



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

 **UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE

## ANAIS DO 9º ENCONTRO SEMINTUR JR. Um outro Turismo é possível

ISSN: 1806-0447

CAXIAS DO SUL  
2019



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

## Descrição de itens de qualidade da Linha Circular Turismo *Sightseeing* de São Paulo/SP

Willi Jardim Costa Klink<sup>57</sup>

Debora Cordeiro Braga<sup>58</sup>

**Resumo:** A cidade de São Paulo/SP possui um serviço público de *city tour* no modelo internacional *hop-on hop-off* denominado “Linha Circular Turismo *Sightseeing*”. O serviço começou a ser operado em 2016 sob caráter experimental, e assim permanece atualmente. É considerado como uma ferramenta para uma rápida visualização da realidade turística da cidade pelos seus usuários, em sua maioria turistas, e uma forma de mobilidade entre os atrativos de São Paulo. Questionou-se nesse estudo se o serviço possui elementos que inferem em uma avaliação de qualidade. Para tanto, buscou-se metodologias avaliativas nacionais pré-existentes e averiguou-se suas viabilidades para a aplicação no serviço estudado, porém por questões operacionais, optou-se por adaptar as metodologias para a criação de uma matriz de descrição de elementos de qualidade, na qual foi aplicada em estudo de campo através da técnica de observação participante. Como resultado, descreveu-se o serviço pelas categorias consideradas na matriz criada. Considera-se que o serviço possui falhas na maioria dos quesitos avaliados, o que pode acarretar na insatisfação de seus usuários, afetando a longo prazo o número de passageiros, pondo em risco a continuidade de sua oferta.

**Palavras-chave:** *City Tour*, Linha Circular Turismo *Sightseeing*, Oferta de qualidade, São Paulo/SP.

### 1. INTRODUÇÃO

A Linha Circular Turismo *Sightseeing* é um serviço público de uma linha regular de ônibus voltada ao turismo, atuante na cidade de São Paulo/SP, se caracterizando pelo modelo *hop-on hop-off* onde o consumidor pode desembarcar para realizar visitas a atrativos e, posteriormente, reembarcar para continuar a viagem, dentro de um período estipulado. Estes serviços normalmente são realizados em ônibus panorâmicos de dois pavimentos que possuem áudio-guias em diferentes línguas, e apresentam os atrativos e curiosidades do exterior do veículo quando este perpassa por pontos pré-determinados em um itinerário. Eles promovem uma mobilidade aos seus consumidores entre os atrativos do destino visitado, possibilitando uma leitura rápida da realidade turística que o destino apresenta. O próprio transporte pode ser

<sup>57</sup> Graduando em Turismo, Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), <http://lattes.cnpq.br/1964381557766271>, [willi.klink@usp.br](mailto:willi.klink@usp.br)

<sup>58</sup> Doutora, Professora do curso de Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), <http://lattes.cnpq.br/3872989194397830>, [bragadc@usp.br](mailto:bragadc@usp.br)



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

considerado também como uma atração propriamente dita (TAVARES, 2002; COOPER et. al., 2007; ASTORINO, 2008; FRAGA, 2012).

A Prefeitura do Município de São Paulo promulgou a criação do serviço “City Tour Oficial de São Paulo” através do Decreto Municipal nº. 52.244, de 15 de abril de 2011, que dispõe da instituição e organização do serviço. A legislação considera sua importância para o turismo da cidade como uma ferramenta de apoio ao desenvolvimento da prática turística atuante na cidade, uma vez caracterizada por sua vocação para negócios e eventos. O serviço é definido como um transporte coletivo especial, do qual possui tarifa diferenciada, restrita a segmento específico de passageiros e não sujeita a universalização.

A regulamentação descrita estabelece responsabilidades dos órgãos públicos pertinentes para a sua implementação, tais como:

- a Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes – SMT que é responsável por criar, gerir e fiscalizar o processo licitatório, diagnosticar e oferecer projeto de obras de adequação viária;
- a Companhia de Engenharia de Tráfego – CET, responsável pela elaboração de projeto executivo para a sinalização viária pertinente ao serviço, assim como a regulamentação e fiscalização dos mesmos;
- a São Paulo Transporte S/A – SPTrans, responsável por auxiliar a gestão da exploração dos serviços e sua operacionalização, realizar a inspeção veicular de segurança e ambiental da frota e estabelecer a especificação dos veículos com suas atualizações, considerando características funcionais aos seus usuários previstos e tecnologias aplicáveis ao uso turístico ditadas por informações da SPTuris;
- a São Paulo Turismo S/A – SPTuris, responsável pelo acompanhamento e monitoramento do serviço no que tange o setor de turismo, elaboração do projeto do itinerário, elaboração da comunicação visual da frota e do mobiliário urbano e fornecimento das informações sobre as especificações técnicas voltadas ao turismo.

Os quatro órgãos públicos integraram um grupo de trabalho visando pesquisas técnicas com exemplos de serviços similares em âmbito nacional e internacional.



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

Posteriormente, as operações dos serviços foram iniciadas no dia 12 de março de 2016 com a definição, através da Portaria nº 17/16, da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes, da tarifa de R\$ 40,00 (quarenta reais) sendo as formas de pagamento: dinheiro efetivo ou cartões de débito ou crédito, somente no momento do embarque. A passagem adquirida possui validade por 24 horas e dá direito a embarques ilimitados a partir da primeira utilização, sendo essa passagem pessoal e intransferível. A partir desta data o serviço entrou em operação em caráter experimental sem data para efetivação e assim permanece atualmente.

A linha de ônibus possui um roteiro regular (Figura 1) que opera das segundas-feiras aos sábados com seis saídas diárias e um alternativo, realizado aos domingos e feriados com oito saídas diárias, devido à restrição de tráfego de veículos pela Avenida Paulista nestes dias. Os dois percursos são realizados em torno de duas horas e percorrem cerca de 22 km. Há dois tipos de ônibus em operação, um de piso simples, também conhecido como convencional e, um com piso duplo também conhecido como *double decker*, com o piso superior panorâmico, coberto, porém desprovido de janelas. Há apenas um exemplar de cada modelo na frota.

Diante destas considerações cabe se questionar: o serviço apresentado pode possuir elementos que inferem em uma avaliação de qualidade? A partir desta questão orientadora, pretende-se averiguar neste trabalho como o serviço se exhibe ao turista a partir de elementos de descrição de qualidade presentes em *city tours*. Parte do pressuposto que a gestão do serviço se preocupa em oferecer um serviço de qualidade que pode satisfazer aos seus usuários, uma vez que a oferta de qualidade faz com que a experiência do consumidor se torne memorável, passível de repetição e marcável expressivamente as suas vidas (TRIGO, 2013).





Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**Figura 1 – Percurso Regular da Linha Circular Turismo Sightseeing**



Fonte: Elaboração própria (2018)

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a avaliação de qualidade do serviço em questão, buscou-se metodologias de análise de qualidade de *city tour* em âmbito nacional. Foram encontradas dois exemplos nesta categoria, Bandeira, Ariotti e Marins (2008) realizaram uma pesquisa similar na Linha Turismo de Porto Alegre/RS e Silva, Pires e Batista Neto (2015) apresentaram uma metodologia após pesquisa com serviços de *city tour* privados de agências de turismo receptivo da cidade de São Paulo/SP.

Para a escolha de qual metodologia seria a mais indicada para os serviços objetos deste estudo, optou-se pela realização de um pesquisa pré-campo, que Gil (1999) define como uma técnica para testar a viabilidade de aplicação de determinadas metodologias e suas comparações com seus critérios determinados.



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

Esta ação foi realizada em um sábado, dia 6 de janeiro de 2018, e percebeu a inviabilidade de se aplicar questionários aos turistas para a avaliação dos quesitos de qualidades propostos pelas metodologias levantadas, devido a dispersão dos mesmos nos pontos de paradas. Portanto optou-se pela adaptação dos métodos acima descritos, visando a elaboração de uma matriz descritiva, com base nos itens de avaliação de qualidade levantados pelas metodologias originais, a matriz elaborada é apresentada no Quadro 1, a seguir:

**Quadro 1 – Matriz de descrição de itens de qualidade**

| <b>Categorias</b>                | <b>Itens de avaliação</b>                             |
|----------------------------------|---|
| Qualidade do serviço prestado    | Pontualidade  |
|                                  | Mobilidade e paradas no trajeto                       |
|                                  | Nível de segurança                                    |
|                                  | Disponibilidade de horários                           |
| Suporte                          | Roteiro turístico                                     |
|                                  | Adequação da ferramenta de comunicação                |
| Guia                             | Material de apoio                                     |
|                                  | Cortesia no atendimento                               |
|                                  | Informações durante o trajeto                         |
| Pagamento                        | Informações sobre outras atrações turísticas          |
|                                  | Preço adequado a qualidade                            |
| Sistema de informação ao usuário | Divulgação do serviço                                 |
|                                  | Serviço de reclamação e sugestão                      |
| Área de embarque                 | Limpeza no ponto de encontro                          |
|                                  | Segurança no ponto de encontro                        |
|                                  | Qualidade do ponto de encontro (conforto e adequação) |
|                                  | Presença de pontos de venda de alimentos e sanitários |

Fonte: Elaboração própria (2018), com elementos adaptados de Bandeira, Ariotti e Marins (2008) e Silva, Pires e Batista Neto (2015)

Logo, devido a questões operacionais, optou-se por não se realizar entrevistas com os consumidores dos serviços, e, em substituição, descrever as realidades dos serviços observados, de acordo com os itens de qualidade presentes.

Para fins de classificação, esta pesquisa trata de um estudo qualitativo, o qual visa apresentar informações de forma não numérica, sendo usada quando “[...] a completa compreensão do comportamento e das situações de alguns indivíduos [e



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

serviços], por mais não representativos que possam ser, é necessária” (VEAL, 2011, p 76). É também uma pesquisa descritiva de caráter exploratório que, segundo Veal (2011, p.29), visa “[...] descobrir, descrever ou mapear padrões de comportamento em área ou atividades que não foram previamente estudados”.

Para a aplicação da metodologia elaborada, foi realizado um estudo de campo através da técnica da observação participante que, por sua vez, visa a participação do pesquisador como parte integrante do grupo analisado (GIL, 1999), no presente caso o pesquisador assumiu o papel de consumidor do serviço pesquisado em uma segunda-feira, dia 9 de julho de 2018, Feriado Estadual - Revolução Constitucionalista de 1932.

### 3. RESULTADOS

Neste tópico são apresentados a descrição dos itens de avaliação de qualidade presentes no serviço estudado a partir das categorias levantadas na elaboração da matriz mencionada.

Qualidade do serviço prestado: O serviço prestado pela a linha de ônibus não pode ser considerado como *pontual* pois o serviço apresentava atrasos de cerca de 20 minutos na saída do veículo do ponto de partida localizado na Praça da República. Isso ocorreu pois há uma demora no atendimento das pessoas que desejam adentrar o veículo. Gasta-se um tempo considerável na transação monetária e explicação da funcionalidade do roteiro.

Em consideração à sua *mobilidade* o percurso leva cerca de 2h para ser percorrido em sua totalidade, e se torna excessivamente suscetível a intensidade do trânsito presente, podendo acarretar atrasos. As *paradas* realizadas no roteiro são demarcadas pela presença de totens físicos indicativos, e marcações de piso para o estacionamento do veículo. Percebeu-se que somente sete totens de um total de nove estão demarcados na cidade. Não foram encontrados as marcações para as paradas na Casa das Rosas e no Theatro Municipal. A maioria dos totens presentes na cidade se encontram em um estado deteriorado quanto a sua conservação. Notou-se depredações na adesivagem da marcação, desbotagem devido a intempéries e processos de ferrugem.



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

## 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

O ônibus fornece relativa *segurança* aos seus usuários pois os mesmos não estão expostos à terceiros durante a realização do serviço, estando dentro do veículo somente os pagantes e seu funcionários. A integridade dos usuários depende da destreza e prudência do(a) motorista e dos condutores de outros veículos na via.

Percebe-se uma falha no serviço quanto a sua *disponibilidade de horários*, pois só há dois ônibus em operação inviabilizando a oferta de mais horários aos usuários. Atualmente o tempo de espera nas paradas fica em torno de uma a duas horas, o que não condiz com o modelo *hop-on hop-off*. Este modelo exige uma oferta de tempo pequeno entre a passagem dos veículos.

O *roteiro turístico* não apresenta uma conexão lógica da cidade, são apresentados atrativos que não se interligam entre si. O roteiro sofre com grandes desvios aos domingos e feriados devido a impossibilidade de passagem do veículo pela Avenida Paulista, sendo desviado para as proximidades da Vila Madalena. Porém, após uma breve explicação do bairro boêmio, o áudio-guia do ônibus permanece em silêncio por cerca de 25 minutos, retomando a explicação somente próximo ao Parque Ibirapuera. Percebeu-se também que o roteiro sofre com a poluição visual decorrente de fiação aérea exposta, o que no ônibus *double-decker* acarreta na perda da visão de alguns atrativos.

Suporte: A *ferramenta de comunicação* constitui de um áudio-guia amplificado por caixas de som presentes em todo o veículo. Através de geolocalização, que indica a proximidade de algum atrativo do itinerário, o sistema inicia a explicação na língua portuguesa, seguido pela inglesa e encerrando com a espanhola. Em alguns momentos a explicação na língua portuguesa é apresentada antes da presença do atrativo, e a espanhola após a passagem pelo mesmo.

O *material de apoio* do serviço consiste no mapa entregue no momento da compra da passagem. O mapa apresenta a rota percorrida e informações sobre os atrativos que possuem paradas previstas, o documento é apresentado na língua portuguesa, inglesa e espanhola e se mostra difícil de manusear devido as suas grandes dimensões.

Guia: Devido ao serviço de guia ser realizado através de áudio aberto, não há uma personalidade e uma *cortesia* nesse serviço, porém o profissional que realiza a





Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

cobrança da passagem se dispõe a realizar explicações extras à atividade presente e esclarecer dúvidas. Notou-se que o profissional busca se fazer entendido quando indagado por estrangeiros, sobretudo na língua inglesa.

O roteiro apresenta *informações* rápidas sobre os atrativos *presentes no trajeto*. É realizado um discurso resumido sobre a importância do atrativo, estando, a maioria das explicações, não interligadas entre si. As informações prestadas são rápidas, precisas e diretas. Em poucos momentos do roteiro ocorrem a prestação de *informações de outras atrações turísticas* físicas presentes na região visitada. Não são informadas direções para orientação do usuário, somente são mencionadas a existência de tais atrativos. Para atrações como evento culturais, o áudio-guia menciona a existência das atividades e quando são realizadas no momento em que o veículo passa pela região referida.

Pagamento: O valor de R\$ 40,00 por passagem pode ser considerado um valor oneroso no seu *preço*, e que requer um *serviço de qualidade* em retorno. Entende-se que o serviço está sujeito a um julgamento por parte de seus consumidores quanto a essa relação. Podendo ser considerado dispendioso e não possuir uma adequação para este valor, pelo fato de não oferecer uma oferta suficiente de ônibus e consequente rapidez entre as passagens dos veículos na passagem, não permitindo então que o turista conheça um número significativo de atrativos contemplados no itinerário ao realizar o serviço.

Sistema de informação ao usuário: A *divulgação do serviço* ocorre por duas formas: a primeira é realizada pelas Centrais de Informação ao Turista, por meio de seus atendentes que possuem a responsabilidade de prestar as informações básicas do funcionamento do serviço, como pontos de paradas, horários de funcionamento e preços. Estes profissionais prestam informações pertinentes, além de distribuir materiais impressos para quem os questiona sobre o serviço. A segunda forma de divulgação ocorre *online* através do site oficial de turismo em São Paulo, administrado pela SPTuris. Este site apresenta as principais informações dos horários do serviço e suas paradas, porém apresenta erros na disposição de imagens ilustrativas.

O *serviço de reclamação e sugestão* do equipamento turístico consiste de um formulário de avaliação *online* disponível ao fim da página informativa da Linha



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

Circular Turismo *Sightseeing* no site oficial de turismo da cidade. O formulário apresenta perguntas nas três línguas disponíveis no serviço.

Área de embarque: A área de embarque inicial do serviço é localizada na Praça da República, um local que se encontrava em um *estado de limpeza* satisfatório, bem conservado e com lixeiras disponíveis. No que tange a *segurança*, por se tratar de uma praça pública, os participantes do serviço estavam suscetíveis a abordagem de pedintes e pessoas em situação de rua, além da ação de atividades ilícitas propiciadas por batedores de carteiras. O local apresentava uma *qualidade* satisfatória perante o grupo de pessoas que esperavam o embarque ser realizado, havia a presença de um ponto de ônibus que fornecia assentos para espera. A Praça da República possui *estabelecimentos para alimentação* próximos e aos sábados é realizada uma feira gastronômica. Quanto a *oferta de sanitários*, há instalações públicas presentes na estação do Metrô localizada ao lado da área de embarque.

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a elucidação da questão orientadora deste trabalho elaborou-se uma matriz de avaliação de qualidade, e conclui-se que o serviço estudado apresenta elementos que inferem nesta avaliação. O *city tour* possui uma avaliação negativa no item qualidade do serviço prestado, porque oferece limitado número de ônibus inviabilizando a proposta de *hop-on hop-off*. Quanto ao material de suporte, detectou-se falhas no sistema de áudio. Quanto ao serviço de guia, é adotado apenas sistema de som e há o apoio de um funcionário que faz cobranças e anuncia paradas. As falhas detectadas interferem na insatisfação dos usuários quanto ao pagamento. O sistema de informação é um dos itens mais deficitários porque os canais de comunicação não funcionam. Por fim, o ponto de embarque é acessível e seguro.

Os pontos avaliados apontaram falhas no serviço que interferem na qualidade considerada pelos seus usuários gerando insatisfação, impactando no número de passageiros ao longo do tempo e assim, pondo em risco a continuidade do serviço.



Obra: América Invertida (detalhe), 1943  
Gracias, Joaquín Torres García

# 9º SEMINTUR JR.

*Um outro Turismo é possível*

09/nov/2018

**UCS**  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL

Programa de Pós-  
Graduação em  
Turismo e  
Hospitalidade

## REFERÊNCIAS

ASTORINO, C. Agências e serviços receptivos. In BRAGA, D. C. (Org.) **Agências de Viagens e Turismo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. p. 133-145

BANDEIRA, R. A. M; ARIOTTI, P; MARINS, L. M. Análise da qualidade de um serviço de transporte turístico: estudo empírico da Linha Turismo de Porto Alegre. **Turismo Visão e Ação**. Eletrônica, v. 10, n. 2, p. 164-184, 2008. Disponível em: <<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/index>> Acesso em 15 jul. 2018.

COOPER, C. et. al. **Turismo: Princípios e Práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

FRAGA, C. C. L.; FERNANDES, E. M. R.; CASTRO, R. T. **Transporte**. Volume 2. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

SÃO PAULO (município). Decreto nº. 52.244, de 15 de abril de 2011. **Prefeitura de São Paulo**. Disponível em: <<http://www.capital.sp.gov.br/cidadao/rua-ebairro/legislacao/consulte-a-legislacao-municipal>> Acesso em: 05 ago. 2018.

\_\_\_\_\_. Portaria nº. 17, de 12 de março de 2016. **Secretaria Municipal de Mobilidades e Transportes**. Disponível em: <<http://www.capital.sp.gov.br/cidadao/rua-e-bairro/legislacao/consulte-a-legislacao-municipal>> Acesso em: 05 ago. 2018.

SILVA, G. C. A.; PIRES, M. J.; BATISTA NETO, J. **Mensuração da qualidade do city tour em São Paulo**: uma proposta metodológica. São Paulo: Intersubjetiva, 2015.

TAVARES, A. M. **City Tour**. São Paulo: Aleph, 2002.

TRIGO, L. G. G. **A Viagem: Caminho e Experiência**. São Paulo: Aleph, 2013.

VEAL, A. J. **Metodologia de pesquisa em lazer e turismo**. São Paulo: Aleph, 2011.