhorar qualitativamente o produto turístico relacionado a cruzeiros marítimos. Aproximadamente 60% dos operadores, em parceria com o gestor do terminal e a Secretaria Estadual de Turismo, realizam ações conjuntas durante alguns períodos de maior demanda. Cerca de 40% dos operadores e o gestor do terminal, em parceria com a Amazonastur (Órgão Oficial de Turismo do Amazonas) realizam pesquisas quantitativas e qualitativas junto à demanda específica de cruzeiros marítimos.

Em relação as informações on line, o gestor do porto mantém uma página na internet (www.portodemanaus.com.br), com diversas informações sobre a área portuária. A página, na prática, é mais informativa para operadores internacionais. Do ponto de vista do usuário regional e, em parte, do internacional, as informações mais relevantes são os horários de chegada e partida, a estação hidroviária e o preço das passagens para diversos destinos no Amazonas e para outras cidades amazônicas. As informações vêm prestadas em português e inglês.

9.3.7.2. Resumo do Questionário Terminal Amigo do Viajante

O terminal portuário de Manaus fica localizado no centro da cidade, desta forma a acessibilidade aos meios de transporte, ônibus urbanos, executivos e taxis é bem facilitado.

Em frente ao terminal funciona um terminal de ônibus urbanos, com dezenas de linhas comuns e executivas para diversos pontos da cidade, inclusive para o aeroporto.

O terminal oferece excelente conectividade, apesar da deficiência da sinalização (apenas em português) indicativa e das linhas, exigindo do visitante uma certa dose de experiência e, em alguns casos, de buscar informação. As principais atrações históricas estão localizadas a no máximo 30 minutos de caminhada a partir do terminal, o que facilita passeios a pé, no caso de o navio ficar parado por um ou mais dias.

A área externa, em frente ao terminal, é bastante congestionada, apesar de possuir um perímetro coberto, no calçamento, que contribui para evitar o mal tempo enquanto o passageiro aguarda o taxi ou embarque nos veículos de turismo para passeios regionais. Todavia, a rua estreita (duas faixas), causa um grande conflito entre os usuários e prestadores de serviço, ou seja, nos horários de maior movimento, taxistas, veículos de turismo, ônibus urbanos e demais usuários causam um grande congestionamento no já complicado entorno da área.

Internamente, o terminal atende passageiros regionais e internacionais. Possui boa estrutura e gama de serviços: galpão principal refrigerado; bares; restaurantes; operadores de turismo; loja de artesanato; banca de jornais e revistas; toilets pagos (casas de banho); telas de chegadas e partidas das embarcações e área reserva da passageiros internacionais. Contudo algumas áreas de circulação são congestionadas por bares, com música em volume elevado, com mesas e cadeiras que atrapalham a circulação de pessoas.

Para completar a oferta de serviços, na área externa, a poucos minutos a pé do terminal, encontram-se o posto de informação turística (atende em pelos menos dois idiomas, dependendo do horário); farmácias; supermercados; magazine; além de um comércio bastante variado, uma vez que parte do comércio da Zona Franca de Manaus, localiza-se no entorno.

A ligação entre a área interna e externa, feita por uma passarela, sobre um estacionamento, possui piso irregular, o que dificulta o transporte de bagagens, além da cobertura está bastante desgastada, com espaços descobertos.

O terminal funciona como principal ponto de chegada e saída para cruzeiros marítimos e viagens regionais, desta forma é um “cartão de visita” para a cidade de Manaus. A configuração atual do terminal permite receber os usuários, tanto regionais quanto internacionais, com relativo conforto, porém diante das taxas de utilização pagas pelos

mesmos, a administração precisa rever a manutenção da área que se encontra bastante gasta, com paredes sujas, o piso denificado pelo uso excessivo e limpeza precária em alguns pontos.

9.4. Síntese dos resultados dos principais pontos/terminais de acesso para a Amazônia

A pesquisa contemplou quatro cidades na Amazônia brasileira (Tabela 13), fato que possibilitou uma melhor percepção sobre a realidade da região, contudo o mais significativo foi atingir 100% dos gestores, operadores turísticos de receptivo e terminais de transportes em todas as cidades contempladas, fato bastante relevante do ponto de vista estatístico.

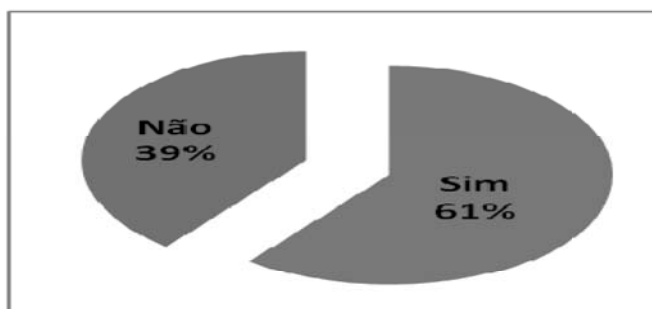
Tabela 13: Síntese da Pesquisa

<i>Cidade</i>	<i>Gestores</i>	<i>Operadores</i>	<i>Terminal Aeroportuário</i>	<i>Terminal Portuário</i>
<i>Belém</i>	2	5	1	1
<i>Macapá</i>	1	5	1	-
<i>Manaus</i>	2	5	1	1
<i>Santarém</i>	2	6	1	1
Total	7	21	4	3

Fonte: O autor

A abrangência do número de inquiridos nos permitiu perceber como a oferta esta integrada nos destinos turísticos amazônicos. Poon (1993) (Item 2.3.1) destaca que dentro da oferta turística podemos observar formas de integração (diagonal, vertical e horizontal), no caso desta pesquisa, os gestores de terminal e operadores turísticos, podem estar integrados de forma vertical, visando proporcionar uma melhor receptividade. Todavia o gráfico 7 mostra que apenas 39% dos operadores turísticos realiza algum tipo de ação conjunta na hora de receber o visitante e, mesmo assim, de forma pontual em grandes eventos.

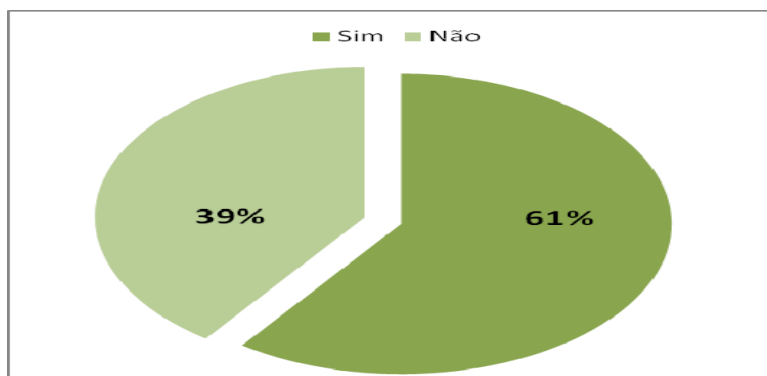
Gráfico 7: Ações conjuntas da oferta em turismo receptivo



Fonte: O autor

Cabe ressaltar que o estudo revelou também que esta integração é mais forte em mercados mais maduros que, neste caso é o amazonense (Gráfico 8), pois 80% deles possui mais de 7 anos neste tipo de operação. Fato que vai ao encontro da teoria de Poon, no qual o transporte e os elementos contidos neles são a “chave” para a criação do processo de valor.

Gráfico 8: Ações conjuntas da oferta em turismo receptivo em Manaus



Fonte: O autor

A questão da integração da oferta, do ponto de vista macro (regional) existe em alguns pólos turísticos, por meio de operadores regionais, nacionais e internacionais (Figura 39). Abaixo podemos perceber como a região amazônica é acessada a partir dos principais mercados emissores e de regiões próximas aos principais portões de entrada, Belém e Manaus.

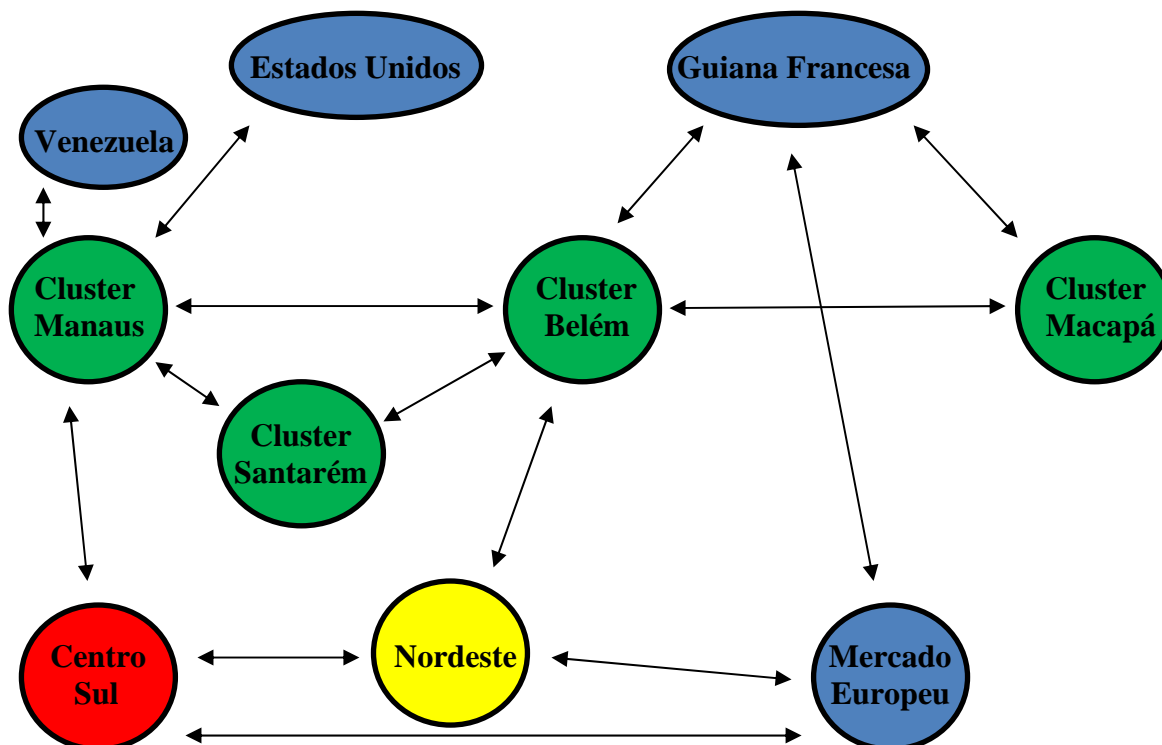


Figura 39: Integração macro de produtos e operadores turísticos. Fonte: O autor.

A observação dos clusters (APLs - Arranjos Produtivos Locais) (Capítulo 3) integrados aos principais mercados emissores da região mostra as cidades de Belém e Manaus como as principais receptoras e distribuidoras de fluxos turísticos e, conseqüentemente, dos vôos que chegam a região. Alguns clusters, como Santarém e Macapá, ficam isolados dos mercados emissores, apenas este último (Macapá) possui conexão direta com a Guiana Francesa.

Ainda observando a figura 39, percebe-se uma concentração de vôos nas cidades de Belém e Manaus, funcionando, desta forma, como hubs regionais de distribuição de vôos. Fato que vai ao encontro da tendência mundial defendida pela Airbus (Capítulo 5), na qual aumentará nos próximos anos a utilização de hubs em detrimento das ligações ponto-a-ponto (Figura 9, pág. 99). Se mantido este cenário, estes terminais deverão estar preparados para lidar com uma demanda maior nos próximos anos, sobretudo Manaus, que vem se consolidando como um hub internacional.

A seguir, com base nos questionários de entrevista aplicados a oferta turística das quatro cidades, podemos observar a formatação das redes locais (Figura 40).

Rede da Oferta Turística Amazônica

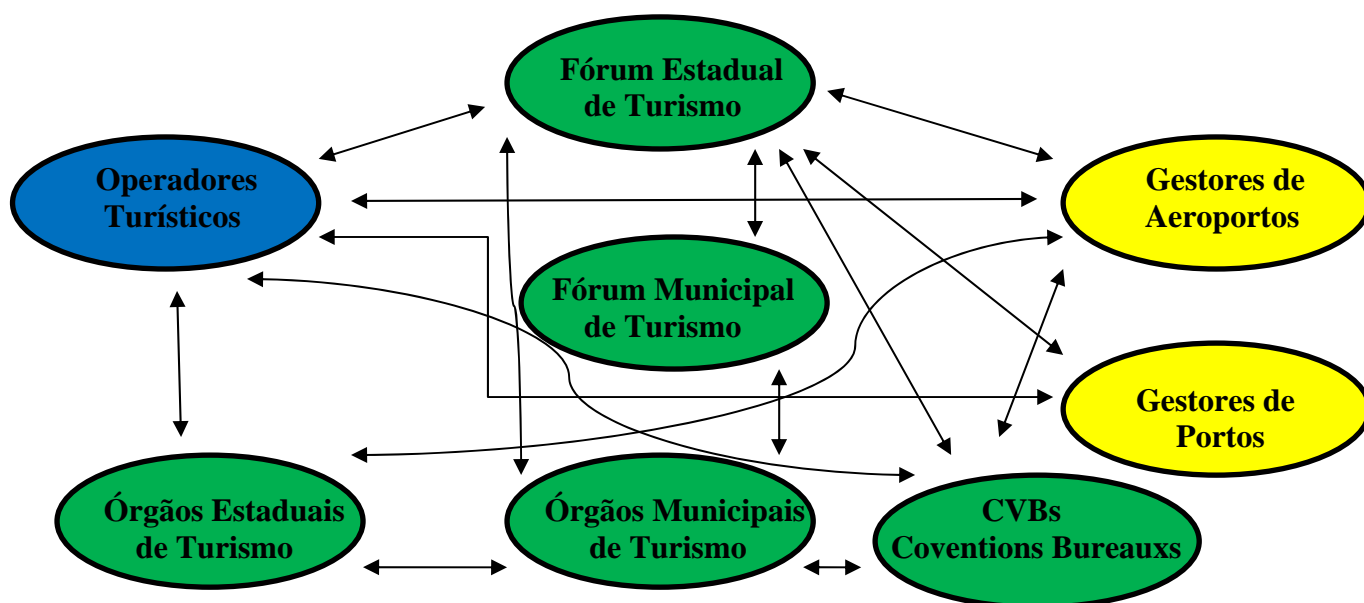


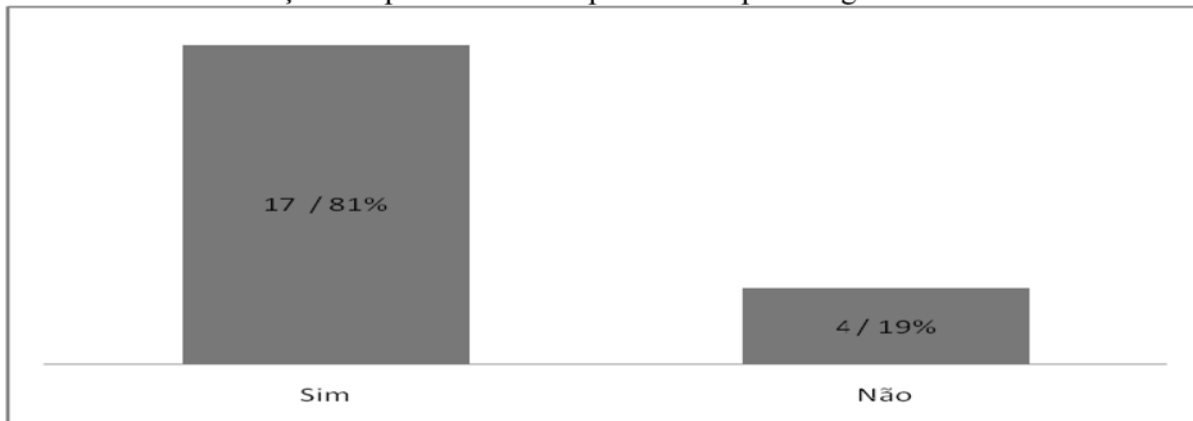
Figura 40: Configuração da rede da oferta turística na Amazônia. **Fonte:** O autor.

A rede amazônica, num primeiro momento, parece bem conectada, contudo um olhar mais atento nos mostra que o Fórum Estadual de Turismo é o principal catalizador das relações empresarias e institucionais entre os operadores turísticos e gestores de aeroportos e portos

nas capitais Belém, Macapá e Manaus, onde, geralmente, acontecem a maioria das reuniões. Para as cidades distantes das capitais, como Santarém, o CVB e a Secretaria Municipal de Turismo são as principais estâncias de congregação.

A observação das conexões acima nos permite afirmar que já existe uma rede informal funcionando, contudo a cooperação nela é muito pouca, além de ela necessitar ser formalizada. Esse fato vai de encontro ao conceito de “eficiência coletiva” cunhada por Schimitz (1996) no qual “para competir em mercados globais” as empresas precisam estar juntas para reforçar sua competitividade, não somente as empresas, mas as estâncias de gestão e fomento também. Todavia essa intrincada rede permitiu que os atores possuam um razoável conhecimento mútuo (Gráfico 9) das problemáticas reveladas na pesquisa, pois mais de 80% dos operadores turísticos afirmam ter as manifestado para os gestores de terminal.

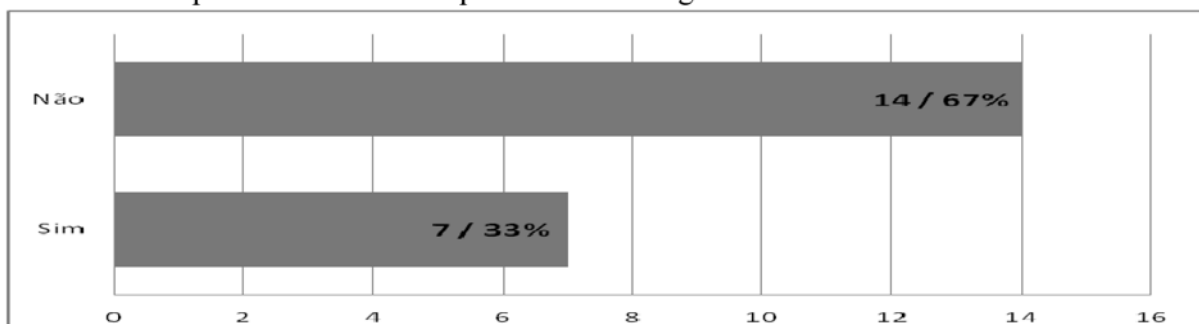
Gráfico 9: Manifestação das problemáticas operacionais para os gestores de terminal



Fonte: O autor.

Apesar do percentual expressivo, somente 33% dos operadores turísticos conhecem os gestores de terminal (Gráfico 10). O que, em si, dificulta a consolidação de uma rede, uma vez que os intervenientes não mantêm nenhum tipo de relação pessoal e/ou profissional.

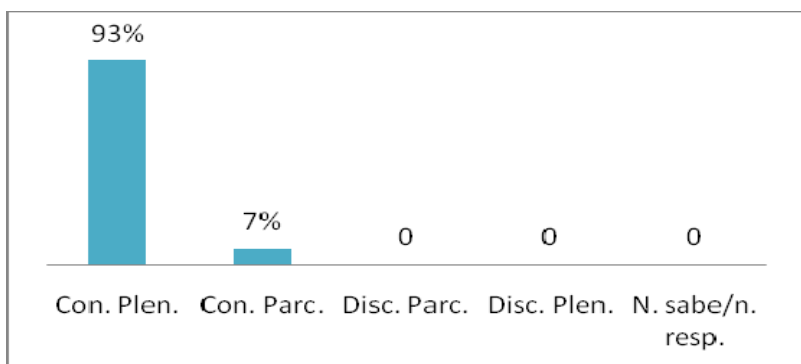
Gráfico 10: Operadores turísticos que conhecem os gestores de terminal



Fonte: O autor.

Todavia ao consideramos o total de 28 inquiridos, operadores (21) e gestores de terminal (7), cerca de 93% concorda plenamente com a formação de uma rede (Gráfico 11). Contudo o dado mais interessante é os 7% restantes (Concorda Parcialmente), pois eles forneceram algumas pistas de como esta “nova” rede deverá se estruturar. A simples criação ou consolidação da rede não implicará na resolução dos problemas, se não vierem acompanhados de outras medidas, tais como mais autonomia para gestores de terminais ou mesmo a privatização destes (Palhares e Espírito Santo, 2001).

Gráfico 11: Formação de uma rede entre os agentes da oferta amazônicos



Fonte: O autor.

A oferta turística amazônica ainda precisa caminhar para uma maior integração com o objetivo de fortalecer sua competitividade nacional e internacional. Enquanto estados nordestinos já trabalham uma maior integração (Poon, 1993), os destinos amazônicos possuem sérios problemas de infra-estrutura de acesso e de integração da oferta turística, o que, pelos dados da pesquisa, têm levado ao atraso do desenvolvimento turístico da região.

As problemáticas (Anexo VI, figuras 41, 50, 61, 62, 64, 67, 68, 69, 71, 72, 74, 81, 84 e 87) associadas aos terminais/pontos de acesso (Tabela 14), mesmo os novos, emergem no momento do planejamento. Segundo Inskkep (1994) “durante as fases de planejamento turístico é importante prever o fornecimento de serviços localizados próximos a grandes centros de transporte”. Contudo nota-se que este fator foi desconsiderado pelos planejadores destes terminais, não levando em consideração as demandas turísticas durante as fases de planejamento e construção dos terminais. O caso Amazônico ainda é mais emblemático, pois “a infra-estrutura adequada é essencial para o sucesso do desenvolvimento do turismo e pode ser particularmente um fator crítico em países e regiões menos desenvolvidas” (Heraty, 1989, *apud* Inskkep, 1994).

Tabela 14: Principais problemáticas dos terminais/pontos de acesso amazônicos

Problemática	Aeroporto	Porto
<i>Estacionamento</i>	X	X
<i>Áreas cobertas</i>	X	X
<i>Serviços (Bancas de Revistas, Casa de Câmbio, etc)</i>	X	X
<i>Acesso ao aeroporto por meio de transporte público</i>	X	-
<i>Conflitos com os de mais usuários</i>	X	X

Fonte: O autor.

Outro fator percebido, a partir das problemáticas identificadas, é a falta de conectividade, ou seja, “a facilidade que o turista tem de se mover na localidade” Valls (2006) (Capítulo 2). O conceito, associado ao setor de transporte, é uma problemática sobretudo nos terminais aeroportuários, uma vez que os portos estão localizados nas áreas centrais das cidades pesquisadas, ao contrário dos aeroportos, com média de 10km de distância dos centros urbanos.

Contudo, a conectividade pode ser considerada, basicamente, em dois âmbitos:

Micro, de deslocamento dentro de um espaço mais restrito, como uma cidade, por exemplo; quais transportes públicos são utilizados pelos visitantes de/para terminais de transporte, hotéis e atrações;

Macro, de deslocamento regional, dentro de um cluster; por exemplo, dentro do cluster Santarém, o visitante pode se dirigir a outros núcleos turísticos, como Alter-do-chão, porém há sérias dificuldades de transporte, no tocante a regularidade e qualidade;

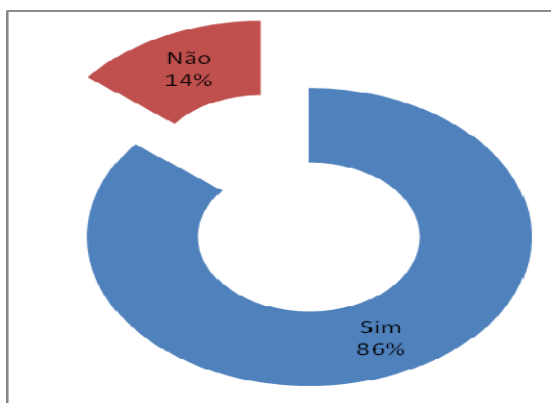
Desta forma, o viajante pode chegar rapidamente num destino turístico (acessibilidade), por meio do seu portão principal (terminal aeroportuário e portuário) de entrada e possuir sérias dificuldades de se locomover (conectividade) dentro dele.

A questão dos conflitos entre usuários (taxistas, operadores turísticos, demais usuários e guardas de trânsito) ocorre em decorrência do zoneamento (Beckley e Pannel, 1990, *apud* Wering e Neil, 2001) (Capítulo 8.4) incorreto das áreas utilizadas. Segundo os autores, zonear significa “assegurar que as atividades de uma zona não entrem em conflito com as funções planejadas para outra zona”. Os gestores de terminal devem identificar estas áreas e, caso necessário, promover um zoneamento, para separá-las, de forma a promover uma melhor

prestação de serviços dos envolvidos e aumento da qualidade da experiência do visitante no destino visitado.

As problemáticas apresentadas, de regularidade e qualidade, diminuem a “confiabilidade” dos serviços prestados (Berry e Parasuraman, 1991) (Capítulo 4), o que vai ao encontro das opiniões manifestadas pelos inquiridos (operadores turísticos) em relação a diminuição da percepção qualitativa por parte do cliente dos serviços/produtos prestados no terminal onde ocorre as problemáticas.

Gráfico 12: As problemáticas identificadas prejudicam a qualidade do produto turístico?



Fonte: O autor.

9.5. As possíveis soluções para os principais pontos de acesso para a Amazônia

O presente capítulo visa, com base no referencial teórico, na pesquisa implementada e nos resultados colhidos, contribuir com possíveis soluções para os principais pontos de acesso para a Amazônia brasileira. A pesquisa contemplou três estados (Amapá, Amazonas e Pará), por onde passam 64,5% dois fluxos turísticos da região (Quadro 3); sete terminais de transporte, sendo quatro aeroportuários (Belém, Manaus, Macapá e Santarém), que receberam, em 2007, 75,33% dos fluxos de passageiros com destino a Amazônia (Tabela 2 e 3); e três portuários, responsáveis por, aproximadamente, 95% das escalas de cruzeiros nos rios amazônicos.

As cidades contempladas nesta pesquisa formam um “corredor turístico” de recepção de visitantes na Amazônia, tanto aéreo, quanto marítimo-fluvial, ao longo do médio e baixo rio Amazonas. Desta forma, destaca-se as principais problemáticas observadas:

- a oferta turística está pouco integrada: apesar da importância sistêmica de ações conjuntas, como abordado no referencial teórico, os agentes da oferta, em particular, operadores turísticos e gestores de terminais realizam ações não complementares entre si. Por exemplo, ao fazer a reforma, ampliação ou modernização de um determinado terminal, não ocorre a consulta, mesmo que pública ou técnica com os futuros usuários, especificamente, operadores turísticos. Estes projetos mal concebidos terminam, quando prontos, não resolvendo os problemas operacionais que visavam solucionar.

Em relatos dos operadores turísticos, em muitos casos, os gestores de terminais, em vez de criarem sinergia para a melhor recepção de visitantes, tentando sanar problemas operacionais dos próprios terminais, pelo contrário, mantém entraves burocráticos nas áreas de estacionamentos públicos, falta de permissão de acesso ao desembarque, entre outros;

- baixa conectividade e acessibilidade dos terminais às regiões metropolitanas e econômicas onde estão inseridos: os terminais de acesso amazônicos, apesar da importância observada, possuem baixíssima conectividade, quando muito possuem ligações ao centro da cidade. Por exemplo, em Santarém, a região turística de Alter-do-chão, cuja rodovia de acesso se localiza no percurso para o aeroporto, não possui linhas direta de transporte público para o aeroporto, somente passando pelo centro da cidade. Em Belém e Manaus, a situação não é diferente, residentes e potenciais utilizadores dos serviços aeroportuários, simplesmente, não possuem

transporte para o terminal, apenas utilizando duas ou mais linhas. Ressalta-se que, em Manaus, o porto é conectado ao aeroporto via linha executiva de transporte urbano. Em Macapá, apenas uma linha passa pelo aeroporto, com horários irregulares e se dirige apenas ao centro.

Está baixa conectividade não gera novos usuários para o sistema, nem para os serviços disponíveis no terminal, além de limitar a geração de novos negócios (produtos e serviços);

- ***pouca intermodalidade:*** por limitações tecnológicas, de gestão e de visão estratégica, os meios de transporte aéreo e terrestre estão dissociados. Em aeroportos europeus, algumas companhias aéreas oferecem aos seus clientes bilhetes de transporte de/para centro das cidades onde atuam ainda durante o voo ou mesmo oferecem opções de desconto, em parceria com empresas de locação de automóveis ou transporte executivo em autocarros, para os clientes que voam com elas;

- ***gestão dos terminais focada em problemáticas somente internas:*** atualmente, a importância regional de um terminal é frágil, não se limita apenas a atender bem os passageiros que os utiliza, mas também da região onde está inserido. As gestões dos terminais mais dinâmicas são justamente aquelas preocupadas em integrar fisicamente e economicamente o terminal/área aeroportuária a área/região potencial de demanda para ele. No caso da Amazônia, os gestores estão muito focados em atender bem o passageiro, prover de serviços seus terminais, mas isso não adiantará se o mesmo não gerar tráfego de usuários para o terminal;

- ***pouca integração física dos terminais aos meios de transporte de superfície:*** a acessibilidade aos terminais aeroportuários e portuários é fundamental para tornar o produto turístico competitivo, principalmente, hoje, com o crescimento da demanda, por meio da popularização dos sistemas de transporte. Essa nova demanda, cada vez mais independente, de usuários possui novas necessidades as quais os terminais não estão preparados para atender. Estes viajantes buscam o autoserviço, ou seja, por conta própria, querem encontrar as informações, fazer reservas de serviços e ir e vir pra onde quiserem. Contudo, hoje, os terminais amazônicos, concernente a integração física, não possuem a qualidade necessária. Em todos os terminais a sinalização do transporte público é mínima, em alguns, como em Macapá, se quer há um ponto de transporte público coletivo. As passarelas/caminhos que dão acessos a estes pontos são desprovidas de sinalização e cobertura contra o mal tempo, além de

possuir o calçamento irregular, o que dificulta o transporte de bagagens e o acesso de portadores de necessidades especiais;

- ***Terminais de transporte defasados e sem planos de expansão:*** os projetos dos atuais terminais, na maioria dos casos encontra-se defasados física e estruturalmente, estes são os casos de Macapá, Manaus e Santarém. Também não possuem plano de expansão, ou seja, quando o terminal ficar saturado, praticamente, tem que se construir um novo, pois os antigos projetos não contemplavam a expansão da estrutura física, caso fosse necessário.

A partir dos resultados colhidos na pesquisa e do referencial teórico-prático, seguem as possíveis soluções, não somente para os terminais amazônicos, mas também para os demais terminais de transporte que passam por problemáticas semelhantes:

- ***maior integração da oferta:*** como mostrado na pesquisa, em várias cidades, os operadores e gestores de terminal se conhecem mutuamente e as problemáticas que afetam às operações mútuas e a qualidade percebida pelo visitante, além de já estarem, de forma direta ou indireta, integrados a uma rede, via reuniões em fóruns estaduais de turismo e CVBs (Conventions Berouxs). A maioria dos inquiridos concorda plenamente ou em parte que a formação de uma rede pelo menos mais integrada seria a solução de parte dos problemas. Ao avaliar estas reuniões, contudo, percebem-se boas intenções e poucas ações práticas. Estas instâncias precisam ser mais dinâmicas e estabelecer prazos e metas para a solução das problemáticas apresentadas;

- ***visão mais integrada da gestão dos terminais:*** a percepção da gestão deve ser mais global e menos regional, local. Os gestores devem implementar políticas, estudos e parcerias visando consolidar seus terminais para a função que devem desempenhar, servir de porta de entrada e saída estruturada para as regiões onde estão inseridos. Nesta nova forma/visão administrativa, o gestor, em parceria, passa a ser um agente catalisador do desenvolvimento de seu terminal e não mais um agente passivo, que age à medida que as demandas vão se desenvolvendo;

- ***privatização dos terminais ou maior independência administrativa:*** os resultados da pesquisa mostram que muitos gestores conhecem parte ou o todo dos problemas operacionais que enfrentam, contudo não possuem autonomia administrativa para resolvê-los. A privatização dos terminais é forma de tornar os terminais competitivos e incentivar a

concorrência na atração de vôos, de oferta de novos serviços, melhores produtos e adequação da infra-estrutura existente, além de garantir investimentos a médio e longo prazos. Uma alternativa a privatização é a reforma administrativa da atual gestora dos terminais, proporcionando mais autonomia aos gestores locais, para gerirem e buscarem novas receitas, dinamizando o processo decisório, tornando as ações mais próximas dos mercados locais.

Neste sentido, a autonomia, com base em critérios técnicos, relativa às tarifas aeroportuárias, seria uma nova forma de gerar receitas por meio de incentivo a outras variedades de transporte aéreo, como os vôos charters e low cost, gerando mais demanda para os terminais. Tarifas diferenciadas de pouso e decolagem para vôos fretados, em horários ociosos ou utilização das áreas físicas, por exemplo, uso de pontes de embarque (fingers) e embarque tradicional, com valores menores para esta opção menos confortável.

- Formação e/ou consolidação/fortalecimento das redes de gestão do turismo / implantação das estâncias de governança: a formação ou consolidação das redes existentes, além da possível implantação nos pólos/destinos turísticos é uma garantia de aproximar os atores envolvidos nos pontos de acesso/terminal e de tornar conhecidas, mutuamente, as problemáticas identificadas neste trabalho. Contudo tal fato não é, necessariamente, garantia de resolução das problemáticas, pois como foi revelado por alguns operadores, “eles (os gestores de terminal) conhecem os problemas enfrentados pelos usuários (operadores)”.

Para funcionar, as redes, via fóruns estaduais de turismo, redes de alianças ou estâncias de governança, devem estar atentas aos modelos pelos quais se autogerenciam. Durante a pesquisa, foi percebido que as estâncias de congregação do turismo (fóruns, secretarias estaduais, secretarias municipais, rede de alianças e estâncias de governança) não têm cumprido com os objetivos para os quais foram criados, de serem espaços de discussão, mas também de resolução das problemáticas apresentadas. Planos mais agressivos de metas, esforços conjuntos, penalidades para os envolvidos são medidas que podem ser implementadas, garantindo de forma mais objetiva a resolução das problemáticas apresentadas.

Além das propostas citadas acima, outras medidas podem ser postas em prática sem a elevação significativa dos custos operacionais dos terminais atuais, vejamos abaixo:

- ***Criação de linhas urbanas e executivas de/para os terminais:*** a criação de novas e/ou a extensão de linhas já em funcionamento proporcionariam uma melhoria quantitativa e qualitativa da acessibilidade aos terminais atuais, sem aumento do custo operacional para o mesmo, uma vez que a operação das linhas urbanas e executivas é de responsabilidade da iniciativa privada, ou seja, das empresas de transporte urbano e executivo das cidades;

- ***Política mais atrativa dos serviços/produtos do terminal:*** os custos derivados de operação no terminal são mais elevados que no centro da cidade, uma equalização dos preços proporcionaria um aumento da demanda. Por exemplo, as taxas cobradas por locadoras de automóveis nos terminais são mais elevadas que nas mesmas lojas no centro da cidade, a diferença chega a 5%.

- ***Política de comercialização de espaços comerciais nos terminais:*** muitos espaços comerciais localizados em alguns aeroportos estão sem utilização por conta das restritivas políticas de utilização dos espaços, além dos preços elevados de aluguel. Uma política voltada para a diversificação dos serviços oferecidos pelos terminais e ocupação dos espaços vagos aumentaria a utilização e permanência da população flutuante, dos acompanhantes de passageiros em viagem e aumento na receita comercial do terminal.

- ***Melhor utilização do sistema de som dos terminais:*** todos os terminais possuem amplo sistema de som, inclusive compartimentalizado, ou seja, dividido de acordo com o ambiente onde o usuário se encontra (saguão, salas de embarque e desembarque). Atualmente, o sistema é apenas utilizado para anúncio de chegadas e saídas de vôos, avisos de segurança, chamada de passageiros em lista de espera, entre outros, ligados, basicamente, a operação do terminal. O mesmo sistema poderia ser utilizado ou comercializado para:

- anunciar os serviços/produtos oferecidos no terminal de acordo com o tipo de vôo (regional, nacional e internacional) e o espaço onde se localiza o passageiro no terminal (saguão, embarque, desembarque, área externa e estacionamento);
- anunciar a localização de serviços de acordo com o vôo, por exemplo, serviços da Polícia Federal, Receita Federal, ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), Juizado de Menores, etc.;
- anunciar as atrações da cidade;
- dar as boas vindas aos visitantes em determinados períodos;

- contribuir com a organização externa de estacionamentos e circulação de pessoas e veículos, anunciando o que é ou não permitido;
- **Sinalização horizontal mais eficiente:** a sinalização horizontal (piso) pode ser mais eficiente, com pegadas, símbolos dos serviços, indicações de direção, pegadas indicativas, em fim por vários meios, facilitando a localização dos pontos comerciais e de serviços dentro e fora do terminal;
- **Sinalização patrocinada (financiada) por parceiros:** no centro da cidade de Belém, as placas indicativas de ruas, localizadas nas esquinas do centro e algumas do subúrbio, possuem patrocínio, ou seja, uma empresa, entidade, terá sua marca, produto/serviço e contatos disponibilizados por um longo período nestes pontos, que podem funcionar de formar rotativa. As parcerias público-privadas, as PPPs, são outras medidas que não gerarão um grande impacto financeiro no gestor do terminal.
- **Diminuição de ansiedade em filas:** o crescimento do número de viajantes e dos procedimentos de segurança torna as filas em aeroportos, seja para um check in, embarque ou mesmo retirar as malas, inevitável. Donald Norman (Entrevista em Veja Tecnologia, ed.: 2036) desenvolveu estudos sobre o design das filas, citando o exemplo da Disney de como lidar com este aparente “problema”, tornando as mesmas mais “prazerosas”, com “animadores que entretêm o público”. No caso dos aeroportos talvez ficasse estranho, mas outras medidas podem ser tomadas como expositores com paisagens do destino visitado para tiragem de fotos, apresentações de danças folclóricas, degustação de doces da região, entre outros, são alternativas para amenizar o tempo de espera.
- **Criação de setores específicos para acompanhamento destas situações operacionais:** apesar de já existir setores específicos dentro da hierarquia administrativa dos terminais, como as ouvidorias para recebimento de reclamações e sugestões, além dos setores operacionais, ligados as aeronaves e procedimentos de pátio, estes não têm demonstrado eficiência na resolução das problemáticas. A criação de um setor específico ou uma profissional encarregado do recebimento, avaliação e tomada de medidas necessárias a resolução dos problemas identificados pelos usuários se faz necessário.

O Aeroporto Internacional de Incheon (<http://www.airport.kr/eng/airport/>), na Coreia do Sul, tornou a satisfação dos usuários uma prioridade. Para tanto o terminal conta com um

ombudsman³⁵ encarregado de responder a todas as reclamações dos usuários em um período de, no máximo, 24 horas após a mesma ter sido feita. Mas além de responder, a administração do aeroporto de Incheon adotou 162 mudanças no ano de 2007, desde a criação de espaços exclusivos para carrinhos de bagagem, até novos horários de ônibus e desobstrução da paisagem vista de algumas janelas.

- **Melhoria das páginas eletrônicas dos terminais:** as páginas na internet dos principais aeroportos precisam ser urgentemente criadas e/ou reformuladas para uma maior clareza das mesmas e permanentes atualizações. Esta ação poderia ser feita em sistema de parcerias com órgãos de turismo e a iniciativa privada, inclusive incluindo parte dos municípios do Pólo Turístico de influência do aeroporto. Para gerar menos despesas, poderiam se estabelecer critérios técnicos, como páginas padronizadas mais ou menos complexas, de acordo com o movimento operacional de cada terminal. A oferta de serviços/produtos do terminal, informações atualizadas sobre os prestadores de serviços do terminal, previsão do tempo, atrações turísticas, cupons de desconto, entre outros, são aspectos que poderiam ser visualizados nas páginas/homepages;

IV.2. Conclusão

A possibilidade de vivenciar as experiências vividas pelos passageiros, além de observá-las contribui para um aperfeiçoamento e melhor aplicação da pesquisa. Neste contexto, a viabilidade foi dada pelos instrumentos de coleta: as entrevistas e o questionário Terminal Amigo do Viajante possibilitaram a observação científica dos objetos de estudo, que foram os gestores de terminal, operadores turísticos e os pontos de acesso a um determinado destino turístico, os terminais.

Os resultados colhidos permitiram dimensionar as problemáticas relacionadas: ao comportamento de integrantes da oferta, sendo dois dinâmicos (gestores de terminal e operadores turísticos) e um físico/estático (o terminal), contudo também contribuirão para proposições referentes a possíveis soluções para os problemas verificados (Capítulo 9.5).

³⁵ Palavra de origem sueca, traduzia para o português como “ouvidor”. Refere-se à pessoa encarregada de ouvir as reclamações, sugestões e elogios dos usuários de produtos/serviços, procedendo, caso tenha poderes para tal, a resolução dos problemas relatados, adotando e/ou propondo as mudanças de comportamento organizacional, dos colaboradores ou na estrutura física e hierárquica das instituições e empresas.

As entrevistas com os operadores e gestores de terminal revelaram dados além dos observados diretamente por meio das questões propostas no modelo considerado. As questões fechadas, com opções, concebidas neste formato para abreviar o tempo das entrevistas face a extensão da mesmas, instigou os inquiridos a revelarem outros fatos também relevantes para as problemáticas relacionadas aos terminais.

Entre estes fatos, destacamos as afirmativas relativas à formação das redes, nas questões III.6 a III.8, da entrevista aos operadores turísticos, e V.6 a V.8, da entrevista com os gestores de terminal. A simples marcação da opção “concordo parcialmente” nas questões não revela toda a problemática. Apesar, do ponto de vista estatístico, 20% não ter um peso relativamente alto, o dado revelado sim, ou seja, a justificativa da marcação da opção. As entrevistas não previam a justificativa das opções marcadas, mas a “curiosidade” do pesquisador permitiu intervir junto aos inquiridos sobre as respostas fornecidas.

Neste caso, o dado relatado foi o de conhecimento por parte dos gestores e operadores dos problemas mútuos, mas sem a resolução dos mesmos, ou seja, se já conheciam os problemas e não fizeram nada, “porque fariam com a rede formada?”. Este fato só foi revelado por causa da presença do pesquisador. Possivelmente, se as entrevistas tivessem sido mandadas para preenchimento pelos próprios inquiridos, estes dados não seriam coletados ou passariam despercebidos na compilação dos resultados.

Esta “nova” informação, no cotexto administrativo dos terminais, mostrou a falta de autonomia dos gestores, questão não abordada diretamente, mas revelada indiretamente. Além de colaborar para uma nova percepção para as redes a serem formadas e/ou as já constituídas, de resultados mais consistentes, ou seja, a visão dos que marcaram a opção “concordo parcialmente” é de que a simples criação da rede não melhorará a atuação dos atores se não vier acompanhada de outras medidas.

O questionário Terminal Amigo do Viajante não pode ser completamente aplicado em algumas cidades pela inexistência de terminais portuários de passageiros, o que impossibilitou a construção de uma base de dados comparativa mais ampla em relação as cidades que possuíam estes terminais.

Considerações Finais

O acesso ao destino é um fator chave para seu desenvolvimento turístico, garantindo qualidade e competitividade em nível global. Neste sentido, o transporte, setor onde se situa o terminal/ponto de acesso, é o dinamizador do destino tanto para chegar e sair, quanto para se locomover dentro dele. A face mais visível deste elemento (o acesso) está, justamente, nos terminais de transporte, ou seja, no ponto pelo qual o visitante realiza o primeiro contato, por assim dizer, físico com o destino, seja utilizando o meio aéreo ou aquático.

Sendo assim, a estruturação destas portas de entrada se faz relevante para a oferta turística da destinação. Contudo a integração da oferta (gestores e operadores) é um dos obstáculos para resolução de parte das problemáticas associadas aos terminais aeroportuários e portuários.

Para dinamizar o entendimento das considerações finais feitas a cerca deste trabalho, utilizaremos a estrutura de tópicos:

➤ Os resultados das pesquisas realizadas nos terminais de acesso a Amazônia vão ao encontro do referencial teórico adotado, no tocante a importância dos mesmos. Os terminais podem funcionar como um elemento dinamizador do destino, tanto qualitativo quanto quantitativo, caso dos aeroportos de Belém e Manaus, e do porto de Manaus; assim como podem ser um fator limitador para o desenvolvimento do destino turístico, caso dos aeroportos de Santarém e Macapá; e dos portos de Belém e Santarém;

➤ A oferta turística, especificamente, operadores e gestores de terminais, estão pouco ou, simplesmente, não estão integrados. Esta distância acarreta problemáticas operacionais que diminuem a qualidade do produto/serviço turístico oferecida pelo destino e inviabiliza ações capazes de melhorar esta percepção negativa por parte do visitante. A partir desta prerrogativa, podemos responder a um dos questionamentos da pesquisa, na qual avaliaríamos se a oferta turística possuía uma integração satisfatória. Conclui-se que a integração é insatisfatória, ocasionado parte das problemáticas relacionadas acima;

➤ Os intervenientes externos do terminal, como empresas de transporte urbano, órgãos de trânsito e o próprio trade turístico não estão integrados as demandas externas e internas do terminal, ou seja, cada um realiza seu trabalho de forma isolada, sem ações conjuntas que permitiriam, por exemplo, maior ordenamento do trânsito, melhor acessibilidade ao terminal aeroportuário e criação de espaços específicos para a operação de operadores turísticos;

➤ Entre as hipóteses colocadas para os questionamentos da pesquisa está o referencial teórico acerca desta problemática. A revisão da literatura trata muito pouco ou aborda de forma imperceptível a questão da importância dos terminais/pontos de acesso ao destino turístico. Apesar da relevância demonstrada no estudo, a literatura trata o acesso como um apêndice dentro do setor de transporte, porém o ponto de acesso (terminal) se revela bem mais importante quando estudamos as implicações qualitativas, quantitativas, de desenvolvimento e limitação que este pode acarretar ao destino, sendo, portanto, um fator mais determinante. Contudo não tratado com a devida importância pela literatura;

➤ A determinância do acesso, por meio de terminais, se constitui principalmente para destinos de longa distância, caso da Amazônia, onde os modais aéreo e aquático são os principais utilizados. Para o modal rodoviário (carros e autocarros) o mesmo não se aplica, pois os pontos de chegada e saída são múltiplos, ou seja, um único ponto não possui tanta relevância no aspecto quantitativo e qualitativo para o desenvolvimento de um destino, apenas em algumas cidades com maior peso nos fluxos rodoviários por meio de linhas regulares intermunicipais, interestaduais e internacionais;

➤ Os gestores de terminais, de forma geral, possuem conhecimento das problemáticas que afetam seus terminais, porém com uma visão gerencial focada no usuário final, o passageiro, e no terminal em si. Mesmo com este foco, desconhece aspectos que também podem influenciar na qualidade dos serviços oferecidos no terminal, sobretudo os relativos a questões externas, como conflitos de usuários e acessibilidade ao terminal;

➤ Apesar de estarem inseridos dentro da oferta turística, os terminais estão pouco integrados a mesma. Nenhum terminal faz acompanhamento de notícias relativas ao trade local, tão pouco possui acompanhamento, por meio de pesquisas, por exemplo, relativo ao principal ator atuante no terminal, o operador turístico. Nenhum dos 7 terminais pesquisados realiza pesquisas periódicas junto aos operadores turísticos, um dos setores (Agências de Viagem e Turismo) do trade que mais utiliza o terminal;

➤ Os dados da pesquisa revelam que parte dos problemas relacionados aos acessos estão realmente ligadas a falta de conhecimento mútuo das problemáticas. Todavia a perspectiva de estar informado sobre os problemas não necessariamente implica em resoluções para os mesmos, pois os atores ainda não possuem a exata dimensão da relevância qualitativa e

quantitativa acarretados por estes problemas, justamente pela falta de dados que subsidiem estas ações;

➤ A percepção, por parte do gestor, da importância que determinado problema tem em relação a sua demanda é que determinará um maior empenho em resolvê-los. O caso do porto de Manaus exemplifica esta situação. A administração portuária verificou que a revitalização da área acarretaria um aumento da demanda e a oferta de novos serviços/produtos no novo terminal. O que de fato ocorreu nos anos seguintes após a reforma. Esta perspectiva foi observada no setor privado, enquanto o setor público ocorre o contrário, uma maior inércia em relação as problemáticas, caso observado nos portos de Belém e Santarém; além dos aeroportos de Macapá e Santarém;

➤ A formação de uma rede integrando os gestores e operadores turísticos na prática não existe, uma vez que as atuais instâncias de discussão são bastante limitadas, entre elas os Fóruns Estaduais de Turismo e os CVBs (Coventions Beroux). A possível existência futura traria benefícios, tais como: maior engajamento dos participantes nas decisões tomadas, tornando as possíveis ações mais concretas na resolução dos problemas enfrentados; além de otimizar recursos, tanto humanos quanto econômicos e físicos; de estabelecer formas mútuas de cooperação, como troca de informações, coordenação inter-setorial de políticas, troca de experiência e know-how (“saber como”);

➤ Um percentual considerável dos inquiridos – operadores turísticos - considera a formação da rede algo questionável, pois há a possibilidade das problemáticas não serem resolvidas por este instrumento, uma vez que muitos gestores já conhecem as mesmas. A criação da rede, desta forma, necessitará de estudos para estabelecimento de critérios técnicos que possam viabilizar a resolução das demandas apresentadas, como sistemas de metas, prazos para solução das problemáticas, e, eventualmente, punições pela não realização das proposições por parte do participante responsável pela execução da ação. Tais medidas evitariam o desgaste da rede e o descrédito, possivelmente, diminuindo a participação gradativa dos integrantes e não contribuindo para a resolução dos problemas identificados;

➤ O planejamento estratégico dos terminais não leva em consideração as demandas operacionais do setor turístico, especificamente, dos operadores, ou seja, quando são concebidos, essas necessidades ficam para segundo plano, permanecendo os velhos problemas

operacionais em estruturas projetadas para atender as demandas de passageiros pelos próximos 10 ou 15 anos. O que seria a solução, termina por perpetuar as problemáticas;

➤ Rita (2001) argumenta que “é cada vez maior o uso de bases ou plataformas tecnológicas para a distribuição do produto final, numa perspectiva de disponibilizar a informação a intermediários e consumidores finais”. Neste contexto, a plataformas eletrônicas de informação são pouco utilizadas pelos gestores de terminal, diminuindo a competitividade global. Segundo o autor os meios de transporte, do ponto de vista da comercialização (mais também da informação), tendem a estar cada vez mais presentes nos meios eletrônicos, sobretudo na internet: passes de trem, autocarros, alugueis de carro e passagens aéreas. No Brasil, independentemente, estas empresas já oferecem seus serviços on line, contudo o terminal não, sendo as páginas atuais pouco didáticas e desatualizadas;

A separação operacional dos usuários é uma necessidade premente nos terminais atuais. Usuários diferentes, possuem necessidades diferentes, este é o caso de viajantes em grupo e de negócios, enquanto o primeiro desprenderá mais tempo de circulação e embarque nos veículos de turismo apropriados; o segundo transitará mais rápido para um veículo alugado ou taxi, demandando menos tempo de utilização no terminal.

Empiricamente, observou-se durante a pesquisa que viajantes a negócios, assim que desembarcam seguem em direção a locadoras de automóveis ou pontos de taxi; e os viajantes de grupo têm que aguardar os demais membros do grupo, além de, pela quantidade maior de pessoas e bagagens, demorarem mais para fazer determinados procedimentos, como circular pelo terminal, utilizar algum serviço ou mesmo embarcar suas bagagens no veículo de turismo. Por isso a necessidade de separação das operações;

➤ O questionário Terminal Amigo do Viajante aplicado aos terminais considerados nesta pesquisa contribuiu fundamentalmente com a coleta de dados. A sistematização dos aspectos a serem avaliados em um terminal por meio de questionário, com base em critérios técnicos, permite um ordenamento da coleta, observações mais criteriosas em relação a aspectos relevantes do objeto pesquisado, no caso desta pesquisa, o usuário final e o operador turístico. Contudo, devido a sua arquitetura aberta, ela pode ser mais direcionada por exemplo para transportadoras e prestadores de serviços atuantes no terminal;

Limitações dos estudos: a pesquisa realizada possui algumas limitações por conta da falta de uma base de dados mais ampla para comparações e maior assertividade das considerações aqui feitas:

- Os resultados do questionário Terminal Amigo do Viajante não podem ser comparados ainda diretamente com as necessidades da demanda, pois não possuímos uma base de dados tão extensa e passível ainda de comparação. Futuros estudos comparativos podem melhorar a matriz proposta;
- Os aspectos avaliados no questionário Terminal Amigo do Viajante se basearam em modelos e estudos referenciais de consultorias (Skytrax) e organismos (ICAO) internacionais e não com estudos comparativos relacionados diretamente com a demanda;
- A extensão das entrevistas não permitiu que contassem com muitas questões abertas, porém muitos entrevistados deram colaborações que foram além das questões objetivas propostas, alguns destes relatos encontram-se ao longo dos resultados;

Implicações para o futuro: os estudos feitos na Amazônia podem contribuir num tempo próximo para a melhoria da acessibilidade para a região:

- O questionário Terminal Amigo do Viajante pode ser adaptado para aplicações em outros terminais da região, ou seja, a ferramenta pode ser utilizada nesta configuração ou adaptada para terminais de menor porte, por exemplo;
- A possibilidade de o questionário ser utilizado como base para a certificação de terminais e este fato ser utilizado em ações de marketing, utilizado como um elemento diferencial para o destino;
- O estudo e seus conseqüentes resultados podem ser somados a outros a serem realizados, os complementando. Esta base de dados, construída de forma científica e técnica, atenta as tendências mundiais, servirão como instrumento comparativo, possibilitando melhorias significativas para os terminais e o destino ou destinos amazônicos.

Glossário

Administração Aeroportuária Local: órgão ou empresa responsável pela operação de um aeroporto com estrutura organizacional definida e dedicada à gestão específica deste.

Administração Aeroportuária Regional: órgão ou empresa responsável pela operação e gestão de um conjunto de aeroportos situados numa determinada área geográfica. Na Amazônia há dois centros regionais, as chamadas superintendências. A SRBE – Superintendência Regional do Norte - com sede em Belém, responsável pelos aeroportos da rede Infraero a leste da Amazônia e extremo oeste do Nordeste, da qual fazem parte, entre outros, os aeroportos internacionais de Belém, Macapá e Santarém; e a SRMN – Superintendência Regional do Noroeste - com sede em Manaus, responsável pelos aeroportos da rede Infraero a oeste da Amazônia, da qual fazem parte, entre outros, os aeroportos internacionais de Manaus e Boa Vista.

Administração Aeroportuária Sede: estrutura organizacional responsável pela administração e operação da totalidade dos aeroportos situados dentro do país (Brasil). No caso do Brasil, a Infraero possui sede na capital federal, Brasília.

Aeródromo: toda área destinada a pouso, decolagem e movimentação de aeronaves civis e militares.

Aeroporto: toda a área destinada a pouso, decolagem e movimentação de aeronaves civis e militares, dotada de infra-estrutura física e operacional para movimentação de passageiros e cargas, com facilidades e serviços necessários ao processamento destes, incluindo seus terminais.

Aeroporto Nacional: aeroporto com características adequadas às operações da aviação doméstica (DAC, 1997).

Aeroporto Internacional: aeroporto situado no território nacional, designado, pelo Ministério da Aeronáutica, como aeroporto de entrada e saída do tráfego aéreo internacional, onde são satisfeitas formalidades de alfândega, de polícia, de saúde pública, quarentena agrícola e animal e demais formalidades análogas.

Amazônia Brasileira: área correspondente ao bioma amazônico dentro do território brasileiro. Compreende a região norte do Brasil e para leste, o oeste do estado do Maranhão, na região Nordeste; e para sul, o norte do estado do Mato Grosso, na região Centro Oeste.

Amazônia Internacional: área correspondente ao bioma amazônico em parte de países e territórios localizados na América do Sul: Brasil, Bolívia, Equador, Colômbia, Venezuela, Peru, Guiana, Suriname e Guiana Francesa.

Amazônia Legal: termo criado em 1953, por meio da Constituição Federal, e utilizado pelo IBGE para se referir a mesma área de predomínio do bioma amazônico. Possui a função de garantir financiamentos e políticas específicas para esta região do Brasil. Corresponde a uma divisão geopolítica, instituída em 1966, tem uma extensão de 5.109.812 km² e abrange áreas nos estados do: Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Roraima, Rondônia e Tocantins, na Região Norte, norte do Mato Grosso, Região Centro-oeste e leste no estado do Maranhão, na Região

Nordeste. Possui 60% do território brasileiro, aproximadamente 22 milhões de habitantes (IBGE, 2007), cerca de 12% da população nacional.

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil: agência reguladora federal de aviação civil brasileira, vinculada ao Ministério da Aeronáutica. Substituiu o antigo DAC = Departamento de Aviação Civil. Foi criada pela Lei Federal nº 11.182 de 27 de setembro de 2005.

Área de Influência de um Aeródromo: área geradora de tráfego para o aeródromo.

Calado: termo técnico associado à navegação, para designar a profundidade navegável para uma embarcação. Corresponde à distância em metros ou pés entre o fundo do curso d'água (rio, lago, mar, baía etc.) e a lâmina d'água da superfície. Distância vertical da quilha do navio à linha de flutuação ou espaço ocupado pelo navio dentro da água.

Capacidade de Carga: a partir de um conjunto de parâmetros, determina-se a capacidade de utilização de um determinado espaço físico ou não, ou seja, quantos usuários podem acessar o mesmo espaço, que pode ser um terminal ou uma página na internet, sem que a qualidade e a infra-estrutura disponível prejudiquem a utilização dos mesmos e dos demais usuários.

Chegadas e partidas nacionais: fluxos de passageiros de embarques e desembarques ocorridos entre os aeroportos de uma determinada região e outra. Por exemplo, no caso deste trabalho, são considerados os vôos entre cidades como Fortaleza, Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo e São Luis de/para Belém, Manaus, Marabá e Porto Velho.

Chegadas e partidas regionais: fluxos de passageiros de embarques e desembarques ocorridos entre aeroportos de uma mesma região. Por exemplo, no caso deste trabalho, são considerados vôos entre as cidades de Belém e Manaus; Manaus e Santarém; Belém e Macapá; Porto Velho e Manaus; Belém e Marabá; entre outros.

Hub: Centro de conexão e distribuição de vôos. Terminal de Transporte que serve como base para chegada e saída de vôos de longo curso e conexões e escalas de vôos de médio e pequeno cursos.

Infraero – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária: criada em 1973, é responsável por implantar, administrar e explorar toda a infra-estrutura de aeroportos, incluindo seus terminais, e navegação aérea. Atualmente, possui na sua estrutura administrativa 67 aeroportos, 32 terminais de logística de carga e 81 estações de apoio a navegação aérea em todas as regiões do Brasil.

Market-share: porcentagem do montante em vendas de um produto particular que uma determinada empresa detém.

Navegação de Cabotagem: tipo de navegação que permite a um navio de cruzeiro estrangeiro o transporte de passageiros entre portos brasileiros.

Open Skies (Céus Abertos): acordo assinado em 30 de abril de 2007, em Washington (Estados Unidos) com entrada em vigor prevista para março de 2008, entre os Estados Unidos e países da União Européia que visa estimular a concorrência entre as companhias aéreas dos países signatários. Este acordo substituirá os acordos bilaterais existentes entre os países,

promovendo uma maior integração, maior número de cidades atendidas, redução das tarifas e maior movimento de passageiros.

Porto Turístico: porto dotado de infra-estrutura, facilidades e serviços para recepção, atracação e movimentação de embarcações turísticas e/ou navios de cruzeiros, incluindo seus terminais.

Região Norte do Brasil: área correspondente à parte da Amazônia Brasileira, que engloba os sete estados nortistas da divisão política regional do Brasil, adotada a partir de 1990: Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins, como 44% do território nacional.

Sistema Aeroportuário Brasileiro: o sistema de aeroportos do Brasil e formado por três entidades: a Infraero – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária, responsável por implantar, administrar, operar e explorar industrial e comercialmente a infra-estrutura aeroportuária, incluindo seus terminais, e de navegação aérea; Anac – Agência Nacional de Aviação Civil, responsável por regular e fiscalizar as atividades de aviação civil, adotando as medidas necessárias para o atendimento do interesse público em relação a esta temática; e Comando da Aeronáutica, responsável por formular a Política Militar Aeronáutica e promover a segurança da navegação aérea civil e militar.

Tarifa Aeroportuária ou Taxa de Embarque: é o valor devido pelo usuário quando utiliza efetivamente as instalações, facilidades e serviços disponíveis nos aeroportos. Nos aeroportos brasileiros as taxas variam de acordo com a categoria do aeroporto e o tipo de embarque, se nacional ou internacional.

Terminal Turístico: terminal dotado de infra-estrutura, facilidades e serviços gerais e turísticos para embarque, desembarque e movimentação de passageiros.

Zona Franca de Manaus: instalada em 1969, juntamente com a SUFRAMA (Superintendência da Zona Franca de Manaus), é um conjunto de políticas de incentivo fiscal que visa fomentar o desenvolvimento oriental da Amazônia (exceto os estados do Pará e Tocantins). O projeto, todavia, se concentrou no estado do Amazonas. Hoje, chamada também de Pólo Industrial de Manaus, corresponde a 50% da economia do estado e possui mais de 500 empresas instaladas que fabricam e montam diversos produtos industriais, principalmente eletro-eletrônicos.

Referências Bibliográficas

- Acerenza, M. 1998. *Administración del Turismo*. Vol. 1 e 2. México: Trilhas.
- Amaral, R. 2006. *Cruzeiros Marítimos*. 2ª Ed. Barueri: Manole.
- Ashford, N. et All. 1997. *Airport Operations*. 2nd Ed. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Ashford, N. Wright, P. 1992. *Airport Engineering*. 3rd Ed. New York: John Wiley & Son.
- Ashworth, G. J. 1995. *Tourism and Spatial Transformations: implications for policy and planning*. Oxon: CAB International.
- Associação de Turismo do Algarve. 2004. *Companhias Aéreas de Baixo Custo – LCC: As Perspectivas do Aeroporto de Faro*. Portugal, Faro, ANA (Administração Nacional de Aerogares – Aeroportos).
- Balanzá, I.M. Nadal, M.C. 2002. *Marketing e Comercialização de Produtos*. São Paulo: Thomson Learnig (Pioneira).
- Ballarin, O. 1999. *Viajar Encanta*. São Paulo: Editora Parma.
- Bancal, J. 1974. *L'économie des Sociologues*. Paris: PUF.
- Barbosa, Luiz G. 1998. *The economics aspects of an ecotourism development at Amazonas State*. Reino Unido: Thesis (Master Degree): Bournemouth University.
- Barreto, M. 1999. *Planejamento e Organização em Turismo*. 4ª Edição. São Paulo: Coleção Turismo: Papirus Editora.
- Bell, Judith. 2000. 3ª Ed. *Doing Your Research Project*. Estados Unidos, Philadelphia: Open University Press.
- Beni, M. C. 2001. *Análise Estrutural do Turismo*. 6ª Ed. Atualizada. São Paulo: Editora SENAC.
- Berry, L. L. Parasuraman, A. 1991. *Marketing Services: Competing Through Quality*. New York, Toronto, Sydney: The Free Press, a Division of Macmillan, Inc.
- Beting, G. 2006. *Low Costs, Low Fare: Evolução ou Revolução*. Disponível em: http://www.jetssite.com.br/2006/mostra_destacando.asp?whichpage=1&pagesize=1&codi=67
- Butler, R.W. 1980. *The Concept of a Tourism Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources*. Canadian Geographer, 24(1), 5-12.
- Câmara, Paulo. 1998. *Gerenciamento da Mobilidade: a experiência da Europa*. Brasil, Fortaleza: Projeto Momentum: XII ANPET.

- Carneiro, Sebastião. 2006. Artigo: *Os Cruzeiros Marítimos e os Impactos nas Cidades Turísticas e Portuárias*. Disponível em: www.antaq.gov.br, (Agência Nacional de Transportes Terrestres), consultado em: 05/10/2007.
- Cervo, A. L. Bervian, P. A. 1983. *Metodologia Científica: para uso dos estudantes universitários*. 3ª Ed. São Paulo: Mc-Graw-Hill do Brasil.
- Costa, C. 2001. Artigo: *Novas Estratégias Para o Turismo em Portugal*. In: Seminário – Novas Estratégias para o Turismo. Eds.: AEP (Associação Empresarial de Portugal). Porto: Gráfica Maiadoudo.
- Costa, C. Buhalis, D. (Editores). 2006. *Tourism Management Dynamics: Trends, Management and Tools*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Cooper, C. Fletcher, J. Gilbert, D. and Wanhill, S. 1993. *Tourism: Principles & Practice*. Londres: Pitman Publishing.
- Cooper, C. *et all*. 2002. *Turismo: Princípios e Práticas*. 2ª Ed., Trad. Português. São Paulo: Bookman.
- Costa, P. 2007. Artigo: *Turismo Low-Cost*. In.: *Jornal de Negócios*, 07/05/2007.
- Dencker, A. F. M. 1998. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. São Paulo: Futura.
- Derek, R. H. 1999. *Conceptualising Tourism Transport: Inequality and Externality Issues*. *Journal of Transport Geography*.
- EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo). 1999. *Conta Satélite do Turismo, Brasil, 1999*. Brasília.
- Espírito Santo Jr., R. A., Correia, F. C., Palhares, G. L. 2001. *Principais Barreiras para o Processo de Modernização da Administração Aeroportuária no Brasil*. In.: Setti, J. R. A., Lima Jr., L. F. (Editores), *Panorama Nacional da Pesquisa em Transportes*. Anais do XV Congresso da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes (ANPET), vol. 2, pp. 09-16: Campinas.
- Filho, A.A. *et all*. 1999. *Pontos de História da Amazônia*. Volume II. Belém: Produção Independente.
- Gazoni, J. L. *et all*. 2006. *Percalços no Caminho ao Paraíso: Repercussões Socioambientais do Turismo em Pirenópolis-GO*. Brasil, Brasília: III Encontro da ANPPAS, 23 a 26 de maio de 2006
- Góes, A. M. O. 2003. *Turismo: Opinião Militante*. Brasil, Belém: Editora Meridional.
- Gomes, L. 2007. *1808: Como uma rainha louca, um príncipe medroso e uma corte corrupta enganaram Napoleão e mudaram a História de Portugal e do Brasil*. São Paulo: Editora Planeta.

- Gualda, N.D.F. *Modeling the Airport Terminal Building for Capacity Evaluation under Level of Service Criteria*. University of Texas, Ph.D thesis. Austin, 1978.
- Gunn, C. A. 1994. *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases*. 3ª Edition. Estados Unidos, Taylor & Francis.
- Hall, A. D. Fagen, R. E. 1956. *Definition of Systems*. General Systems Yearbook.
- Hoinville, G. Jowell, R. 1978. *Survey Research Practice*. Madri: La Muralla.
- Holanda, N. 1985. *Planejamento e Elaboração de Projetos*. Rio de Janeiro: MEC/FENAME.
- Horonjeff, R. McKelvey, F. X. 1983. *Planning and Design of Airports*. 3ª Edition. Estados Unidos, Nova Iorque, McGraw e Hill.
- Inskip, E. 1991. *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Inskip, E. 1994. *National and Regional Tourism Planning: Methodologies and Cases Studies*. London: Routledge.
- Kerlinger, F. N. 1980. *Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais: um Tratamento Conceitual*. São Paulo: EPU/EDUSP.
- Krippendorf, Jost. 1990. *The Holiday Makers: Understanding the Impact of Leisure and Travel*. Oxford: Heinemann Professional Publishing Ltd.
- Kouwenhoven, M. 2008. International Transport Forum. Artigo: *The Role of Accessibility in Passengers' Choice of Airport*. Netherlands: Joint Transport Research Centre.
- Laws, E. 1991. *Tourism Marketing: Service Quality and Management Perspectives*. Cheltenham: Stanley Thornes.
- Leiper, N. 1979. *The framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist and the tourist industry*. Annals of Tourism Research, 6, 390-407.
- Leiper, N. 1993. *Defining tourism and related concepts: tourist, market, industry and tourism system*. In: M. Khan & M. O. T. Van (Eds.). VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism. Van Nostrand Reinhold.
- Leiper, N. 1990. *Tourism Systems: an Interdisciplinary Perspective*. Palmerston North: Massey University, Department of Management Systems, Occasional Paper 2.
- Leite, E. J. 2001. *Turistificando um Caminho para a Amazônia*. Brasil, São Paulo: Editora Ícone.
- Manente, Mara. 2004. *The Contribution of Statistics and Economic Analysis to Effective Destination Management Strategies*. Final Report, Antibes Juan Les Pins. University of Venice, França.

- Martinez, B. A. 2002. *Los Canales de Distribucion en el Sector Turístico*. Madri: ESIC Editoria.
- McIntosh, R. Goelder, C. 1986. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Estados Unidos, WILEY.
- Mesquita, O. M. 1997. *Manaus: História e Arquitetura – 1852-1919*. Manaus: Ed. da Universidade de Manaus.
- Mill, R.C. Morrison. A.M.1985. *The Tourism System: An Introductory Text*. Editora Prentice Hall. New Jersey, Estados Unidos.
- Mill, R.C. Morrison. A.M.1992. *The Tourism System*. (2ª Edição) Englewood-Cliffs, New York: Prentice Hall: 417-444.
- Miller, J. G. 1965. *Living Systems: Basic Concepts*. In.: Behavioral Science, nº 10.
- Miroux, A.1991. *Tourisme et Transport Aérien: de L`essor à la Maturité*. Paris: ITA – Institut du Transport Aerien.
- Neto, A. P. Ansarah, M. G. R. 2008. *Segmentação do Mercado Turístico – estudos, produtos e perspectivas*. São Paulo: Manole.
- Ortiz, A. 2004. *Viagens Radicais: Travessia da Amazônia – do Pacífico ao Atlântico pelos Rios Amazônicos*. Rio de Janeiro: Record.
- Page, Stephen J. 1999. *Transport and Tourism*. New York: Longman.
- Palhares, L. G. 2003. *Transportes Turístico*. Brasil, Rio de Janeiro, ALEPH.
- Palhares, L. G. Espírito Santo, R. A. 2001. *A Importância do Transporte Aéreo e seu Potencial para o Turismo Doméstico Brasileiro*. In.: Lições do Turismo 1, Escola de Turismo da UniverCidade, pp. 9-25. Rio de Janeiro: Editora UniverCidade.
- Pardal, L. Correia, E. 1995. *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Areal Editores. Lisboa, Portugal.
- Pearce, D. 1990. *Tourism Today: a Geographical Analysis*. New York: Longman Scientific & Technical.
- Pender, L. 2001. *Travel, Trade and Transport: an Introduction*. London and New York: Continun.
- Petrocchi, M. 2001. *Gestão de Pólos Turísticos*. São Paulo: Futura.
- Poon, A.1993. *Tourisme, Technology and Competitives Strategies*. CAB International, Oxon.
- Porter, M. 1999. *Competição*. Rio de Janeiro: Editora Campus.

- Plog, Stanly C. *Leisure Travel – Making it a Growth Market... Again!* Ed. John Weldey Sons. Estados Unidos.
- Quivy, Raymond. Van Campenhoudt, Luc.1998. *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Ed. Gradiva. Lisboa, Portugal.
- Rita, P.2001. *Tendências Internacionais e Turismo*. Lisboa: LIDEL Edições Técnicas.
- Rosenfeld, S. A. 1997. *Bringing Business: Clusters into the Manstream of Economic Development*. Europa: European Planning Studies, Vol. 5, Nº 1.
- Ruschmann, D. Solha, K. 2006. *Planejamento Turístico*. Barueri: Manole.
- Sarges, M. N. 2000. *Belém: Riquezas Produzindo a Belle-Époque (1870 – 1912)*. Belém: Coleção Açai: Ed. Paka-Tatu.
- Sedycias, J. 2007. Artigo: *Os Exóticos: Eles ou Nós?*. Brasília: UNB (Universidade Nacional de Brasília), Departamento de Línguas Estrangeiras, consultado em 17/01/07, em www.unb.br.
- Smith, S. 1994. *The Tourism Product*. Annals of Tourism Research, Vol. 21, pp. 582-595. Estados Unidos, Elsevier Science Ltd.
- Smith, V. (org). 1989. *Hosts and Guests: the Anthropology of Tourism*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Sousa, M. 2007. Artigo: *Amazônia Brasileira*. São Paulo: USP (Universidade de São Paulo), Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo, consultado em 15/01/2007, em www.usp.br.
- Theobald, W. F.(Organizador). 2002. *Turismo Global*. 2ª Edição. São Paulo: SENAC.
- Thordes, J. B. Brunsten, D. 1977. *Geomorphology on Time*. Londres: Methuen.
- Valls, J. F. 2006. *Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles*. Barcelona: Gestión 2000.
- Vargas, A. 2007. *Azedou de Vez*. Aero Magazine. Ano 14, nº 58. Ed. Spring. Brasil.
- Veal, A.J. 1997. *Research Methods for Leisure and Tourism: a Practical Guide*. 2ª Edition. London: Pitman Publishing.
- Wackermann, G. 1993. *Tourisme e Transport*. Paris, Sedes.
- Wearing, S. Neil, J. 2001. *Ecoturismo: Impactos, Potencialidades e Possibilidades*. Barueri: Editora Manole Ltda.
- Williams, Stephen. 1998. *Tourism Geography*. London and New Cork: Routledge.

Eletrônicas:

- ACI – Airports Council International, 2007. *Statistics: Top 10 World Airports*. www.aci.aero, 20 de março de 2008.
- Aeroporto Internacional de Inchon, 2008. <http://www.airport.kr/eng/airport/>, 12 de outubro de 2008.
- American Embassy – Embaixada Americana em Portugal, 2007. *Chegou a hora*. http://www.american-embassy.pt/OpedAMB_OpenSkies_port.html, 10 de março de 2008.
- ABTP – Associação Brasileira de Terminais Portuários, 2008. www.abtp.org.br, 08 de fevereiro de 2008.
- AAPA – American Association of Port Authorities, 2008. www.aapa.org, 08 de fevereiro de 2008.
- ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, 2007. www.anac.gov.br, 03 de janeiro de 2008.
- ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres. www.antt.gov.br, 20 de janeiro de 2008.
- CLIA – Cruising Line International Association, 2008. www.cruising.org, 15 de março de 2008.
- DAC – Departamento de Aviação Civil, 2007. *IAC 2328-0790, Portaria DAC Nº 766 / DGAC, de 24 de setembro de 1997*. www.dac.gov.br, 10 de abril de 2007.
- Datamonitor – Consultoria especializada em estudos e pesquisas para diversos setores econômicos, 2007. *Premium Indulgence*. www.datamonitor.com, 23 de março de 2007.
- DNIT – Departamento Nacional de Infra-estrutura de Transportes. www.dnit.gov.br, 20 de janeiro 2008.
- Embraer – Empresa Brasileira de Aeronáutica S.A. www.embraer.com.br, em 20 outubro de 2007.
- FAA – Federal Aviation Administration (Administração Federal de Aviação). www.faa.gov, em 07 de fevereiro de 2008.
- FAA – Federal Aviation Administration e OST Task Force Study. 1999. *Airport Business and their Impact on the Airline Competition*. www.faa.gov, em 17 de novembro de 2007.
- Governo do Pará – Homepage oficial do governo estadual. *Pará é destaque em evento*. www.pa.gov.br, em 16 de abril de 2007.
- IAPH – International Association of Ports and Harbors, 2008. www.iaph.org, 08 de fevereiro de 2008.

- IATA – Internacional Aviation Transport Association, 2008. www.iata.org, 02 de outubro de 2008. **Corporate Air Travel Survey**.
- Ministério dos Transportes do Brasil. www.transportes.gov.br, 20 de janeiro de 2008.
- Ministério do Turismo. www.turismo.gov.br, 10 de março de 2008 e 17 de julho de 2008.
- INFRAERO – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária, 2007. **Movimento em Aeroportos**. www.infraero.gov.br, 7 de abril de 2007.
- Panrotas – Portal de Notícias do Grupo Panrotas. **Disney colabora para melhor recepção**. www.panrotas.com.br, 15 de abril de 2007, às 17:45.
- Silva, C. A. 2007. **O que são redes?** Brasil, http://www.rits.org.br/redes_teste/rd_oqredes.cfm, 15 de fevereiro de 2008.
- Schimitz, H. 1996. Palestra: **Eficiência Coletiva: reflexões acerca das experiências e do Vale dos Sinos**. Porto Alegre: Universidade Feral do Rio Grande do Sul (UFRGS), http://www.sebraepb.com.br:8080/bte/download/Turismo/428_1_Arquivos_setortur.pdf, 14 de fevereiro de 2008.
- SEST / SENAT (Serviço Social dos Transportes e Serviço Nacional de Aprendizagem dos Transportes). www.sestsenat.gov.br, 20 de janeiro de 2008.
- Skytrax – Consultoria especializada na área de aviação: aeroportos e companhias aéreas. <http://www.skytraxresearch.com/>, março a abril de 2007.
- Viagens de Navio. **ABREMAR: resultados e o futuro das temporadas de cruzeiros no Brasil**. <http://www.viagensdenavio.com.br/main.asp?subject=abremar>, 12 de maio de 2006.

Periódicos:

- Revista Aeromagazine. Seção Aeroportos: **Aeroporto de Manaus: Precisa Crescer**. Ano 14, nº. 165. Editora Spring.
- Revista Avião Revue. **“Os Planos de Airbus e Boeing”**. Ano VIII, Julho de 2007, nº 94. Ed. Motor Press Brasil.
- _____ . **“O Lado Trágico de Congonhas”**. Ano VIII, Agosto de 2007, nº. 95. Ed. Motor Press Brasil.
- _____ . **“Companhias Aéreas Regionais”**. Ano VIII, Outubro de 2007, nº. 97. Ed. Motor Press Brasil.
- Revista Veja. **“Para Aliviar o Tormento”**. Ano 41, edição 2054, 02 de abril de 2008. Editora Abril.

- Revista Veja Tecnologia. "***O Segredo do Produto Ideal***". Edição Especial, Ano 40, Edição 2036, Dezembro de 2007. Editora Abril.

Outras Referências:

- AEP (Associação Empresarial de Portugal). 2001. Seminário: ***Novas Estratégias para o Turismo***. Porto: Gráfica Maiadouro.

- Horizonte Geográfico. ***Guia Philips Brasil Amazônia 2001***. São Paulo: Editora Publifolha.

- National Geographic Channel. Documentário: ***A380 - O Gigante dos Céus***. Exibido em 20/03/2007.

- IPEA – Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas. 1998. ***Rede Básica de Transportes na Amazônia***. Brasília, Distrito Federal: Publicado pelo Ministério do Planejamento e Orçamento.

Apêndice I

(Entrevista – Operadores Turísticos de Receptivo)

Entrevista

Apresentação:

Bom dia, meu nome é Fábio Romero, pesquisador na área de Turismo. Sou mestrando pela Universidade de Aveiro, em Portugal, onde curso o Mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo. Meu trabalho versa sobre Transportes Turísticos na Amazônia, intitulado: *Transportes Turísticos na Amazônia: problemas e soluções dos principais pontos de acesso para a região*.

A pesquisa objetiva identificar, por meio desta entrevista, como os operadores turísticos utilizam estes pontos de acesso (terminais), se verifica algum tipo de dificuldade operacional e sua relação com os gestores destes espaços. Ressaltamos que o caráter da pesquisa é acadêmico e os dados, aqui coletados, serão mantidos em sigilo. Os resultados, posteriormente mostrados, serão baseados no conjunto das respostas e não em informações individuais e nominais. O autor se compromete, ao final desta pesquisa, disponibilizar os resultados a todos os entrevistados.

Tendo em vista a representatividade desta organização, as opiniões aqui expressas não podem ser de caráter pessoal e sim organizacional, ou seja, o respondente, como representante desta organização, deve manifestar as questões relativas ao tecido organizacional.

Parte I

Identificação e Histórico

I.1. Entrevistado: _____

I.1.1. Função: _____

I.2. Operador: _____

I.3. Há quantos anos a operadora atua no mercado de receptivo turístico?

() 1 ano

() 1 a 3 anos

() 4 a 7 anos

() Mais de 7 anos: _____

I.3.1. Atuação:

() Receptivo () Emissivo () Receptivo/Emissivo

Parte II

Operacional

II.1. Em quais terminais a operadora atua?

() Aeroporto () Porto () Ambos

II.2. Quantas vezes, em média, utiliza este terminal?

- Diariamente
- Semanalmente
- Duas a quatro vezes por semana
- Mensalmente
- Outro

II.2.1. Quanto tempo passa em média no terminal em cada utilização?

- Menos de 30 minutos
- 30 minutos
- Uma a duas horas
- Duas a três horas
- Mais de três horas

II.3. Como a empresa avalia o acesso geral ao terminal (as vias rodoviárias de acesso):

- Excelente
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

II.4. Quanto ao acesso geral ao terminal de passageiros, já teve algum problema operacional, como atrasos, falta de estacionamento, causado pela dificuldade de acesso ao terminal?

- Sim
- Não

Qual? _____

Outro? _____

II.4.1. Na avaliação desta empresa, a ocorrência destes problemas afeta a qualidade do serviço prestado?

- Sim
- Não

De que forma? _____

II.5. Quanto ao acesso específico ao terminal, já teve algum problema operacional como estacionar nos portões de embarque e desembarque, áreas cobertas para embarque e desembarque de passageiros?

- Sim
- Não

Qual? _____

Outro? _____

II.5.1. Na avaliação desta empresa, a ocorrência destes problemas afeta a qualidade do serviço prestado?

- Sim
- Não

De que forma? _____

II.6. Há áreas específicas e sinalizadas para os veículos utilizados pela empresa na área externa do terminal?

- Sim
- Não

II.6.1. Se não, sente falta destas áreas sinalizadas?

Sim Não

Por quê? _____

_____.

II.7. Há áreas específicas e sinalizadas para os operadores turísticos na área interna do terminal?

Sim Não

II.7.1. Se não, sente falta destas áreas sinalizadas?

Sim Não

Por quê? _____

_____.

II.8. O cliente da empresa já buscou algum serviço que ele esperasse encontrar no terminal, mas não encontrou?

Sim Não

Qual? _____

II.9. A operadora já buscou algum serviço no terminal, que ela esperava encontrar, mas não encontrou?

Sim Não

Qual? _____

II.10. Na avaliação desta empresa, a solução para as dificuldades apresentadas é de responsabilidade de quem?

- Empresa
- Gestor do Terminal
- Governo
- Empresa e Gestor no Terminal
- Todos os envolvidos

II.10.1. A empresa estaria disposta a contribuir com a solução dos problemas detectados?

Sim Não

De que forma? _____

II.11. Dos serviços atualmente disponíveis no terminal, qual (is) a operadora utiliza mais?

- A. _____
- B. _____
- C. _____
- D. _____
- E. _____

Parte III
Relacional

Bloco 1: Relação com o Gestor do Terminal

III.1. O gestor da empresa conhece o gestor do terminal no qual opera?

Sim Não

III.2. Como você classificaria sua relação com o gestor deste terminal?

Excelente Boa Regular Ruim/conflito Não possui

III.3. Quais problemas/dificuldades você enfrenta no terminal, em ordem de importância?

- A. _____
- B. _____
- C. _____
- D. _____
- E. _____

III.4. Estas insatisfações, relativas ao funcionamento do terminal, foram manifestadas para o gestor do terminal?

Sim Não

III.4.1. Se sim, de que forma esta insatisfação foi manifestada?

- Oralmente
- Ficha de Reclamação do Terminal
- Associação de Classe
- Não manifestou
- Outro Qual? _____

III.5. Qual a instância de relação da empresa com o gestor/administrador deste terminal?

- Fórum Municipal de Turismo
- Fórum Estadual de Turismo
- Órgão/Secretaria Municipal de Turismo
- Órgão/Secretaria Estadual de Turismo
- Diretamente com o administrador
- Outro Qual? _____
- Não possui

III.6. Na avaliação da gestão desta empresa, seria importante a formação de uma rede que integrasse também os gestores de terminais?

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente
- Não sabe/não respondeu

III.7. A formação de uma rede contribuiria para o desenvolvimento e/ou melhoria da sua operação no terminal?

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente
- Não sabe/não respondeu

III.8. A empresa considera a temática relativa a transporte, especificamente, ao acesso aos terminais importante para o desenvolvimento do turismo e melhoria da qualidade do serviço prestado?

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente
- Não sabe/não respondeu

III.9. Quais sugestões a empresa teria a fazer para melhorar os serviços prestados por este terminal?

- A. _____
- B. _____
- C. _____
- D. _____
- E. _____

Bloco 2: Relação com Trade Turístico Local

III.10. Qual a relação da empresa com o Trade Turístico local?

- Contato por meio do Fórum Estadual de Turismo
- Contato por meio do Fórum Municipal de Turismo
- Associação de Classe Local (ABAV – Associação Brasileira dos Agentes de Viagens)
- Contato por meio do Órgão/Secretaria Estadual de Turismo
- Contato por meio do Órgão/Secretaria Municipal de Turismo
- Outro Qual? _____

III.11. Como a empresa classificaria sua atuação dentro destes espaços de discussão e colaboração institucional do Trade Turístico local?

- Muita ativa e pró-ativa (realiza proposições durante os encontros/reuniões)
- Muito ativa (sem realização de proposições, apenas opina sobre as temáticas)
- Mais ou menos ativa
- Pouco ativa e reativa (acata a maioria das disposições propostas)
- Inativa
- Não participa
- Não há este espaço de discussão local

III.12. Durante os encontros/reuniões do Trade Turístico são discutidas questões relativas à temática Transportes Turísticos e, especificamente, aos acessos para a região?

- Sim Não Não considera a temática importante

III.12.1. Se sim, de que forma esta discussão ocorreu?

- Temática apresentada, discutida e resoluções foram tomadas
 Temática apresentada, mas não discutida
 Temática ainda não discutida
 Não sabe

III.12.2. Quais problemas foram identificados e quais soluções foram propostas?

Problemas: _____

_____.

Soluções: _____

_____.

Parte IV

Produtos e Serviços

IV.1. Quais produtos e serviços a empresa oferece no Turismo Receptivo?

- Traslados
 City Tour
 Passeios Fluviais
 Excursões Regionais
 Outro Qual? _____

IV.1.1. Estes produtos e serviços são oferecidos em quais idiomas?

- Inglês
 Espanhol
 Francês
 Outros Quais? _____

IV.2. Oferece algum produto e/ou serviço diferenciado em parceria com o gestor do terminal?

- Sim Não
Qual? _____

IV.3. A empresa realiza alguma pesquisa qualitativa e/ou quantitativa junto à demanda?

- Sim Não

IV.3.1. Quais resultados mostrados por esta pesquisa relativamente à qualidade do acesso?

- A. _____
B. _____
C. _____
D. _____
E. _____
 Este dado não foi pesquisado

Apêndice II

(Entrevista – Gestores de Terminais de Aeroportos e Portos)

Entrevista

Apresentação:

Bom dia, meu nome é Fábio Romero, pesquisador na área de Turismo. Sou mestrando pela Universidade de Aveiro, em Portugal, onde curso o Mestrado em Gestão e Desenvolvimento em Turismo. Meu trabalho versa sobre Transportes Turísticos na Amazônia, intitulado: *Transportes Turísticos na Amazônia: problemas e soluções dos principais pontos de acesso para a região*.

A pesquisa objetiva identificar, por meio desta entrevista, como o Gestor do terminal se relaciona com os utilizadores deste terminal, nomeadamente a demanda (cliente final) e o Trade Turístico local, mais especificamente, os operadores turísticos de receptivo. Ressaltamos que o caráter da pesquisa é acadêmico e os dados, aqui coletados, serão mantidos em sigilo. Os resultados, posteriormente mostrados, serão baseados no conjunto das respostas e não em informações individuais e nominais. O autor se compromete, ao final desta pesquisa, disponibilizar os resultados a todos os entrevistados.

Tendo em vista a representatividade desta organização, as opiniões aqui expressas não podem ser de caráter pessoal e sim organizacional, ou seja, o respondente, como representante desta organização, deve manifestar as questões relativas ao tecido organizacional.

Parte I

Identificação e Histórico

I.1. Entrevistado: _____

I.1.1. Função: _____

I.2. Gestor: _____

I.3. Há quanto tempo o gestor esta a frente da gestão do terminal?

- 1 ano
- 1 a 3 anos
- 4 a 7 anos
- Mais de 7 anos

I.4. Tipo de terminal?

- Aeroporto
- Porto

I.4.1. Natureza da Organização?

- Público
- Privada
- Economia mista

Parte II
Operacional e Usuário Final (Demanda)

II.1. A organização realiza algum tipo de pesquisa junto à demanda?

Sim Não

II.1.1. Qual a natureza desta pesquisa?

Quantitativa Qualitativa Ambas

Especifique: _____

II.1.2. Qual a periodicidade desta pesquisa?

Diária

Semanal

Mensal

Anual

Outro Qual? _____

II.1.3. Quais os resultados qualitativos apresentados por estas empresas relativos a aspectos:

Positivos: _____

Negativos: _____

II.1.4. Com base nestas pesquisas foram tomadas medidas pró-ativas?

Sim Não

Quais? _____

II.1.5. Com base nestas pesquisas foram tomadas medidas reativas, a partir de aspectos constatados?

Sim Não

Quais? _____

II.1.5. A organização possui algum instrumento formal de manifestação e recebimento de reclamações, sugestões e/ou elogios por parte da demanda?

Sim Não

Qual? _____

II.2. A organização possui setor específico, dentro da estrutura administrativa, responsável pelo acompanhamento qualitativo dos serviços e produtos prestados pelos prestadores de serviços que atuam no terminal?

Sim Não

II.2.1. Quais as formas de acompanhamento?

II.3. A organização considera estas pesquisas relevantes para a oferta e manutenção de serviços de qualidade por parte deste terminal?

- Concordo plenamente
 Concordo parcialmente
 Discordo parcialmente
 Discordo plenamente
 Não sabe/não respondeu

Parte III

Operacional e Operadores Turísticos

III.1. A organização realiza algum tipo de pesquisa junto aos Operadores Turísticos?

Sim Não

III.1.1. Qual a natureza desta pesquisa?

Quantitativa Qualitativa Ambas

Especifique: _____

III.1.2. Qual a periodicidade desta pesquisa?

- Diária
 Semanal
 Mensal
 Anual
 Outro Qual? _____

III.1.3. Quais os resultados qualitativos apresentados por estas empresas relativos a aspectos:

Positivos: _____

Negativos: _____

III.1.4. Com base nestas pesquisas foram tomadas medidas pró-ativas?

() Sim () Não

Quais? _____

_____.

III.1.5. Com base nestas pesquisas foram tomadas medidas reativas, a partir de aspectos constatados?

() Sim () Não

Quais? _____

_____.

III.1.5. A organização possui algum instrumento formal de manifestação e recebimento de reclamações, sugestões e/ou elogios por parte dos Operadores Turísticos?

() Sim () Não

Qual? _____

III.2. A organização possui setor específico, dentro da estrutura organizacional, responsável pelo acompanhamento qualitativo dos serviços e produtos prestados pelos Operadores Turísticos que atuam no terminal?

() Sim () Não

III.2.1. Quais as formas de acompanhamento?

_____.

III.3. A organização considera estas pesquisas relevantes para a oferta e manutenção de serviços de qualidade por parte deste terminal?

- () Concordo plenamente
- () Concordo parcialmente
- () Discordo parcialmente
- () Discordo plenamente
- () Não sabe/não respondeu

Parte IV

Operacional do Terminal

IV.1. Como a organização avalia o acesso geral ao terminal (as vias rodoviárias de acesso):

() Excelente () Boa () Regular () Ruim () Péssima

IV.2. Quanto ao acesso geral ao terminal de passageiros, a organização identifica algum problema operacional, como atrasos, falta de estacionamento, causado pela dificuldade de acesso ao terminal?

Sim Não

Qual? _____

Outro? _____

IV.3. Quanto ao acesso específico ao terminal, a organização identifica algum problema operacional como estacionar nos portões de embarque e desembarque, áreas cobertas para embarque e desembarque de passageiros?

Sim Não

Qual? _____

Outro? _____

IV.4. Há áreas externas específicas e sinalizadas para os veículos utilizados por operadores turísticos neste terminal?

Sim Não

IV.4.1. Se não, a organização avalia que estas áreas fazem falta?

Sim Não

Por quê? _____

IV.5. Há áreas específicas e sinalizadas para os operadores turísticos na área interna do terminal?

Sim Não

IV.5.1. Se não, sente falta destas áreas sinalizadas?

Sim Não

Por quê? _____

Parte V *Relacional*

Bloco 1: Relação com os Operadores Turísticos de Receptivo

V.1. O gestor do terminal conhece os Operadores de Turismo locais?

Sim Não

V.1.1. Se sim, quantos?

1

2 a 3

4 ou mais

Todos

V.2. Como a organização classificaria a relação com os Operadores Turísticos de Receptivo?

Excelente Boa Regular Ruim Não possui

V.3. A organização realiza o acompanhamento e/ou possui interesse nas notícias relativas à:

- Trade Turístico local
- Operadores de Turismo
- Guias de Turismo
- Operadores de Transporte
- Não acompanha/possui interesse

V.4. Quais problemas/dificuldades a organização detecta na operação do terminal?

- A. _____
- B. _____
- C. _____
- D. _____
- E. _____

V.5. Estas insatisfações, relativas ao funcionamento do terminal, foram manifestadas à gestão deste terminal?

Sim Não

V.5.1. De que formar esta insatisfação foi manifestada?

- Oralmente
- Ficha de Reclamação do Terminal
- Ofício
- Associação de Classe
- Não manifestou
- Outro Qual? _____

V.6. Qual a relação desta organização com os Operadores Turísticos de Receptivo?

- Fórum Municipal de Turismo
- Fórum Estadual de Turismo
- Órgão/Secretaria Municipal de Turismo
- Órgão/Secretaria Estadual de Turismo
- Diretamente com o administrador
- Outro Qual? _____
- Não possui

V.7. Na avaliação desta organização, seria importante a formação de uma rede que integrasse também os Operadores Turísticos?

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente
- Não sabe/não respondeu

V.8. A formação de uma rede contribuiria para o desenvolvimento e/ou melhoria da operação no terminal?

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente
- Não sabe/não respondeu

V.9. A organização considera a temática relativa a transporte, especificamente, ao acesso aos terminais importante para o desenvolvimento do turismo e melhoria da qualidade do serviço prestado?

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente
- Não sabe/não respondeu

V.10. A organização tem previstas medidas que visam melhorar a atuação dos Operadores Turísticos de Receptivo neste terminal, como foco na melhoria do serviço prestado ao usuário final?

- A. _____
- B. _____
- C. _____
- D. _____
- E. _____

Bloco 2: Relação com Trade Turístico Local

V.11. Qual a relação da organização com o Trade Turístico local?

- Contato por meio do Fórum Estadual de Turismo
- Contato por meio do Fórum Municipal de Turismo
- Associação de Classe Local (ABAV – Associação Brasileira dos Agentes de Viagens)
- Contato por meio do Órgão/Secretaria Estadual de Turismo
- Contato por meio do Órgão/Secretaria Municipal de Turismo
- Outro Qual? _____

V.12. Como a organização classificaria sua atuação dentro destes espaços de discussão e colaboração institucional do Trade Turístico local?

- Muita ativa e pró-ativa (realiza proposições durante os encontros/reuniões)
- Muito ativa (sem realização de proposições, apenas opina sobre as temáticas)
- Mais ou menos ativa
- Pouco ativa e reativa (acata a maioria das disposições propostas)
- Inativa
- Não participa
- Não há este espaço de discussão local

V.13. Durante os encontros/reuniões do Trade Turístico são discutidas questões relativas à temática Transportes Turísticos e, especificamente, aos acessos para a região?

Sim Não Não considera a temática importante

V.13.1. Se sim, de que forma esta discussão ocorreu?

Temática apresentada, discutida e resoluções foram tomadas

Temática apresentada, mas não discutida

Temática ainda não discutida

Não sabe

V.13.2. Quais problemas foram identificados e quais soluções foram propostas?

Problemas: _____

Soluções: _____

Apêndice III

(Questionário Terminal Amigo do Viajante: Terminais de Aeroportos e Portos)

Terminal Amigo do Viajante: Terminais de Aeroportos e Portos

Questionário de Avaliação Quantitativa e Qualitativa de Terminais de Passageiros

Apresentação

O questionário intitulado “Terminal Amigo do Viajante” é um modelo referencial, que visa auxiliar na gestão de terminais de passageiros. O questionário compõe-se de questões quantitativas, qualitativas e avaliativas, fornecendo, assim, informações que subsidiem o gestor do terminal. Estas informações têm por objetivo garantir parâmetros para a implementação de ações pró-ativas ou mesmo reativas, melhorando a qualidade da experiência do viajante.

A metodologia apresentada baseia-se em questões elaboradas a partir da observação do comportamento e pesquisas realizadas junto à demanda, aspectos relativos ao planejamento de terminais de passageiros e das novas abordagens voltadas para o turismo. Atentando sempre para as necessidades do mercado.

As questões, aqui, apresentadas, são de caráter mínimo para que um terminal seja considerado “Amigo do Viajante”, entretanto, pela natureza da atividade turística, por características diversas da demanda e dos mercados, este possui uma arquitetura aberta. Neste sentido, novas questões podem ser propostas, as atuais podem ser retiradas e revisadas.

O objetivo é fornecer ao gestor uma ferramenta prática para checar a oferta quantitativa e qualitativa do seu terminal de forma a tornar a experiência turística a mais favorável possível.

Critérios:

- 1 – Excelente
- 2 – Muito Bom
- 3 – Bom
- 4 – Razoável
- 5 – Ruim
- 6 – Não disponível

Parte I
Identificação e Caracterização

I.1. Nome: _____

I.2. Gestor: _____

I.3. Tipo de Terminal: () Regional () Nacional () Internacional () Misto

I.4. Tipo de Operação: () Diurno () 24 horas

I.5. Aeronaves/embarcações: () Pequeno e médio portes () Grande porte () Todas

I.6. Distância para o centro da cidade: _____ km

Parte II
Avaliação Quantitativa e Qualitativa

II.1. Acessibilidade

II.1.1. Modais de transporte do centro ao terminal e vice-versa

II.1.1.1. () Táxi

Disponibilidade:

() Diurna () 24 horas () Horários de pico

Tempo de viagem (ao centro da cidade):

() 10 minutos () 10 a 20 minutos () 30 minutos () 1 hora ou mais

Qualidade (carros novos, com ar condicionado, sempre disponíveis):

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Custo (corrida/deslocamento ao centro da cidade):

() R\$ 10,00 reais

() R\$ 10,00 a R\$ 20,00

() R\$ 20,00 a R\$ 30,00

() R\$ 30,00 a R\$ 40,00

() Outro: _____

II.1.1.2. () Transporte público (ônibus/autocarro)

Disponibilidade:

() Diurna () 24 horas () Horários de pico

Regularidade

() a cada 5 minutos

() a cada 10 minutos

() a cada 15 minutos

() a cada 20 minutos

() Outro: _____

Tempo de viagem (ao centro da cidade):

10 minutos 10 a 20 minutos 30 minutos 1 hora ou mais

Qualidade (carros novos, com ar condicionado, sempre disponíveis):

1 2 3 4 5

Custo (passagem até o centro da cidade):

Valor: R\$ ____, ____

II.1.1.4. Transporte executivo (Ônibus/autocarro)

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

Regularidade

a cada 5 minutos
 a cada 10 minutos
 a cada 15 minutos
 a cada 20 minutos
 Outro: _____

Tempo de viagem (ao centro da cidade):

10 minutos 10 a 20 minutos 30 minutos 1 hora ou mais

Qualidade (carros novos, com ar condicionado, sempre disponíveis):

1 2 3 4 5

Custo (corrida ao centro da cidade):

R\$ 5,00 reais
 R\$ 5,00 a R\$ 10,00
 R\$ 10,00 a R\$ 15,00
 R\$ 15,00 a R\$ 20,00
 Outro: _____

II.1.1.5. Trem

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

Tempo de viagem (ao centro da cidade):

10 minuto 10 a 20 minutos 30 minutos 1 hora ou mais

Regularidade

a cada 5 minutos
 a cada 10 minutos
 a cada 15 minutos
 a cada 20 minutos
 Outro: _____

Qualidade (carros novos, com ar condicionado, sempre disponíveis):

1 2 3 4 5

Custo (corrida ao centro da cidade):

- R\$ 5,00 reais
- R\$ 5,00 a R\$ 10,00
- R\$ 10,00 a R\$ 15,00
- R\$ 15,00 a R\$ 20,00
- Outro: _____

II.1.1.6. Barco

Disponibilidade:

- Diurna 24 horas Horários de pico

Regularidade

- a cada 5 minutos
- a cada 10 minutos
- a cada 15 minutos
- a cada 20 minutos
- Outro: _____

Tempo de viagem (ao centro da cidade):

- 10 minutos 10 a 20 minutos 30 minutos 1 hora ou mais

Qualidade (carros novos, com ar condicionado, sempre disponíveis):

- 1 2 3 4 5

Custo (corrida ao centro da cidade):

- R\$ 5,00 reais
- R\$ 5,00 a R\$ 10,00
- R\$ 10,00 a R\$ 15,00
- R\$ 15,00 a R\$ 20,00
- Outro: _____

II.1.2. Vias de acesso ao terminal

- 1 2 3 4 5

II.1.3. Comentários:

II.2. Estrutura e Serviços Externos

II.2.1. Segurança

- 1 2 3 4 5 6

- Guardas
- Câmeras
- Outro: _____

II.2.2. Estacionamento () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
() Gratuito
() Não Gratuito
Custos: Hora: R\$ ____,__ / Diária: R\$ ____,__ Mensalidade: R\$ ____,__

II.2.3. Acessos cobertos
Transportes públicos () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
Estacionamento () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
Táxis () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
Outro: _____ () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.2.4. Painéis/placas informativas
Vôos () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
Portões de embarque () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
Estacionamentos públicos () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
Estacionamento privativo () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.2.5. Visibilidade das informações () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.2.5.1. Idiomas disponíveis
() Português
() Inglês
() Espanhol
() Outro(s): _____

II.2.6. Limpeza

Terminal () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

Banheiros / Casas de banho () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.2.6.1. Lixeiras para recicláveis () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.2.7. Comentários:

II.3. Estrutura e Serviços Eletrônicos

II.3.1. O terminal possui site/homepage própria?

() Sim () Sim, via outra página () Não

II.3.2. O terminal disponibiliza informações/serviços on-line?

() Sim () Não

II.3.2.1. Quais serviços?

- () Informações sobre vôos
- () Reservas de serviços
- () Contatos de prestadores de serviços
- () Informações sobre a cidade
- () Links para outros serviços e parceiros
- () Outro(s): _____

II.3.3. Comentários:

II.4. Estrutura Interna

II.4.1. Climatização () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.4.2. Sinalização, placas e painéis informativos

- Vôos / embarcações () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
- Salas de embarque () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
- Serviços oferecidos pela terminal () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
- Serviços oferecidos por terceiros () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6
- Portadores de necessidades especiais () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.4.2.1. Visualização () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.4.2.2. Idiomas disponíveis

- () Português
- () Inglês
- () Espanhol
- () Outro(s): _____

II.4.3. Elementos que remetem a região () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

II.4.5. Comentários:

II.5. Serviços Internos

II.5.1. Não Característicos

II.5.1.1 Posto de Atendimento Médico 1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

Tipos de atendimento: _____
_____.

II.5.1.2. Idiomas de atendimento:

Português

Inglês

Espanhol

Outro(s): _____

II.5.1.2. Serviços para crianças 1 2 3 4 5 6 (play ground, jogos/games eletrônicos, parques, áreas infantis, entre outros)

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.1.3. Caixas Eletrônicos (Multibanco) que atendem a bandeiras internacionais

1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.1.4. Sala Vip 1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.1.4.1. Serviços oferecidos

Sala de reunião

Sala de descanso

Serviço de fax, telefone e internet

Toillet com banho

Amenidades (bebidas e pequenos lanches)

Outros: _____

II.5.1.5. Armários para bagagens 1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

Valores: R\$ __, __

II.5.2. Característicos

II.5.2.1. Postos de Informações Turísticas

1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.2.1.1. Idiomas de atendimento

Português
 Inglês
 Espanhol
 Outro(s): _____

II.5.2.1.2. Materiais disponíveis

Mapas
 Folders de hotéis
 Folders da cidade
 Folders do estado

I.5.2.1.2.1. Idiomas dos materiais

Português
 Inglês
 Espanhol
 Outro(s): _____

II.5.2.2. Agência de Viagens e Operadores

1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.2.2.1. Tipologia e Quantidade

Agência de Viagens: _____
 Operadores: _____

II.5.2.2.1.1. Serviços oferecidos e Valores Médios

Emissão de passagens: _____
 Traslados: _____
 City Tours: _____
 Roteiros regionais: _____

II.5.2.2.2. Idiomas de Atendimento

Português
 Inglês
 Espanhol
 Outro(s): _____

II.5.2.3. Alimentos e Bebidas

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.2.3.1. Tipologia e Valores Médios

- Quiosques: _____
 Sorveterias: _____
 Lanchonetes: _____
 Restaurantes: _____
 Outros: _____
-

II.5.2.3.1.1. Idiomas dos menus

- Português
 Inglês
 Espanhol
 Outro(s): _____

II.5.2.3.2. Idiomas de Atendimento

- Português
 Inglês
 Espanhol
 Outro(s): _____

II.5.2.4. Meios de Hospedagem 1 2 3 4 5 6

II.5.2.4.1. Localização e Oferta

No terminal: _____ Fora do terminal: _____ / Distância Média: _____

II.5.2.4.2. Tipologia e Oferta

- Hotéis: _____
 Pousadas: _____
 Albergues: _____
 Resorts: _____
 Outros: _____

II.5.2.4.3. Valores Médios

- R\$ 20,00 a R\$ 40,00
 R\$ 40,00 a R\$ 60,00
 R\$ 60,00 a R\$ 80,00
 R\$ 80,00 a R\$ 100,00
 mais de R\$ 100,00

II.5.2.5. Casas de Câmbio 1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.2.5.1. Idiomas de Atendimento

- Português
- Inglês
- Espanhol
- Outro(s): _____

II.5.2.5.2. Idiomas do Material Promocional

- Português
- Inglês
- Espanhol
- Outro(s): _____

II. 5.2.6. Locadoras de Automóveis (Rent-a-cars)

- 1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

- Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.2.6.1. Idiomas de Atendimento

- Português
- Inglês
- Espanhol
- Outro(s): _____

II.5.2.6.2. Idiomas do Material Promocional

- Português
- Inglês
- Espanhol
- Outro(s): _____

II. 5.2.7. Companhias Aéreas / Empresas de Navegação

- 1 2 3 4 5 6

Disponibilidade:

- Diurna 24 horas Horários de pico

II.5.2.7.1. Idiomas de Atendimento

- Português
- Inglês
- Espanhol
- Outro(s): _____

II.5.2.7.2. Idiomas do Material Promocional

- Português
- Inglês
- Espanhol
- Outro(s): _____

II. 5.2.8. Entretenimento e Espaços Culturais

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5 () 6

Disponibilidade:

() Diurna () 24 horas () Horários de pico

II.5.2.8.1. Espaços de Entretenimento:

- A. _____
- B. _____
- C. _____
- D. _____
- E. _____

II.5.2.8.1.1. Idiomas de Atendimento

- () Português
- () Inglês
- () Espanhol
- () Outro(s): _____

II.5.2.8.1.2. Idiomas do Material Promocional

- () Português
- () Inglês
- () Espanhol
- () Outro(s): _____

II.5.2.8.2. Espaços Culturais:

- F. _____
- G. _____
- H. _____
- I. _____
- J. _____

II.5.2.8.2.1. Idiomas de Atendimento

- () Português
- () Inglês
- () Espanhol
- () Outro(s): _____

II.5.2.8.2.2. Idiomas do Material Promocional

- () Português
- () Inglês
- () Espanhol
- () Outro(s): _____

II.5.3. Comentários:

Parte III
Operacional

III.1. Configuração do Terminal

Satélite Píer Linear Por transporte

III.1.1. Comentário: _____

_____.

III.2. Circulação de pessoas

III.2.1. Congestionamento de pessoas: _____

_____.

III.2.2. Pontos de conflito: _____

_____.

III.2.3. Salas de embarque: _____

_____.

III.2.4. Salas de desembarque: _____

_____.

Anexo I

(Operadores e Gestores de Terminais Contatados)

1. Estado do Amapá

1.1. Macapá

A. Operadores:

A.1. Guaratur Agência de Viagens e Turismo

Responsável: Rosângela

Função: Proprietária

Contatos: 55-96-3222-1310 / 5251

www.guaraturismo.com.br / reservas@guaraturismo.com.br

A.2. Ceta Ecotel: Centro Equatorial de Turismo Ambiental Amazônico

Responsável: Marilene Pontes

Função: Gerência de Marketing e Operações de Receptivo

Contatos: 55-96-3227-3396 / 3100

www.ecotel.com.br / turismoambiental@terra.com.br / marketing.ecotel@terra.com.br

A.3. Cachoeira Agência de Viagens e Turismo

Responsável: Luis Leal

Função: Proprietário

Contatos: 55-96-3223-0720

www.cachoeiraturismo.com.br / cachoeiraturismo@uol.com.br

A.4. Point Tour Agência de Viagens e Turismo

Responsável: Ilmara Lima

Função: Gerente

Contatos: 55-96-3223-2124

Point_tour@hotmail.com

A.5. L'Amazone Tourisme

Responsáveis: Inácio e Rejane

Função: Proprietários

Contatos: 55-96-3241-1812

www.lamazone.com.br / lamazonetour@yahoo.com

B. Gestores de Terminais:

B.1. Aeroporto Internacional de Macapá

Responsável: INFRAERO – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária

Gestor: Superintendente Samoel Sales / Elisete e Cláudia do Setor de Operações

Contatos: 55-96-3223-2323 / 4087

www.infraero.gov.br, link aeroportos da rede

2. Estado do Amazonas

2.1. Manaus

A. Operadores:

A.1. Agência Selvatur

Responsável: Helisson Veias

Função: Agente de Viagens

Contatos: 55-92-3652-1599

www.selvatur.com.br / selvatur@selvatur.com.br / helisson.veias@selvatur.com.br

A.2. Amazon Clipper Cruizes

Responsável: Gustavo Probst

Função: Proprietário

Contatos: 55-91-3656-1246 / 3584

www.amazonclipper.com.br / incoming@amazonclipper.com.br

A.3. Amazon Explorers Turismo

Responsável: Ahdrey Lima

Função: Gerente Comercial

Contatos: 55-91-2123-4777

www.amazonexplorers.com.br / andrey@amazonexplorers.com.br

A.4. Iberostar Gran Amazon

Responsável: Viviane Falcão

Função: Agente de Operações e Reservas

Contatos: 55-92-2126-9927

www.iberostar.com / reservas.manaus@iberostar.com.br

A.5. Ariaú Amazon Towers

Responsável: Linaldo França e Mira Alves

Função: Setor de Reservas e Promotora de Vendas

Contatos: 55-92-2121-5097 / 3233-5615

www.ariau.tur.br / vendas@ariautowers.com.br / marketingariau@ariautowers.com.br

B. Gestores de Terminais

B.1. Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, de Manaus

Responsável: INFRAERO – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária

Gestor: Celso Gick – Comunicação Social

Contatos: 55-92-3652-1210 / 1366 / 1169

www.infraero.gov.br, link aeroportos da rede / celsogick@yahoo.com.br

B.2. Porto de Manaus

Responsável: Sociedade de Navegação Portos e Hidrovias - SNPH
Gestor: Carlos Alexandre de Carli / Diretor Comercial e Operacional
Contatos: 55-92-2123-4351 / 4360
www.portodemanaus.com.br / faleconosco@portodemanaus.com.br /
faleconosco@portodemanaus.com.br

3. Estado do Pará

3.1. Belém

A. Operadores:

A.1. Valeverde Agência de Viagens e Turismo – Filial Estação das Docas

Responsável: Isaias Coelho
Função: Gerente
Contatos: 55-91-3212-3388
www.valeverturismo.com.br

A.2. Amazon Incoming Service

Responsável: João Ribeiro
Função: Proprietário
Contatos: 55-91-3274-6496
www.amazonservice.com.br

A.3. Mururé Turismo

Responsável: Mary
Função: Agente de Viagens
Contatos: 55-91-4005-5656
www.murureturismo.com.br

A.4. Travel In – Viagens e Turismo

Responsável: Francisco Rocha
Função: Proprietário
Contatos: 55-91-4006-1700
www.travelin.com.br / travelin@travelin.com.br

A.5. Guia de Turismo Vera Cardoso

Responsável: Vera Cardoso
Função: Proprietária
Contatos: 55-91-9991-3043 / 55-91-3228-4967

B. Gestores de Terminais

B.1. Aeroporto Internacional de Val-de-cans, de Belém

Responsável: INFRAERO – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária

Gestor: Abibe Ferreira Júnior / Superintendente

Contatos: 55-91-3210-6000

abibeferreira@infraero.gov.br / www.infraero.gov.br, link aeroportos da rede

B.2. Porto de Belém

Responsável: Companhia Docas do Pará, via APOBEL – Administração do Porto de Belém

Gestor: Elieth Ferreira / Supervisora do Porto de Belém

Contatos: 55-91-3182-9149

www.cdp.com.br / eliete@cdp.com.br

3.2. Santarém

A. Operadores:

A.1. Acatur Turismo e Promoções

Responsável: Osineide Noronha

Função: Proprietária

Contatos: 55-93-3522-5053 / 3529-2182

www.acatur.com.br / acatur_turismo@hotmail.com

A.2. Green Tour Viagens e Turismo LTDA.

Responsável: Isabel Cordeiro

Função: Diretora

Contatos: 55-93-3523-2423 / 2424

isabel.cordeiro@greentur-viagens.com.br

A.3. Santarém Tur Empreendimentos Turísticos

Responsável: Iza Barcelar

Função: Gerência de Receptivo

Contatos: 55-93-3522-4847 / 3523-1836

www.santaremtur.com.br / receptivo@santaremtur.com.br / iza.stmtur@hotmail.com

A.4. Valletur Agência de Viagens e Turismo, Filial Santarém

Responsável: Eduardo

Função: Proprietário

Contatos: 55-93-3523-5348

www.valletur.com.br / eduardo@valletur.com.br / tayane@valletur.com.br

A.5. Amazon Turismo e Bosque Santa Lúcia

Responsável: Steven Alexander

Função: Proprietário

Contatos: 55-93-3522-1928

www.amazonriver.com / amazonriver@netsan.com.br

A.6. MC – Náutica e Equipamentos Navais (Agente de Navegação)

Responsável: Manuel Cornélio Corrêa

Função: Proprietário / Agente de Navegação

Contatos: 55-93-3522-5238

mcnautic@netsan.com.br

B. Gestores de Terminais

B.1. Aeroporto Internacional de Santarém

Responsável: INFRAERO – Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeroportuária

Gestor: Jocélio Pinheiro – Setor de Operações

Contatos: 55-93-3522-4328

www.infraero.gov.br, link aeroportos da rede

B.2. Porto de Santarém

Responsável: Companhia Docas do Pará, via APOSAN – Administração do Porto de Santarém

Gestores: Celso Lima e Raimundo Lima

Funções: Administrador do Porto e Encarregado de Operações do Porto, respectivamente

Contatos: 55-93-3067-5500 / 5501 / 5507

www.cdp.com.br / lima@cdp.com.br / aposan@cdp.com.br

Anexo II

(Modelo de Pesquisa Aplicada pela Skytrax para a Avaliação dos Aeroportos)

Pesquisa Aplicada On Line pela Skytrax

BEGIN THE SURVEY HERE

1. How many flights have you taken in the last 12 months?

- 1-6
 7-12
 13+
 None

2. Please nominate your choice for the AIRPORT OF THE YEAR Award

3. How often have you used this airport last 12 months?

- 1-6
 7-12
 13+
 None

4. What are your reasons for nominating this airport as Airport of the Year?

←
→

5. Please rank the 34 different items of Product and Service below, for your nominated Airport.

* Select **NONE** if you have not experienced an item listed

COMFORT & AMENITIES	Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor	NONE
Terminal Comfort, Space & Ambience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of Terminal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seating Facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Smoking Policy / Smoking Lounges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of luggage trolleys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of washrooms / showers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of washrooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disabled & Baby changing facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quiet / Rest areas / Day rooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BUSINESS & LEISURE	Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor	NONE
TV, Entertainment & Leisure facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet facilities & Wi-Fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business centre facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telephone & Fax locations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bureau de change facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM Facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SECURITY & IMMIGRATION	Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor	NONE
Security - Queuing times	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security Staff - Attitude & Courtesy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Immigration - Queuing times	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Immigration Staff - Attitude & Courtesy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SHOPS, FOOD & BEVERAGES	Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor	NONE
Selection & Variety of Shops	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prices in "duty free" Shops	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staff Service in shops	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selection of Food & Beverage outlets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prices of Food & Beverage outlets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staff Service at Food & Beverage outlets	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GETTING AROUND	Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor	NONE
Ease of Transit through Airport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signage around Terminal areas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Boarding announcements / Info screens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ground transportation options	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Speed of Baggage Delivery	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GENERAL ITEMS	Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor	NONE
Standard of Airport web site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service at Airport Customer Service counter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Friendliness of Airport staff	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Airport staff language skills	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Please select your Age group below						
<input type="checkbox"/> 18-29 yrs	<input type="checkbox"/> 30-39 yrs	<input type="checkbox"/> 40-49 yrs	<input type="checkbox"/> 50-59 yrs	<input type="checkbox"/> 60+ yrs		
7. What is your Gender?						
<input type="checkbox"/> Male	<input type="checkbox"/> Female					
8. What is your Nationality?						
<input type="text"/>						
9. Please enter e-mail address :						
(You must enter a VALID e-mail address, or your Survey Entry will be rejected)						
<input type="text"/>						
E-mail address is for Survey verification purposes only, and full privacy ruling is applied by Skytrax						

Anexo III

(Tópicos relacionados pela Skytrax nas áreas de trânsito dos aeroportos pesquisados)

Tópicos relacionados pela Skytrax nas áreas de trânsito dos aeroportos pesquisados

	Transit Counters <i>Balcões de Trânsito</i>		Airport Information <i>Informações Aeroportuárias</i>		Getting Around <i>Passeios nos Arredores</i>
	Waiting Lounges <i>Salas de espera</i>		Rest & Relax <i>Descanso e Relaxamento</i>		Connecting Times <i>Horários de Vôos</i>
	WiFi / Internet <i>Sem fio / Internet</i>		Health & Beauty <i>Saúde e Beleza</i>		Swimming Pool <i>Piscina</i>
	Coffee Shops <i>Cafeterias</i>		Restaurant / Cafes <i>Restaurantes / Cafés</i>		Bars <i>Bares</i>
	Shopping <i>Shopping</i>		Entertainment <i>Entretenimento</i>		Bureau de Change / ATM <i>Loja de Câmbio / Caixas Eletrônicos</i>
	Washrooms <i>Banheiros</i>		Parents / Nursery <i>Apoio a Família / Bebês</i>		Shower Facilities <i>Casas de Banho</i>
	Transit Hotel Dayrooms <i>Hotéis de Trânsito / Dayuse</i>		Smoking Areas <i>Área de Fumo / Fumôdromo</i>		Left Luggage <i>Bagagens perdidas</i>
	Airport Shuttle <i>Transporte de/para o aeroporto</i>		Train <i>Trem</i>		Taxi <i>Taxi</i>
	Car Rental <i>Aluguel de carro</i>		Local Tours <i>Passeios Locais</i>		

Fonte: www.airlinequality.com

Tradução: do autor, 2008.

Anexo IV

(Calado necessário à navegação dos principais navios de cruzeiro em operação)

Calado necessário à navegação dos principais navios de cruzeiro em operação no mundo

Navio	Pax	Trip.	Comp.	Calado	Bandeira	Operador
Maxim Gorkiy	830	340	194.7	8.3	Bahamas	Unicom Management
Princess Danae	670	240	162.4	7.6	Portugal	Classic International Cruises
Arcadia	2388	866	289.8	7.8	Reino Unido	P&O Cruises
Legend Of The Seas	2076	720	264.3	7.3	Bahamas	Royal Caribbean International
Aida Vita	1582	418	203.2	6.2	Alemanha	Aida Cruises
Vistamar	340	110	117.4	4.5	Espanha	Marline Universal
Island Sky	117	72	90.6	4.1	Bahamas	International Shipping Partners
Fram	318		114.0	5.1		Norwegian Coastal Line
Aida Diva	2300		249.0	7.3	Alemanha	Aida Cruises
Astor	590	300	176.3	6.1	Bahamas	Transocean
C. Columbus	423	178	145.0	5.1	Bahamas	Hapag Lloyd
Crystal Serenity	1140	635	250.0	7.6	Bahamas	Crystal Cruises
Silver Shadow	388	295	182.0	6.0	Bahamas	Silversea Cruises
Braemar	916	320	163.8	5.4	Noruega	Fred Olsen
Grand Princess	3100	1150	289.5	8.5	Bahamas	Princess Cruises
Costa Classica	1783	650	220.6	7.3	Itália	Costa Cruises
Seabourn Pride	212	150	133.8	19	Bahamas	Seabourn Cruise Line
Star Princess	3300	1150	289.5	8.5	Bahamas	Princess Cruises
The World	657	250	196.4	6.9	Bahamas	Residensea
Saga Ruby	732	400	191.1	8.2	Reino Unido	Saga Shipping
Saga Rose	650	350	188.9	8.3	Reino Unido	Saga Shipping
Saga Rose	650	350	188.9	8.3	Reino Unido	Saga Shipping
Queen Elizabeth 2	1778	921	293.5	9.9	Reino Unido	Cunard
Aurora	2290	850	270.0	7.9	Reino Unido	P&O Cruises
Navigator Of The Seas	3840	1185	311.0	8.6	Bahamas	Royal Caribbean International
Oceana	2272	875	261.0	8.0	Reino Unido	P&O Cruises
Queen Mary 2	3090	1253	345.0	10.0	Reino Unido	Cunard
Prinsendam	837	443	204.0	7.1	Holanda	Holland America Line
Pacific Venus	696	180	183.4	6.5	Japão	Venus Cruise
Funchal	548	155	153.5	6.4	Portugal	Classic International Cruises
Dalmacija	300	91	116.8	5.3	Croacia	Hansa Kreuzfahrten
Costa Atlantica	2680	902	292.5	8.0	Itália	Costa Cruises
Amadea	604	243	192.8	6.6	Bahamas	Phoenix Reisen
Msc Orchestra	2568	987	294.0	8.2	Bahamas	Msc
Kristina Regina	381	55	99.8	5.5	Finlandia	Kristina Cruises
Regatta	812	373	181.0	5.9	Bahamas	Oceania Cruises
Thomson Spirit	1374	559	214.7	7.5	Grécia	Thomson Cruises
Sea Cloud Ii	94	58	117.0	5.3	Malta	Sea Cloud Cruises
Le Diamant	226	144	124.2	4.8	França	Compagnie Des Îlles Du Ponant
Rotterdam	1668	644	234.0	7.5	Holanda	Holland America Line

Andrea	110	48	87.4	4.7	Liberia	Atlantagent
Rhapsody	850	350	163.6	6.0	Itália	Msc
Navigator Of The Seas	3840	1185	311.0	8.6	Bahamas	Royal Caribbean International
Adriana	298	100	103.7	4.5	St. Vincent	Plein Cap Croisières

Anexo V

(Temporada 2007/2008 – outubro/07 a abril/08 - de Cruzeiros Marítimos em Santarém)

Temporada 2007/2008 – outubro/07 a abril/08 - de Cruzeiros Marítimos em Santarém

Or.	Navio	Escala	Origem	Destino
1	Astor	<i>Alter-do-chão</i>	Belém	Parintins
2	Astor	<i>Santarém</i>	Manaus	Macapá
3	Silver Wind	<i>Santarém</i>	Belém	Manaus
4	Silver Wind	<i>Santarém</i>	Manaus	Belém
5	Journey	<i>Santarém</i>	Fazendinha	Manaus
6	Spirit of Adventure	<i>Alter-do-chão</i>	Belém	Santarém
7	Spirit of Adventure	<i>Santarém</i>	Alter-do-chão	Parintins
8	Spirit of Adventure	<i>Alter-do-chão</i>	Manaus	Belém
9	Regata	<i>Santarém</i>	Fazendinha	Manaus
10	Europa	<i>Santarém</i>	Belém	Manaus
11	Delphin Voyager	<i>Alter-do-chão</i>	Belém	Manaus
12	Europa	<i>Alter-do-chão</i>	Manaus	R. E. do Royale
13	Delphin Voyager	<i>Alter-do-chão</i>	Manaus	Santarém
14	Delphin Voyager	<i>Santarém</i>	Alter-do-chão	Belém
15	Ártemis	<i>Santarém</i>	Devil's Island	Parintins
16	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Devil's Island	Parintins
17	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Parintins	Devil's Island
18	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Devil's Island	Parintins
19	Seven Seas Mariner	<i>Alter-do-chão</i>	Fortaleza	Manaus
20	Braemar	<i>Santarém</i>	Bridgetown	Parintins
21	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Parintins	Devil's Island
22	Seven Seas Mariner	<i>Santarém</i>	Manaus	Devil's Island
23	Braemar	<i>Alter-do-chão</i>	Manaus	Bridgetown
24	Prinsedam	<i>Santarém</i>	Belém	Manaus
25	Seabourne Pride	<i>Santarém</i>	Fortaleza	Manaus
26	Seabourne Pride	<i>Alter-do-chão</i>	Manaus	Devil's Island
27	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Devil's Island	Parintins
28	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Parintins	Devil's Island
29	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Devil's Island	Parintins
30	Discovery	<i>Santarém</i>	Trinidad	Manaus
31	Discovery	<i>Alter-do-chão</i>	Parintins	Devil's Island
32	Hansearc	<i>Alter-do-chão</i>	Belém	Parintins
33	Royal Princess	<i>Santarém</i>	Parintins	Devil's Island
34	Hansearc	<i>Alter-do-chão</i>	Parintins	Belém

Fonte: MC – Náutica e Equipamentos Navais (Agente de Navegação), 2007, compilada pelo autor

Anexo VI

(Arquivos Fotográficos dos Terminais Pesquisados)

1. Aeroporto Internacional de Belém



Figura 41: Ponto de parada de transporte público no terminal de Belém

Descrição: em dias de chuva, caminhar até o ponto de parada pode ser um desafio, pois fica a mais de 100 metros do terminal e o caminho não é coberto.

Figura 42: Pontos de táxi no terminal de Belém

Descrição: taxis possuem ponto privilegiado em frente aos portões de embarque e desembarque, o que causa conflitos com a imensa maioria dos demais usuários. Se o espaço em frente ao terminal é público, porque alguns usuários possuem privilégios e outros não?



Figura 43: Paisagem amazônica recepciona os viajantes próximo ao desembarque em Belém

Descrição: ambientado com fontes, cascatas e vegetação típicas, a recepção do viajante se torna mais agradável no terminal.



Figura 44: Espaço interno do terminal da capital paraense

Descrição: amplo espaço interno, praça de alimentação e refrigeração aumentam o conforto e a oferta de serviços em Belém.





Figura 45: Pontes de embarque (mangas) no terminal de Belém

Descrição: fingers (pontes de embarque) diminuem o desconforto em dias de mau tempo ou muito calor.

Figura 46: Preocupação com portadores de necessidades especiais em frente ao terminal de Belém

Descrição: acessibilidade para portadores de necessidades especiais é uma preocupação recorrente nas ações de gestão do terminal.



Figura 47: Placas de boas vindas no desembarque no aeroporto de Belém

Descrição: placas de boas vindas e com paisagens regionais espalhadas pelo terminal, como esta localizada no desembarque, mostram as atrações de Belém e do estado do Pará.

Figura 48: Fachada principal do terminal aeroportuário de Belém

Descrição: fachada principal do terminal de passageiros de Belém, apenas os usuários próximos a marquise estão ao abrigo do sol e da chuva.



2. Aeroporto Internacional de Macapá



Figura 49: Novo terminal de Macapá sendo construído

Descrição: o novo terminal de passageiros em obras, a promessa da resolução dos problemas do atual terminal. Deve ser inaugurada em 2010.

Figura 50: Área externa do terminal de Macapá

Descrição: assim como o estacionamento, a maioria das áreas externas são descobertas, além da quase inexistente sinalização vertical e horizontal.



Figura 51: Posto de informação turística no terminal de Macapá

Descrição: balcão de informações turísticas, com atendimento em português e inglês, mas com horários restritos de funcionamento.

Figura 52: Área interna do terminal de Macapá

Descrição: por ser uma área de livre comércio, o embarque e os balcões de check in funcionam em um espaço restrito do aeroporto. Em horários de pico, este fato causa filas e transtornos.



3. Aeroporto Internacional de Manaus



Figura 53: Jardim externo, em frente ao terminal de Manaus

Descrição: ambientação amazônica na área externa do terminal, animas e plantas amazônicas compõem a paisagem.

Figura 54: Rampas de acesso para portadores de necessidades especiais em Manaus

Descrição: preocupação com a acessibilidade de portadores de necessidades especiais também é uma preocupação da administração local, com rampas e faixas especiais ao longo de alguns portões de acesso ao terminal.



Figura 55: Estacionamento externo do terminal da capital do Amazonas

Descrição: áreas externas descobertas dificultam a circulação de passageiros durante dias de intenso calor e chuva.

Figura 56: Armários (Lockers) e lixeiras para materiais recicláveis

Descrição: o único terminal pesquisado que oferece lixeiras para materiais recicláveis. Contudo alguns serviços como os armários não possuem as informações muito claras.





Figura 57: Estacionamento de veículos de turismo em Manaus

Descrição: área reservada a veículos de turismo próximo ao terminal, em dias de receptivo mais movimentado contribui para a organização da área externa.

Figura 58: Serviços difíceis de encontrar no terminal de Manaus

Descrição: o fraldário, um dos diferenciais em termos de serviço deste terminal, é difícil de localizar.



Figura 59: Transporte executivo entre o aeroporto e o centro de Manaus

Descrição: transporte executivo de/para o aeroporto, o único terminal que possui essa facilidade, inclusive conectado a região portuária e central da cidade.



Figura 60: Posto de informação turística no Aeroporto Eduardo Gomes

Descrição: exemplo de cooperação entre os agentes do trade turístico local, o posto de informação turística é compartilhado e mantido por meio de convênio entre a Prefeitura de Manaus e o Governo do Estado do Amazonas.



4. Aeroporto Internacional de Santarém



Figura 61: Espaço interno do terminal de Santarém

Descrição: oferta de serviços desorganizada contribui para a impressão de má qualidade do terminal.

Figura 62: Sala de desembarque cheia em Santarém

Descrição: a sala de desembarque não suporta a chegada de dois vôos simultâneos. Apenas um vôo a deixou completamente lotada.



Figura 63: Ponto de transporte público e terminal do aeroporto ao fundo

Descrição: há transporte público regular entre o terminal e o centro da cidade, o viajante só deve ficar atento aos horários de funcionamento do serviço e se preparar para o mau tempo, uma vez que o ponto fica distante do terminal e o acesso é descoberto.



Figura 64: Desembarque em Santarém, confusão

Descrição: desconforto no desembarque, calçada lotada e pouco espaço para manuseio de bagagem e deslocamento até os veículos, estacionados bem em frente ao portão de desembarque.



5. Porto de Belém



Figura 65: Serviços providenciados pelos operadores em Belém

Descrição: os operadores turísticos, durante as suas operações, tem que garantir de carregadores de bagagem a equipas de policiamento. A parceria com o poder público é pouca.

Figura 66: Área portuária interna do Porto de Belém

Descrição: local de desembarque no porto de Belém, em meio a guindastes e contêineres.



Figura 67: Porto de Belém e Projeto Ver-o-rio

Descrição: área externa onde ocorreria o desembarque, total falta de segurança e conforto. Os passageiros passariam pelo ponto entre a grade e a baía do Guajará.

Figura 68: Desembarque no Porto de Belém

Descrição: equipe aguardando o desembarque dos passageiros ao lado do navio.





Figura 69: Veículos de turismo manobrando dentro do Porto de Belém

Descrição: ônibus de turismo circulam em área alfandegada do porto, em meio a empilhadeiras e contêineres, risco de acidentes.

Figura 70: Vias externas do Porto de Belém

Descrição: falta de estrutura externa na área do Porto de Belém.



Figura 71: Desembarque de passageiros no Porto de Belém

Descrição: passageiros embarcam em veículos de turismo organizados dentro do pátio de containers do porto. A inexistência de um terminal causa sérios transtornos operacionais.

Figura 72: Estacionamento de veículos de turismo na Estação das Docas

Descrição: falta de estacionamentos exclusivos para veículos de turismo causa paradas irregulares em frente à Estação das Docas.



6. Porto de Manaus



Figura 73: Área interna do terminal do Porto de Manaus

Descrição: boa infra-estrutura interna do terminal garante uma boa recepção dos viajantes regionais e internacionais.

Figura 74: Passarela de ligação entre o terminal e a área externa

Descrição: o falta de manutenção de alguns espaços já pode ser notada, como a falta de cobertura da passarela que dá acesso ao terminal a partir da área externa.



Figura 75: Calçada externa do terminal do Porto de Manaus

Descrição: a área externa do terminal, próximo a rampa de acesso, possui também cobertura e sinalização.

Figura 76: Carrinhos de bagagens no Porto de Manaus

Descrição: carrinhos de bagagem facilitam a movimentação de bagagens dos passageiros, único porto da região a oferecer esta facilidade.





Figura 77: Visão aérea do Porto de Manaus

Descrição: vista aérea da área portuária. O porto é capaz de atender até três navios de cruzeiro simultaneamente, além das embarcações regionais.

Figura 78: Flutuante de atracação de embarcações

Descrição: porto flutuante onde ocorre a atracação dos navios, espaço tumultuado que movimenta carga e passageiros.



Figura 79: Área externa do terminal do Porto de Manaus

Descrição: área externa do terminal, onde ocorrem os embarques e desembarques de passageiros, pouco espaço e entorno conturbado, pois o porto se localiza bem no centro da cidade.

Figura 80: Sinalização turística na área externa do terminal do Porto de Manaus

Descrição: sinalização externa, com informações gerais sobre o terminal, apenas em português.



7. Porto de Santarém

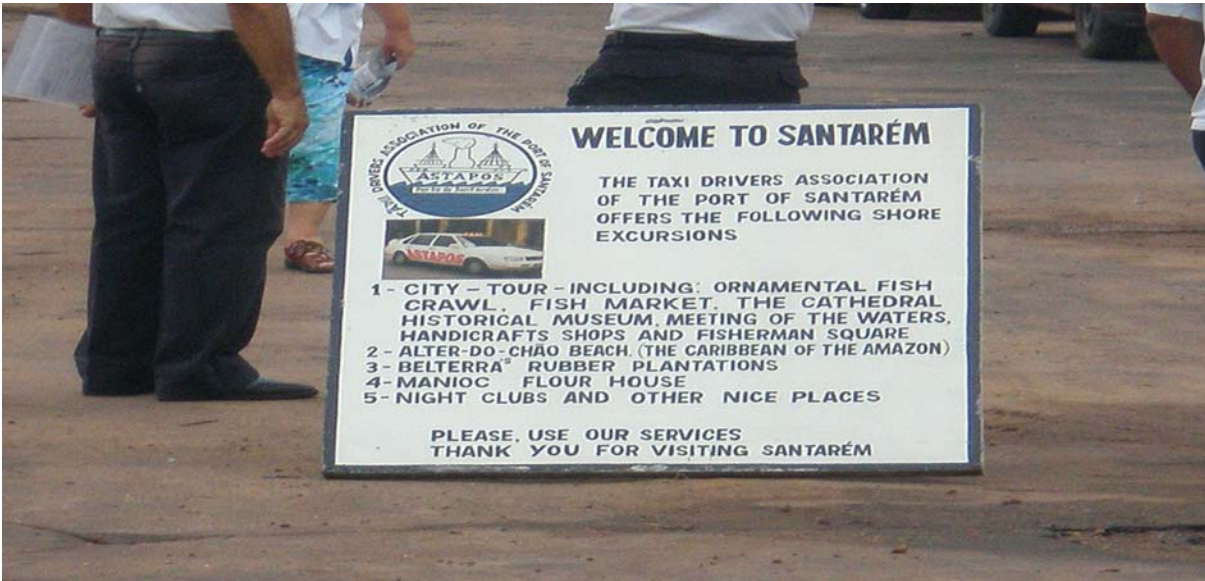


Figura 81: Sinalização de serviços no desembarque do Porto de Santarém

Descrição: placa improvisada pelos taxistas com os serviços que oferecem, porém a grande maioria não fala outro idioma, apenas realiza o transporte até as atrações mencionadas na placa.



Figura 82: Veículos de “turismo” estacionados na área interna do Porto de Santarém

Descrição: área de estacionamento dos “veículos de turismo”, que na prática são os ônibus urbanos. Ou seja, quando os cruzeiros estão na cidade, parte da população fica sem transporte público de qualidade.

Figura 83: Comercialização de artesanato no Porto de Santarém

Descrição: área improvisada para comercialização de artesanato, em barracas de lona e sem nenhum conforto para o visitante.



Figura 84: Passageiros caminham, em meio à chuva, para embarcar para os passeios regionais

Descrição: passarela por onde circulam os visitantes, piso inadequado, cheio de buracos e lama.





Figura 85: Transporte público de/para o Porto de Santarém

Descrição: transporte público urbano para o terminal é feito em veículos antigos e sujos. O acesso em vias com muitos buracos, apesar da proximidade com o centro da cidade.

Figura 86: Fachada principal do Porto de Santarém

Descrição: entrada do porto, que não possui nenhuma infra-estrutura para movimentar passageiros, pois a mesma não possui terminal de passageiros.



Figura 87: Mau tempo atrapalha as operações no Porto de Santarém

Descrição: a estrutura montada fica ainda mais precária em dias de chuva.

Figura 88: Área interna do Porto de Santarém

Descrição: a área utilizada para atracação dos navios de cruzeiro é a mesma dos navios de carga, sendo assim, durante as operações com cruzeiristas, as com cargas, simplesmente, param.





Figura 89: Chuva atrapalha as operações na área interna do Porto de Santarém

Descrição: a existência de um terminal evitaria situações como esta: passageiros aguardando os demais, num forte calor dentro do veículo, enquanto chove.

Figura 90: Passageiros aguardam, dentro de veículos sem ar condicionado, o embarque dos demais passageiros

Descrição: a forte chuva que caiu durante o desembarque dos passageiros provocou atrasos no embarque e na saída dos passeios.



Figura 91: Condições de infra-estrutura inadequadas para receber cruzeiros marítimos

Descrição: dias de chuva tornam a prestação de serviço ainda mais caótica. Transportadores de carga aguardam a chuva passar.



Figura 92: Desafios de uma pesquisa na Amazônia

Descrição: enfrentando um dia de chuva no porto de Santarém, uma das muitas dificuldades vividas por mim, autor da pesquisa, durante os estudos sobre transportes turísticos na Amazônia brasileira.



Fontes: Arquivo fotográfico do autor, 2007 e 2008.