



CENTROS DE ATENDIMENTO AOS TURISTAS: UMA COMPARAÇÃO ENTRE OS CATS DE MANAUS-BRASIL, MAFRA, BATALHA-PORTUGAL E PISA-ITÁLIA

Resumo

A informação é um insumo de vital importância para a realização das atividades turísticas no que tange ao planejamento e gestão do destino. Os turistas buscam por informações antes de realizar a viagem e, ao chegar, necessitam de informações que auxiliem sua permanência e qualidade da experiência no lugar. Essa necessidade de informação possui relação com as precauções tomadas pelos visitantes e também para evitarem riscos. Por isso, os Centros de Atendimento ao Turista – CATs, ou Postos de Informações Turísticas – PITs, são dispostos em áreas de bastante fluxo turístico, como aeroportos, portos, rodoviárias, próximo aos atrativos, funcionando como unidades de informação que atendem a turistas para que possam sanar dúvidas facilitando a prestação dos serviços oferecidos e ao mesmo tempo fornecem parâmetros para o Sistema de Informação Turística auxiliando na identificação do visitante de um município, estado ou país. Em Manaus, os CATs estão localizados no aeroporto, porto, no mercado Adolpho Lisboa e próximo aos atrativos da cidade, nesse caso o Teatro Amazonas. No entanto, poderiam ser mais bem aproveitados com estrutura adequada, moderna e que potencializasse sua função precípua de atendimento e informações dadas, como também um valor agregado de atratividade complementar. Essa sugestão está pautada nas visitas e experiências adquiridas nos PITs da Europa, onde, em Portugal, por exemplo, alguns desses postos oferecem exposições de artes ou fotografias, servindo como um atrativo, que pode atrair mais ainda visitantes. Desta forma, os CATs de Manaus-Amazonas podem ser mais bem aproveitados, mantendo sua função original e ampliando para novas possibilidades, ou seja, oferecendo informações a visitantes e residentes com internet, auxiliando na permanência do turista bem como no planejamento do destino turístico.

Palavras-chave: Serviços turísticos; CAT; Estrutura.

Introdução

O turismo é estudado como um fenômeno e a sua complexidade, oferecendo inúmeros conceitos adquiridos através, tanto de uma análise geral e quanto mais específica dos seus segmentos, os quais levam em conta os aspectos econômicos, ambientais e sociais. Essa atividade necessita de informações atualizadas para se desenvolver acompanhando as tendências mundiais. Essa ferramenta está presente em muitas atividades, facilitando significativamente o planejamento e o desenvolvimento turístico, a hotelaria e os agentes de viagens, garantindo o planejamento eficiente dos serviços. (TADINI, MELQUIADES, 2010).

Os centros de atendimento ao turista fazem parte dos serviços e equipamentos turísticos oferecidos por um destino aos seus visitantes, e possuem um papel fundamental na experiência turística. Lohmann e Netto (2008) conceituam que os serviços e equipamentos turísticos são instalações, construções e comodidades, de grande relevância para a prática e o desenvolvimento do turismo. Desta forma, os CATs têm como missão primordial o fornecimento direto de informações acerca dos destinos turísticos, tornando-se instrumentos prestativos para os visitantes nas tomadas de suas decisões.

Como afirma Litaiff (2017), “o turista é o alvo principal dos Centros de Atendimento ao Turista (CAT), é para satisfazer a sua necessidade por informação que estes centros serão planejados dentro de um destino turístico.” Esses turistas buscam, primeiramente, suas informações em sites da internet e ao chegarem ao local de destino de suas viagens, podem encontrar CATs em aeroportos, local de primeiro contato de muitos turistas com o seu destino. E também, em outros locais de bastante fluxo turístico.

Os centros de atendimento ao turista, em sua maioria, estão dispostos nos terminais aeroportuários, rodoviários e portuários além de próximos ou dentro de atrativos turísticos de um local. Em Manaus, existem três centros de atendimento ao turista-CATs fixos que estão bem localizados, em locais de fluxo intenso de turistas, como o centro de informação turística que se localiza na avenida Eduardo Ribeiro (ao lado do Teatro Amazonas), no Mercado Adolpho Lisboa e Aeroporto Eduardo Gomes. Mas, apesar da tecnologia estar cada vez mais presente no mundo moderno, alguns CATs da cidade de Manaus não possuem telefones, computadores ou acesso à internet, equipamentos estes que auxiliam para um atendimento eficiente e eficaz. Desta forma, os mesmos possuem estruturas não condizentes para proporcionar facilidade na fluidez do atendimento e na qualidade das informações prestadas. Sendo assim, esse estudo partiu da inquietação dos autores pela realidade apresentada na cidade de Manaus bem como pela experiência obtida em visitar outros centros de informações no exterior durante uma viagem de estudos.

A partir disto, este trabalho apresenta o seguinte problema: Os centros de atendimento ao turista da cidade de Manaus possuem estrutura física adequada às necessidades de fluidez no atendimento e comodidade aos turistas comparados aos centros visitados nas cidades de Mafra, Batalha em Portugal e de Pisa na Itália? Tendo como objetivo geral: Analisar a infraestrutura oferecida pelos CATs da cidade de Manaus em comparação com os PITs europeus. Seus específicos foram: Avaliar a estrutura e serviços oferecidos dos CATs localizados na cidade de Manaus, Conhecer as estruturas oferecidas nos centros de atendimento ao turista nas cidades de Mafra e Batalha em Portugal e de Pisa na Itália e descrever a estrutura física de atendimento nos centros de atendimento ao turista localizados na cidade de Manaus.

Metodologia

A pesquisa ocorreu entre agosto de 2018 a abril de 2019, financiada pela Fundação de Amparo a Pesquisa-FAPEAM-AM e a Universidade do Estado do Amazonas-UEA. Seu escopo é qualitativo do tipo estudo de caso quanto à natureza, descritiva quanto aos objetivos, bibliográfica, documental e de campo. Na coleta de dados as fotografias tiradas *in loco* dos CATs e PITs de Manaus e nas cidades de Mafra, Batalha e Pisa-Europa e foi realizada também foi feita observação participativa nos CATs no que tange a estrutura e atendimento.

Foram analisados no total seis Centros de Atendimento ao Turista – (CATs), três em Manaus localizados no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes (Bairro Tarumã), na Avenida Eduardo Ribeiro e no Mercado Municipal Adolpho Lisboa. Além dos três Postos de Informações Turísticas (PITs) das cidades de Mafra e Batalha em Portugal e de Pisa na Itália.

Os CATs como elementos do sistema turístico

O Ministério do Turismo (2011, p.30), em seu inventário da oferta turística, enquadra os centros de informações turísticas na categoria “B – Serviços e equipamentos turísticos”, como estabelecimentos prestadores de serviços com a função de dar condições para que o visitante tenha uma boa estada. Os CATs podem ainda estar localizados em áreas específicas de acordo com o tipo de turismo praticado, como museus, parques, estações de esqui. Variam de acordo

com tamanho, layout, localização e estilo arquitetônico, podendo resgatar traços da história e cultura da localidade (DE LUCCA FILHO, 2005).

Diante disso, percebe-se que os centros ou postos de informações turísticas possuem embasamento teórico e técnico, destacando-se que eles acabam sendo partes integrais de um destino turístico. Apesar de ser um elemento que é encaixado como “outros serviços” pelo autor, o CAT pode desempenhar um papel de maior protagonismo dentro do planejamento de um destino turístico. De acordo com Litaiff (2017), os centros de atendimento ao turista possuem diferentes nomenclaturas tanto dentro do Brasil como em países estrangeiros, a citar: Centro de Atendimento ao Turista ou Central de Apoio ao Turista – CAT, Centros de Informações Turísticas – CIT, Centro de Visitantes, Postos de Informações Turísticas, Locais de Informações Turísticas, *Tourist Information Center*, *Tourist Information Office*, *Visitors Centers*, *Visitor Information Center*, *Welcome Centers*, *Visitors Bureau*, *Tourist Bureau*, *Tourist Service Center* e *Tourist Office*.

Contraste entre os CATS dos países europeus e os da cidade de Manaus

Relacionando os Centros de Atendimento ao Turista – CATs da cidade de Manaus com os Postos de Informações Turísticas - PITs presentes na Europa, e aqui serão utilizados como referência os PITs de Portugal, especificamente os das cidades de Batalha (Figura 1 e 2), Mafra (Figura 3) e Pisa (Figura 4), na Itália, é possível observar o contraste entre a infraestrutura deste serviço em cidades diferentes visto que um poderia servir de base para o outro.

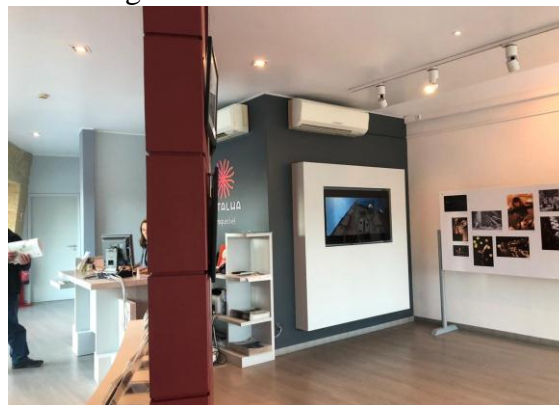
Em Batalha, Portugal, o PIT além de se localizar bem em frente ao principal atrativo da cidade, o Mosteiro de Santa Maria da Vitória, considerado patrimônio mundial da UNESCO, possui uma infraestrutura que sinaliza que lá é um serviço de atendimento turístico. Nele, há o balcão com infográficos sobre a cidade e a história do local, e há espaço para uma exposição de fotografias do local por um artista português. Ademais, o Wi-Fi funciona não apenas dentro do PIT como por toda a região turística da cidade, dando mais conforto e auxílio aos visitantes.

Figura 1: PIT de Batalha- Portugal



Fonte: MENDONÇA, Katherine (2018)

Figura 2: Parte interior do PIT de Batalha, em Portugal.



Fonte: MENDONÇA, Katherine (2018).

Atravessando a rua ao lado do principal atrativo de Mafra, o Palácio Nacional, o PIT se destaca com uma infraestrutura que também sinalizava que lá há atendimento ao turista. O balcão de atendimento também dispõe de infográficos sobre a cidade e outros lugares de Portugal. Também há espaço para exposição de fotografias que se tornam um atrativo bônus.

Figura 3: PIT da cidade de Mafra, em Portugal.



Fonte: MENDONÇA, Katherine (2018).

Na Itália há diversos tipos de infraestruturas diferentes de PITs, mas em Pisa, o posto de atendimento turístico se localiza em um prédio em frente a Catedral de Santa Maria Assunta, na praça onde está todo o complexo de atrativos do local, inclusive a torre inclinada ao lado. Além da sinalização em frente ao prédio, indicando que há atendimento ao turista no local, por conta da alta de demanda de visitantes, o PIT oferece vários serviços como organização de visitas guiadas, depósito de bagagens e aluguel de bicicletas, balcão com infográficos e um totem eletrônico interativo que conta curiosidades do local.

Figura 4: PIT em Pisa, na Itália.



Fonte: MENDONÇA, Katherine (2018).

Os PITs, em sua maioria, além de oferecer atendimento aos turistas também proporcionam uma visão mais ampla das cidades e dos elementos culturais que posteriormente o turista visitará, servindo não apenas como parte dos serviços e equipamentos turísticos, mas também como um acréscimo à experiência que o visitante terá em sua viagem. O que acaba por corroborar com a afirmação de que o conjunto de postos de informações turísticas de uma localidade representa um dos elementos básicos do produto turístico (AUGUSTYN, 1998), podendo ser de demasiada influência para sua qualidade.

Em contraponto, os CATs da cidade de Manaus não se apresentam em forma de prédios e estruturas físicas próprias para seu funcionamento, sendo apenas um balcão, em sua maior parte, dentro de alguns atrativos turísticos da cidade, como o do Aeroporto (Figura 6) e o Mercado Adolpho Lisboa (Figura 7).

Figura 6: CAT do Aeroporto da cidade de Manaus.



Fonte: MENDONÇA, Katherine (2018).

Figura 7: CAT do Mercado Adolpho Lisboa.



Fonte: MENDONÇA, Katherine (2018).

Já o CAT da Avenida Eduardo Ribeiro (Figura 8), sendo o maior entre os outros da cidade, apresenta uma melhor estrutura, que abriga sofás, mesinha de centro com infográficos e anúncios de passeio turístico, além da mesa de trabalho dos atendentes com itens de decoração amazônica, ar condicionado e vista para o principal cartão postal da cidade, o Teatro Amazonas. De modo geral, em todos os CATs de Manaus são necessárias diversas melhorias como a implantação de sinalizações indicativas de que há um centro de atendimento ao turista no local e, ainda, a construção de um acesso adequado a deficientes físicos, libras para deficientes visuais e estrutura de atendimento para surdos, além do próprio acesso à internet para turistas.

Figura 8: CAT da Avenida Eduardo Ribeiro.



Fonte: MIRANDA, Clóvis (2019).

Considerações Finais

A presente pesquisa teve como objetivo avaliar as estruturas físicas de atendimento nos Centros de Atendimento ao Turista (CATs) de Manaus em comparação com os Postos de Informação Turística (PITs) como instrumento de fluidez da informação e comodidade aos turistas auxiliando na permanência dos mesmos no destino Manaus. Os objetivos foram atingidos após levantar através da bibliografia acadêmica encontrada e da pesquisa de campo, os dados necessários para expor a importância destes centros para a gestão e planejamento construção de um destino. Descobriu-se, na análise comparativa que os mesmos poderiam ser mais bem aproveitados com estrutura adequada, moderna e que potencializasse sua função precípua de atendimento e informações dadas, como também um valor agregado de atratividade complementar. Essa sugestão está pautada nas visitas e experiências adquiridas nos PITs da Europa, onde, em Portugal, por exemplo, alguns desses postos oferecem exposições de artes ou fotografias, servindo como um atrativo, que pode atrair mais ainda visitantes.

Enfim, os centros de atendimento ao turista de Manaus demonstram não estar preparados e estruturados de forma adequada para melhorar o atendimento prestado aos turistas. Não oferecem infraestrutura física e de comunicação que são capazes de proporcionar uma melhor experiência aos seus visitantes. Por isso, alguns postos de informação turística da Europa são apresentados neste trabalho como um exemplo de que este tipo de serviço e equipamento turístico é capaz de ser, não apenas um balcão de informações, como também ser um próprio atrativo turístico. Podendo oferecer aos turistas uma experiência bônus, com exposições e outras atividades convidativas, que complementariam com os outros serviços.

As contribuições desta pesquisa para o meio acadêmico são corroboradas através da variedade de pesquisas sobre centros de atendimento ao turista no Brasil que de certa forma ainda são incipientes. A pesquisa traz benefícios para a sociedade manauara ao identificar os entraves que dificultam uma melhor gestão dos CATs, principalmente quanto aos aspectos físicos como instalações e infraestrutura de comunicação na melhoria de serviços prestados aos turistas. Convém salientar, que as limitações desse estudo referem-se principalmente ao recorte geográfico, o que não permite conclusões generalistas, já que análise é reflexo somente na realidade das cidades pesquisadas, sugerindo-se, assim, ampliar o objeto para mais países e localidades. Além do uso das informações de

atendimento desses CATs para finalidade de planejamento turístico dos destinos no Brasil e no mundo.

Desta forma, os CATs de Manaus-Amazonas podem ser melhor aproveitados, mantendo sua função original e ampliando para novas possibilidades, oferecendo informações a visitantes e residentes com internet, auxiliando na permanência do turista bem como no planejamento do destino turístico.

Referências

- AUGUSTYN, M. M. **The road to quality enhancement in tourism. International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 10, n. 4, p. 145-158, 1998.
- BRASIL: Ministério do Turismo. **Inventário da oferta turística**. Brasília, 2011.
- DE LUCCA FILHO, Vinicius. **Estudo do fluxo de informações em centros de informações turísticas de Santa Catarina**: Programa Portais do Lazer. 2005. 134f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- LITAIFF, Moisés Almeida. **Centro de Atendimento ao Turista (CAT) como Estratégia de Marketing para o Destino Manaus**. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2017.
- LOHMANN, Guilherme, NETTO, Alexandre Panosso. **Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo: Aleph, 2008.
- TADINI, Rodrigo Fonseca. MELQUIADES, Tania. **Fundamentos do Turismo**. V. 1. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010.