

Análise dos Centros de Atendimento ao Turista em Belo Horizonte – MG entre 2014 e 2018

Analysis of tourist assistance centers in Belo Horizonte - MG between 2014 - 2018

Solano de Souza de Braga¹
Guilherme Augusto Pereira Malta²
André Riani Costa Perinotto³
Maria Flávia Pires Barbosa⁴
Marcos Vinicius Braga da Silva⁵

Resumo

Este trabalho tem como objetivo analisar os Centros de Atendimento ao Turista - CATs na cidade de Belo Horizonte. Ao realizar um estudo entre os anos de 2014 e 2018 os autores buscaram compreender como a realização da Copa do Mundo FIFA 2014, em que Belo Horizonte foi uma das cidades-sede, pode ter contribuído na melhoria dos serviços de informação turística. A escolha do tema se justifica por essa ter sido, a melhoria dos Centros de Atendimento ao Turista, uma das áreas prioritárias na Matriz de Responsabilidades assumidas pelos governos municipal e estadual, além de se atentar para a necessidade de informações para se ter um destino mais inteligente. A pesquisa de caráter exploratório foi dividida em duas etapas, em um primeiro momento o levantamento bibliográfico sobre o tema e, em um segundo, a avaliação da estrutura e serviços prestados por meio de entrevistas e avaliação *in loco* das estruturas em 2014, um mês antes da realização da Copa do Mundo FIFA e outra em maio de 2018. Os itens analisados foram agrupados, analisados e categorizados em três tópicos: a) “Produto Facilitador” (1- Mapas e Folders; 2 - Agências de viagens; meios de hospedagem; locadoras de veículos; lojas de conveniência; lojas de souvenirs; serviços de alimentação; câmbio; 3 - Meios de transporte; 4 - Telefones úteis, 5 - Horário de funcionamento de atrativos e, 6 - Calendário de eventos); b) “Produto Suporte” (1 - Serviços de reservas (meios de hospedagem; serviços de alimentação; locação de veículos; city tour); 2 - Informação em língua

¹ Turismólogo – IGC/UFMG, Geógrafo, Mestre em Geografia – IGC/UFMG e Doutorando em Desenvolvimento e Meio Ambiente - PRODEMA/UFPI. Professor Assistente no curso de bacharelado em turismo – UFPI/CMRV. <http://lattes.cnpq.br/3774316982731542> . solanobraga@yahoo.com.br

² Turismólogo, Mestre e Doutor em Geografia – IGC/UFMG. Professor substituto no curso de bacharelado em turismo IGC/UFMG. <http://lattes.cnpq.br/7723375211499046> . guilherme.malta@gmail.com

³ Turismólogo, Mestre em Geografia - UNESP/Rio Claro/SP e Doutor em Ciências da Comunicação - UNISINOS/RS. Professor Adjunto – UFPI/CMRV e Professor Permanente do Mestrado em Gestão de Negócios Turísticos da UECE. <http://lattes.cnpq.br/9146688925419493> . perinotto@ufpi.edu.br

⁴ Turismóloga, Mestre e Doutoranda em Geografia – IGC/UFMG. UFMG. <http://lattes.cnpq.br/3469566283414298> . pires_flavia@yahoo.com.br

⁵ Graduando em turismo – IGC/UFMG. UFMG. <http://lattes.cnpq.br/2471008784140439> . mvb2503@gmail.com

**XV Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
19 a 21 de setembro de 2018 – São Paulo/SP**

estrangeira; 3 - Venda de souvenirs; lojas de conveniência; venda de tickets (eventos, entretenimento, transportes) e, 4 - Disponibilização de acesso à internet, vídeos ilustrativos; previsão do tempo; dicas úteis; sites e fotos ilustrativas); e c) “Produto Ampliado” (1 - Acessibilidade: Localização física; facilidade de localização físico/visual; horários de funcionamento e vias de acesso; 2 - Atmosfera: Aparência física condizente com o destino (ambiente hospitaleiro), guichê, tamanho, sons e banheiro; 3 - Participação dos clientes com a CAT: Atendentes com pelo menos 2º idioma, email e redes sociais, e 4 - Interação dos clientes entre si: Espaço que proporcione interação entre os usuários.). Após definir os parâmetros de análise e comparar os dados de 2014 e 2018 foi possível observar um retrocesso no serviço de atendimento ao turista, além de não ter ocorrido uma gestão dos sistemas de informações (sem uso de TICs) o que seria útil ao destino turístico.

Palavras-chave: CAT, informação, turismo, Copa do Mundo FIFA 2014.

Abstract

This work aims to analyze the Tourist Assistance Centers (TAC) in the city of Belo Horizonte. When conducting a study between the years 2014 and 2018, the authors sought to understand how the 2014 FIFA World Cup, in which Belo Horizonte was one of the host cities, might have contributed to the improvement of tourist information services. The choice of the theme is justified by the fact that the improvement of the Tourist Assistance Centers was one of the priority areas in the Matrix of Responsibilities assumed by the municipal and state governments, as well as attention to the need for information to have a more intelligent destination. The exploratory research was divided into two stages, in a first moment the bibliographic survey on the subject and, in a second, the evaluation of the structure and services provided through interviews and on-site evaluation of the structures in 2014, a month before the FIFA World Cup, and another in May 2018. The items analyzed were grouped, analyzed and categorized into three topics: a) "Facilitating Product" (1- Maps and Folders; 2 - Travel agencies; rental cars, convenience stores, souvenir shops, food services, currency exchange offices, 3 - Means of transportation, 4 - Useful telephone numbers, 5 - Opening hours of attractions and 6 - Calendar of events); b) "Support Product" (1 - Reservation services (means of lodging, food services, rental of vehicles, city tour) 2 - Information in foreign language 3 - Sale of souvenirs, convenience stores, sale of tickets events, entertainment, transport) and, 4 - Providing access to the internet, illustrative videos, weather, useful tips, websites and illustrative photos); c) "Expanded Product" (1 - Accessibility: Physical location, physical and visual location, hours of operation and access routes) 2 - Atmosphere: Physical appearance consistent with destination (hospitality environment), booth, size, 3 - Participation of customers with the TAC: Attendants with at least 2nd language, email and social networks, and 4 - Interaction of customers with each other: Space that provides interaction among users. After defining the parameters of analysis and comparing the data for 2014 and 2018, it was possible to observe a retrocession in the tourist assistance service, besides the lack of management of the information systems (without the use of TICs), which would be useful for the tourist destination.

Keywords: TAC, information, tourism, FIFA 2014 World Cup.