

UNIÃO BRASILEIRA EDUCACIONAL
TURISMO

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO
SECRETARIA DE TURISMO DE SÃO VICENTE

VALÉRIA KAZUKO SIMABUKURO

UNIÃO BRASILEIRA EDUCACIONAL
TURISMO

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

VALÉRIA KAZUKO SIMABUKURO

Relatório apresentado ao Curso de Graduação em Turismo da União Brasileira Educacional como exigência para aprovação do estágio curricular supervisionado.

Orientadora: Professora Elaine Berlanga Trindade.

São Vicente
2010

Valéria Kazuko Simabukuro

Quesitos Avaliados	
Cumprimento do Prazo	
Coerência textual	
Metodologia	
Utilização dos Conceitos	
Adequação e fidelidade quanto as atividades desenvolvidas durante o estágio	

() Aprovado

() Reprovado

Parecer:

Orientadora: Professora Elaine Berlanga Trindade

Data: __/__/__

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	04
1 SÃO VICENTE - Estância Balneária.....	05
2 SECRETARIA DE CULTURA (SETUC).....	07
3 SECRETARIA DE TURISMO (SETUR).....	10
4 ATIVIDADES REALIZADAS.....	15
3.1 Centro de Informação Turística Metropolitano (CITM).....	15
3.2 Secretaria de Turismo.....	17
3.2.1 Pesquisa da rede hoteleira.....	17
3.2.2 Autorização de entrada de ônibus.....	18
3.2.3 Participação em Eventos Culturais.....	19
3.2.4 City tour.....	21
3.2.5 Participação em Feiras de Exposição.....	22
3.2.6 Circular Informativo de Eventos da Região.....	23
3.2.7 Tabulação e Elaboração de Relatórios.....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
REFERÊNCIAS.....	29

INTRODUÇÃO

Este relatório tem como finalidade apresentar a importância do período de estágio como meio de desenvolvimento profissional para o estudante universitário.

As atividades realizadas durante o período de estágio na SETUR (Secretaria de Turismo de São Vicente) correlacionadas com a teoria e trabalhos acadêmicos produzidos em sala de aula no curso de Turismo na UNIBR (União Brasileira Educacional) proporcionaram experiências relevantes que certamente serão de suma importância para vida profissional.

Aqui são apresentadas as tarefas que são designadas aos estagiários deste departamento público onde algumas delas são corriqueiras e direcionadas a estes e são apresentadas também outras que ao longo do processo designaram-se como função devido ao desenvolvimento do próprio departamento. Além de salientar que o processo de desenvolvimento e evolução na área depende da maneira que cada um encara o programa de estágio.

Para embasar as atividades, bibliografias voltadas para a área do Turismo foram utilizadas como, Mario Beni, Marília Ansarah e referências virtuais como Site Oficial da Prefeitura Municipal de São Vicente, da Câmara dos Vereadores e Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

1 São Vicente – Estância Balneária

Um marco histórico para o desenvolvimento do Turismo no município de São Vicente foi a conquista do título de Estância Balneária em 7 de julho de 1977, quando o projeto de autoria do então deputado estadual Koyu Iha foi aprovado.

Conforme o artigo 1º e 2º da lei nº 1.358:

Artigo 1º - Fica reconhecido como estância balneária o Município de São Vicente.

Artigo 2º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

O título garante o direito de que somente as cidades consideradas estâncias possuem que é de receber recursos para investir no desenvolvimento turístico local, que é oriunda do Fundo de Melhoria das Estâncias estabelecida pela lei estadual nº 7.862 em 2 de junho de 1992 que regulamenta o artigo 146º da Constituição do Estado de São Paulo.

Artigo 146 - A classificação de Municípios como estância de qualquer natureza, para concessão de auxílio, subvenções ou benefícios, dependerá da observância de condições e requisitos mínimos estabelecidos em lei complementar, de manifestação dos órgãos técnicos competentes e do voto favorável da maioria dos membros da Assembléia Legislativa.

§1º - O Estado manterá, na forma que a lei estabelecer, um Fundo de Melhoria das Estâncias, com o objetivo de desenvolver programas de urbanização, melhoria e preservação ambiental das estâncias de qualquer natureza.

§2º - O Fundo de Melhoria das Estâncias terá dotação orçamentária anual nunca inferior a dez por cento da totalidade da arrecadação dos impostos municipais dessas estâncias, no exercício imediatamente anterior, devendo a lei fixar critérios para a transferência e a aplicação desses recursos.

Os recursos do Fundo de Melhorias das Estâncias são administrados pelo DADE, Departamento de Apoio ao Desenvolvimento das Estâncias, que é subordinado a Secretária de Esporte e Turismo do Estado de São Paulo, tem como uma das principais finalidades fomentar o desenvolvimento de programas e projetos de urbanização, de preservação ambiental, de pesquisas e estudos voltados ao desenvolvimento das estâncias, além do monitoramento das já existentes.

Projetos como sinalização turística estão sendo estudados para serem financiadas pelo DADE, podemos citar também o projeto da construção do Museu da História de São Vicente que foi anunciada oficialmente no dia 16 de outubro de 2009. O equipamento, que será erguido em uma área doada à Prefeitura, com 5.920,00 m², próxima ao Parque Ecológico Voturuá, foi garantido através da liberação do repasse

do Departamento de Apoio ao Desenvolvimento das Estâncias (Dade), no valor de R\$ 5.624.963,23. Segundo a Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos (Seosp), responsável pelo projeto aprovado no órgão estadual, no final de 2012 o equipamento será inaugurado.

Ser classificada como Estância Balneária do Estado de São Paulo é uma conquista que trouxe muitos benefícios, além de proporcionar o direito a verba que impulsiona o desenvolvimento do Turismo, o título agrega valor a localidade.

2 SECRETARIA DE CULTURA (SETUC)

Até o final do mês de dezembro de 2008 o município de São Vicente possuía uma única secretaria, Secretaria de Turismo e Cultura (Setuc), que respondia pelos segmentos turísticos e culturais. Este setor era responsável pelo desenvolvimento de eventos e criação de equipamentos que visava proporcionar à população e aos visitantes da cidade, atividades artísticas, culturais e de lazer.

Criar meios e ferramentas para a promoção de eventos culturais no município eram uma das metas da SETUC.

Neste capítulo estão elencados os equipamentos que foram administrados pela SETUC e direcionados especificamente para promover a cultura. Hoje estes equipamentos ainda estão em funcionamento, porém são geridas da SECULT (Secretaria da Cultura).

As Academias de Artes são equipamentos abastecidos de ferramentas que são utilizadas para desenvolver programas artísticos e culturais criados para atender a comunidade.

Inicialmente a cidade contava com três unidades, porém em 2007 o Núcleo II localizado na Área Continental foi extinta. As academias que estavam em funcionamento no período de existência da SETUC eram:

- Academia de Arte I

Nesta unidade se desenvolve o Projeto Guri, parceria entre a SETUC e a Secretaria do estado da Cultura no qual busca resgatar a cidadania por meio de manifestações culturais. São oferecidos aos munícipes oficinas de artesanato, ballet, canto e coral, cavaquinho, capoeira, dança de rua, dança de salão, escultura em argila, espatulado, flauta doce, desenho (história em quadrinhos), jazz, modelagem em concreto celular, maquiagem artística, pintura em tecido, pintura em tela, teatro e violão.

Endereço: Rua João Ramalho, 988 – Centro

Telefone: 3467- 3486

Atendimento: segunda à sexta-feira das 8 às 22 horas

- Academia de Arte III

Espaço responsável pela preservação dos figurinos e cenografia pertencentes ao Espetáculo da Encenação da Fundação da Vila de São Vicente, além de ministrar aulas de figurino, cenografia e teatro.

Endereço: Rua Ipiranga, 501 – Centro

Telefone: 3469-1237

Atendimento: segunda a sexta-feira das 8 às 12 horas e das 14 às 18 horas

Neste período outros equipamentos culturais e turísticos aberto ao público estavam sob gestão da SETUC como:

- Casa Martim Afonso

Este equipamento é aberto ao público é recebe escolas e grupos com monitoria realizada por estagiário de Turismo e de História.

A Casa Martim Afonso abriga um espaço para exposições itinerantes. Foi construída em 1895 e era residência do Barão de Paranapiacaba. Na parte externa da casa se encontra uma parede de pedra datada de 1520, Ela é considerada o principal resquício da primeira casa de alvenaria no país. Em dezembro de 2009 foi anunciada a descoberta de um sítio arqueológico no local, uma pesquisa comanda por Manoel Gonzalez, professor e arqueólogo da USP, foram encontradas durante as escavações peças e utensílios de séculos passados.

O espaço conta ainda com Centro de Documentação e Memória de São Vicente - Cedom: Trabalha para resgatar da história vicentina por meio de entrevistas e documentos históricos e pode ser utilizado pela população para a doação de materiais históricos sobre a cidade e para pesquisas escolares, pois conta com acervo literário de imagens (fotos e mapas).

Endereço: Praça 22 de Janeiro, 469 – Gonzaguinha

Telefone: 3569-8948

Atendimento: terça-feira a domingo das 10 às 18 horas

- Centro Cultural da Imagem e do Som

O Centro Cultural da Imagem e do Som é outro equipamento direcionado para a promoção de eventos culturais como o Encontro de Corais que reúne grupos de corais de toda a região da Costa da Mata Atlântica, sessões de cinema e de teatro nos finais de semana, exposições, oficinas, aulas e palestras. Possui três ambientes específicos para cada atividade.

Um deles abriga uma pequena biblioteca, chamado Francisco Rienze, que homenageia jornalista vicentino falecido, composta por material que lhe pertenceu e doado pela sua família conta com um acervo eclético onde se encontra desde livros, passando por discos de vinil até CDs. O outro espaço é o Professor Carlos Andreoli que é novamente subdividido em dois ambientes, o cinema com 63 lugares e oferece todos os finais de semana sessões gratuitas de cinema e diversos eventos culturais ao longo do ano e o outro ambiente é a sala de exposições itinerantes.

Endereço: Praça 22 de Janeiro s/nº - Gonzaguinha

Telefone: 3568-8190

Atendimento: de terça-feira a domingo das 8 às 18 horas

- Parque Cultural Vila de São Vicente:

Inaugurada no dia 9 de julho de 2001 é uma representação cenográfica da vila do início da colonização do Brasil e tem por finalidade transportar o visitante a este período. O público pode apreciar esquetes realizadas diariamente por atores da região, apresentado de forma leve e bem humorada o cotidiano daquela época. Pode-se conferir também uma programação musical diversificada que varia do samba, chorinho, bossa nova e rock, que ocorrem nos finais de semana.

No parque se encontra outro espaço cultural que é o museu com dois espaços diferentes, um com acervo indígena e outro com peças, objetos e vestuário utilizado nas encenações da fundação da Vila de São Vicente. A gastronomia fica por conta do restaurante que oferece pratos da culinária portuguesa e uma cafeteria com doces típicos lusitanos.

Endereço: Praça João Pessoa, s/nº - Centro

Telefone: 3568-3624

Atendimento: de terça-feira a domingo das 10 às 22 horas

3 SECRETARIA DE TURISMO (SETUR)

Em 2009 houve o desmembramento da SETUC, e o município ficou com duas secretarias distintas para a cultura a SECULT (Secretaria de Cultura) e outra para o turismo SETUR (Secretaria do Turismo).

A missão da SETUR é desenvolver políticas públicas em bases sustentáveis, preparando o Município para atender e informar os tanto a comunidade vicentina como os turistas, além de planejar todo o potencial turístico vicentino de forma articulada com os empreendedores do *trade turístico*.

Uma das ações da SETUR é traçar diretrizes para o Planejamento Turístico, atuando em conjunto com o *trade* (agências de viagens, operadoras, empresários do setor hoteleiro e gastronômico), aproximando os atrativos turísticos do público alvo.

O inventário de todos os produtos turísticos do município é outra ação que abrange os segmentos: ecoturismo, turismo de aventura, turismo náutico, turismo histórico-cultural e turismo da 3ª Idade e turismo de negócio.

Por meio de segmentação a Secretaria desenvolve projetos adequados e busca parcerias com o setor privado para desenvolvê-los.

Pode-se destacar a assinatura do convênio do Ministério do Turismo com o Governo do Estado. Uma das ações que vem do resultado da assinatura deste convênio é a análise de estudo de competitividade em dezesseis municípios de São Paulo feita pela Fundação Getúlio Vargas, para elencar aqueles que receberão a marca de cidades indutoras de turismo, visando a Copa do Mundo de 2014 e São Vicente está entre elas.

Outra função da SETUR é gerenciar os equipamentos turísticos públicos. Em muitos deles se encontram estagiários do Turismo atuando como monitores e informando e os visitantes sobre a cidade. Os equipamentos são:

- Praça 22 de Janeiro.

Na praça 22 de Janeiro localiza o parque Ipupiara, conta com 8.170 m² de áreas verdes, composta por árvores centenárias, monumentos e equipamentos de lazer.

Endereço: Praça 22 de Janeiro s/nº - Gonzaguinha

Telefone: 3568-8190

Atendimento: de terça-feira a domingo das 8 às 18 horas

- Biquinha de Anchieta

A Biquinha de Anchieta é uma das relíquias que a cidade ostenta. Construída em 1553, com a vinda dos jesuítas, serviu de cenário para aulas de catecismo ministradas por Padre José de Anchieta. O painel em mosaico retrata o Padre catequizando os índios brasileiros. Uma estátua de tamanho natural confeccionada com fibra de vidro se encontra no centro da praça em sua homenagem. O local é famoso também pela Feira dos Doces que existe há muitos anos, tornou-se referência da localidade e é freqüentada vários turistas.

Endereço: Praça da Biquinha s/nº - Gonzaguinha

- Plataforma de Pesca

A plataforma de Pesca com aproximadamente 700 metros de extensão, foi construída para proporcionar mais segurança e conforto a aqueles que praticam a pesca amadora. Localiza-se entre a Praça Tom Jobim e a Ponte Pênsil e ao longo dela é possível visualizar monumentos históricos como o Memorial dos 500 anos, Marco Padrão e Ponte Pênsil e belezas naturais como a toda a orla da baía de São Vicente, Parque Xixová Japuí e Ilha Porchat.

Endereço: Av. Newton Prado s/nº - Biquinha

- Parque Ecológico do Voturuá – Horto Municipal:

Área de 850 mil metros quadrados de Mata Atlântica que conta com diversas atividades aos visitantes. O zoológico - cerca de 220 animais de 19 espécies, o Museu do escravo - 80 peças de épocas que retratam a vida dos escravos.

Endereço: Avenida Juiz de Fora, s/nº - Vila Voturuá

Telefone: 3561-5101

Atendimento: Diariamente das 07 às 18 horas

- Rua Japão

Inaugurada em agosto de 1998, nela se localiza a Praça Kotoku Iha com características de jardim japonês é um marco da Rua Japão. A idéia de transformar o local em um recanto japonês partiu da união de São Vicente com a cidade de Naha.

Endereço: Rua Japão s/nº - Parque Bitarú

- Memorial 500 anos

O memorial dos 500 anos é um mirante localizado no topo da Ilha Porchat de onde se tem uma vista panorâmica da cidade de São Vicente, Santos e pode-se avistar uma parte do Guarujá. Projetado por Oscar Niemeyer, o Memorial dos 500 anos representa uma caravela estilizada, cujo eixo principal aponta para o Distrito Federal. Foi inaugurada em comemoração aos 500 anos do descobrimento do Brasil.

Endereço: Alameda Paulo Gonçalves s/nº - Ilha Porchat

Postos de Informações Turísticas: localizados em pontos estratégicos, servem para divulgar a história e cultura da cidade, informações sobre os atrativos municipais e informações diversas a população local e aos turistas.

CITM- Centro de Informações Turísticas Metropolitano

Avenida Padre Manoel da Nóbrega – Itararé

Telefone: 3568-8333

Atendimento: todos os dias das 8 às 18 horas

Pit do Pier do Careca

Avenida Antônio Rodrigues – Gonzaguinha

Atendimento: todos os dias das 8 às 18 horas

Rodoviária – Praça Cesário Bastos – Parque São Vicente

Telefone: 3467-6194

Atendimento: todos os dias das 8 às 18 horas

Parque Ipupiara

Endereço: Praça 22 de Janeiro, s/nº - Gonzaguinha

Telefone: 3568-8190

Parque Ecológico Voturuá

Endereço: Avenida Juiz de Fora, s/nº - Vila Voturuá

Telefone: 3561-5101

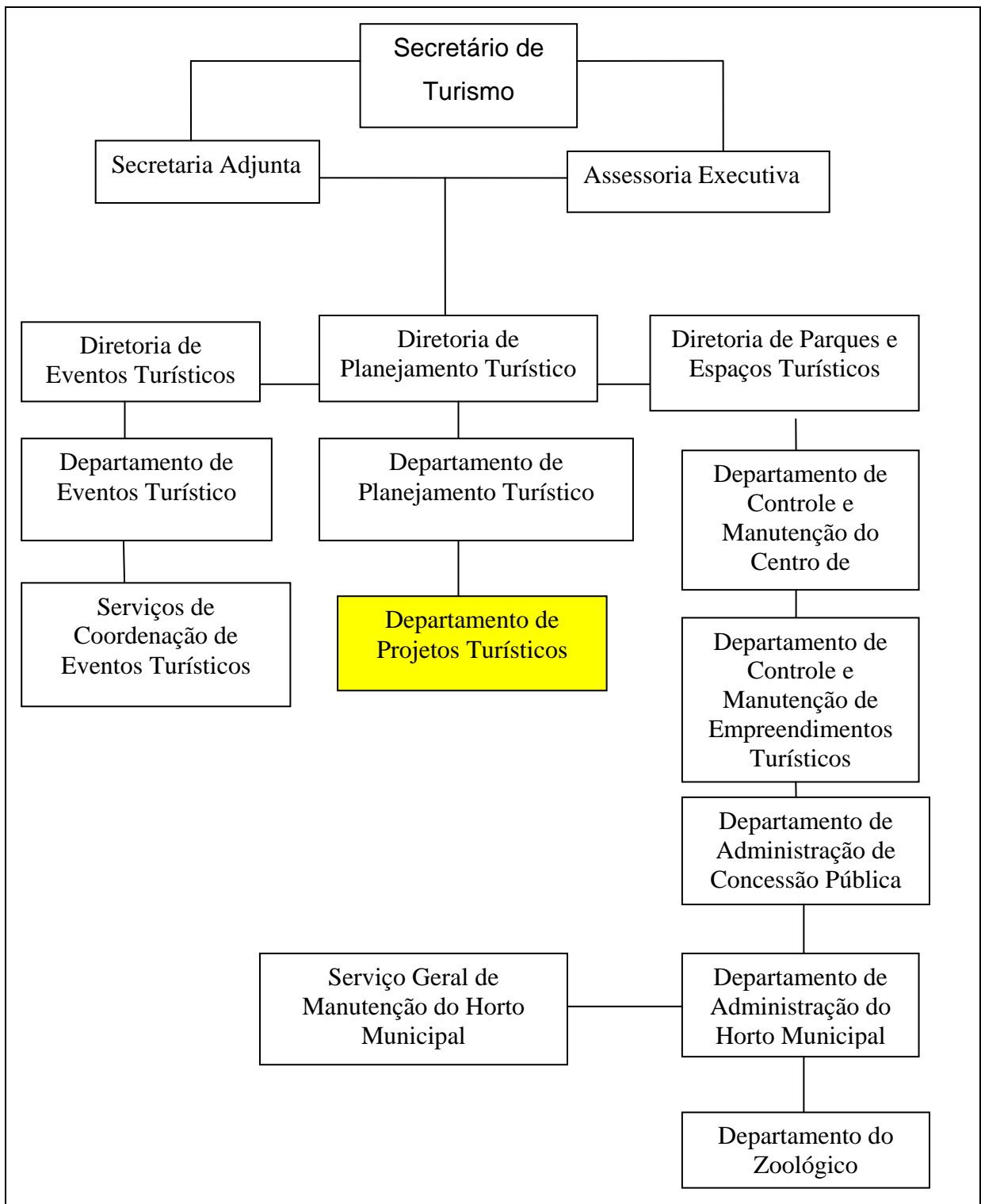


Figura nº1: Organograma Empresarial
 Fonte: Secretaria de Turismo de São Vicente

4 ATIVIDADES REALIZADAS

O período em que atuei como estagiária da SETUR pode-se dividir em duas partes: a primeira etapa realizou-se de dezembro de 2007 a junho de 2008 no CITM (Centro de Informações Turísticas Metropolitanas), a segunda foi na própria Secretaria de Turismo de São Vicente que iniciou-se em julho de 2008 e teve seu término em dezembro de 2009.

3.1 Centro de Informações Turísticas Metropolitanas (CITM)

O CITM, localizado na Av. Ayrton Sena na praia do Itararé, é considerado o posto de informação mais importante da cidade porque a ele compete fornecer todas as informações turísticas da (RMBS) Região Metropolitana da Baixada Santista. O fato de ser o principal atrai um grande fluxo de pessoas oriundas de todas as regiões do país. Para atender esta demanda é necessário que o estagiário que ali estiver trabalhando tenha conhecimento de todas as cidades que compõem a RMBS.

Outro motivo relevante para que o estagiário esteja muito bem preparado e capacitado é o fato de que este local é geralmente o primeiro lugar que os visitantes procuram quando vão a uma cidade. Normalmente eles vão em busca de informações mais precisas e a excelência no atendimento é primordial para o conquistar o êxito. A qualidade nos produtos e serviços é determinante para o sucesso ou fracasso do Turismo (BENI,1998)

Durante os seis meses em que atuei no CITM uma das minhas funções era orientar os visitantes sobre variadas questões dos quais incluíam os pontos turísticos, a história e a geografia da localidade, os meios de transporte, as vias de acesso e os eventos de todas as cidades que compõem a RMBS. Recebi pessoas de diferentes partes do país e algumas do exterior que desejam informações das mais diversas. Outra atribuição que me foi confiada foi o relatório diário sobre as atividades ocorridas. Além de realizar pesquisas de demanda que consiste em um questionário com aproximadamente 18 perguntas dirigido aos turistas, para obter o perfil dos visitantes. Devido a esta gama de orientações que a mim competia informar, era

importante que eu estivesse sempre em busca de informações e sempre atualizada, pois somente desta forma foi possível desempenhar a minha função de forma plena e prestar um serviço de excelência que todos almejavam.

Para exercer esta função muitas disciplinas serviram de base como, por exemplo: A disciplina de Teoria Geral do Turismo que proporcionou subsídios para entender o funcionamento do fenômeno turístico. Sem instruções básicas seria impossível atuar com responsabilidade e comprometimento que a atividade requeria.

As aulas de Português Instrumental serviram de alicerce para a execução de todas as atividades descritas acima, pois sem o conhecimento de elementos da arte de comunicar seria impossível transmitir de forma clara e objetiva as informações que foram solicitadas.

Já disciplina de Inglês Instrumental me forneceu noções básicas da língua inglesa que foram essenciais para atender os turistas ingleses, australianos, americanos e suecos que por lá passaram.

O conhecimento adquirido nas disciplinas de História Geral e História do Brasil foram determinantes para poder atender a demanda voltada ao segmento histórico-cultural.

E por fim pode-se incluir que a disciplina de Relações Interpessoais forneceu técnicas para relacionar-se com o público, pois quem trabalha no posto de informação tem contato direto com o turista, portanto requer a habilidade de saber relacionar-se de maneira positiva, além de possuir capacidade de compreensão, fatores essenciais que me ajudaram oferecer um bom atendimento.

3.2 Secretaria de Turismo

Conforme já foi mencionado anteriormente a partir do 2º semestre de 2008 até o final do meu período de estágio em dezembro de 2009, passei a estagiar dentro da Secretária de Turismo de São Vicente, localizada na av. Capitão Luiz Pimenta nº 811, onde desempenhei várias funções que são elencadas a seguir:

3.2.1 Pesquisa da rede hoteleira

A pesquisa da rede hoteleira é realizada anualmente pela SETUR e tem como finalidade atualizar os dados já existentes dos meios de hospedagem do município.

A criação de um banco de dados se faz necessário para um bom planejamento, pois desta forma pode-se estabelecer diretrizes para promover o desenvolvimento do Turismo. “Com dados definem-se a política de solução dos diversos problemas, as metas a atingir, a participação do poder público e do setor privado e os instrumentos necessários para a execução dos objetivos imediatos” (BENI, 1998, p127)

Para efetuar esta pesquisa designa-se uma equipe de estagiário do qual eu fiz parte acompanhando o processo do início ao fim que consiste em duas fases, na primeira fase realiza-se serviços externos, onde visita-se cada um dos estabelecimento e na segunda realiza-se serviços internos onde se produz a tabulação, o *show case* e o relatório.

Durante aproximadamente um mês percorri todos os meios de hospedagem que incluíam pousadas, hotéis e motéis. A pesquisa era composta por um questionário com perguntas relacionadas a estrutura física e administrativa do estabelecimento é na maior parte foi respondida pelo gerente ou pelo proprietário. Após o preenchimento das questões, tiramos fotos das UH (unidades habitacionais) e demais dependências do local. Para a realização desta tarefa utilizei técnicas de comunicação aprendidas na disciplina de Português Instrumental, pois foi necessário fazer um comunicado escrito e verbal pedindo o agendamento para a visita.

Ao término das visitas fiz à tabulação das pesquisas e a disciplina de Estatística serviu de base para a produção desta tarefa, pois pode-se por meio delas avaliar as mudanças que ocorrem a cada ano.

Para a produção do *Show Case* no qual exigia a criação de tabela e disposição de todo o material ilustrativo foi necessário a utilização de programas e ferramentas de informáticas e as noções obtidas nas aulas de Informática aplicada ao Turismo serviram de base para a realização desta tarefa.

As aulas de Português Instrumental serviram novamente como suporte para redigir o relatório final, já que para a elaboração destes exige a utilização de termos técnicos conjugada com expressões de comunicação objetivas e claras que precisam atingir a compreensão daqueles que irão se basear no relatório para tomadas de decisões.

3.2.2 Autorização de entrada de ônibus

No período da temporada, de novembro à março o município de São Vicente recebe aproximadamente um milhão de visitantes. Este grande fluxo se deve a vários fatores entre eles a curta distância da Capital ao município, as boas condições das vias de acesso e a posição geográfica em que a cidade se localiza.

São Vicente é a primeira cidade após a descida da Serra do Mar e situa-se na região central da Costa da Mata Atlântica, ou seja, faz ligação com todas as cidades.

Para controlar este grande fluxo a SETUR por meio de uma lei municipal nº 491 de 09 de junho de 1997, obriga a todos os ônibus, microônibus e vans, a retirada da autorização para entrar no município. Somente aqueles que tiverem algum vínculo com meios de hospedagem ou a motivação estiver ligada a um evento que pode ser esportivo, gastronômico, religioso, social ou de negócios e tiver meios de comprová-la, estará isento da taxa. Caso contrário terá pagar um valor de 1500 UMFs.

Desta forma além de controlar a demanda, pode-se ainda coletar dados sobre a origem, motivação, permanência e quantidade de passageiros.

Para a emissão da autorização de entrada de ônibus seguem-se os seguintes passos: primeiramente solicita-se ao visitante que envie via fax a solicitação da entrada ao município, relacionando por escrito o nome da empresa de transporte, da agência e do responsável pela viagem, os dados do veículo, a motivação, a data, o tempo de permanência, caso tenha feito reserva em algum meio de hospedagem é necessário inserir o nome do estabelecimento ou caso seja um evento é necessário também inserir o local do evento. Após o recebimento do documento é preciso confirmar todos os dados para depois emitir a autorização ao visitante. Em seguida enviam-se os dados ao SETRAN setor que se responsabiliza por fiscalizar a entrada dos veículos.

A disciplina Legislação do Turismo me proporcionou conhecimentos para efetuar de forma responsável esta atividade, pois a emissão desta autorização está baseada em uma lei municipal da qual deve ser respeitada. A conscientização da responsabilidade de executar de maneira correta é imprescindível afinal um erro pode acarretar em grandes prejuízos.

3.2.3 Participação em Eventos Culturais

No ano de 2008 quando iniciei o estágio inúmeros eventos foram promovidos pela Secretaria de Turismo e Cultura. Muitos deles voltados para a comunidade visando promover o entretenimento e a cultura. Um deles foi o Festival de Música, evento que atraiu músicos de toda a região e proporcionou à comunidade a oportunidade de desfrutar de boa música e momentos de lazer. Uma das peculiaridades do Turismo é a sua importante participação social e cultural que não pode ser vista apenas como responsabilidade do empreendedor, mas também do governo, que representa e garante os interesses da comunidade. (BENI, 1998)

O evento realizou-se em 3 dias e minha participação foi como apoio da organização no primeiro dia, recebendo os jurados, recolhendo as notas que cada um deles colocavam em um envelope e os dirigia aos responsáveis que somavam estas notas. No último dia do festival trabalhei na recepção fazendo o protocolo das Autoridades.

As aulas da disciplina de Sociologia contribuíram para a minha atuação nesta tarefa, visto que a responsabilidade de portar resultados que envolviam todos os participantes o público que ali estava presente e trabalhar com um grande público requeria conhecimentos de relações humanas para suportar pressões e a visibilidade. Outra grande contribuição foram os seminários produzidos durante as aulas de sociologia, por meio delas apresentaram-se técnicas de eventos e protocolo que foram cruciais para a minha desenvoltura e cumprimento desta atividade.

Outro evento promovido pela prefeitura de São Vicente em que participei foi a Comemoração do Centenário da Imigração Japonesa. Neste evento a SETUC acompanhou a comitiva japonesa em vários eventos durante 3 dias. A minha função era de apoio orientando as pessoas e mantendo a ordem.

A prefeitura promove também todos os anos em comemoração ao aniversário da cidade um grande espetáculo cênico, a Encenação da Fundação da Vila de São Vicente, considerado o maior espetáculo em areia do mundo.

Nos dias que ocorrem a encenação a SETUR vem realizando anualmente uma pesquisa na entrada e na saída do espetáculo para avaliar a satisfação da platéia. Participei do evento em dois anos. No primeiro trabalhei realizando pesquisa, meu posto foi no salão vip, onde durante 5 dias entrevistei aproximadamente 150 pessoas.

No segundo ano minha função era de orientar a equipe de estagiário que estava realizando as entrevistas, e meu posto era a sala de apoio onde era distribuído o material e passado todas as informações sobre o evento.

Para desempenhar todas estas atividades as disciplina de Relações Interpessoais bem como de Sociologia apresentaram elementos importantes para relacionar-se com o grupo e comandá-lo. Já a disciplina de eventos proporcionou embasamento para lidar e contornar situações difíceis e embaraçosas que possam ocorrer antes, durante e após evento.

3.2.4 City tour

A SETUR disponibiliza estagiários para a realização de *City Tour* que atende todos os seguimentos. Geralmente uma dupla fica responsável por um grupo.

O período em que trabalhei na SETUR participei de diversos *City Tour* entre eles pode-se destacar os seguintes: excursões de escolas que abrangeram desde crianças de 5 anos a 15 anos de idade, excursões de 3º idade, jornalistas e estrangeiros.

Para atender esta demanda a disciplina de Teoria e Técnica Profissional na qual os ensinamentos foram direcionados para a formação de Guia de Turismo foi essencial para o desempenho nesta atividade, pois durante as aulas pude absorver as técnicas de como conduzir cada tipo de segmento, além de técnicas de posicionamento da voz, da linguagem e de postura.

A disciplina de História também trouxe subsídios para a monitoria pelo fato do roteiro ser praticamente embasado em monumentos e equipamentos históricos.

A disciplina de Logística e Transporte foi importante para composição de um roteiro. Conhecimentos adquiridos nas aulas de Logística e Transporte foram relevantes, bem como a disciplina de Roteiro Turístico e Geografia. Utilizando técnicas aprendidas foi possível maximizar o tempo e minimizar o desgaste do grupo e desta forma consegui compor um roteiro que atendia as necessidades de cada segmento.

Em relação ao grupo de estrangeiro a disciplina primordial para a execução desta tarefa foi a de Inglês instrumental, pois sem o domínio da língua inglesa não poderia alcançar o objetivo final que era de transmitir as informações que me foram solicitadas.

O *Press Trip* é um *city tour* voltado somente para jornalista originários de toda a parte do país. Para atingir os objetivos deste passeio que era a promoção da cidade, as técnicas de persuasão obtidas nas aulas de Marketing Turístico foram decisivas.

Outro segmento importante que atendi foi o de escolas municipais e o Jepom, estes mereciam um atendimento diferenciado. Um dos objetivos era conscientizar e envolver o espírito de pertence em cada um para desta forma a comunidade reconhecer seus patrimônios e conservá-los. Segundo Ansarah (2000, p.22) “A qualidade turística requer a capacitação da comunidade, do reconhecimento e conservação do patrimônio e do entorno, da melhoria da imagem urbana e da relação entre diferentes espaços [...]”

3.2.5 Participação em Feiras de Exposição

A participação em feiras de exposição é uma das áreas que a SETUR vem atuando efetivamente desde a gestão do Secretário de Turismo, Brito Coelho. Esta ação é de suma importância para atrair novos nichos de mercado e é onde pode-se apresentar todos os produtos e serviços disponíveis a potenciais consumidores. Ressaltando que em feiras especializadas se encontram o público alvo a ser conquistado, além de ser uma das formas mais eficaz de atingir os objetivos, devido ao grande público que estes eventos vêm atraindo. Ansarah (1999, p.57) afirma que “O setor de eventos é um dos que mais tem crescido no Brasil nos últimos anos”

No ano de 2009 a SETUR atuou pela 1^o vez no Salão do Turismo no pavilhão do Anhembi este evento é considerado um dos maiores e mais importantes a nível nacional. O evento ocorre todos os anos desde 2005 e conta com aproximadamente quatrocentos expositores e recebe uma média de cem mil visitantes nos cinco dias de evento.

Outra inédita participação foi na Avirpp (Associação das Agências de Viagens de Ribeirão Preto e Região) feira de Turismo promovida pela Entidade, voltado para agentes e profissionais ligados ao turismo de todo o país e recebe aproximadamente cinco mil visitantes em dois dias de evento.

O planejamento para a participação em eventos inicia-se meses antes. Reuniões são realizadas para definir como será feita a divulgação e a negociação dos parceiros. Esta análise permite visualizar possíveis erros e garantir os acertos.

O fruto desta participação foi a aproximação do *trade turístico* com a SETUR. Estas reuniões para viabilizar a participação renderam um elo com muitos os empresários do município que fizeram parcerias para patrocinar a estande e parte do material de divulgação. Outro material utilizado foi o próprio material de divulgação do estabelecimento que foi recolhido pela SETUR para ser apresentado juntamente com o outro que foi especialmente produzido para a exposição e mais uma cortesia do Teleférico de São Vicente, compondo um kit de baixo custo, porém muito encorpado e atraente.

Algumas das reuniões eu pude participar como apoio, desempenhando a função de escrever a ata. Durante o processo percebi a importância do planejamento estratégico e de negociação, pois é necessário saber expor de forma clara os objetivos, escolher o melhor caminho, traçar um cronograma e cumpri-lo.

Nas duas feiras tive a oportunidade de atuar como expositora, representando a Secretária de Turismo de São Vicente, utilizei conhecimentos técnicos de marketing na composição de kits para entregar aos visitantes, na disposição dos materiais no estande e na própria abordagem direta com os agentes e possíveis turistas.

A disciplina Organização de Eventos contribuiu para desempenhar o papel de staff, ou seja, apoiar os organizadores em atividades pré-evento, como por exemplo consulta de possíveis patrocinadores, busca de materiais e produção de ofícios. Além dos conhecimentos referentes a postura e atitudes a serem tomadas nos eventos.

3.2.6 Circular Informativo de Eventos da Região.

A SETUR distribui semanalmente a Circular com informações sobre eventos que ocorrem na Região da Costa da Mata Atlântica.

A programação de atividades culturais, esportivas e sociais promovidas pelo órgão público e por empresas privadas tem espaço garantido neste informe que é distribuído para os postos de informação e para todo o *trade turístico*.

A utilização desta ferramenta visa contribuir para movimentar a economia local, visto que a divulgação destas atividades pode atrair possíveis consumidores ou prolongar a sua estadia daqueles que já se encontram na região e conseqüentemente gerar divisas para o município.

A produção da Circular era uma das atividades de inteira responsabilidade de todos os estagiários e por um grande período em que estagiei na SETUR fui responsável por sua produção e depois ensinei a outros que passaram a exercer esta função.

A elaboração consistia em primeiramente ligar para todas as Secretarias, Equipamentos Turísticos e Culturais, Casas Noturnas, Bares e Restaurantes solicitando a programação do final de semana. Após a coleta de informação, elas eram inseridas na Circular utilizando o programa *Office* e seguida era impressa para distribuição nos postos de informação e enviada via e-mail para os hotéis, equipamentos turísticos e culturais e todas as empresas ligadas ao turismo.

As disciplinas que trouxeram subsídios para cumprir esta tarefa foram: Português Instrumenta, pois para elaborar textos requer conhecimento de gramática e termos adequados e para a disponibilização visual das informações necessitou de conhecimento de informática adquirida nas aulas de Informática para o Turismo.

3.2.7 Tabulação e Elaboração de Relatórios

A Secretária de Turismo tem como um dos objetivos fomentar o Turismo para o desenvolvimento socioeconômico do município. Traçar diretrizes e ações de estratégias são necessários para obter o resultado esperado. Uma das ações imprescindíveis é conhecer o perfil da demanda e por meio deste pode-se saber quais são suas necessidades e desta forma desenvolver projeto para melhor atendê-la, bem como identificar os produtos e serviços que existente, além de estar sempre atento as condições de funcionamento dos equipamentos turísticos, detectando problemas e soluções viáveis.

Haja vista que Turismo é uma atividade plurissetorial, requer coordenação e planejamento para o seu desenvolvimento e esta responsabilidade cabe ao poder público. A análise da oferta, da demanda, da infra-estrutura turística, dos

equipamentos é uma medida que cabe a Secretaria com também diagnosticar a situação da localidade. Com dados em mãos pode elaborar um plano de estratégia levando em consideração os resultados levantados e atuando conforme a realidade do município.

Por isso se faz necessário um banco de dados e a SETUR realiza pesquisas para fundamentar estas ações.

Uma das pesquisas é do Perfil da Demanda, realizadas em Postos de Informação, no CITM, na Casa Martim Afonso, no Horto Municipal e no Parque Ipupiara.

Esta pesquisa se baseia em uma entrevista com aproximadamente dezoito perguntas dirigida ao turista que visita algum dos postos elencados acima. São perguntas que possibilita traçar o grau de escolaridade, a profissão, a faixa etárias, a motivação, o período de estadia, o meio de hospedagem utilizado, qual o equipamento turístico mais utilizado, as preferências entre outros dados. Estas informações são essenciais para se conhecer a demanda que o município recebe e quais os pontos fortes e fracos existentes.

Outra pesquisa é proveniente dos *City Tours*. Dados coletados no agendamento dos passeios também permitem conhecer o perfil e as necessidades deste segmento.

A autorização de entrada de ônibus e outro documento que permite a coleta de dados, pois para sua emissão são necessárias informações que possibilitam delinear características desta demanda.

A Folha de Ocorrência preenchida diariamente no Postos de Informações e nos Equipamentos Turísticos e Culturais trazem elementos relevantes para a pesquisa, pois é nela que se encontram as dificuldades diárias, reivindicações, sugestões e opiniões dos turistas, da comunidade e do próprio estagiário.

A cada semestre realiza-se relatórios destas pesquisas e eu participei em dois semestres efetuando as tabulações e os relatórios e nos dois últimos como coordenadora ensinado o método aos novos estagiário.

O procedimento consistia primeiramente em fazer as tabulações de cada pesquisa e depois um relatório que é encaminhado aos responsáveis que analisam e tomam decisões diante do resultado das pesquisas.

Para a realização desta tarefa os ensinamentos adquiridos nas aulas de Estatísticas Aplicada ao Turismo, foram determinantes, com elas pude avaliar a intensidade do fluxo do visitante e mensuras suas características e necessidades tendo como parâmetro as anteriores.

A elaboração dos relatórios teve embasamento das disciplinas de Português Instrumental, conforme já citado anteriormente a utilização de formas técnicas e expressões claras e objetivas se faz necessário para que os avaliadores possam compreender e a partir deste resultado traçar diretrizes para um planejamento estratégico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período de estágio é uma importante fase da vida universitária, pois por meio dela adquire-se informações e conhecimento para o desenvolvimento profissional.

Durante dois anos de estágio, coloquei em prática inúmeros ensinamentos passados em sala de aula correlacionando teoria e pesquisas acadêmicas com a prática do dia a dia.

A Secretaria de Turismo de São Vicente, local onde atuei, faz parte de um departamento público e muitos acreditam que a ociosidade impera nestes locais, porém pode-se dizer que neste departamento encontram-se pessoas que encaram os objetivos e metas traçadas com seriedade e buscam atingi-las. Muitos ensinamentos foram passados, conquistei um significativo avanço e conseqüentemente tarefas de maiores responsabilidades que desempenhei de forma profissional.

A SETUR também demonstrou grande avanço neste período, e posso afirmar que vivi de perto esta evolução, constatam-se resultados relevantes na área de comunicação entre o *trade* e o setor público. Reuniões constantes são realizadas e muitas delas participei de maneira discreta, mas de forma efetiva, ouvindo e anotando tópicos importantes da reunião para escrever a ata. Estas participações me proporcionaram visualizar o funcionamento do sistema administrativo, além de me renderem conhecimentos de situações reais e contemporâneas de empresas privadas e públicas.

A participação em feiras de exposição também pode ser citada como um grande passo. No ano passado a SETUR esteve presente nestes eventos com o apoio de algumas empresas do *Trade Turístico*, já neste ano terá o financiamento com verba da prefeitura. Esta ação mostra o respeito e a credibilidade que a SETUR está conquistando, resultado de trabalho de uma equipe responsável e séria da qual eu fiz parte.

Acredito que o progresso da SETUR e a seriedade de alguns profissionais deste departamento me motivaram a buscar cada vez mais o conhecimento para minha evolução profissional. O estágio proporcionou me desenvolver atividades das mais diversificadas como, por exemplo, trabalhos burocráticos com a redação de ofícios, tarefas administrativas com tabulações e relatórios e ainda a oportunidade de desenvolver atividades no segmento de eventos e de guia e monitoramento de grupos.

O meu desempenho se deve a constante busca de conhecimento da área em que atuei sempre procurando meios de desenvolver as tarefas que me designaram de maneira profissional e respeitando ética.

REFERÊNCIAS

BENI, M. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 1998.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Como Aprender Turismo Como Ensinar**. São Paulo: Senac, 2000.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE. Disponível em: < <http://www.saovicente.sp.gov.br/>> Acesso: 24 de abril de 2010.

CÂMARA DOS VEREADORES DE SÃO VICENTE. **Lei Municipal nº 491 de 09 de junho de 1999**. Dispõe sobre entrada, o transito e a permanência temporária de ônibus de turismo no Município e dá outras providencias. Disponível em: < <http://www.camarasaovicente.sp.gov.br/>> Acesso em: 15 de maio de 2010.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Lei nº 1.358, de 07 de julho de 1977**. Reconhece o Município de São Vicente como estância balneária. Disponível em: <http://www.al.sp.gov.br/portal/site/Internet>. Acesso em: 12 de abril de 2010