ÁREA TEMÁTICA: TRABALHO

A prática da qualificação profissional no setor taxista em Ponta Grossa-PR

Graziela Scalise Horodyski[1]
Márcia Maria Dropa[2]

RESUMO-O projeto de extensão denominado NETUR - prestação de serviços técnico-científicos para o desenvolvimento do turismo regional nos Campos Gerais do Paraná teve início em 2008, com o objetivo de estruturar e coordenar as ações do curso de Turismo da UEPG voltados à comunidade, tais como cursos, palestras, recepções e cerimoniais de eventos, projetos diversos, dentre outros. A partir da implantação do projeto, surgiu a solicitação da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa para a realização de um curso de qualificação de taxistas. O curso foi organizado por docentes e discentes do curso de Turismo da UEPG com o objetivo de discutir diversas temáticas que envolvem o setor de taxi, tais como informações turísticas, primeiros socorros, aspectos legais, relações humanas, dentre outras. Percebeu-se, inicialmente, uma resistência em retornar as salas de aula. Mas, gradativamente, os participantes compreenderam os objetivos do curso e avaliaram positivamente o projeto. Participaram do curso 200 taxistas. Pretende-se dar continuidade aos cursos de qualificação, conforme a solicitação de temáticas apontadas na avaliação por eles realizada.

PALAVRAS CHAVE – turismo; qualificação profissional; extensão universitária

Introdução

O Núcleo de Estudos Turísticos – NETUR, existe desde o ano de 2000 e é um espaço do curso de Turismo da UEPG destinado ao desenvolvimento de pesquisas e projetos. A partir de 2008, optou-se em desenvolver o projeto de extensão NETUR - prestação de serviços técnico-científicos para o desenvolvimento do turismo regional nos Campos Gerais do Paraná, com o objetivo de estruturar e coordenar as ações do curso de Turismo da UEPG voltados à comunidade, tais como cursos, palestras, recepções e cerimoniais de eventos, projetos diversos, dentre outros. Dessa forma, optou-se por organizar o Núcleo de Estudos Turísticos, de forma que se tornasse um espaço para atividades extensionistas.

A partir da implantação do projeto, buscou-se divulgar as ações do NETUR, de forma que o público-alvo (setor público, privado e comunidade) compreendesse suas possibilidades de ações, sendo que novas demandas surgiram ampliando as ações extensionistas do Curso de Turismo. Várias solicitações foram encaminhadas ao Netur, pela Prefeitura de Ponta Grossa, sendo que a mais necessária se caracterizava na qualificação dos taxistas da cidade, em função de exigência de uma nova legislação – Lei 9091 de 30 de agosto de 2007 Art. 12 Inciso 6 – onde os profissionais no processo de renovação de sua licença de tráfego deveriam concluir um curso de relações humanas e informações turísticas.

Iniciado o processo de formatação do referido curso de qualificação, intitulado “Relações Humanas e Informações Turísticas” pelo NETUR, foi firmado uma parceria entre o Curso de Turismo da UEPG e a Prefeitura Municipal de Ponta Grossa, e a seguir a partir das necessidades do setor de táxi e da atividade turística, docentes e discentes organizaram todo o processo. Foram convidados profissionais de diversas áreas correlatas e houve efetiva participação de dezessete acadêmicos na organização do evento, que envolvia a inscrição dos taxistas, a elaboração de material para as palestras e controle de freqüência.

Destaca-se neste sentido, que a atividade extensionista, ao envolver os diversos segmentos que compõe a sociedade, possibilita ultrapassar a visão meramente acadêmica do turismo e abre espaços para que a comunidade local se sinta participante e responsável na ampliação do conceito de hospitalidade, no conhecimento de sua cidade e, por fim, gerar benefícios concretos para as partes envolvidas nessa atividade.

[1] Mestre em Turismo e Hotelaria, docente. grazitur@hotmail.com.
[2] Mestre em História, docente. marciadropa@terra.com.br.

Objetivos

O curso de qualificação de taxistas intitulado “Relações Humanas e Informações Turísticas” foi desenvolvido com o objetivo de buscar a qualificação dos profissionais do setor de taxi em Ponta Grossa a partir de discussões com profissionais de diversas áreas de atuação. Dentre os objetivos específicos pode-se destacar:

- compreender a relação do turismo e o setor de taxi;
- informar-se sobre os aspectos turísticos do municio de Ponta Grossa;
- conhecer as responsabilidades legais que envolve o transporte de taxi;
- aprender as manobras básicas de primeiros socorros;
- discutir as relações humanas para a qualidade na prestação de serviços turísticos.

Metodologia

A ação extensionista de qualificação de taxistas foi concebida a partir das necessidades observadas durante o projeto de extensão “Conhecendo a Cidade, Informando o Turismo”, que envolveu diversos taxistas em oficinas nas quais os profissionais puderam apontar suas expectativas em relação a cursos de qualificação, além da experiência de outras localidades que já atuam com cursos de qualificação de taxistas, como São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Belo Horizonte, dentre outras. Assim, o curso foi organizado para ser realizado em 20 horas/aula, no período noturno.

Desta forma, cada temática foi desenvolvida com profissionais de cada área, com a contribuição de docentes e discentes do curso de Turismo da UEPG. Nos temas ligados a turismo e informações turísticas, foram os próprios professores e acadêmicos que organizaram as aulas. Nas outras temáticas, o projeto contou com a participação de profissionais do PROCOM, Secretaria Municipal de Cultura, Agência do Trabalhador e Corpo de Bombeiros, conforme a seguir:

- Aspectos básicos do turismo
- Relações humanas;
- Atrativos naturais de Ponta Grossa;
- Atrativos culturais de Ponta Grossa;
- Manifestações culturais de Ponta Grossa;
- Eventos e importância para o turismo;
- Equipamentos Turísticos e Infra-estrutura de apoio;
- Aspectos Legais do Turismo, e
- Primeiros Socorros.

Ao final do curso, todos os participantes foram convidados para assistir a uma peça de teatro de um grupo ponta grossense denominado “Domésticas Graças a Deus”, no espaço cultural da SEST/SENAT – Serviço Nacional de Aprendizagem no Transporte, com participação de 100% dos taxistas.

Resultados

Conforme relatado, o curso de qualificação para os taxistas de Ponta Grossa surgiu a partir de uma imposição legal, o que, inicialmente, gerou um grande descontentamento entre estes profissionais. A situação foi apaziguada com o trabalho dos acadêmicos que realizavam as inscrições no NETUR, que explicavam a dinâmica do curso e a importância das discussões que seriam abordadas para o aprimoramento do seu trabalho.

Dessa forma, pode-se afirmar que desde o momento da inscrição para a realização do curso, houve a necessidade de sensibilização do público quanto à importância de seu aprimoramento profissional. No decorrer das aulas, observou-se um crescente interesse pelas discussões e ao final do curso, percebe-se a aceitação do projeto, conforme o resultado da avaliação. Ressalta-se que o

modelo de avaliação foi adaptado à linguagem do público, destacando-se que muitos taxistas possuíam dificuldade de leitura e escrita.

Assim, a primeira pergunta era referente a opinião dos participantes sobre o curso. O resultado aponta que 62% consideram o curso “excelente”, 31% consideram “muito bom” e 7% consideram “bom”. Nenhum participante assinalou as alternativas “ruim” e “péssimo”. Em seguida, a avaliação busca saber se as discussões abordadas no curso contribuíram para a atividade profissional dos taxistas. A resposta foi “sim” em 100% dos alunos.

Quando a avaliação questionou se o curso correspondeu com as expectativas dos participantes, a resposta foi “sim” em 100% dos avaliados. No entanto, quando perguntou-se sobre as discussões que mais contribuíram para a atividade profissional dos taxistas, as respostas se dividiram. Das respostas, 20% apontaram como mais importante as aulas sobre informações turísticas, 17% responderam que foram as aulas sobre relações humanas, 17% aproveitaram melhor as discussões sobre turismo, 15% preferiram as orientações do PROCOM, 15% escolheram as aulas de primeiros socorros, e por fim, 9% afirmaram que as discussões mais importantes foram sobre as questões legais do turismo.

Também se buscou saber se os participantes têm interesse em participar novamente de outros cursos de qualificação e 89% afirmaram que “sim”, têm interesse. Por fim, procurou-se identificar quais temáticas mais interessam aos taxistas para o próximo curso e o resultado foi: Inglês Básico (30%); Qualidade no Atendimento (29%); Elaboração de City Tour (24%); Etiqueta Básica e Apresentação Pessoal (17%).

Desta maneira, acredita-se que os objetivos do projeto foram alcançados e identificou-se a necessidade de outros encontros com o setor de táxi para novos cursos e palestras que contribuam para o desenvolvimento de suas atividades profissionais com qualidade, como um benefício significativo para a atividade turística no município de Ponta Grossa.

Considerações finais

O Turismo, entendido como um sistema, é formado pelos setores público, privado e organizações do terceiro setor. Para o seu pleno desenvolvimento, é necessário que todos os agentes envolvidos atuem de forma integrada e com qualidade. Nesse sentido, destaca-se que há uma grande quantidade de prestadores de serviços envolvidos com o turismo, de forma direta e indireta e o setor de taxi é um dos que mais interage com a atividade turística.

Sabendo-se da importância do papel do taxista na condução do visitante, bem como a sua orientação sobre a cidade e seus equipamentos turísticos, o curso de turismo, por meio do seu projeto de extensão, desenvolveu o curso de qualificação de taxistas intitulado “Relações Humanas e Informações Turísticas”.

O curso foi realizado para duzentos taxistas, em duas turmas de cem participantes cada. A primeira turma participou entre os dias 26 a 30 de maio e a segunda, entre os dias 02 a 06 de junho de 2008, nas dependências do Colégio Dynâmico, no centro da cidade. Toda organização do evento envolveu acadêmicos e docentes do curso de turismo da UEPG.

É relevante destacar que a imposição da lei provocou uma polêmica entre os taxistas da cidade, gerando diversas manifestações em frente ao prédio da Prefeitura Municipal, tornando a realização do curso, um desafio, para todos os envolvidos. A partir das orientações dos acadêmicos durante as inscrições no NETUR e a participação nas aulas, observou-se a melhor aceitação dos alunos. As avaliações realizadas ao final do curso demonstraram que houve aceitação do projeto pelos taxistas, demonstrando que há interesse em continuar o processo de qualificação de seu trabalho, o que demonstra a importância desse projeto de extensão para o desenvolvimento do turismo em Ponta Grossa.

Referências

ANTUNES, Patricia. **Inspeção nos Táxis começa em maio.** Assessoria de Imprensa da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa. Ponta Grossa, 2009. Disponível em: <http://pg.pr.gov.br/node/6184> Acesso: 20 mai 2009.

DROPA, M. M. et al. Conhecer a cidade e informar: pesquisa e prática extensionista em questão. In: **Anais do IV Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**: Turismo e Hospitalidade: configurações do campo científico. (recurso eletrônico). Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo; REJOWSKI, M. ; BASTOS, S. R. São Paulo: Aleph, 2007.

HAMPF, Edgar. **Taxistas - Curso de qualificação terá duas turmas.** Assessoria de Imprensa da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa. Ponta Grossa, 2008. Disponível em: <http://pg.pr.gov.br/node/4262> Acesso: 20 mai 2009.

RUSCHMANN, D.; SOLHA, K.T. **Turismo:** uma visão empresarial. Barueri: Manole, 2004.