

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO

CASSIANO FILIPOWSKI

ESTUDO DA QUALIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE TAXI DA CIDADE DE PONTA  
GROSSA PARA O ATENDIMENTO AO TURISTA

PONTA GROSSA  
2016

CASSIANO FILIPOWSKI

ESTUDO DA QUALIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE TAXI DA CIDADE DE PONTA  
GROSSA PARA O ATENDIMENTO AO TURISTA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
para obtenção do título de Bacharel em Turismo  
na Universidade Estadual de Ponta Grossa, Área  
de Turismo.

Orientador: Professor Dr. Luiz Fernando de Souza

PONTA GROSSA

2016

CASSIANO FILIPOWSKI

NECESSIDADE DE QUALIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE TAXI DA CIDADE DE  
PONTA GROSSA PARA O ATENDIMENTO AO TURISTA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para obtenção do título de Bacharel  
em Turismo na Universidade Estadual de Ponta Grossa, Área de Turismo.

Ponta Grossa, 12 de dezembro de 2016

---

Prof. Dr. Luiz Fernando de Souza – Orientador  
Doutor em Engenharia de Produção na Linha de Inteligência Organizacional  
Universidade Estadual de Ponta Grossa

---

Carlos Alberto Maio  
Universidade Estadual de Ponta Grossa

---

Ricardo Gomes  
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Dedico este trabalho aos meus tios,  
Halley e Danusia os quais não mediram  
esforços para que eu chegasse até aqui.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por todas as oportunidades que tive em toda minha vida.

Agradeço aos meus tios e minha avó, os quais sempre me apoiaram nas minhas decisões e principalmente durante o meu curso.

Aos meus pais, os quais não estão mais presentes neste mundo, por tudo o que me proporcionaram nessa vida.

Agradeço ao meu irmão mais velho Andrey, também não presente mais neste mundo, o qual sempre esteve comigo em todos os momentos difíceis, todas as horas de alegria as quais passei na minha vida, sempre me apoiando. Um guerreiro, onde lutou até o fim, sendo assim o maior exemplo de pessoa o qual tenho em minha vida.

Agradeço também a minha namorada, que esteve presente em muitos momentos difíceis da minha vida. Agradeço também por ela ter me ajudado nessa época do TCC, por ter me ajudado com minhas pesquisas e me dando forças para concluir meus objetivos.

Ao Professor Luiz Fernando, meu grande amigo, meu orientador, onde tive grandes experiências profissionais com o mesmo, desde o projeto “Conhecendo PG” o qual trabalhamos por dois anos juntos, até o meu estágio no Cerimonial da Reitoria. Um grande profissional, o qual não mede esforços para ajudar o seus alunos. Assim o agradeço por me apoiar em toda a minha jornada acadêmica e por me orientar durante o período de realização do TCC.

Agradeço também a equipe do Cerimonial da Reitoria, principalmente a Keli e a professora Guta, as quais sempre me apoiaram durante o tempo que estagiei no mesmo. Irei levar todas as nossas experiências, histórias, entre outros momentos comigo.

Aos professores do DETUR, o meu agradecimento especial por esses quatro anos junto com vocês, onde foi-se um tempo de grande aprendizado profissional e uma grande experiência de vida. Um agradecimento especial a professora Márcia Dropa, desde quando entrei no curso sempre me ajudou, desde as aulas, até quando trabalhamos esses 4 anos juntos no FENATA, posso dizer que se tornou uma grande amiga para mim.

Por fim, queria agradecer os meus amigos que fiz durante o curso por sempre estarem ao meu lado. Em especial, queria agradecer também aos meus amigos Miguel, Nicolas e Leonardo, os quais me apoiaram com o meu trabalho e sempre estiveram comigo para tudo, sendo assim amigos que irei levar comigo a minha toda.

Obrigado.

*“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.”*

*(Charles Chaplin)*

## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo o estudo da qualificação do serviço de taxi da cidade de Ponta Grossa no Estado do Paraná. O estudo foi realizado por meio de pesquisas documentais e da internet, foi realizado também um questionário fechado obtendo dados quantitativos e qualitativos, sendo um estudo de caso, dando suporte para a análise e subsídios para a resposta do problema, o qual é se os taxistas de Ponta Grossa no Estado do Paraná estão qualificados para atender os turistas da cidade. As pesquisas foram realizadas com 30 taxistas nos dias 17 e 20 de outubro de 2016, assim representando 20% dos profissionais que trabalham com este serviço na cidade. Os objetivos foram concluídos, sendo assim apresentados os devidos resultados. Pode-se observar que grande parte dos entrevistados recebeu algum tipo de qualificação durante o período que trabalha, porém grande parte não tem interesse em outros cursos.

**Palavras-chave:** Turismo. Qualificação. Táxis.

## ABSTRACT

The present study aims to study the qualification of the taxi service in the city of Ponta Grossa, on State of Paraná. The study was carried out through documentary and internet research, a closed questionnaire was also realized, so obtaining quantitative and qualitative data, being a case study, giving support for the analysis and subsidies for the answer of the problem, which is if the taxi drivers of Ponta Grossa, in the State of Paraná, are qualified to attend the tourists of the city. The surveys were conducted with 30 taxi drivers on October 17 and 20 of 2016, thus representing 20% of the professionals working with this service in the city. The objectives were completed, this presenting the appropriate results. It was concluded that a great part of the interviewees received some type of qualification during the period that they works, but much of they has no interest on another courses.

**Key-words:** Tourism. Qualification. Taxis.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	3
Capítulo 1: Introdução ao Turismo .....	5
1.1 Turismo.....	5
1.2 Infraestrutura .....	6
1.3 Segmentações do Turismo .....	7
1.4 Estrutura do Mercado Turístico.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Capítulo 2: Transportes e o Serviço de Táxi .....	9
2.1 – Histórico do serviço de taxi .....	10
2.2 – Aplicativos.....	11
2.2.1 – Aplicativo UBER.....	11
2.2.2 – Aplicativo 99TAXIS .....	13
2.3 – Alguns Projetos já Existentes .....	13
Capítulo 3: Táxi em Ponta Grossa .....	17
3.1 Análise da Pesquisa in loco .....	18
3.2 – Resultados da Pesquisa .....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32
REFERÊNCIAS .....	34
APÊNDICE .....	36

## INTRODUÇÃO

O serviço de taxi é um meio ainda muito utilizado por turistas que se deslocam à outra localidade. Assim o atendimento que o taxista oferece ao turista é de relevante importância, sendo a qualificação um aspecto a ser levado em consideração em qualquer área profissional, demonstrando um problema a ser identificado sobre a existência de qualificação de taxistas, neste caso em particular o objeto de estudo é a cidade de Ponta Grossa no Estado do Paraná.

Para buscar a resposta ao problema em questão, o presente trabalho tem por objetivo o estudo da qualificação do serviço de taxi da cidade de Ponta Grossa e como objetivos específicos, identificar qualificações existentes em cidades no Brasil e no mundo, identificar qualificação já executada em Ponta Grossa e analisar as mesmas, buscar outras formas de concorrência para os taxistas.

A cidade de Ponta Grossa, situa-se na região dos Campos Gerais, no estado do Paraná possuindo uma localização privilegiada por estar próxima da capital do Estado, Curitiba, e devido à posição geográfica, destacando-se como o principal entroncamento rodovias e ferroviário do sul do país.

Devido também ao crescimento industrial, houve um aumento no número de visitantes e grande parte da motivação destes visitantes é o turismo de negócios e eventos, de acordo com Correia: “70% da ocupação dos hotéis é voltada ao turismo de negócios e eventos.” Faz-se importante, um estudo e análise, bem como diagnosticar a qualificação dos taxistas, os quais oferecem seus serviços aos turistas. Neste estudo, são mostrados alguns exemplos pelo mundo e no Brasil, de qualificações e atendimento diferenciados.

Após uma breve introdução sobre turismo e sua segmentação, inicia-se uma análise sobre qualificação no mercado de turismo, utilizando-se como metodologia a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental da internet.

Em seguida foi realizada a pesquisa por meio de questionário fechado obtendo dados quantitativos e qualitativos, assim dando suporte para a análise e subsídios para a resposta do problema.

Para tanto esta pesquisa esta subdividida em três capítulos, o primeiro sendo uma breve introdução ao turismo, fala-se também sobre a infraestrutura do mercado turístico, o turismo e suas segmentações e finaliza com a estrutura do mercado turístico.

O segundo capítulo, inicia-se com o histórico dos transportes, sendo o foco principal o transporte rodoviário, iniciando o estudo principal sobre o serviço de taxi. Também apresentado neste capítulo alguns aplicativos voltado a este serviço e os projetos que tem-se colocado em prática no Brasil e outros países.

O terceiro capítulo inicia-se com o objetivo geral do trabalho, o qual é analisar a qualificação dos taxistas em Ponta Grossa, para isso tem se inicio com uma breve introdução ao serviço de taxi da cidade. Neste mesmo capítulo, esta presente a coleta dos dados da pesquisa e análises da mesma, as quais foram realizadas com trinta taxistas, na cidade de Ponta Grossa, em pontos de taxis distintos.

Desta maneira este trabalho de pesquisa está estruturado, na busca de demonstrar a relevância do estudo de qualificação de mão de obra para a prestação de serviços na atividade turística, neste caso em específico do serviço de taxistas.

## Capítulo 1: Introdução ao Turismo

### 1- Turismo

O turismo, vem se desenvolvendo e apresentando inovações, para a satisfação da sua demanda. Pode-se explicar o turismo como um deslocamento sendo ou não remunerado, onde o turista irá desfrutar dos equipamentos, atrativos e serviços que a localidade irá lhe oferecer. Segundo a OMT:

O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras. (OMT, 1994)

Seguindo nesta mesma linha, pode-se citar o turismo como um fenômeno econômico e social, pois traz ao destino um impacto significativo em sua economia, por meio das empresas formais e informais, diretas e indiretas que o mesmo demanda.

Tendo em vista isto, o turismo vem se consolidando cada vez mais, entre uma das mais importantes atividades econômicas do mundo, demonstrando assim como um grande retorno econômico e criando várias oportunidades de geração de emprego e renda na área de prestação de serviços e utilização de equipamentos e infraestrutura turística.

Para atender as necessidades e anseios do turista, o destino que motiva seu deslocamento deve estar preparado com infraestrutura, equipamentos e prestação de serviços qualificados para atender o mesmo.

#### 1.2 Infraestrutura

É composta por três partes, primeiro a infraestrutura básica, sendo composta por elementos essenciais á sobrevivência do ser humano, ou seja, água, luz, segurança, serviços de emergência, etc.

Tem-se também a infraestrutura de apoio, que é considerada como elementos necessários, porém não essenciais. Pode-se citar, supermercados, igrejas e postos de combustíveis, etc.

Por fim, a infraestrutura turística, que é composta pelos serviços turísticos oferecidos aos turistas, como hotéis, agências de viagens e aeroportos. Porém, estes serviços podem ser também utilizados pelo morador da cidade.

Esta composição, mais o atrativo e prestação de serviços forma o produto turístico, que será consumido por determinada demanda, e para atender a heterogeneidade da mesma, faz-se necessário a segmentação do mercado em vista à atender melhor o público com a pretensão de satisfazer seus anseios.

### **1.3 Segmentações do Turismo**

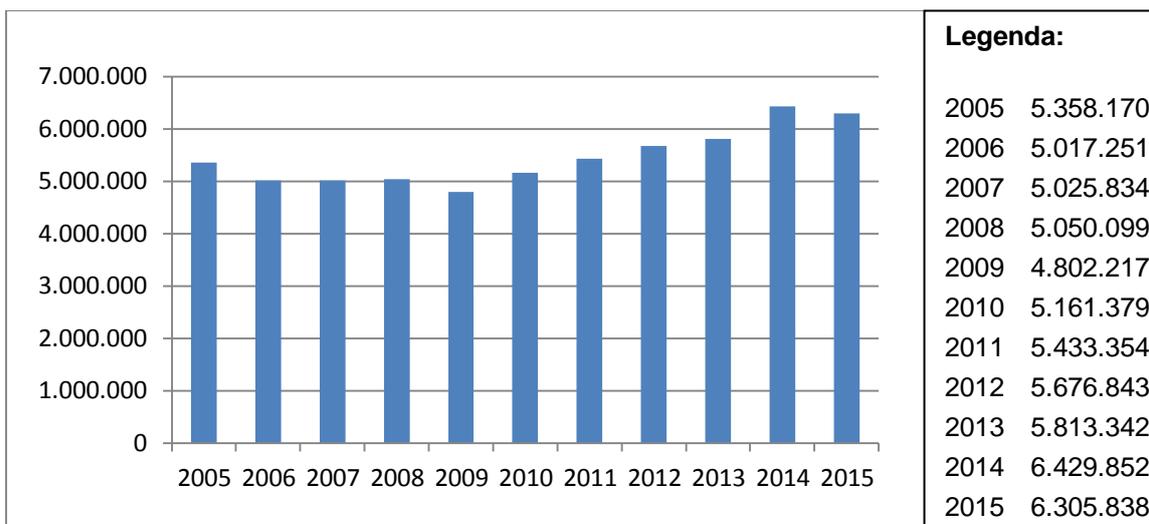
Como citado, o turismo vem sofrendo algumas transformações, em relação à motivação nas viagens dos turistas. Com isso, desenvolveram-se algumas segmentações para atender diversos públicos. Dividir o turismo por segmentações representa novas tendências de consumo, que tem como objetivo a valorização de sua diversidade. A segmentação em turismo é definida por Santiago como:

Os maiores segmentos desse mercado, por afluência de turistas, são: turismo de lazer; de negócios ou compras; de eventos (congressos, convenções, feiras, encontros e similares); terceira idade, ou melhor, idade; desportivo; ecológico; rural; de aventura; religioso; cultural; científico; gastronômico; estudantil; familiar e de amigos; de saúde ou médico-terapêutico. (SANTIAGO, 2003)

Entrando no mérito do segmento de turismo de negócios e eventos, o qual trará discussões à frente neste trabalho, segundo o Ministério do Turismo (2010): “Compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social.”

Com essa definição, mostra-se que este público, está envolvido no deslocamento a outra localidade, o destino turístico, com o interesse profissional, participando de eventos empresariais, congressos, palestras, treinamentos, casamentos, eventos esportivos, etc.

O gráfico 1, mostra os dados das chegadas de turistas estrangeiros ao Brasil, no período de 2005 a 2015. Pode-se observar o ápice deste gráfico no ano de 2014, quando da realização da Copa do Mundo no Brasil.

**Gráfico 1 - Chegadas de Turistas Estrangeiros ao Brasil**

Fonte: Ministério do Turismo – Anuário Estatístico 2005 - 2015

O gráfico 1 demonstra o crescimento progressivo do mercado turístico para negócios e eventos. Necessitando de prestação de serviços qualificada com a intenção de superar os anseios dos turistas, sendo o transporte o que possibilita o deslocamento do turista do destino emissor para o receptor.

Pode-se observar segundo este gráfico que já no ano de 2005, o número de chegadas de estrangeiros ao Brasil era significativo, após isso este número tendeu a diminuir, até o ano de 2010 e retornando seu crescimento e continuou assim até o ano de 2014. Em 2015, a chegada de turistas no país diminuiu, porém continuou acima das seis milhões de chegadas.

Sendo assim o Mercado Turístico, principalmente em destinos direcionados e com potencial para receber os turistas para turismo de negócios e eventos, deve estar preparado tanto em termos de infra estrutura e equipamentos, quanto na prestação de serviços.

#### 1.4 Estrutura do Mercado Turístico

Diante disto, faz-se necessário ter conhecimento do que seja oferta turística definida por Beni como:

O conjunto de equipamentos, bens e serviços de alojamento, de alimentação de recreação e lazer, de caráter artístico, cultural, social ou de outros tipos, capaz de atrair e assentar numa determinada região, durante um período determinado de tempo, um publico visitante. (BENI, 1998, p. 153)

Como exemplificada, esta oferta caracteriza o conjunto de equipamentos, bens e serviços em geral, que é ofertado ao visitante. A oferta está ligada à demanda e ambas se conectam com o produto. No caso que será apresentado neste trabalho, a prestação de serviços de táxi, o qual é objeto de estudo dessa pesquisa, sendo esse um dos componentes da oferta.

A demanda, como já foi mencionada, que se interliga a oferta e consome o produto final e é definida por Beni como:

Em termos bem gerais, tem-se que a demanda em Turismo é uma compósita de bens e serviços e não demanda de simples elementos ou de serviços específicos isoladamente considerados; em suma, são demandados bens e serviços que se complementam entre si. (BENI, 1998, p. 201)

Então, a demanda é composta pelos turistas ou visitantes, que irão utilizar do produto que está sendo oferecido (oferta). Citando um exemplo da cidade de Ponta Grossa, um evento que a cidade oferece é *Munche Fest*, ou seja, a festa em si seria o produto, assim a cidade oferece ao visitante, seus equipamentos e serviços durante o período da mesma que seria a oferta, e as pessoas que procuram este tipo de eventos utilizam-se dos equipamentos e serviços durante o período que irão ficar em Ponta Grossa.

Vale destacar que o serviço de taxi, em sua grande maioria é o primeiro e o último serviço prestado ao turista, pois quando desde sua chegada ao destino muitas vezes os turistas o utilizam como meio de transporte do equipamento de chegada (aeroporto, rodoviária, porto, etc), para o meio de hospedagem e/ou espaço de motivação (feiras, congressos, etc) e para o retorno ao mesmo equipamento, o turista acaba por utilizar do mesmo serviço, o qual podemos também chamar em alguns casos de transfer ida e volta.

Com essa ideia de produto, oferta e demanda finalizada destaca-se o objeto deste trabalho o qual será direcionado aos transportes, focado nos taxis da cidade de Ponta Grossa – PR.

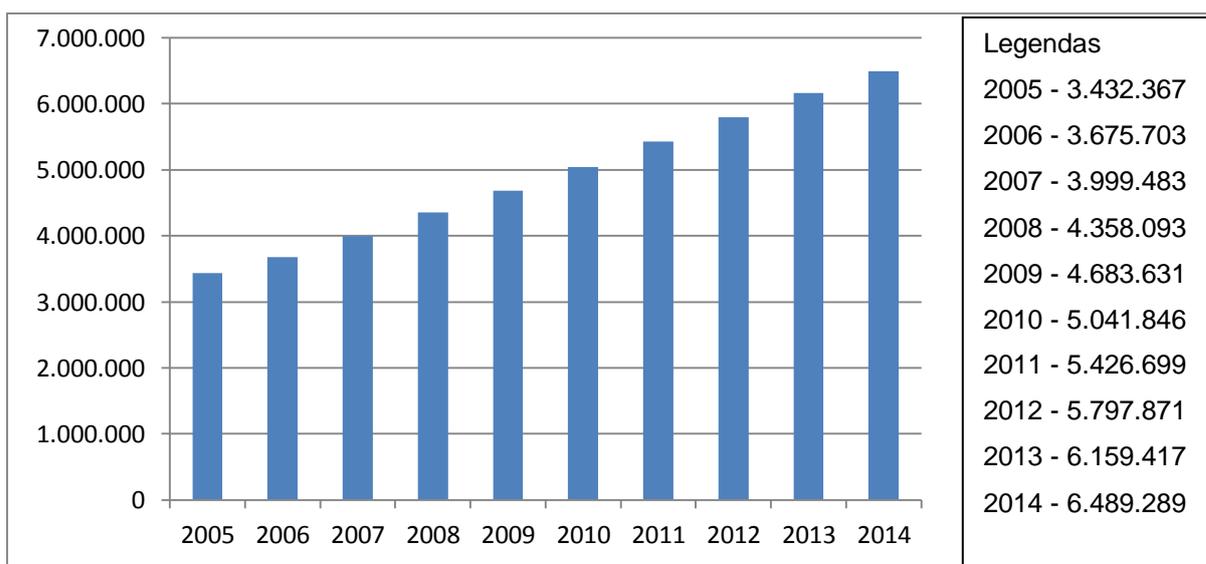
## Capítulo 2: Transportes e o serviço de taxi

Primeiramente, há quatro tipos de transportes: Aéreo, aquaviário, ferroviário e o rodoviário, sendo este último o objeto de estudo deste trabalho. O transporte rodoviário envolve veículos de passeio, ônibus, caminhões, entre outros. Pode ser utilizado como transporte de mercadorias e pessoas. O transporte rodoviário se dá pela utilização de estradas, rodovias ou ruas, onde esses veículos especificados circulam. Segundo Francisco:

O transporte rodoviário é o mais usado em vários países do mundo. Na União Europeia, seu uso é bastante difundido, além disso, tem apresentado um crescimento em relação à quantidade de toneladas de cargas transportadas por veículos automotores e uma expansão na malha rodoviária. Na Europa é comum o uso combinado de transporte, em alguns trechos do percurso os caminhões são transportados sobre vagões de trens. (FRANCISCO, 2016)

Destaca-se no gráfico 2, a evolução da frota de veículos presentes no Estado do Paraná, demonstrando a influência que esse meio de transporte possui, assim como em grande parte do Brasil.

**Gráfico 2 - Evolução da Frota de Veículos do Estado do Paraná, Período 2005 / 2014**



Fonte: DETRAN - Coordenadoria de Veículos – Anuário Estatístico 2005 – 2014

O gráfico 2 apresenta dados coletados pelo DETRAN, onde mostra o crescimento da frota de veículos no Estado do Paraná, entre os anos de 2005 a 2014, identificando que durante este período houve um crescimento de quase 100%.

Este fato deve-se pelo aumento de montadoras no Brasil e no Estado, bem como as facilidades de financiamento, devido à políticas públicas que incentivaram o comércio de veículos.

## **2.1 – Histórico do serviço de taxi**

Como citado anteriormente, o transporte rodoviário ainda é muito utilizado e muito importante no cenário dos transportes, mesmo com o crescimento do transporte aéreo e aquaviário. Entrando no mérito do transporte que é o serviço de táxi, este teve o seu início no século XVII na Europa aproximadamente em 1625, mais precisamente em Paris e Londres, onde o serviço era oferecido por alguns cocheiros à famílias que podiam pagar pelo mesmo. Inicialmente, eram carruagens que eram puxadas por cavalos.

Porém como em qualquer profissão, lutou-se para estes prestadores de serviços terem a sua regulamentação e a organização desta área, onde foi concedida a eles apenas em 1654, sendo assim 29 anos após o início desta atividade. O primeiro taxi motorizado surgiu no ano de 1897, dando assim um novo conceito a este serviço. O taxi acompanhou a evolução dos automóveis, assim concretizando um emprego para várias pessoas.

Com o passar do tempo o serviço veio a se modernizar, como por exemplo, os carros foram passando por mudanças e conseqüentemente os taxistas tiveram que se adaptar a estas mudanças. O perfil da demanda mudou, o preço passa por mudanças de tempos em tempos, citando um exemplo mais recente, foram criados aplicativos, que facilitam a localização de um taxi próximo, podendo chamá-lo pelo seu celular, sem precisar realizar uma ligação. Visto isso, o taxi acompanhou essas mudanças que o mundo passou, principalmente em relação à tecnologia.

Com essa modernização que vem acompanhando o serviço de taxi, os profissionais estão à procura de novas qualificações para exercerem bem o seu trabalho. Atualmente, é muito importante o trabalhador se profissionalizar em

qualquer área, não sendo diferente com os taxistas. Assim, o prestador de serviço mostra ao cliente, o quão está preparado e qualificado para exercer o seu serviço.

Pode-se citar alguns aspectos básicos para uma boa qualificação, seguindo com as seguintes questões: fluência em outros idiomas, recepção aos turistas, conhecimento dos atrativos da cidade. Tem se o seguinte exemplo: O turista chega à cidade e utiliza o serviço de taxi, se o motorista atendeu mal ou não soube passar alguma informação, isso pode refletir com a opinião do turista sobre o local, por ser o primeiro contato que ele está tendo com a localidade.

O taxista deve estar ambientado a urbanização da cidade em relação as vias de transporte, bairros, ruas, etc e com o turismo receptivo, deve também conhecer o valor do seu ambiente de trabalho, para poder repassar ao visitante. Murta defende a ideia de que:

Se a população, estudantes, professores, hoteleiros, taxistas, comerciantes e vendedores não conhecerem o valor de seus ambientes especiais e o que indicar aos visitantes, todos perdem. (MURTA apud CAMARGO, CRUZ, 2009 p.143)

A autora menciona que a população e estes profissionais, devem conhecer o valor dos seus ambientes, para que assim possam indicar aos visitantes, mostrando sobre a história da localidade e sobre os locais os quais podem vir a ser visitados.

Demonstra-se assim a importância deste meio de transporte como uma prestação de serviços, essencial não somente para o turista, quanto para o município. Também com a globalização e novas tecnologias este serviço vem passando por modificações em relação à necessidade de qualificação devido até mesmo pelas concorrências, que hoje surgem no mercado como, por exemplo, os aplicativos UBER e o 99TAXIS, entre outros.

## **2.2 – Aplicativos**

### **2.2.1 UBER**

O aplicativo UBER, vem crescendo nos dias atuais como um dos principais concorrentes dos taxis. Este serviço chegou para dar um novo conceito do transporte ao passageiro. De acordo com Fernandes:

O Uber é um aplicativo que liga pessoas a motoristas profissionais para fazer corridas de carro. É semelhante aos táxis, mas oferece conforto e facilidades que têm agradado muitos clientes em todo o mundo e despertado a ira dos taxistas. (FERNANDES, 2016)

Foi criado no ano de 2009, em São Francisco, Califórnia, nos Estados Unidos, oferecendo este, serviços diferenciados dos taxis os quais já são conhecidos. O aplicativo chegou ao Brasil no ano de 2014 e trouxe alguns problemas em relação á competitividade entre o UBER e os taxistas.

Alguns dos diferenciais que o aplicativo oferece, é a forma de pagamento, a qual pode ser realizada pelo seu próprio celular, para tanto o usuário cadastra o seu cartão de crédito e efetua o pagamento pelo mesmo, assim privando por sua segurança, não tendo que andar com dinheiro.

Outro diferencial que o aplicativo oferece é o treinamento que é dado aos motoristas antes de começarem a prestar serviços de atendimento ao publico, os mesmos passam por treinamento curto sobre a padronização dos serviços e exigências da empresa, onde é orientado que se deve ter educação ao levar o passageiro, abrindo a porta para que o mesmo entre e saia do veículo, oferecendo água, perguntando a preferência do passageiro por música e até mesmo se o ar condicionado o incomoda. Fernandes ainda cita que:

Além de facilitar o pagamento, o aplicativo sem a necessidade de um intermediário (como é feito nas centrais de taxi pelo telefone) é prático. Assim como os aplicativos como Easy Taxi, o Uber é automático e te mostra o carro que está mais próximo de você, e que vai demorar menos tempo a ir te buscar. Uma das vantagens de como funciona o Uber é esta, uma vez que conseguir um táxi nas grandes cidades do Brasil nem sempre é fácil, principalmente se é de madrugada, ou se está chovendo. O Uber oferece mais uma alternativa de locomoção com a mordomia de um VIP. (FERNANDES, 2016)

Por meio do aplicativo, o usuário passa a informação da sua localização e solicita o serviço junto com o destino e o UBER mais próximo pode ou não aceitar a corrida, se não aceitar, outros podem fazê-lo. Até mesmo em dias chuvosos e de madrugada, isso facilita o atendimento ao cliente.

Segundo Fernandes (2016): “Presente em 56 países, o aplicativo Uber gerou revolta nos taxistas de todo o mundo que o acusam de violar leis e promover

concorrência desleal”. Ou seja, não só em outros países gerou-se essa revolta, mas no Brasil também.

Ao mesmo tempo em que o aplicativo chegou para apresentar novas formas de transporte, para fazer uma concorrência saudável ao serviço de taxi, houveram como foi mostrado, algumas divergências e problemas em relação ao convívio desses dois prestadores de serviço.

### **2.2.2 – 99TAXIS**

Outro aplicativo é o 99TAXIS, que desde 2012 vem oferecendo os seus serviços. O aplicativo funciona em mais de 300 cidades brasileiras, incluindo a cidade de Ponta Grossa.

De acordo com Angelo:

“O passageiro faz o pedido do táxi e os 5 táxis livres mais próximos recebem essa chamada. Dos que aceitarem, ganha a corrida o que estiver mais próximo do local do pedido. Assim, economizamos o tempo do passageiro e o do taxista também, e garantimos que ele chegará o mais rápido possível. Lembrando que todos os taxistas cadastrados são cuidadosamente selecionados mediante uma série de documentos entregues e os passageiros são validados através do número de telefone, o que torna nosso serviço muito mais seguro para todo mundo!”

Este é o objetivo do aplicativo, oferecer o taxi mais próximo ao cliente, para que ele não espere muito tempo pelo serviço.

### **2.3 – Alguns projetos já existentes:**

Projetos e programas de qualificação foram executados em alguns países bem como em âmbito regional, sendo também na cidade de Ponta Grossa no Estado do Paraná. Esses projetos ao redor do mundo mostram que há a possibilidade de se qualificar nestes serviços de taxis e atender bem o cliente.

Em Londres, por exemplo, alguns taxis já contam com um modelo de carro que inclui acessibilidade à cadeirantes, tendo assim um amplo espaço na parte de trás, para que o mesmo sintam-se confortável, não precisando descer de sua cadeira e gerar algum transtorno para si. Os taxistas permitem também que o deficiente visual entre no taxi acompanhado do seu cão guia.

De acordo com o jornal Folha de São Paulo:

Os icônicos táxis pretos de Londres são conhecidos em todo mundo como os de melhor qualidade. Além disso, devido à experiência dos motoristas, seus taxistas são também lembrados por ter o melhor conhecimento do trajeto em comparação a qualquer outra cidade do mundo. (JORNAL FOLHA DE SÃO PAULO, 2012)

Esses dados mostram o quanto o serviço de taxi em Londres na Inglaterra é valorizado pelo prestador de serviços, pois há esse investimento na inovação, apresentando para o cliente um bom atendimento.

Outro exemplo que pode ser citado é a cidade de Mumbai na Índia, quando um grupo de estudantes resolveram dar caras novas aos taxis da cidade. São estudantes de design que resolveram demonstrar sua arte no interior dos veículos, por exemplo, adicionar peças exclusivas no tecido das portas, teto e bancos.

Pode-se observar na imagem 1, o trabalho que foi realizado por estes estudantes, os quais modificaram completamente o interior do veículo, a fim de mostrar as suas artes.

### **Imagem 2 – Interior do taxi em Mumbai - India**



Fonte: © Taxi Fabric 2016

Visto estes projetos apresentados anteriormente, tanto em relação à acessibilidade, quanto a mudança do aspecto visual do veículo, tem-se também alguns projetos realizados no Brasil, como por exemplo, no estado de Pernambuco,

especificamente nas cidades de: Recife, Olinda, Itamaracá, Igarassu e Jaboatão dos Guarapares, existe um projeto que entrega aos taxistas, cartazes e flyers de divulgação, dos roteiros históricos.

Segundo o site CECI (Centro de Estudos Avançados da Conservação Integrada), a proposta apresentada, é a seguinte:

Os guias apresentam roteiros de visitação para os turistas, com opções de caráter histórico-cultural, gastron mico e artístico. A proposta é que esse material seja distribuído apenas aos taxistas e condutores de turismo credenciados previamente pelo IPHAN. Os encartes, por sua vez, apresentam informações históricas e arquitet nicas sobre os bens patrimoniais, destacando sua técnica construtiva, seu partido arquitet nico, os elementos artísticos a eles integrados e sua relevância no conjunto do acervo cultural de Pernambuco. Além do corpo textual, os encartes também trazem fotos atuais dos detalhes arquitet nicos mais interessantes e suas plantas arquitet nicas. Esse material poderá ser adquirido pelos turistas e visitantes nos monumentos e em pontos de informação turística. (CECI, 2013)

Neste caso, pode-se observar que os taxistas foram usados como uma estratégia de marketing para a cidade, pois ao mesmo tempo em que realizam a corrida, distribuem guias para os turistas, com o intuito de divulgar e conectar o turista aos aspectos históricos da cidade. Neste exemplo, observou-se que o projeto está voltado a informação que o taxista passa ao turista, ou seja, o próprio oferece folhetos de divulgação sobre os atrativos da cidade, podendo refletir em mais prestação de serviç os pelos mesmos.

Em relação ao Estado do Paraná, pode-se citar o projeto realizado na cidade de Castro no ano de 2012, chamado de "TAXITUR". O mesmo foi uma parceria da secretaria de turismo da cidade com alguns taxistas, no intuito de passar informações relevantes ao turismo da cidade a esses, para que repassem essas informações ao turista ou ao cliente que utiliza o transporte.

O treinamento a estes taxistas foi composto por: um curso rápido, pois os taxistas trabalhavam por escala. Treinamento mais prático, sair rodando com os mesmos e transferindo informações sobre o centro histórico de Castro. Este projeto funcionou por um ano, não se deu continuidade por falta de estrutura, de incentivo, ou até mesmo, falta de interesse, dos agentes da prefeitura com o desenvolvimento do turismo.

Em Ponta Grossa, no ano de 2007, uma nova legislação entrou em vigor pela prefeitura. Essa lei trata que para a renovação das licenças de tráfego, os profissionais deveriam cumprir curso de relações humanas e informações turísticas.

Então a prefeitura firmou uma parceria com o curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, para a formulação de um curso para a qualificação.

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 frequência. (HORODYSKI; DROPA, 2009)

Ainda de acordo com Horodyski; Dropa (2009), o curso foi ministrado com os seguintes objetivos: compreender a relação do turismo e o setor de taxi; informar-se sobre os aspectos turísticos do município de Ponta Grossa; conhecer as responsabilidades legais que envolvem o transporte de taxi; aprender as manobras básicas de primeiros socorros; discutir as relações humanas para a qualidade na prestação de serviços turísticos.

Alguns profissionais no início não gostaram da ideia de ter de realizar este curso para renovar a licença de tráfego. Porém com o início do curso e das aulas, muitos mudaram de opinião e os profissionais de taxi aprovaram.

Visto estes projetos, percebe-se o quão é importante que o prestador do serviço de taxi esteja informado, ter um bom veículo a disposição e saber repassar informações corretas ao seu cliente. Também a relevância da qualidade não somente da prestação de serviços, mas diferencial do atendimento, no próprio veículo e utilização de novas tecnologias para estar atuando de maneira que satisfaça o cliente, obtendo uma competitividade no mercado.

### Capítulo 3 – Táxi em Ponta Grossa

Entrando no mérito do ponto principal da pesquisa, tem-se a cidade de Ponta Grossa como principal objeto. Localiza-se na região dos Campos Gerais, no estado do Paraná. A cidade cresceu com a instalação de grandes empresas e indústrias, com isso cresceu também o número de visitantes que chegam à cidade, a maioria com o intuito de negócio e eventos.

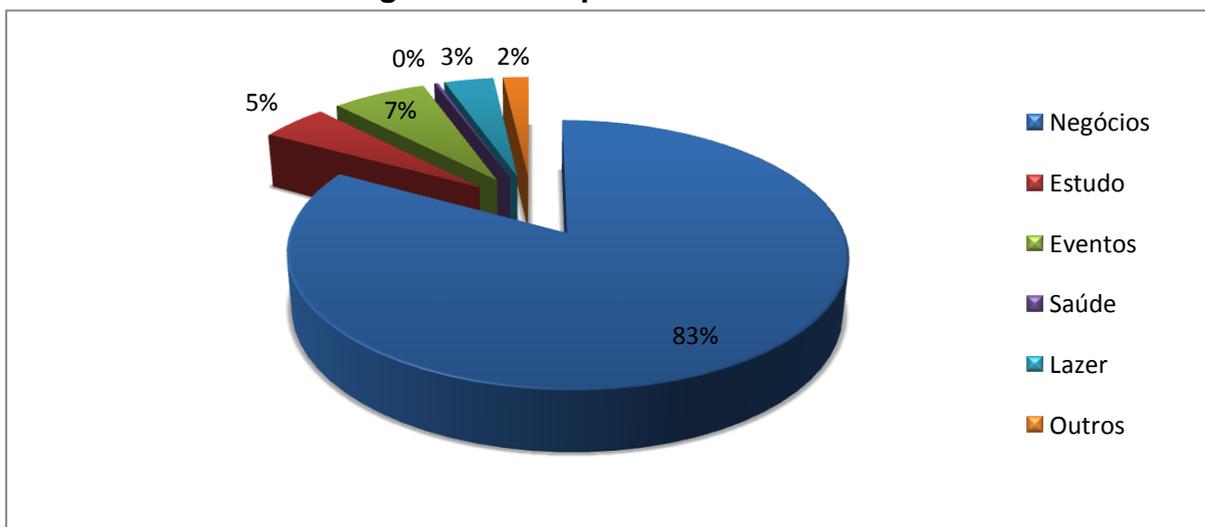
De acordo com Joboji:

O diagnóstico deste potencial turístico voltado para eventos de negócios em Ponta Grossa e região ganhou mais força há dois anos. Toda a nossa região está inserida em um grande mercado de eventos. Fizemos uma pesquisa em grandes cooperativas da região, nas instituições regionais como conselhos e universidades e verificamos que eles fazem eventos todos os dias, além também da consolidação da bacia leiteira e do pólo cervejeiro que ganha cada vez mais força”. (JOBOSJI, 2015)

Visto que a cidade de Ponta Grossa possui um fluxo de turistas considerável com motivação para participação de negócios e eventos, faz-se significativo, um estudo aprofundado para analisar e diagnosticar a qualificação dos taxistas, os quais oferecerem o seu serviço aos visitantes.

Pode-se observar no gráfico 3, o número de turistas da cidade de Ponta Grossa, com o objetivo de negócios e eventos. Essa pesquisa foi realizada por acadêmicos do curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, em hotéis da cidade, no ano de 2014.

**Gráfico 3 - Motivo da Viagem dos Hospedes dos Hotéis em Ponta Grossa**



Fonte: Dados do projeto Perfil do Hóspede da Rede Hoteleira de Ponta Grossa – PR 2014

Este gráfico indica a principal motivação dos turistas que vem a cidade de Ponta Grossa, sendo essa motivação a de turismo de negócios, contando com oitenta e três por cento dos entrevistados.

Ponta Grossa, possui uma frota bem expressiva de táxis, de acordo com o sindicato dos taxistas da cidade, são cento e cinquenta e cinco o número exato de carros que faz este serviço de táxi.

Estes taxis presentes na cidade, utilizam-se de pontos de taxis, sendo ponto de referencia as praças centrais, como a Praça Barão do Rio Branco, Praça Barão de Guaraúna e Praça Marechal Floriano Peixoto.

Também há taxis, próximos aos terminais de ônibus da cidade e na rodoviária, os quais os taxistas toda semana realizam uma escala de trabalho na rodoviária.

### **3.1 Análise da pesquisa in loco:**

A seguinte pesquisa foi realizada nos dias 17 e 20 de outubro de 2016, com 30 taxistas da cidade de Ponta Grossa. Foram realizadas dez questões, com os seguintes temas: Idade, sexo, tempo de trabalho, trabalha com carro próprio ou empresa, fluência em outro idioma, quais atrativos de Ponta Grossa já levou turistas, se recebeu alguma qualificação durante o período que trabalha com taxi, se tem interesse em outro curso de qualificação, se utiliza algum aplicativo voltado ao serviço de taxi e o que acha do aplicativo UBER.

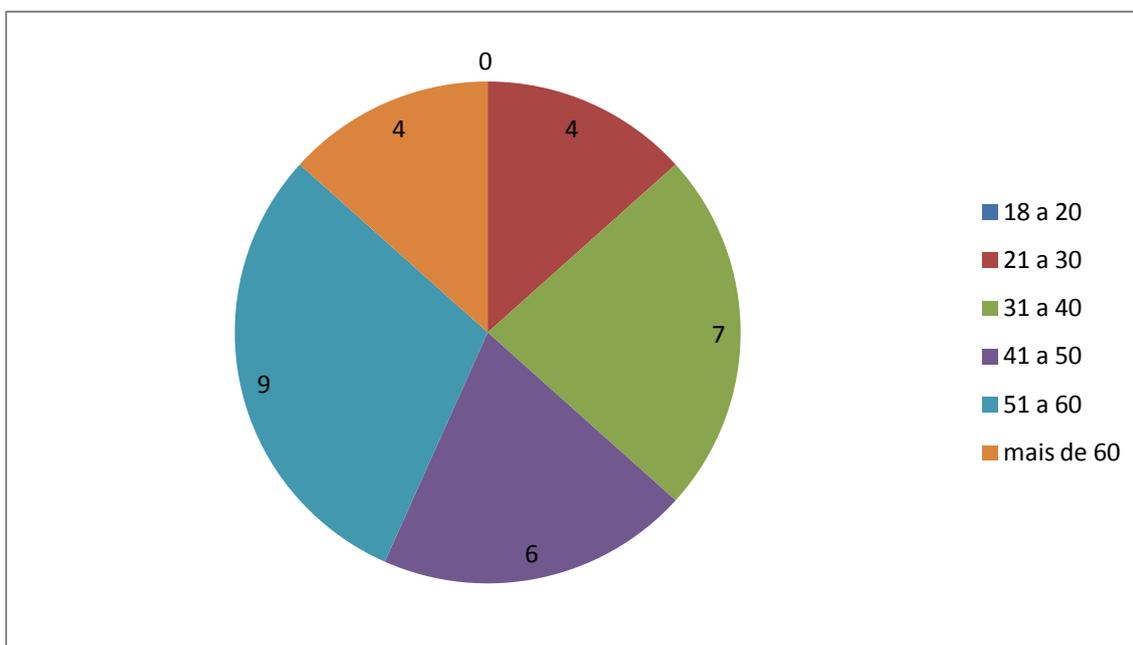
É importante salientar que a cidade possui uma frota de 155 carros atuando no serviço de táxi, segundo o próprio sindicato. A pesquisa foi aplicada nos seguintes pontos de táxi da cidade: Praça Barão do Rio Branco, Praça Marechal Floriano Peixoto, Praça Barão de Guaraúna, Praça Getúlio Vargas e Terminal de Ônibus Central. A pesquisa não realizou-se na rodoviária pois não foi autorizada aplica-la na mesma.

Para fazer a análise das entrevistas, optou-se por utilizar números inteiros e não percentual, para que a mesma fique mais clara, pois a amostra foi de 30 taxistas (20%) do total e cada um dos entrevistados representaria 3,3%, dificultando uma análise adequada.

### 3.2 Resultados da pesquisa

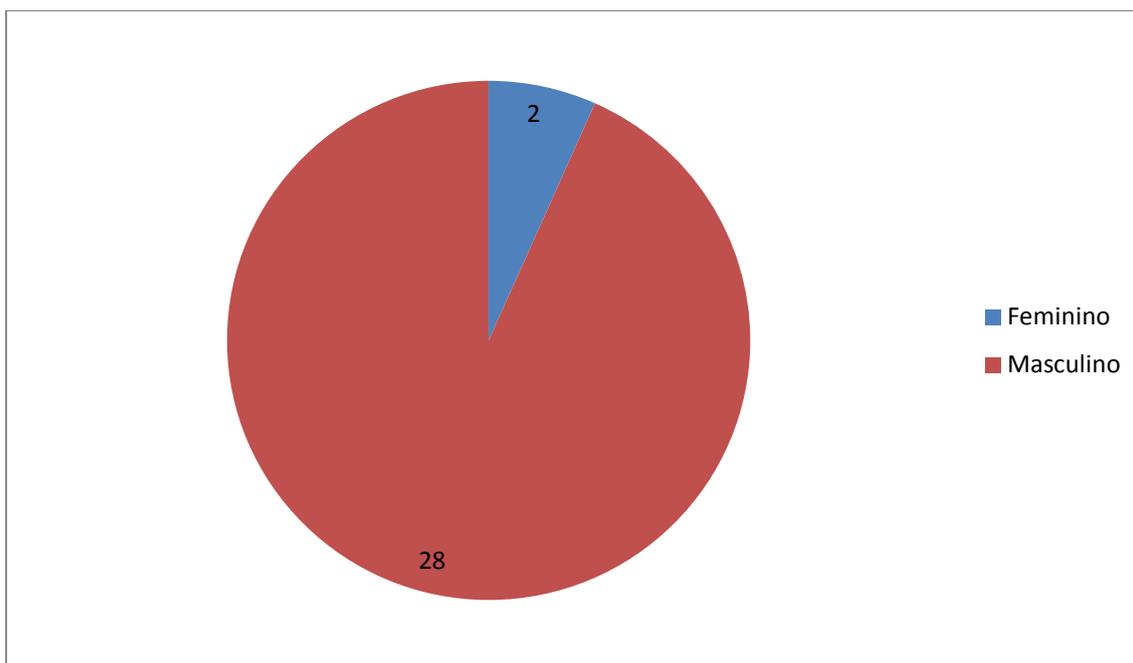
O primeiro gráfico representa a idade dos participantes da pesquisa.

**Gráfico 4 – Faixa etária dos entrevistados**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

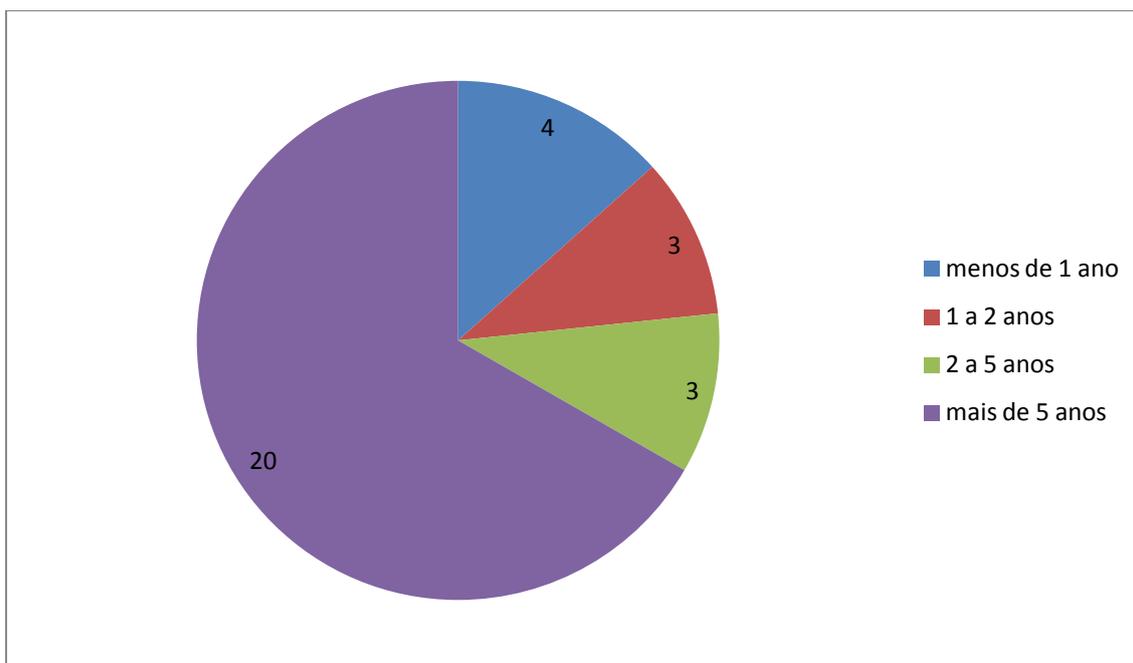
Pode-se observar a variedade da faixa etária dos entrevistados, porém com um número maior a idade entre cinquenta e um a sessenta anos sendo assim a mais comum

**Gráfico 5 – Sexo dos entrevistados**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Este gráfico traz o sexo dos taxistas. Pode-se observar que a maioria dos entrevistados são do sexo masculino, sendo vinte e oito dos trinta entrevistados, nessa pesquisa apenas duas mulheres foram entrevistadas. Porém, em Ponta Grossa, como mostra esse gráfico, tem-se a maioria das pessoas que trabalham com taxi sendo do sexo masculino.

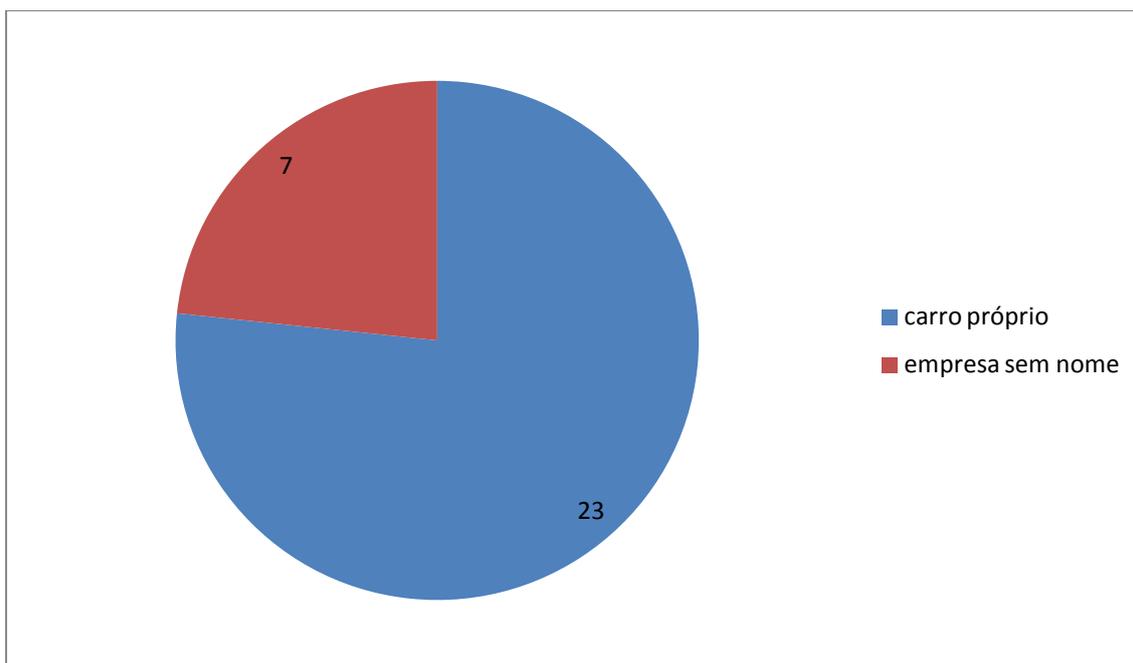
Pode-se observar também, cruzando este gráfico com o primeiro, que as duas mulheres que responderam ao questionário estão com idades entre quarenta e um a sessenta anos.

**Gráfico 6 – Tempo de trabalho**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

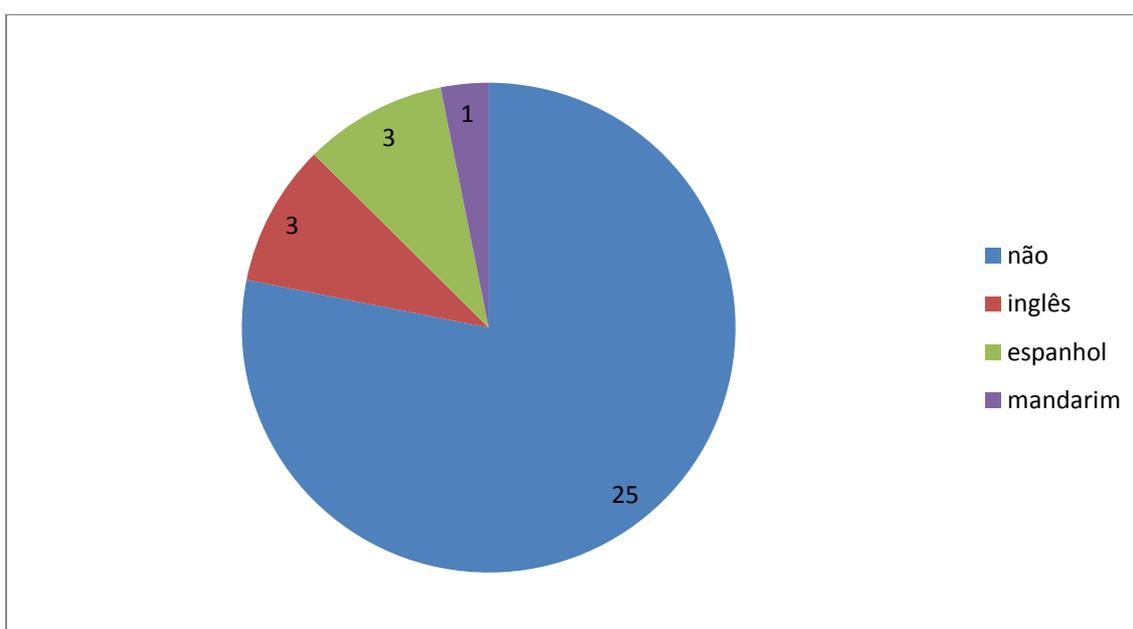
Neste gráfico, mostra o tempo de trabalho dos taxistas, a maioria dos entrevistados, ou seja vinte deles tem mais de cinco anos de trabalho como taxistas. Pode-se observar também que quatro deles estão a menos de um ano trabalhando como taxistas.

Entre as duas mulheres, a que possui idade entre cinquenta e um e sessenta anos trabalha no serviço de taxi apenas a um ano, já a que possui idade entre quarenta e um e cinquenta anos, trabalha neste serviço entre dois a cinco anos.

**Gráfico 7 – Trabalha com carro próprio ou empresa**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

De acordo com este gráfico, pode-se observar que dos trinta taxistas entrevistados, vinte e três trabalham com o seu carro próprio. Os outros sete, trabalham para outras pessoas, não chegando a ser uma empresa consolidada, eles apenas prestam serviços á outras pessoas que tem o taxi.

**Gráfico 8 – Fluência em outro idioma**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

O gráfico 8 mostra que 25 dos entrevistados não possuem fluência em outro idioma, sendo isso um problema, pois a cidade de Ponta Grossa, recebe turistas estrangeiros que vem a caráter de negócios na cidade. Dos 3 entrevistados que falam inglês, 2 deles falam espanhol também.

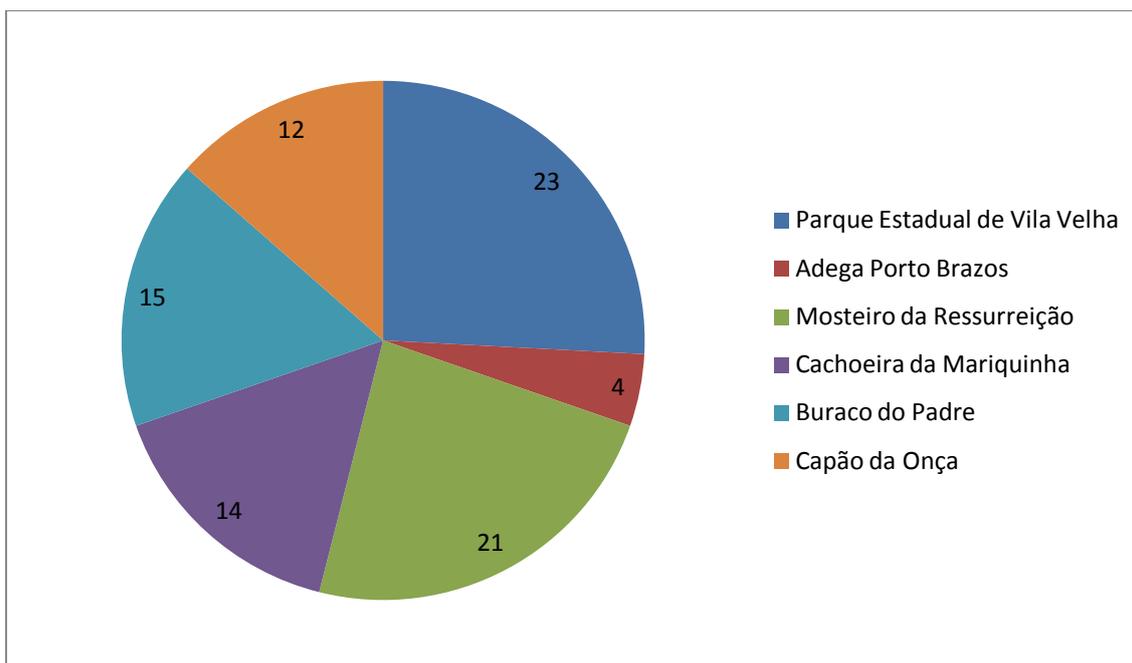
Outra análise que pode ser feita, é que destes 5 entrevistados que responderam que falam outro idiomas, todos são do sexo masculino. Sendo que as 2 entrevistadas, nenhuma delas fala outro idioma.

Dos 5 que falam outro idioma tem-se:

- 1 – 21 a 30 anos (espanhol e inglês)
- 1 – 21 a 30 anos (mandarim)
- 2 – 31 a 40 anos (espanhol/inglês)
- 1 – 41 a 50 anos (inglês e espanhol)

Percebe-se que a necessidade de um fluência em outro idioma vem a tempos, pois o prestador de serviços esta em contato direto com o turista e o mesmo vindo de outra localidade, com esta fluência o mesmo consegue ter uma boa comunicação com o prestador.

A cidade de Ponta Grossa, recebe um número expressivo de turistas de fora do Brasil, pois a cidade conta com várias empresas, algumas provindas de outros países, sendo assim quando essas empresas realizam eventos, muitos funcionários da mesma chegam a cidade e se utilizam dos serviços que a cidade oferece.

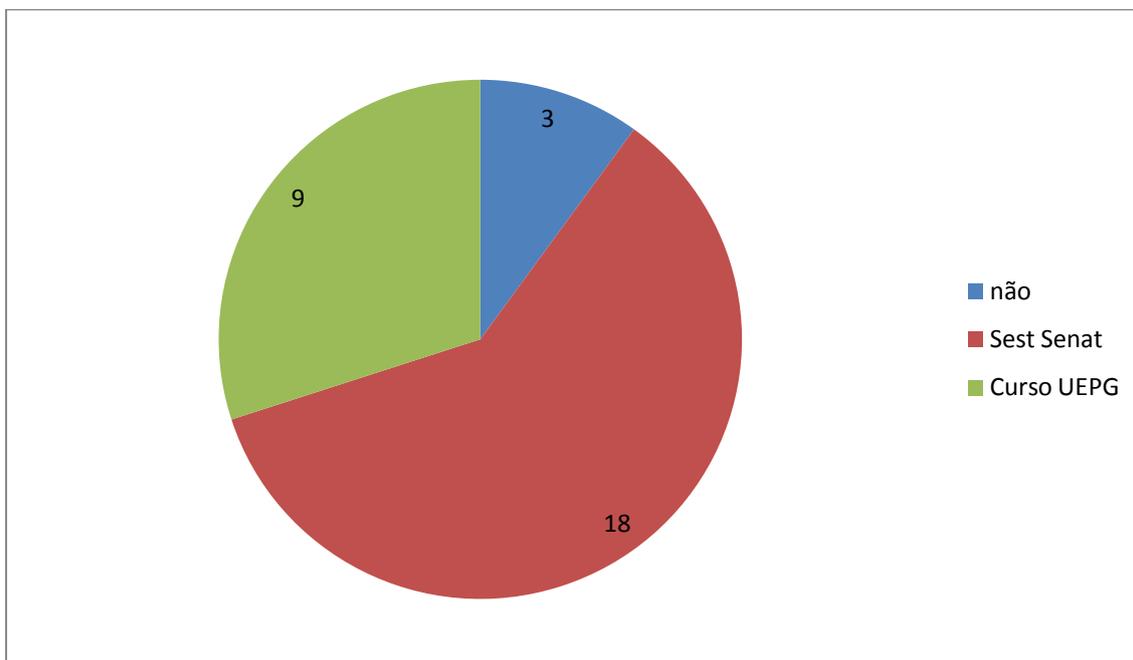
**Gráfico 9 – Em quais desses atrativos já levou turistas**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

O gráfico 9 mostra os atrativos que os taxistas já levaram turistas, sendo os dois mais comuns o Parque Estadual de Vila Velha e o Mosteiro da Ressurreição. Pode-se observar durante a pesquisa que vários taxistas não conheciam a Adega Porto Brazos, uma Adega de vinhos de amora, localizada na mesma estrada que dá acesso ao Buraco do Padre.

Alguns atrativos que estavam na pesquisa, como: Casa do Divino, Museu Campos Gerais, Catedral e Mansão Vila Hilda foram retirados dos resultados, pois todos os entrevistados, responderam que nunca levaram ninguém a estes lugares, até mesmo pelos pontos de táxis serem no centro, eles responderam que as pessoas se dirigem a estes atrativos por conta própria.

**Gráfico 10 – Recebeu algum tipo de qualificação durante o período que trabalha com taxi**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Neste gráfico observou-se que 3 dos entrevistados nunca receberam nenhum curso de qualificação. O curso do SEST SENAT foi oferecido aos taxistas no ano de 2014 ou seja dois anos atrás. O curso oferecido pela Universidade Estadual de Ponta Grossa aos mesmos, foi realizado em 2008 a mais de cinco anos atrás.

Entre as duas entrevistadas as quais fizeram o curso do SEST SENAT:

- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista entre 2 e 5 anos)
- 1 – 51 a 60 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano)

Entre os 16 entrevistados do sexo masculino, os quais realizaram o curso do SEST SENAT, tem-se:

- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano)
- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista entre 1 a 2 anos)
- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista entre 1 a 2 anos)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista entre 2 a 5 anos)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos)

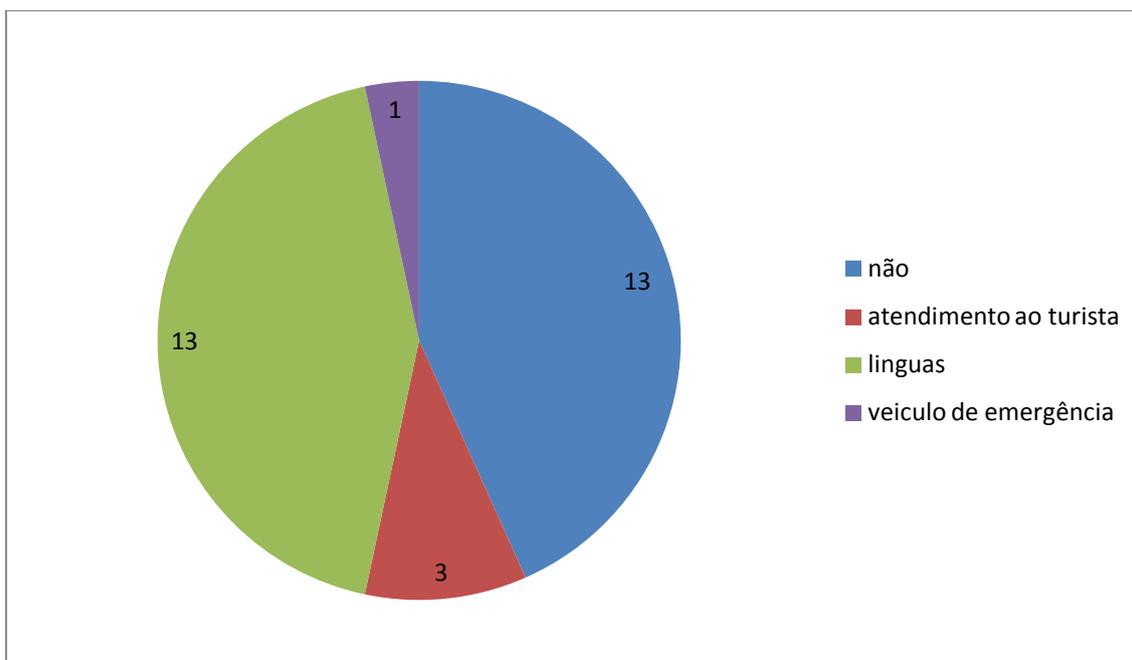
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano)
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista entre 2 a 5 anos)
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos)
- 1 – 51 a 60 anos (trabalha como taxista entre 1 a 2 anos)
- 4 – 51 a 60 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos)
- 1 – mais de 60 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos)

Os 16 entrevistados realizaram apenas o curso do SEST SENAT, sendo assim mais de 50% dos entrevistados realizando o mesmo. Em relação a idade dos entrevistados, variou-se entre 21 a mais de 60 anos, sendo assim observou-se que todos eles apesar da idade se interessaram neste curso.

Os 9 entrevistados do sexo masculino, os quais responderam que realizaram o curso que a UEPG disponibilizou, tem-se entre eles:

- 2 – 31 a 40 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos)
- 2 – 41 a 50 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos)
- 3 – 51 a 60 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos)
- 2 – mais de 60 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos)

Pode-se concluir que os entrevistados os quais realizaram o curso de qualificação na UEPG, trabalham como taxistas a mais de 5 anos. As idade variam entre 31 a mais de 60 anos, ou seja nenhum dos entrevistados com idade entre 21 a 30 anos realizou este curso da UEPG.

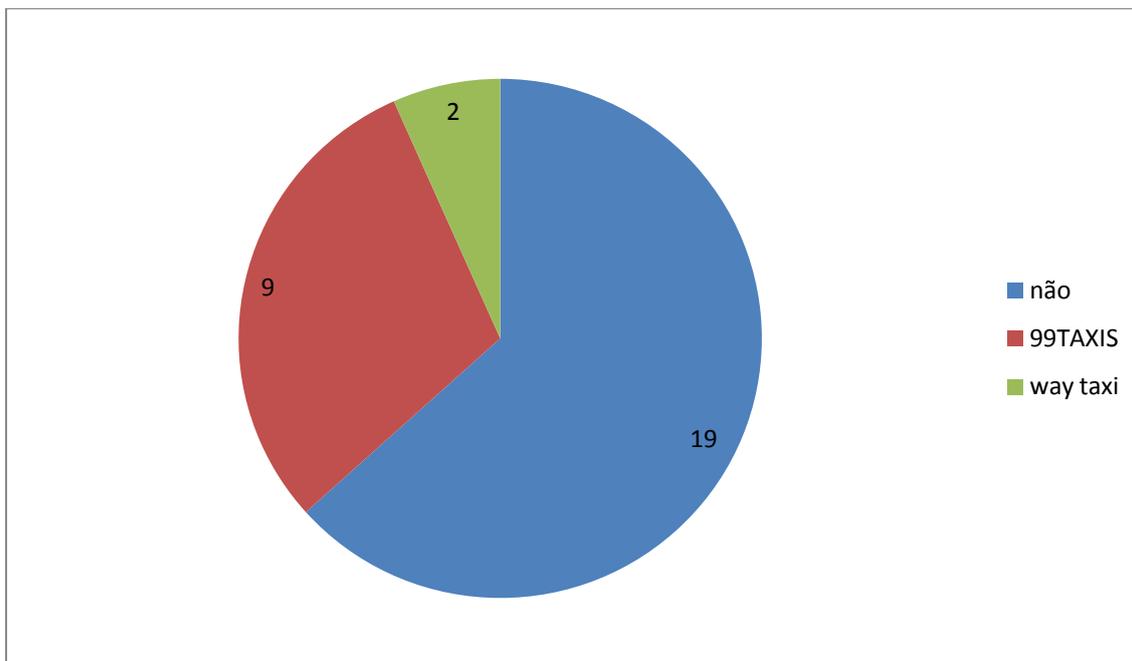
**Gráfico 11 – Tem interesse em outros cursos**

Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Esta questão procurou saber se os entrevistados tinham interesse em algum curso que poderia ser oferecido a eles posteriormente. Treze deles responderam que não se interessam por nenhum e os outros dezessete variaram suas respostas entre curso de línguas, atendimento ao turista e veículo de emergência.

Apesar de possuir um número expressivo de entrevistados que responderam que não querem realizar outro curso de qualificação, treze entre os trinta, os que responderam que sim, ficaram interessados na ideia de oferecerem outros cursos para os mesmos. Muitos responderam que se faz necessária essa qualificação contínua e que se tivessem a oportunidade eles realizariam outro curso.

**Gráfico 12 – Utiliza algum aplicativo voltado ao serviço de taxi**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Esta questão procurou saber se os entrevistados utilizam algum aplicativo voltado ao serviço de taxi, 19 dos entrevistados responderam que não utilizam nenhum. Os outros 11 se dividiram entre o aplicativo 99TAXIS e o Way Taxi. Dentre as duas mulheres entrevistadas, nenhuma delas utiliza algum aplicativo voltado ao serviço de taxi.

Entre os 2 entrevistados do sexo masculino, os quais utilizam o aplicativo 99TAXIS, tem-se:

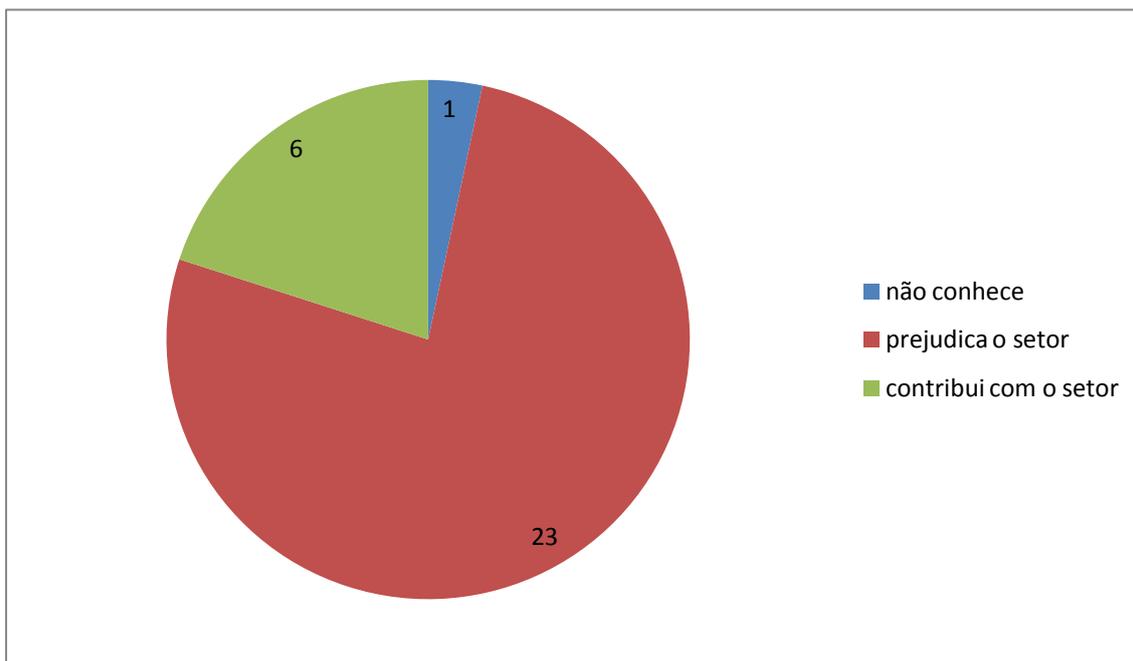
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos)
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista entre 2 a 5 anos)

Os entrevistados que utilizam o aplicativo “99TAXIS”, variam sua idade, tem-se entre eles:

- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano)
- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista entre 2 a 5 anos)
- 2 – 21 a 30 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista entre 1 a 2 anos)
- 3 – 31 a 40 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos)
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos)

Conclui-se que apenas 11 entrevistados, ou seja menos de 50% dos mesmos, utilizam-se de algum aplicativo voltado ao serviço de taxi. Isto representa, a falta de interesse dos mesmos em inovar o seu serviço, pois atualmente, um grande numero de pessoas utilizam destes aplicativos, por ser um meio mais fácil de chamar um taxi.

**Gráfico 13 – Sobre o aplicativo UBER**



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

O ultimo gráfico, questionou aos entrevistados o que eles pensavam sobre o aplicativo UBER, apenas uma do sexo feminino respondeu que não conhece o aplicativo. Entre os 23 entrevistados que responderam que o aplicativo prejudica o setor, tem-se:

- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano e com carro próprio)
- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos e com carro próprio)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano e com carro próprio)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista entre 1 a 2 anos e com carro próprio)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista entre 2 a 5 anos e com carro de empresa)

- 3 – 31 a 40 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos e com carro próprio)
- 1 – 31 a 40 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos e com carro de empresa)
- 1 – 41 a 50 anos (sexo feminino, trabalha como taxista entre dois a cinco anos e com carro próprio)
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista a menos de 1 ano e com carro próprio)
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista entre 2 a 5 anos e com carro próprio)
- 2 – 41 a 50 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos e com carro próprio)
- 5 – 51 a 60 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos e com carro próprio)
- 4 – mais de 60 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos e com carro próprio)

Entre os 6 entrevistados do sexo masculino os quais opinaram que o aplicativo UBER contribui com o setor, tem-se:

- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista entre 1 a 2 anos e com carro próprio)
- 1 – 21 a 30 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos e com carro próprio)
- 1 – 41 a 50 anos (trabalha como taxista a mais de 5 anos e com carro de empresa)
- 1 – 51 a 60 anos (trabalha como taxista entre 1 a 2 anos e com carro próprio)
- 2 – 51 a 60 anos (trabalham como taxistas a mais de 5 anos e com carro próprio)

O resultado deste gráfico, mostrou a insatisfação dos taxistas com o aplicativo UBER, pois 23 deles, ou seja mais de 70% respondeu que o aplicativo prejudica o setor dos mesmos. Apenas 6 entrevistados, deram a sua opinião que este serviço contribui com o setor.

Alguns taxistas que responderam que prejudica o setor, se justificaram alegando que quem trabalha para o aplicativo UBER, não realiza os mesmos

procedimentos que os taxistas tem de realizar. Também, alegaram sobre a fiscalização que não é a mesma que recebem.

O aplicativo UBER, foi criado para fazer uma concorrência com o serviço de taxi, enquanto o trabalho for legalizado e estar dentro de todas a normas é um serviço válido e interessante, pois abre mais um opção para o cliente escolher entre um serviço ou outro.

## Considerações Finais

Este trabalho teve como objetivo analisar a qualificação dos taxistas da cidade de Ponta Grossa, o estudo foi realizado por meio de questionário fechado, quanti-qualitativo, concluindo assim todos os objetivos apresentados no mesmo.

Com essa pesquisa, pode-se observar que a qualificação profissional é importante em qualquer área de trabalho, em relação a esta pesquisa a qual se dedicou a estudar os taxistas da cidade de Ponta Grossa no Paraná, os mesmos ficaram muito a desejar em relação a qualificação profissional. Primeiramente em relação a fluência em outro idioma, apenas 5 dos 30 entrevistados falam outro idioma, sendo assim 25 não possuem fluência. Com essa questão, pode-se perceber a insatisfação dos entrevistados em relação à oportunidades de realizar algum curso de línguas.

Alguns dos entrevistados os quais responderam que não possuem fluência, relataram que já fizeram o curso de línguas, os quais foram oferecidos a eles, porém este curso foi realizado a muito tempo atrás, ou seja, os mesmos perderam a prática da fluência em outros idiomas. Por isso, faz-se necessária a continua aprendizagem de idiomas, sejam eles o inglês e o espanhol, considerados de um caráter básico para se conseguir uma comunicação.

Em relação aos cursos recebidos pelos entrevistados durante o período em que trabalham com o serviço de taxi, apenas 3 de um total de 30, não realizaram nenhum curso. Isto mostra-se importante, pois 18 dos mesmos realizaram o curso do SEST SENAT, o qual foi ministrado há 2 anos atrás. Porém, os que realizaram o curso da UEPG, o qual foi realizado no ano de 2008, perderam um pouco de seus conhecimentos adquiridos no mesmo. Pode-se observar que vários entrevistados, não se recordavam das matérias propostas do curso de 2008.

O que pode-se concluir disto é que cursos profissionalizantes devem ser oferecidos ao profissional continuamente, em relação ao objeto de estudo, os taxistas devem estar sempre em contato com esses cursos, para poder passar um bom conhecimento e atendimento ao seu cliente.

Outro ponto a se salientar é que 17 dos 30 entrevistados tem interesse em outros cursos, estes variando entre atendimento ao turista, línguas e veículo de emergência.

Em relação aos aplicativos voltados ao serviço de taxi, são 19 os entrevistados que não se utilizam de nenhum. Os outros 11 variam entre o aplicativo “99TAXIS” e o “waytaxi”. Atualmente, com as novas tecnologias faz-se necessária a inovação do serviço, alguns taxistas já vem utilizando estes aplicativos para facilitar o seu serviço, porém alguns não tem nenhum interesse em se utilizar dos mesmos.

A última questão abordou sobre o aplicativo UBER, onde 23 dos 30 entrevistados responderam que o aplicativo prejudica o setor dos taxistas. Sendo assim percebe-se que os mesmos, não estão abertos a nenhum tipo de concorrência direta.

Desta maneira, demonstra-se também que os bacharéis em turismo devem estar atentos à qualificação de mão de obra, não somente dos envolvidos diretamente com a atividade, mas também com prestações de serviços que atuam de forma indireta na atividade turística.

Como sugestão de pesquisas e estudos futuros pode-se abrir espaço para: uma nova proposta que englobe a capacitação do serviço de taxi, onde se tome por conta a necessidade de qualificação dos mesmos. Tendo em vista a importância que o serviço de taxi traz para a prestação de serviços no ramo do turismo, sendo assim um dos mais significativos e importantes também no meio dos transportes.

## REFERÊNCIAS

ANGELO, Talita. **Como Funciona.** 99TAXIS. Disponível em: <<http://www.99taxi.com/como-funciona-99taxi/>>

BARRETO, Juliana. **Qualificação de Taxistas e Condutores de Turismo Recife.** Centro de Estudos Avançados da Conservação Integrada. Disponível em: <<http://www.ceci-br.org/ceci/br/noticias/293-qualificacao-de-taxistas-e-condutores-de-turismo-recife.html>> Acesso em: 22 ago. 2016

BENI, M.C. **Análise Estrutural do Turismo.** pg 153, São Paulo, 1998.

BENI, M.C. **Análise Estrutural do Turismo.** pg 201, São Paulo, 1998.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Anuário Estatístico.** Dados e Fatos, 2016. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/anuario>>. Acesso em: 29 abr. 2016

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo de negócios e eventos: orientações básicas.**/ Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação-Geral de Segmentação. – 2.ed – Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Turismo\\_de\\_Negocios\\_e\\_Eventos\\_Orientacoes\\_Basicas.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_de_Negocios_e_Eventos_Orientacoes_Basicas.pdf)> Acesso em: 29 ago. 2016

CONHEÇA os primeiros táxis da história. Disponível em: <<https://blog.wappa.com.br/?p=347>> Acesso em 08 ago. 2016

FERNANDES, Ana Luiza. **Como Funciona o Uber.** E-konomista. Disponível em <<http://www.e-konomista.com.br/d/como-funciona-o-Uber/>> Acesso em: 16 ago. 2016.

FRANCISCO, Wagner De Cerqueira E. **Transporte rodoviário.** Brasil Escola, 2016. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/geografia/rodovias.htm>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

HORODYSKI, G. S; DROPA, M. M. A prática da qualificação profissional no setor taxista em Ponta Grossa-PR. In: CONEX, 7., 2009, Ponta Grossa. **Anais eletrônicos...** Disponível em <<http://www.uepg.br/proex/anais/trabalhos/7/Oral/12oral.pdf>> Acesso em: 25 ago. 2016

JOBOJI, T. Nádia. Turismo de Negócios impulsiona economia de PG. *Diário dos Campos*, Ponta Grossa, 07 nov. 2015.

MURTA, Stela Maris; ALBANO, Celina. **Interpretar o Patrimônio**, um exercício do olhar. Belo Horizonte: editora UFMG, 2002.

RODRIGUES, Santiago Ricardo. **Segmentação do Turismo**. Revista Turismo, 2003. Disponível em: < <http://www.revistaturismo.com.br/artigos/segmentacao.html>>. Acesso em: 06 jun. 2016

TÁXIS de Londres são os melhores do mundo, aponta site. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/turismo/1171928-taxis-de-londres-sao-os-melhores-do-mundo-aponta-site.shtml>> Acesso em: 08 ago. 2016

TURISMO de Negócios impulsiona economia de PG. **Diário dos Campos**, Ponta Grossa, 07 nov. 2015. Disponível em: < <http://www.diariodoscamos.com.br/cidades/2015/11/turismo-de-negocios-impulsiona-economia-de-pg/1500034/>> Acesso em: 27 ago. 2016

APÊNDICE A – Questionário de coleta de dados

1. Idade:

18 a 20  21 a 30  31 a 40  41 a 50  51 a 60  mais de 60

2. Sexo:

Feminino  Masculino

3. Tempo de trabalho:

até 1 ano  13 meses a 24 meses  25 meses até 58 meses

mais de 5 anos

4. Trabalha com carro próprio? Empresa?

Carro Próprio  Empresa (qual: \_\_\_\_\_)

5. Fluência em outro idioma:

Sim  Não (qual: \_\_\_\_\_)

6. Em quais desses atrativos já levou turistas:

Parque Estadual de Vila Velha  Museu Campos Gerais  Mansão Vila Hilda

Adega Porto Brazos  Catedral  Capão da Onça

Mosteiro da Ressurreição  Cachoeira da Mariquinha  São Jorge

Casa do Divino  Buraco do Padre

7. Recebeu algum tipo de qualificação durante o período que trabalha com táxi?

Sim  Não

Qual e por quem foi executada: \_\_\_\_\_

Se sim á quanto tempo:  5 anos atrás  10 anos atrás  mais de 10 anos atrás

8. Tem interesse em outros cursos? Quais conteúdos?

Sim  Não \_\_\_\_\_

9. Utiliza algum aplicativo voltado ao serviço de táxi?

Sim  Não

Se sim qual: \_\_\_\_\_

10. Sobre o aplicativo UBER:

Não conhece

Prejudica o setor

Contribui com o setor