

A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO DA AGÊNCIA DE TURISMO RECEPTIVO PARA PROMOVER, QUALIFICAR E DIVERSIFICAR O POTENCIAL DO DESTINO SÃO SEBASTIÃO

KARLA CRISTINA RODRIGUES DOS SANTOS

RM – 22106. Karla.santos24@etec.sp.gov.br

LETÍCIA DOS ANJOS SILVA

RM – 22337. Leticia.silva2151@etec.sp.gov.br

MARIA CLARA DOS SANTOS TEIXEIRA

RM – 22085. Maria.teixeira105@etec.sp.gov.br

Prof. Rogério Luis Santana Barroso

Orientador – rogerio.barroso@etec.sp.gov.br

RESUMO

O turismo é uma prática econômica que faz parte do sonho de praticamente todas as pessoas, a viagem cura, transforma e resulta em momentos únicos, marcantes para a vida. A viagem contribui para o crescimento pessoal, equilíbrio emocional e enriquecimento cultural. O processo de definir o destino da próxima viagem exige que ocorra pesquisas para conhecimento prévio de como chegar ao destino, as atrações, as opções de hospedagem, melhor época do ano para visitar, tarifário médio, além dos aspectos histórico, cultural e ambiental. E no momento da pesquisa o turista busca segurança, uma referência para que tudo ocorra bem na viagem. E a referência mais adequada para transmitir essa segurança é a atuação da agência de turismo receptivo, por estar fixada no destino, facilitando a intermediação com parceiros de diferentes serviços e conhecer o contexto turístico da localidade. E com esse olhar o desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso apresenta a relevância da agência de turismo receptivo para a qualidade do destino.

PALAVRAS-CHAVE

Passeios. Turismo Receptivo. Potencial Turístico. Destino Turístico.

THE IMPORTANCE OF THE SERVICE OF THE RECEPTIVE TOURISM AGENCY TO PROMOTE, QUALIFY AND DIVERSIFY THE POTENTIAL OF THE SÃO SEBASTIÃO DESTINATION

ABSTRACT

Tourism is an economic activity that is part of the dream for practically everyone. Travel heals, transforms, and results in unique, life-changing moments. It contributes to personal growth, emotional balance, and cultural enrichment. The process of choosing the destination for the next trip requires research to gain prior knowledge about how to reach the destination, its attractions, accommodation options, the best time of year to visit, average rates, as well as historical, cultural, and environmental aspects. During this research, tourists seek safety and a reliable reference to ensure everything goes smoothly during their trip. The most suitable reference to provide this sense of security is the work of a local receptive travel agency, which is based at the destination, facilitates the coordination with partners offering different services, and understands the local tourism context. With this perspective, the development of this final course project highlights the relevance of receptive travel agencies in ensuring the quality of the destination.

KEYWORDS

Tours. Receptive Tourism. Tourism Potential. Tourist Destination.

1 INTRODUÇÃO

O turismo na região do litoral norte do Estado de São Paulo apresenta um potencial fenomenal que vai além das suas belíssimas praias, por exemplo os aspectos históricos e culturais e a diversidade de fauna e flora presentes na Mata Atlântica apresentam poder para atrair diferentes perfis de demanda.

Pode-se citar a cidade de São Sebastião que é um dos primeiros povoados na costa brasileira, sendo descoberto em 1502 e foi elevado à categoria de vila em 1636.

Fundado por sesmeiros portugueses vindos da Vila de Santos, sua história remonta à ocupação de terras antes habitadas pelos índios Tupinambás e Tupiniquins. Vale apontar que a reserva indígena atual localizada no bairro de Boracéia é da etnia Guarani que migrou da região sul do país para o litoral norte de São Paulo.

A lembrança da ocupação ou melhor do desenvolvimento da região é percebido pela presença de bens tombados no Centro Histórico de São Sebastião que oferece uma viagem no tempo pela história da região, com sete quarteirões e oito edifícios tombados a nível estadual pelo CONDEPHAAT - Conselho de Defesa do Patrimônio, Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico do Estado de São Paulo e um patrimônio tombado a nível federal pelo IPHAN - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional que é a Casa Esperança. Além do Sítio Arqueológico São Francisco, Fazenda Santana e o Convento Nossa Senhora do Carmo. E na costa sul do município a presença de capelas caiçaras, cada bairro tem a sua devoção a um santo específico, todas tombadas pelo Departamento de Patrimônio Histórico Municipal.

E com relação ao aspecto geográfico São Sebastião pertence ao Circuito Litoral Norte de São Paulo conforme determinação do Ministério do Turismo por meio do Programa Nacional de Regionalização do Turismo, juntamente com Bertioga, Caraguatatuba, Ilhabela e Ubatuba.

No que diz respeito a característica territorial, São Sebastião é constituído pelo Parque Estadual da Serra do Mar que abrange uma área superior a 70% do município.

O acesso ao destino por via aérea é possível por meio do Aeroportos Internacional de Cumbica em Guarulhos (GRU), distante a menos de 200 km do bairro de Boracéia (a primeira da costa sul de São Sebastião). A partir deste aeroporto, você pode chegar ao destino via Rodovia Mogi Bertioga e caso venha sentido Caraguatatuba a Rodovia dos Tamoios é a mais adequada. É importante frisar que o deslocamento pode ser realizado de ônibus (linhas regulares realizadas pela empresa de transporte Pássaro Marrom), de carro próprio ou alugado. Ainda vale citar que o

destino é atendido pelo Aplicativo de carona solidária Blá Blá Car, sendo uma facilidade para o turista.

A economia da região apresenta uma diversidade de setores, incluindo uma forte contribuição da construção civil, impulsionando o desenvolvimento urbano. O ramo imobiliário também é significativo, com a construção e venda de propriedades residenciais e comerciais. Porém, a economia gira de forma mais dependente dos tributos gerados pela presença do Terminal Marítimo Almirante Barroso / Petrobras.

E a atividade turística representada pelos setores de meio de hospedagem, gastronomia, marinas náuticas, agências de receptivo, vendedores ambulantes (serviços de praia), artesãos e comércio em geral contribuem com a economia da região, por meio da geração de empregos, circulação de divisas, investimentos em estrutura urbana, qualificação profissional, isso vem proporcionando qualidade de vida e bem-estar para a comunidade local.

Vale pontuar que o ritmo de investimentos para tornar o destino São Sebastião uma referência não condiz com a sua vocação natural, ou seja o desenvolvimento e a profissionalização não é prioridade.

Visto que o problema da sazonalidade turística ainda atormenta empreendedores e pessoas que dependem direta e indiretamente da continuidade do turismo ao longo do ano, não é adequado focar só na temporada de verão. Percebe-se que os investimentos e estratégia de marketing para dar visibilidade turística é focada no segmento de turismo de sol e praia. Nesse contexto surge indagações como por exemplo, observar que uma cidade onde mais de 70% de seu território é área de Mata Atlântica, ideal para fomentar ecoturismo, observação de aves, aventura, pedagógico, esportes, dentre outros segmentos, não recebe investimentos para atrair e recepcionar esses perfis específicos de demanda.

A devida atenção refere-se na organização do sistema turístico, democratizando o turismo por meio de comunicação/relação entre os diferentes segmentos e setores do turismo, estabelecendo de forma participativa o

desenvolvimento da atividade, criando diferenciais e qualificando o turismo local/regional.

O ideal é discutir no Conselho Municipal do Turismo – COMTUR, pois, é o fórum comum, coletivo do empresariado e poder público. É importante diversificar e criar estratégias para que empresários dos diferentes setores do turismo participem e venham a contribuir com propostas para tornar o turismo um setor responsável pela geração de empregos e circulação de recursos.

É importante citar que na extensão territorial do município há uma divisão com relação à economia, sendo possível notar que a região central e costa norte tem um perfil mais comercial, já as características da costa sul estão voltadas ao turismo devido a concentração das principais praias e trilhas que permitem o uso público. Além de um quantitativo maior de meio de hospedagem, variando de hostel a hotel glamuroso, de estabelecimentos de alimentos e bebidas, variando do foodtruck a restaurantes mais sofisticados.

Na cadeia produtiva do turismo encontra-se poucas agências de turismo receptivo, sendo que esse serviço é essencial para facilitar o tempo de permanência do turista no destino, pois, o serviço de agenciamento é responsável pela operacionalização e logística de roteiros, pacotes, enfim, ao receptivo compete a contribuição para maximizar o tempo de permanência do turista no destino, quanto mais tempo mais divisas são geradas.

E ainda é possível destacar que a agência de turismo receptivo é responsável por apresentar a diversidade de passeios que o núcleo receptor oferece. Por exemplo, um determinado turista veio atraído pelas praias por meio da agência fica sabendo de opções de trilhas com cachoeira, city tour, saídas para avistar aves, passeios de caiaque, visita a reserva indígena, dentre outras opções de passeios. Agregando valor ao destino.

Um ponto que merece atenção é a quantidade de agências de receptivo, vem acontecendo de motoristas e barqueiros para formalizar a sua atuação profissional

como Microempreendedor Individual decidem usar o código nacional de atividade empresarial típica do setor de agenciamento, porém, é importante relatar que esses profissionais não atuam com intermediação e operação de serviços diversos, ou seja, o arranjo produtivo do turismo.

E no intuito de ofertar passeios e/ou atividades de qualidade e diversidade surgiu em 2001 a agência de turismo receptivo Green Way Brasil, sob a gestão de uma turismóloga, inicialmente para atender os hóspedes do empreendimento Juquehy Praia Hotel e depois atendendo o pool hoteleiro da costa sul. A agência é especializada na operação de atividades de ecoturismo como monitoramento em trilhas e cachoeiras, passeios de caiaque e aulas de surf. Sendo um exemplo e referência para a região.

A operação de receptivo é essencial para o acolhimento e integração do turista com o Meio, proporcionando profissionalismo e qualidade ao turismo de São Sebastião, seguindo os princípios da hospitalidade. A presença da agência de turismo receptivo resulta em segurança e conforto ao turista, além de promover diversos atrativos que a cidade tem a oferecer.

Desenvolver e promover a oferta de atrativos é a base para consolidar um determinado município como destino. Para facilitar o atendimento ao turista e a operação de passeios é necessário que o destino ofereça uma estrutura de receptivo. Essa estrutura tem como matriz as agências de turismo receptivo.

Porém, diante da ausência do serviço de receptivo o potencial, ou seja, o que o destino tem a oferecer fica com visibilidade comprometida. Isso acarreta de maneira insatisfatória na qualidade, promoção e sucesso do destino.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Contextualização do turismo local

Promover o turismo como atividade de desenvolvimento econômico e social ao longo do ano é o foco principal da cadeia produtiva do turismo e poder público. Para a promoção é importante que haja preparo do destino, ou seja é necessário qualificar o turismo local. A qualificação está ligada tanto a capacitação profissional do recurso humano local quanto diversificar a oferta turística.

isso vem proporcionando qualidade de vida e bem-estar para a comunidade local. Para diversificar a oferta turística em São Sebastião é necessário investir em outros segmentos que a cidade tem a oferecer, exemplificando, o Turismo de Observação de Aves é um dos que mais cresce a nível mundial, tem a característica de ser de baixo impacto, gera um volume de dinheiro interessante. São Sebastião possui todos os atributos para desenvolver e ser uma referência nacional e internacional desse segmento, pois, considera-se primeiro a quantidade e diversidade de aves presentes no ecossistema local, segundo a estrutura turística existente, somando ainda a presença de Monitores de Ecoturismo capacitados e credenciados pelo Parque Estadual.

E vale citar a presença do Sítio Arqueológico São Francisco, um patrimônio nacional pertencente ao município que tem um potencial enorme para desenvolver diferentes tipos de turismo. A presença do Arquipélago de Alcatrazes outra riqueza da cidade é muito importante para diversificar a oferta de atrativos e produto turístico.

O turismo na atualidade oferta vivências, o turista vem em busca de experiências únicas, muitas vezes encontradas somente em um determinado destino. Surge em um ritmo acelerado novos segmentos, muitos de baixo impacto e que é de interesse de pessoas com poder aquisitivo interessante. Dentre os novos segmentos e paralelo ao potencial de São Sebastião merece destaque saídas para observação de borboletas e saídas para observar serpentes.

O papel da Agência de Turismo Receptivo na dinâmica de receber e entreter o turista é de atuar como intermediária entre os prestadores de serviços turísticos, como meios de hospedagem, operadoras de turismo, agências de viagens emissivas, locadoras de veículos dentre outros, enfim, trabalha em prol dos clientes que buscam vivências diferenciadas do seu cotidiano.

O setor de turismo receptivo em São Sebastião desempenha um papel crucial ao facilitar e enriquecer a experiência dos visitantes, promovendo passeios guiados, como trilhas, city tours, visitas a cachoeiras e atividades aquáticas. Agências como a Green Way Brasil, que oferecem monitoramento especializado e roteiros variados, ajudam a prolongar a estadia dos turistas e a distribuir o fluxo ao longo do ano, minimizando a sazonalidade

2.2 Materiais e Métodos

O início do trabalho ocorreu com a contextualização do cenário local, analisando a situação real do turismo na costa sul de São Sebastião para identificar lacunas. Assim que identificadas lacunas que atrasam o desenvolvimento do turismo foi realizada pesquisa bibliográfica para estabelecimento do referencial teórico, foi adotado o livro Fundamentos do Turismo do autor Luiz Renato Ignarra e definições do Ministério do Turismo.

Análise do Plano Municipal de Turismo para verificar os segmentos prioritários e a forma que as agências de turismo receptivo são citadas. Foi observada como parâmetro a agência Green Way Brasil.

A abordagem da pesquisa foi relacionada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos pela Organização das Nações Unidas.

A Semana Cultural e Tecnológica foi importante, gerando discussão e orientação dos professores presentes.

E a análise do Portal do Turismo de São Sebastião, do Portal do Circuito Litoral Norte de São Paulo e de forma mais superficial do Portal da Associação das Prefeituras das Cidades Estâncias do Estado de São Paulo contribuiu para entender as estratégias e prioridades para promover o destino.

2.3 Resultados e Discussões

De acordo com o conceito adotado por Ignarra, entende-se por Turismo Receptivo: “é uma modalidade de turismo que se especializa em receber visitantes, seja por lazer ou a negócios. Ele é o oposto do turismo emissor, que é o que envia os turistas até o destino. O turismo receptivo é caracterizado por oferecer orientação sobre hospedagem, restaurantes, pontos turísticos e outros locais”.

E o Ministério do Turismo define agência de receptivo como: “Uma agência de turismo receptivo é uma empresa que atua na cidade que o turista está visitando, oferecendo serviços como: Roteiros variados para diferentes tipos de turistas, Guias especializados, Organização de passeios, Transporte, Informações sobre distâncias e tempo para conhecer os atrativos, Agendamento de visitas, Orientação sobre o que visitar, Informações sobre onde comer e Informações sobre diferenças culturais.

No portal do Circuito Litoral Norte de São Paulo consta a diversidade de atrações que a região oferece, porém, não indica ao turista como é a operação desses passeios. Mas cabe citar que o portal solicita que empresas da região efetuem o cadastro para promoção dos serviços que oferecem (comercializam e operam).

O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável considerado na fase de desenvolvimento do trabalho foi o ODS 8 que foca no crescimento econômico sustentado e inclusivo, além de garantir emprego decente para todos e todas.



ODS 8 - Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos.

A relação no trabalho de conclusão de curso é a atuação de agências de turismo receptivo em promover o potencial turístico, sendo que essas agências geram emprego e renda para a comunidade local, fortalecendo a economia e qualificando o destino principalmente a respeito da hospitalidade.

O Plano Nacional do Turismo - PNT 2024-2027 foca na formação e inserção produtiva das pessoas no mercado de trabalho, especialmente no setor turístico, promovendo o trabalho decente. O objetivo é profissionalizar empresários e estimular o empreendedorismo nas comunidades turísticas, além de fomentar a formação profissional na área de turismo. Isso busca reduzir desigualdades sociais e econômicas, promovendo inclusão social através de empregos dignos e melhor distribuição de renda.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização do projeto de pesquisa ampliou a visão do grupo de trabalho para entender a importância de o destino contar com a presença de agências de receptivo, oferecendo opções diversificadas de roteiros ou passeios.

Vindo a contribuir com a satisfação do turista que terá passeios para realizar, indo além das praias. Isso acarreta em garantia de emprego, qualidade do receptivo local e promoção do destino em geral.

Cabe reforçar que a relevância da agência de turismo receptivo é entendida como a “porta de entrada” dos destinos turísticos. Por exemplo, quando o turista pesquisa opções de passeios ou melhor o que fazer no destino aparecerá agências de receptivo indicando os passeios que realizam.

Sendo o primeiro contato do turista com o destino. Esse contato permite ao turista programar os passeios, definir o tempo de permanência no destino e consequentemente classificar o profissionalismo do receptivo local.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo 2018-2022**. Brasília-DF, 2018.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 3. Ed. Rev. Ampl. São Paulo: Cengage Learning; Rio de Janeiro: Editora Senac, 2013.

O Circuito. **Circuito Litoral Norte de São Paulo**, 2023. Disponível em <https://www.circuitolitoralnorte.tur.br/experiencias>. Acesso em: 27 de setembro de 2023.

ONU. **Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas**. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em 29 de agosto de 2023.

SÃO SEBASTIÃO. Prefeitura Municipal, Secretaria Municipal de Turismo. **Plano Diretor do Turismo de São Sebastião 2020 - 2023**. São Sebastião-SP, 2020.

GREEN WAY BRASIL. **Conheça a Green Way Brasil**. Disponível em: <https://www.greenway.com.br/conheca-a-greenway>. Acesso em: 09 de setembro de 2024.