

## **TURISMO: NOVAS TECNOLOGIAS NOS TÁXIS**

*Enilson Santos de Almeida<sup>1</sup>*

### **RESUMO**

Neste artigo pretende-se apresentar um estudo sobre o uso, atualmente, das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC's – nas atividades cotidianas dos taxistas, através de um trabalho investigativo sobre tais ferramentas para suporte do seu trabalho e atendimento aos turistas. Este estudo objetiva identificar as novas tecnologias utilizadas nos táxis e as considerações dos taxistas para com estes equipamentos em benefício da execução do seu trabalho e para o turismo. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de campo, com os taxistas, para entendimento de suas peculiaridades pessoais, profissionais e suas relações com os aparelhos tecnológicos de comunicação para suporte no seu trabalho e atendimento ao público local e aos turistas. Realizando doze perguntas fechadas e duas abertas, obtendo vários atributos dos mesmos no uso destes aparelhos para facilitação do seu trabalho.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tecnologia. Informação. Comunicação. Táxi. Turismo.

---

<sup>1</sup>Graduando da Universidade Estadual da Bahia (UNEB) – Departamento de Ciências Humanas – Curso de Turismo e Hotelaria. Trabalho de Conclusão de Curso, e-mail: soutur@hotmail.com.  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ms. Clélia Maria Vieira Dantas.

## INTRODUÇÃO

O turismo é um meio de enriquecimento para várias cidades, estas vêm se formatando e se incorporando para beneficia-se deste fenômeno, pois se importam para o desenvolvimento deste setor, preocupando-se para beneficiamento dos visitantes e com aqueles que vivem nas regiões de atração turísticas. O planejamento turístico em uma cidade envolve vários tipos de serviços e produtos, dos básicos aos indispensáveis.

A reflexão da aplicação da atividade turística, não dispensa um estudo sobre redes de hospedagens, sistema de transporte, na segurança, nas qualificações das infra-estruturas nos atrativos turísticos. Por isso, a implantação da atividade turística em uma determinada área torna-se um trabalho exaustivo e complexo, mas compensatório, pois as principais cidades do mundo disputam e ou investem para terem turistas objetivando impactar positivamente em sua economia. Por isso, os poderes públicos, privados e a sociedade em geral, conscientes criam meios para efetivação turística sustentavelmente.

O setor de transporte além de ser imprescindível para existência de turistas no receptivo é fundamental para o a utilidade pública local. Por isso, a análise em meios que possam qualificar o atendimento deste serviço é importante. O objetivo geral deste artigo é identificar as novas tecnologias utilizadas nos táxis e as considerações dos taxistas para com estes equipamentos em benefício da execução do seu trabalho e para o turismo. Deste modo observaram-se os seguintes alvos específicos: conceitos referentes a turismo, transportes e novas tecnologias, breve histórico das novas tecnologias (internet meio de funcionamento das novas tecnologias, *tablet*, *smartphone*), e suas relações no transporte e no turismo, as relevâncias das novas tecnologias para os taxistas em favor do atendimento dos residentes e aos turistas; bem como o resultado da pesquisa e as considerações finais.

Pelo fato de trabalhar no ramo de transporte por meio do táxi, e pela percepção em algumas circunstâncias de atendimento tanto de turistas quanto aos profissionais do turismo, surgiu o interesse para elaborar este artigo. As novas tecnologias têm sido empregadas em vários setores da sociedade e tanto no transporte quanto no turismo esta vem provocando mudança significativa.

A metodologia utilizada foi o estudo exploratório em fontes secundárias, através de pesquisa bibliográfica, bem como, a utilização de dados primários oriundos de pesquisa de campo realizada na cidade de Salvador (pontos de táxi) do aeroporto e na Avenida Tancredo

Neves em um importante shopping no local. Este artigo científico busca a exposição por meios das informações da identificação pessoal, do perfil profissional e da relação do profissional com os instrumentos de trabalho para atendimento do público. Deste modo para coleta de dados sobre os taxistas e suas considerações sobre as novas tecnologias para suporte no seu trabalho, optou-se por um processo de amostragem simples, adotando, abordagem em pontos estratégicos de atendimento ao público tanto de turistas quanto residentes, onde há ocorrência de encontro destes, diferente de locais residenciais. Portanto, o método da abordagem da pesquisa é indutivo, pois conduzem apenas a conclusões prováveis. A técnica de pesquisa utilizada foi a aplicação de questionário e entrevistas (MARCONI E LAKATOS, 2003).

Os entrevistados foram num total de trinta (30) sendo parte na região do aeroporto de Salvador, outra na Av. Tancredo Neves, nos pontos de parada de táxi em um importante shopping no local, entre os dias três (03) e sete (7) no mês de julho no ano de dois mil e treze (2013), os que foram entrevistados no aeroporto fazem ponto também na estação rodoviária. Aplicação do questionário ficou a cargo do autor, onde aplicou doze (12) perguntas fechadas e duas (2) abertas. Os dados foram compilados, formatados, analisados, comparados e publicados conforme objetivo da pesquisa.

## **2 BREVE DEFINIÇÃO: TURISMO, TRANSPORTE E NOVAS TECNOLOGIAS**

O pensamento de muitas pessoas em relação à definição do turismo são viagens feitas com propósito de realizar lazer, no entanto a partir do início do século XX, foram elaborados vários conceitos no âmbito acadêmico sobre o fenômeno turístico. Os professores da universidade de Berna, W. Hunziker e K. Krapf (1942 apud SANCHO, 2001, p.37) consideravam turismo como: “a soma de fenômenos e de relações que surgem das viagens e das estâncias dos não residentes, desde que não estejam ligados a uma residência permanente nem a uma atividade remunerada”.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) apresenta o seguinte conceito: “turismo compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por período consecutivo inferior a um ano, por lazer, negócios ou outros” (1994 apud SANCHO, 2001, p.38), sendo que, a análise dos conceitos apresentados propõe certos fatores em comum, tais como: o exercício da viagem e as relações

necessárias em função do ato de viajar, que são manifestas no início, durante, na estada e no retorno à residência habitual.

Comparando as definições referentes ao turismo, em termos de tempo de estadia, a OMT considera o limite de até um ano, ou seja, o visitante que permanece mais do que este período não pode ser classificado no rol de turistas, entretanto, os professores da escola de Berna não delimitam a quantidade de tempo de permanência; em relação às viagens em função de recebimento salarial, a primeira acata como tal e a segunda não.

A palavra viagem aparece em ambos os conceitos, pois, sem viagem não há turismo, ou seja, o turismo só existe em função das viagens, que se realizam por algum meio de locomoção ou de transporte, o qual, segundo Roná (2002, p.6), é “[...] o deslocamento entre dois pontos (origem/destino), por uma trajetória em um tempo determinado”, podendo tal deslocamento ocorrer de qualquer ponto de partida, por vias necessárias e/ou modos necessários, que conduzam ao destino desejado. Por outro lado, apesar de Ferraz (2004, p.2) denominar transporte o “deslocamento de pessoas e de produtos”, isto é, tanto de passageiros como de cargas, neste estudo será considerado, especialmente, o transporte de passageiros ou e de turistas.

Os conceitos de transporte até então apresentados têm em comum a palavra deslocamento, ou seja, sem deslocamento não há transporte e vice-versa, assim, o ato de se deslocar é essencial para o transporte, destacando-se Roná (2002), em sua definição, aponta que este é realizado em um determinado tempo e numa determinada trajetória, ou seja, “deslocamento envolve tempo e espaço”.

O transporte de passageiros, explica Ferraz (2004, p.2), pode ser realizado de diferentes modos, “[...] a pé, de bicicleta, montado em animal, em veículo rebocado por animal, com motocicleta ou veículo assemelhado, de carro, com perua, de ônibus, por intermédio de trem, bonde, embarcação, helicóptero etc.”, sendo que nesse artigo a opção, para estudo, é o transporte realizado através de carro, pertencente ao modal rodoviário e atendendo as seguintes características: motorizado e de utilidade pública.

Ao considerar o serviço público de transporte, Palhares (2002, p.30) o define como aquele ao qual “[...] o acesso é permitido a qualquer pessoa, desde que adquira direitos e privilégios de fazer uso do mesmo pela compra de passes ou de bilhetes, por exemplo: os ônibus e os táxis”, que é a denominação dada automóvel utilizado para serviço público de transporte de passageiros.

Nesse contexto, a Associação Nacional dos Transportes Públicos (ANTP, 2001), ao tratar da prestação de serviços de táxi, aponta como objetivo desta atividade, o suprir o público de uma alternativa mais eficiente e conveniente que o transporte público regular. Diante disso, buscando a maior satisfação e um melhor atendimento dos seus clientes, alguns taxistas, ou seja, os motoristas de táxi, apropriando-se de novos recursos tecnológicos e de informática, vêm adquirindo diferentes equipamentos a fim de oferecerem um melhor atendimento, especialmente aos turistas, e aos demais usuários de seus serviços, como diz Machado (2009, p.1):

Os impactos produzidos na sociedade mundial pelas crescentes e permanentes inovações tecnológicas, principalmente através dos meios de comunicação cada vez mais sofisticados, como satélite, Internet, TV digital, transmissão de dados e outros, têm provocado uma profunda modificação no estilo de vida, costumes e tendências em todos os mercados e grupos sociais. Neste universo cada vez mais competitivo, o segmento taxista também tem buscado incorporar diversas novidades, de modo a obter ganhos de qualidade na prestação de serviços, segurança e maior rentabilidade.

E de acordo com o mesmo autor, as inovações tecnológicas têm alcançado diversas pessoas no globo, quer estejam fazendo o papel de fornecedores ou de consumidores dos serviços e produtos. No trabalho de alguns taxistas não está sendo diferente, pois tanto para o recebimento de pagamentos; localização de endereços; acesso à informação e agenda de eventos; e ou visualização de pontos de congestionamento ocasionado por causa de inundações, manifestações ou simplesmente pelo excesso de carros particulares etc. Estes estão se adequando e habituando ao emprego destas ferramentas, desde as mais simples às mais sofisticadas, usufruindo das muitas facilidades de acesso à informação, que estes equipamentos tecnológicos lhes proporcionam e aos seus usuários.

Conforme Grinspun (1999, p.49 apud PINTO, 2006, p.3), “[...] a tecnologia envolve um conjunto organizado e sistematizado de diferentes conhecimentos, científicos, empíricos e até intuitivos, voltados para um processo de aplicação na produção e na comercialização de bens e serviços”, isto é, a tecnologia é uma forma de aperfeiçoamento dos bens e dos serviços,

pois, nela, se concentram diferentes tipos de saberes.

A tecnologia da informação ou, as novas Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC's), segundo Pinto (2006, p.4), "são o resultado da fusão de três vertentes técnicas: a informática, as telecomunicações e as mídias eletrônicas, como por exemplo, as redes eletrônicas e o telefone celular". Mas, o que se observa é que as TIC's vão muito além da troca de mensagens de texto ou de voz, visto permitirem o acesso a diferentes tipos de mídias e a um incalculável universo de fontes de informação.

## 2.1 BREVE HISTÓRICO DAS NOVAS TECNOLOGIAS

Na primeira metade do sec. XX, em consequência de processos históricos e pesquisas científicas, a sociedade presenciou grandes avanços tecnológicos, tais como a invenção do telefone (Bell, 1876), do rádio (Marconi, 1898) e da válvula a vácuo (De Forest, 1906). Já próximo à Segunda Guerra Mundial, evidencia-se o impulso de grandes descobertas, com a ciência técnico-eletrônica apresentando o primeiro computador programável e o transistor, fonte da microeletrônica. Entretanto, a difusão das TIC's só ocorre a partir dos anos 70, com a aceleração do seu desenvolvimento através de várias ações simultâneas, seguindo para um novo paradigma (CASTELLS, 2002).

A invenção do transistor, pelos físicos Brattain e Shockley<sup>2</sup>, foi um marco para os avanços que levariam o engenheiro da Intel Ted Hoff, em 1971, à expansão da microeletrônica, a partir da qual, em 1975, Ed Roberts, da Mits, em Albuquerque - Novo México, construiu uma *caixa de computação*, denominada Altair, sendo seguido por Steve Wozniak e Steve Jobs, da *Apple Computers*, com o *Apple II*.

Em 1981, a International Business Machines (IBM), trilhando o caminho da *Apple*, introduziu no mercado a sua versão do micro computador, denominando-o Computador Pessoal (PC), ao tempo em que Bill Gates e Paul Allen criavam o *software* para operar o Altair e, posteriormente, fundavam a Microsoft Corporation.

Na área das Telecomunicações, o primeiro comutador eletrônico foi criado em 1969, pela Bell Laboratories, denominada ESS-1 e, em 1977, a Northern Telecom Canadá, inova e aplica o comutador digital. Na transmissão de fibra ótica e laser, criam-se as Redes de Banda

---

<sup>2</sup> Em 1947, na Bell Laboratories, em Murray Hill - Nova Jersey.

Larga Integradas (IBN) e Redes Digitais de Serviços Integrados (ISDN), cuja combinação – baseada na optoeletrônica<sup>3</sup> – com as arquiteturas de comutação e roteamento, fazem surgir o Modo de Transmissão Assíncrono (ATM) e o Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo de Interconexão (TCP/IP).

A radiodifusão – também utilizada nas transmissões diretas via satélite, em micro-ondas e na telefonia celular digital –, através dos cabos coaxiais e fibras óticas, oferece uma grande versatilidade e diversidade de tecnologias de transmissão, adaptáveis a uma infinidade de usos, possibilitando a comunicação ubíqua, entenda-se, em tempo real e em longas distâncias entre usuários de unidade móveis. Por fim, a interação de todas estas TIC's proporciona a difusão da Internet.

## **2.2 INTERNET: VIA DAS NOVAS TECNOLOGIAS**

A partir dos anos 70, na Agência de Projetos de Pesquisas Avançadas (ARPA) do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, com o empenho dos militares e cientistas surge a Internet. Os estudos realizados na ARPA buscavam um meio de comunicação independente dos centros de comando e controle, de modo que a mensagem pudesse ter seu itinerário e retorno para qualquer ponto da rede com sentido coerente. Apesar de a Arpanet ser a primeira rede de computadores usada para fins militares, os cientistas também faziam uso desse novo meio de comunicação de longa distância, por isso, em 1983, foi criado a Milnet, exclusivamente para uso militar, permanecendo a Arpanet para uso científico.

Em 1980, a National Science Foundation (NSF) e a IBM criaram novas redes como a Csnnet e a Bitnet, sendo esta última para acadêmicos não científicos. Todas elas tinham como espinha dorsal a Arpa – Internet, que na ocasião foi denominada pelo que se conhece atualmente como Internet. Paralelamente a esse desenvolvimento, em 1973, Vinton Cerf e Robert Kahn, cientistas da ARPA, criaram a arquitetura fundamental da Internet, desenvolvendo um trabalho com a finalidade de gerar um protocolo de comunicação realizado por Kahn, em sua empresa de pesquisas, a BBN. Daí surgiu a PARC ou a Xerox que, futuramente, originou as Redes de Área Local (LAN), das quais surgiram o Protocolo de Servidor a Servidor (TCP) e o Inter Redes (IP).

---

<sup>3</sup> S.f. Estudo ou concepção de dispositivos que associa a eletrônica à óptica ou que emprega a interação de fenômenos ópticos e eletrônicos. Fonte: Dicionário online de português. Disponível em: <<http://www.dicio.com.br/optoeletronica>>. Acesso em: 01 de jul. de 2013.

O progresso de controle e identificação das redes a Internet foi crescendo em larga escala, bastando existirem uma linha telefônica e computadores equipados com modems. A criação do *Word Wide Web (WWW)* foi um dos grandes passos da Internet, pois organizava os sítios por tipo de informação. Depois desses progressos foram surgindo novas tecnologias, com destaque para a telefonia móvel, que passou a realizar também a transferência de dados multimídia. A seguir, pode-se observar a evolução das Tecnologias:

Tabela 1: evolução das Tecnologias

<b>TEMPO</b>	<b>TECNOLOGIA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Anos 80	Primeira Geração (1G)	Tecnologia móvel analógica. Tecnologia: <i>AMPS</i> Apenas função de voz
Anos 90	Segunda Geração (2G)	Tecnologia móvel digital Tecnologias: <i>TDMA, GSM, CDMA One</i> Funções de voz e <i>SMS</i>
Anos 90	Segunda Geração Intermediária (2,5G)	Tecnologia móvel digital Tecnologias: <i>GRPS, EDGE, IS 95b</i> Funções de voz e de dados
Anos 2000	Terceira Geração (3G)	Telefonia móvel digital Tecnologias: <i>WCDMA, CDMA 2000</i> Funções de dados em banda larga
Anos 2010	Quarta Geração (4G)	Telefonia móvel digital Tecnologias: <i>LTE, Vo LTE</i> Funções de dados em banda larga

Fonte: Intercom

*AMPS (Advanced Mobile Phone Service)*  
*TDMA (Time Division Multiple Access)*  
*GSM (Global System for Mobile Communications)*  
*CdmaOne - CDMA IS-95A (Code Division Multiple Access)*  
*SMS (Short Message Service)*  
*GPRS (General Packet Radio Service)*  
*EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution)*  
*Is95b: Equipamento para maximizar a capacidade de uma chamada de dados*  
*WCDMA (Wideband Code Division Multiple Access)*  
*CDMA2000 1xEV-DO (Evolution Data Optimized)*  
*LTE (Long-term evolution)*  
*VoLTE (voice over Long-term evolution)*

A evolução tecnológica demonstrada acima revela como a tecnologia na telefonia foi adquirindo maiores condições para transferências de dados, a partir da tecnologia móvel analógica nos anos oitenta (80), à tecnologia móvel digital na primeira década do século XXI. Os recursos realizáveis na primeira era são somente a comunicação por voz, no entanto, nos anos seguintes, foram sendo desenvolvidos outros recursos, tais como transferência de foto, vídeo, música, mensagens além de outras funções ao ponto que os aparelhos telefônicos adquiriram propriedades de um computador (INTERCOM, 2009, P.5).

### 2.3 TABLETS, SMARTPHONES E AS TIC's

Os aparelhos móveis de telecomunicação, além de permitirem a comunicação por voz em longas distâncias, agregaram em sua configuração os serviços de mensagens de texto, transmissão de dados multimídia e funções semelhantes às de um computador completo, visto possibilitarem acesso à Internet e redes sociais, TV digital e analógica, registro de imagens e inúmeras outras atribuições. E com sua evolução, o mundo passou a conhecer os denominados smartphones, ou seja, aparelhos móveis inteligentes, com funcionalidades que vão desde a leitura de *e-mails*, acessam a sites da internet, uso de *GPS* às variadas aplicações específicas.

A pioneira neste desenvolvimento tecnológico foi a *Apple*, que em meados de 2007, lançou o *iPhone*, um modelo de smartphone com visor touchscreen que permite a navegação ao toque dos dedos. Por sua vez, o celular inteligente facilitou, através do seu aprimoramento, a interação entre usuários da rede mundial de computadores, continuando a ganhar, gradual e constantemente, elevada capacidade de processamento em aparelhos portáteis.

A *Apple* também lançou o *App Store*, um aplicativo descomplicado que permite a compra de serviços de notícias, games, entretenimento e diversas funcionalidades. E no final da primeira década do séc. XXI, a empresa da maçã, como é conhecida a *Apple*, lançou o *Ipad*, um aparelho mais moderno e potente, que ofereceu condições às outras empresas da área para copiarem e criarem o *tablet*, que soma as características do *smartphone* às de um *netbook*, apresenta visor *touchscreen* e não tem teclado (SATO, 2011).

### 3 RELAÇÕES RELEVANTES DAS TIC'S NO TRANSPORTE E NO TURISMO

As empresas envolvidas com o setor turístico, via de regra, utilizam as TIC's para a distribuição ou comercialização dos seus produtos, a exemplo das operadoras de turismo que apresentam seus pacotes às agências de viagem ou vendem diretamente ao consumidor final, lançando mão da Internet como principal ferramenta para o contato entre fornecedor, consumidor e colaboradores, pois, de acordo com Sancho (2001, p.310),

[...] A internet constitui uma fonte de recursos de informações e conhecimentos compartilhados em escala mundial (conjunto de computadores conectados entre si) que permitem a eles se comunicarem de maneira direta e transparente, compartilhando informações e serviços por todo mundo.

Do ponto de vista econômico, a Internet pode diminuir as despesas, pois “[...] além de reduzir os custos de comunicação e de transação, [...] está igualmente a mudar a natureza dos canais de distribuição turística”<sup>4</sup>, lembrando-se também, que proporciona um meio mais rápido de acesso na apresentação de produtos e comunicação com os interessados, ou seja, os atores relacionados no fornecimento e outros com o consumo do turismo, ao ponto que não é luxo estes estarem conectados e sim, uma necessidade, sendo que “a inclusão nestes canais é vital para sobrevivência dos negócios”<sup>5</sup>.

Ao mesmo tempo, ainda não existem dados para que se verifiquem quantas pessoas utilizam a Internet para obtenção de informações pré-viagens. Todavia, o comportamento de compra de muitos que viajam tem sido em função de pesquisas na rede mundial de computadores e, “embora seja difícil quantificar a capacidade da internet para moldar as percepções dos consumidores e os processos de tomada de decisões, torna-se claro que a internet é já uma força a ter em conta”<sup>6</sup>.

As TIC's podem ser consideradas peça indispensável para os que optam pela realização do autoturismo, ou seja, “o turismo feito com veículo próprio ou locado”, no qual se destacam “duas categorias o *com condutor* (por exemplo, os táxis) e *sem condutor* (veículos oriundos das locadoras especializadas)” (*grifo nosso*, RONÁ, 2002, p.100).

---

<sup>4</sup> BUHALIS, 2001, *apud* MILNE; MASON; HASSE, 2004, p.214

<sup>5</sup> MILNE; GILL, 1998, *apud* *Id. ibid.* p.214

<sup>6</sup> BIRNE; CURRY, 1999, *apud* MILNE; MASON; HASSE, 2004, p.214

Existem programas que funcionam como um banco de reservas online, com serviços a favor do turismo: o *Computer Reservations System (CRS)* que é um sistema de reserva computadorizado e o *Global Distribution System (GDS)* significa sistema global de distribuição ou sistema global de reservas, o primeiro originou o segundo. A diferença entre eles reside no nível de alcance comunicativo no globo, porém, classificam-se, conforme Sancho (2001, p. 306), em “[...] um sistema que permite a uma empresa organizar e manipular seu inventário e torná-lo acessível a seus colaboradores no canal de distribuição”. Os principais são Amadeus, Sabre, Galileo ou Apollo e Worldspan.

O procedimento de reservas nos setores de transporte e turístico se realizava da seguinte maneira: as empresas aéreas faziam as reservas e ou vendas das passagens através do telefone celular, ou seja, o uso das TIC's já existia no sistema de reservas de passagens. No entanto, não havia um sistema informatizado para estas reservas, por isso, quando ocorriam situações de disponibilidade de assento no voo, “tanto o agente de viagem quanto o representante da empresa aérea escreviam manualmente o bilhete aéreo, o recebimento do pagamento, o itinerário e os dados dos passageiros”. E a venda de passagem pouco antes do embarque era uma situação normalmente problemática, principalmente com a duplicidade do bilhete aéreo, ou seja, era vendido o mesmo assento na aeronave para mais de uma pessoa. “Em função da enorme quantidade de informações geradas, sem padronização, e das dificuldades de comunicação da época, muitos eram os erros cometidos com uso desse método” (PALHARES, 2002, p.76).

O sistema de reserva por computador, além de realizar reservas nos transportes, tais como trens, locadoras de veículos, empresas aéreas, cruzeiros marítimos e *ferries*, o fazem também em hotéis, teatros e eventos esportivos, além de informar as condições de um determinado país em relação a vistos, efetuar conversão de moeda estrangeiras, informar condições climáticas etc.

De um lado as empresas aéreas, hotéis, locadoras de veículos, trens, cruzeiros marítimos e *ferries*, os fornecedores, do outro agente de viagens, corporações e indivíduos os consumidores ou assinantes, entre eles está o *CRS* ou *GDS*, ambos para realizarem reservas por meio da internet. A presença da internet e a utilização do *CRS* e o *GDS*, no setor de prestação de serviço de transporte aéreo, contribuiu para impedir a realização de muitos erros nas reservas de passagens aéreas, além de contribuir para informar as condições de acesso no país desejado.

No caso para solicitar um serviço de táxi, além da forma tradicional que é a de

sinalizar com o braço estendido ou um chamado com a voz, há como fazê-lo via Central de Rádio, que funciona como um escritório de anotação da chamada via telefone. No entanto, já existem aplicativos que solicitam o táxi através de *smartphones*, *tablets* e computadores, “localizam via internet os taxistas que estão por perto e os mostra em tempo real na tela do aparelho o deslocamento do veículo e ainda fornece informações do nome do taxista, as línguas que ele fala, marca ou modelo do táxi e os recursos e serviços oferecidos no carro” (HERNANES, 2012, p.1).

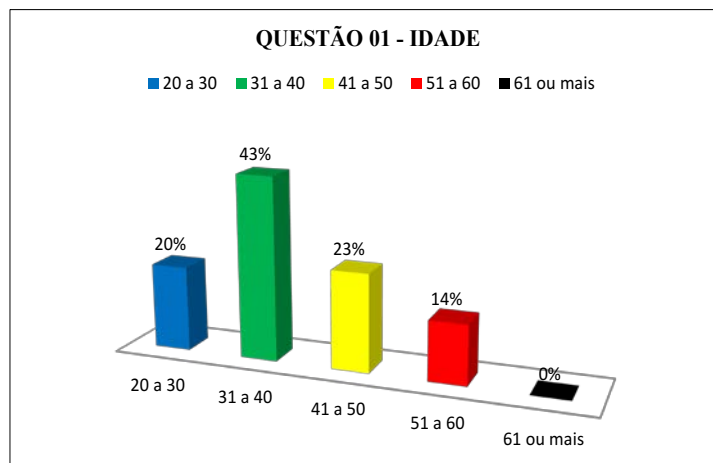
## 4 TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES

### RESULTADO GERAL DA PESQUISA *TURISMO: NOVAS TECNOLOGIAS NOS TÁXIS*

#### I – IDENTIFICAÇÃO

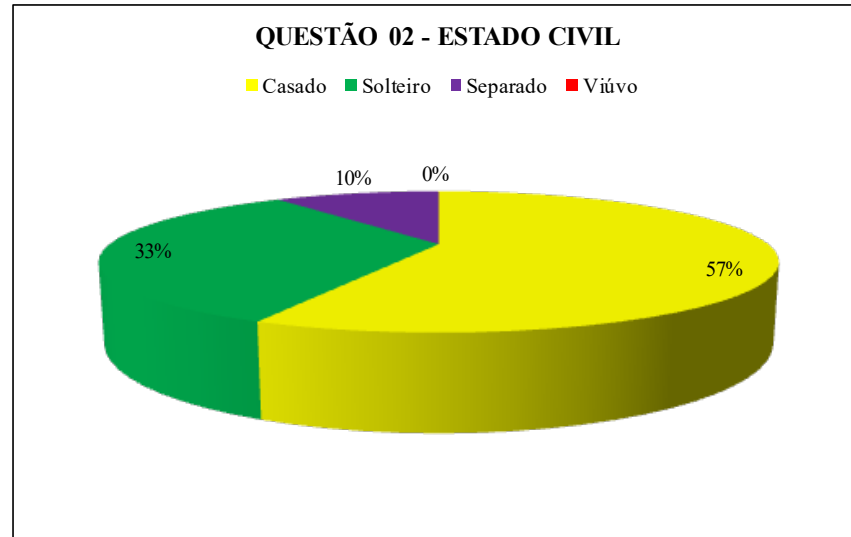
A pesquisa aponta que a maior proporção dos entrevistados (43%) tem idade entre 31 e 40 anos, mostrando-se tratar de um grupo de adultos, porém, observando-se a proporção conjunta, vê-se que 63% dos entrevistados estão na faixa etária entre 20 a 40 anos, ou seja, adultos jovens. Vale ressaltar que 37% encontram-se na faixa etária entre 41 e 60 anos, dos quais, 57% são casados e 33% solteiros. Quanto à escolaridade dos entrevistados, 55% possuem o ensino médio, destacando-se 29% com ensino superior.

Gráfico 01: Idade do taxista



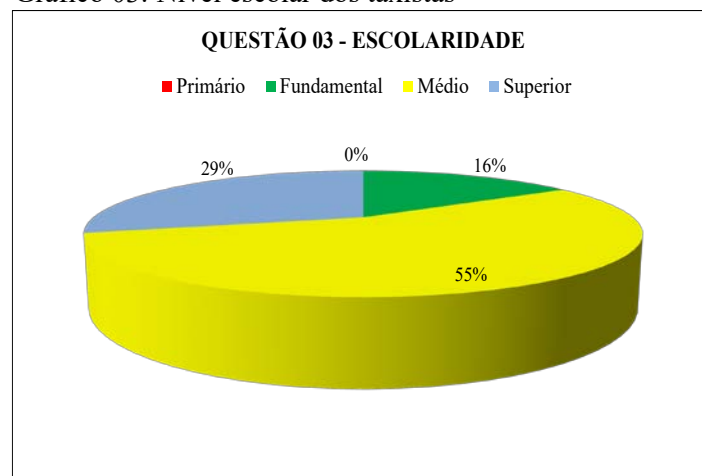
Fonte: Almeida, 2013

Gráfico 02: Estado civil dos taxistas



Fonte: Almeida, 2013

Gráfico 03: Nível escolar dos taxistas

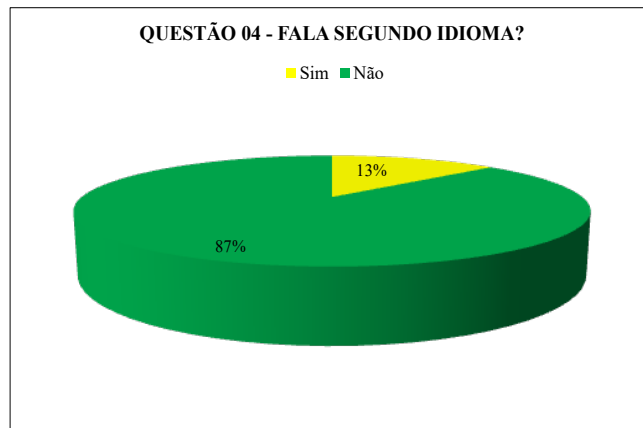


Fonte: Almeida, 2013

## II – PERFIL DO PROFISSIONAL

Dos entrevistados apenas (13%) falam um segundo idioma, mostrando a necessidade de qualificação dos taxistas no quesito idioma. Uma vez que o mesmo também atende a uma clientela oriunda de outros países.

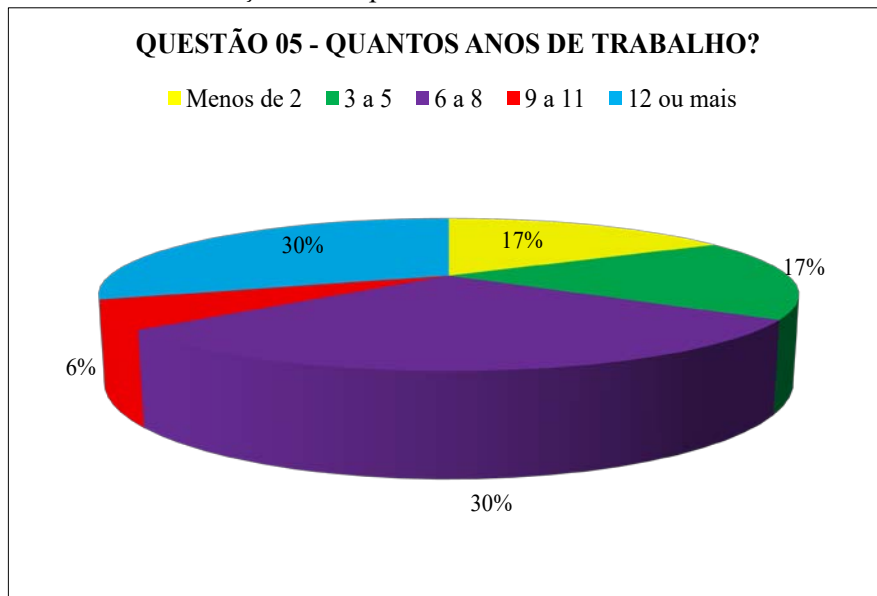
Gráfico 04: Avaliação dos taxistas que falam ou não um segundo idioma



Fonte: Almeida, 2013

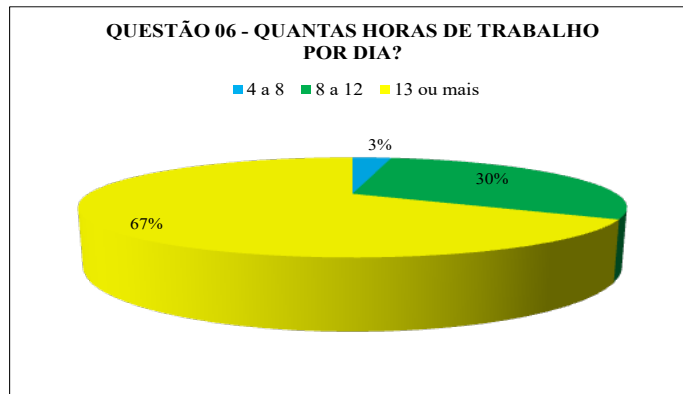
Quanto ao tempo de atuação nessa área, na proporção conjunta de (60%) exerce a profissão entre 6 a 12 anos onde podemos considerar uma classe experiente. A pesquisa aponta também que (67%) trabalha mais de 13 horas diárias, bem como a proporção de (94%) entre 6 e 7 dias da semana de trabalho. Vale ressaltar que (57%) fizeram algum tipo de curso de informática.

Gráfico 05: Em relação ao tempo em anos de trabalho dos taxistas



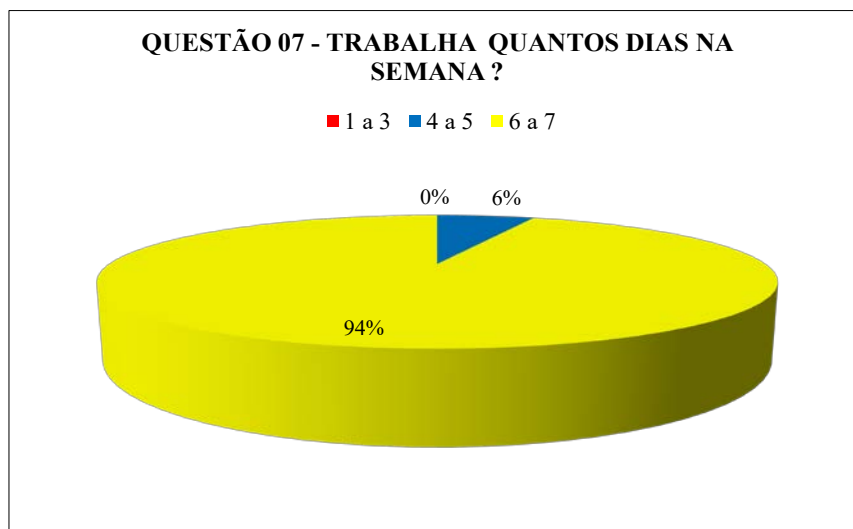
Fonte: Almeida, 2013

Gráfico 06: Quantas horas diárias trabalham os taxistas



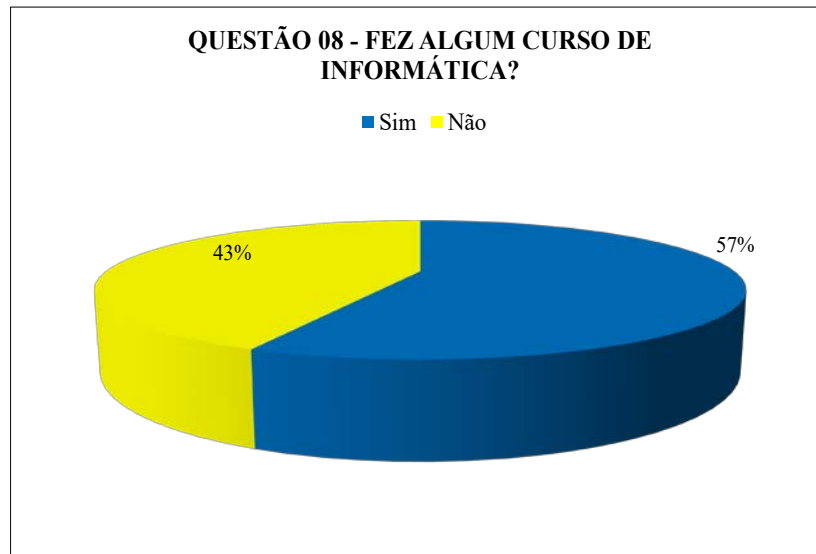
Fonte: Almeida, 2013

Gráfico 07: Quantos dias os taxistas trabalham durante uma semana



Fonte: Almeida, 2013

Gráfico 08: Os taxistas que fizeram ou não algum curso de informática

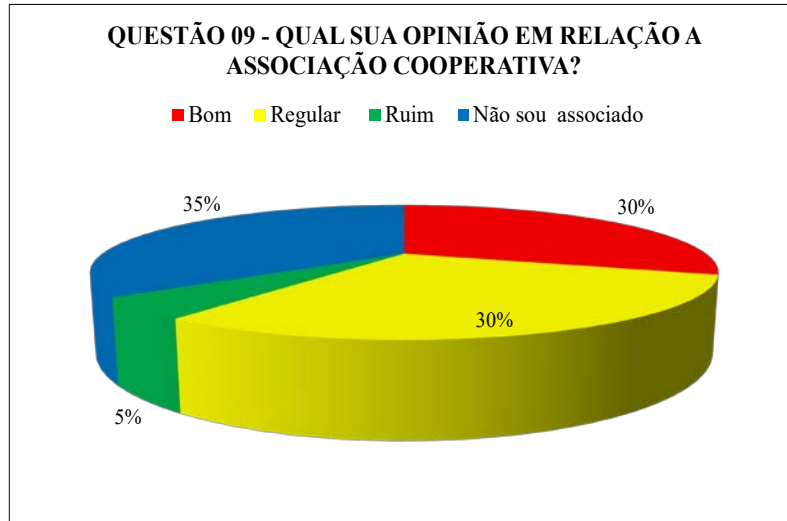


Fonte: Almeida, 2013

### III- RELAÇÃO *PROFISSIONAL X INSTRUMENTOS DE TRABALHO*

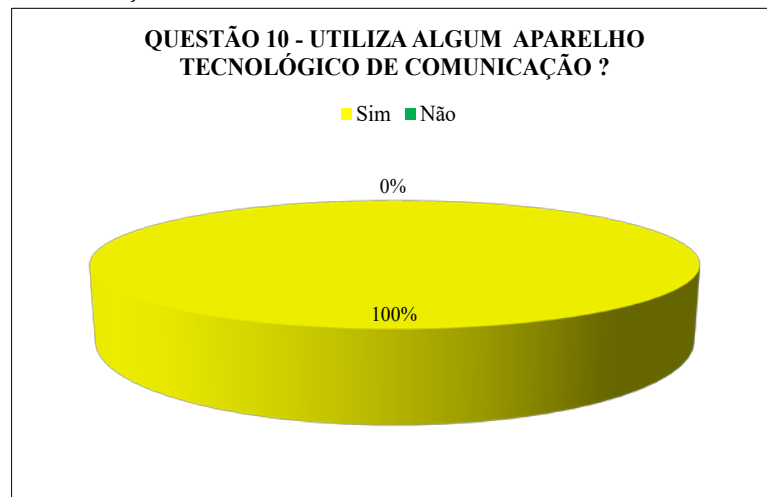
Observa-se que na proporção conjunta, 60% dos entrevistados consideram a atuação da associação dos táxis entre bom e regular, 100% utilizam algum tipo de aparelho tecnológico de comunicação para auxílio no trabalho, valendo ressaltar que 33% utilizam o celular comum, 30% o rádio VHF, 18% possuem *smartphone* e 19% possuem *tablet*, totalizando 37% os que utilizam aparelhos multimídias. Vale ressaltar que os taxistas utilizam todos estes aparelhos para diversas funções, dentre as quais: comunicação entre taxistas e com os clientes, pesquisas e recebimento de mensagens pela central.

Gráfico 09: A opinião dos taxistas em relação à associação de táxis que participam



Fonte: Almeida, 2013

Gráfico 10: Os taxistas que utilizam ou não algum aparelho tecnológico para comunicação



Fonte: Almeida, 2013

Gráfico 11: Classificação dos aparelhos tecnológicos de comunicação utilizados pelos taxistas

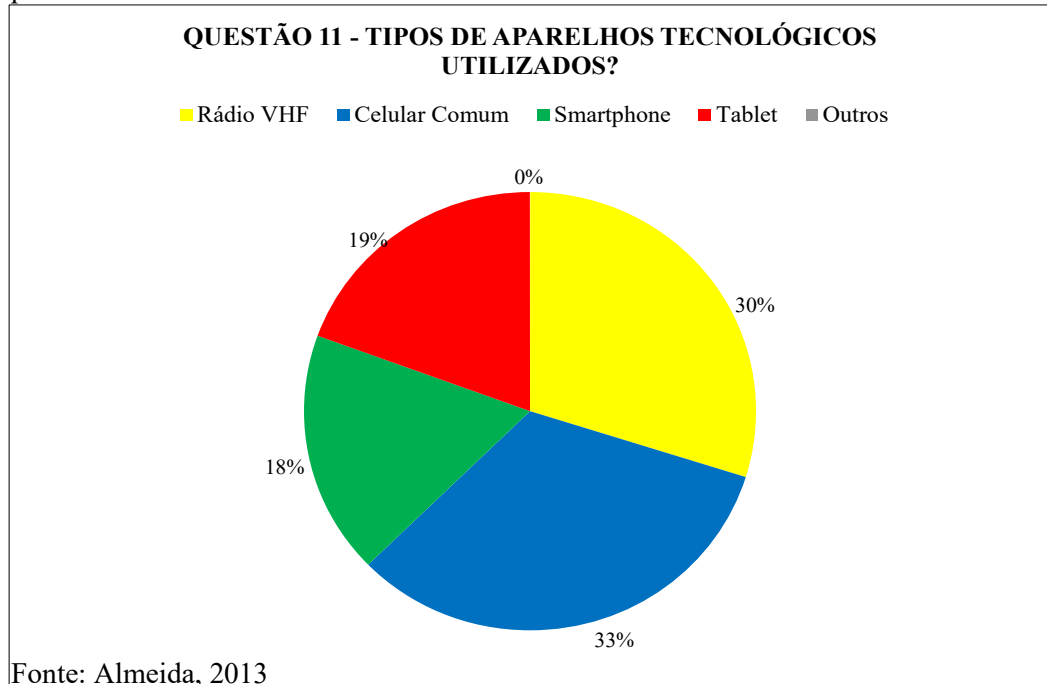
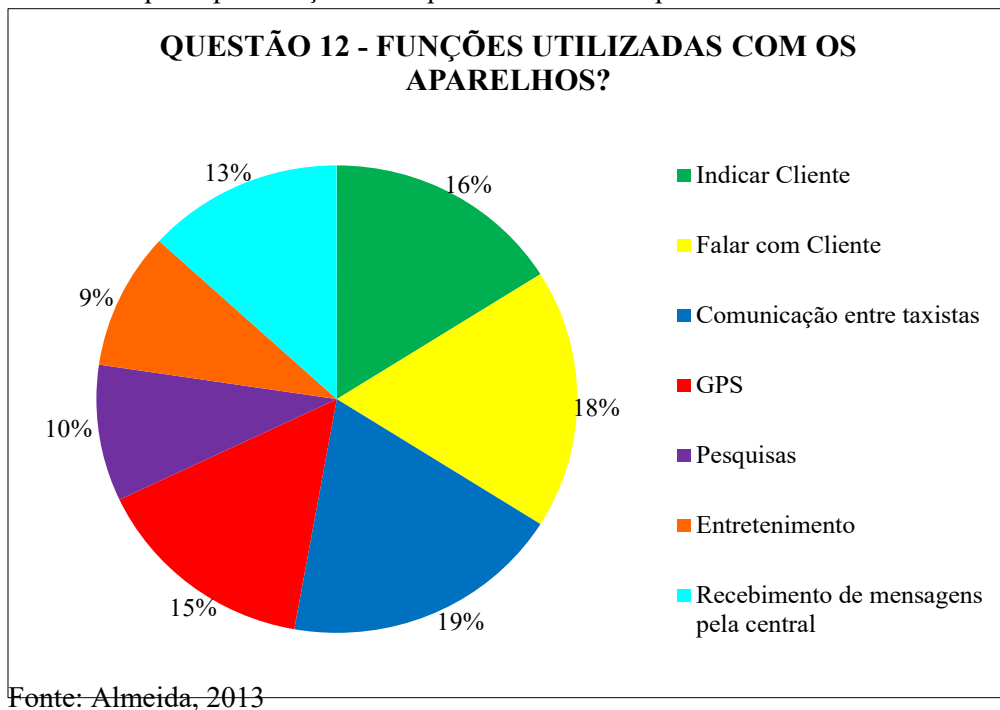


Gráfico 12: principais funções dos aparelhos utilizados pelos taxistas



## 5 A RELEVÂNCIA DAS NOVAS TECNOLOGIAS PARA OS TAXISTAS EM FAVOR DO ATENDIMENTO AOS TURISTAS E DEMAIS USUÁRIOS

O táxi é um tipo de transporte que na utilização como autoturismo pode servir, principalmente, para a mobilidade do turista no seu próprio destino, visto ser “[...] o meio de alcançar um destino turístico e também o meio de mover-se no seu próprio destino”<sup>8</sup>, esse raciocínio, seguem-se as considerações dos taxistas no uso das TIC’s para suporte em seu trabalho e para atendimento daqueles que desejam fazer autoturismo utilizando os táxis, para mover-se no destino turístico (SANCHO, 2001, p.103). A seguir se apresentam as opiniões obtidas na pesquisa referente às respostas das perguntas abertas elaboradas para os taxistas, suas considerações sobre as TIC’s em suporte no seu trabalho cotidiano, bem como o uso dessas ferramentas para benefício do turismo.

O Sr. Plínio se posiciona em relação às TIC’s: “o *smartphone* facilita na comunicação com a central de rádio” e para ele elas são benéficas para o turismo, no entanto, “a boa apresentação, um bom atendimento e conforto são indispensáveis” para a realização do trabalho.

Na opinião de André, as TIC’s servem “para desenvolver o meu trabalho, facilitar o meu deslocamento e adquirir mais clientes através dos meios de contato”, e na relação com o turismo diz: “quando o turista não sabe a localização para onde quer ir, dessa forma utilizo o *GPS*, que funciona por meio da internet, ou por satélite e facilita o deslocamento com o cliente”.

Gustavo o taxista declara:

A tecnologia vai fazer que no futuro próximo as cooperativas que utilizam esse sistema humano, como secretárias para poder estar enviando mensagens e receber ligações, “esse sistema” vai ser suprimido. Porque dentro das tecnologias um bom aplicativo que possa rodar nos sistema *android* ou no *windows*, para as pessoas que utilizam *lap top* dentro do veículo, vão fazer que dispense uma mão de obra dentro das cooperativas e dentro das rádios. E para o público que prefere ou opta pelas chamadas via cooperativa vão ter uma facilidade, pois, as corridas irão ter uma redução no preço em virtude da economia de material humano, seriam as pessoas que ficam na parte de trás da linha, acessando os veículos que estão disponíveis e endereçando aos clientes.

Em relação ao turismo afirma:

A Bahia é procurada por turistas europeus e americanos, entende-se que nos países europeus a tecnologia já faz parte do dia a dia, os países de primeiro mundo eles tem sempre acesso em primeiro plano, então as pessoas que saírem na frente aqui no país de terceiro mundo como o Brasil, já puderem lançar mão dessas tecnologias no mercado essas pessoas terão um diferencial a mais no segmento turístico uma vez que todo turista que vem da Europa eles tem mais intimidade para lidar com as tecnologias.

Ribeiro explica que o *smartphone* “[...] tem como informar a situação do trânsito, para escolha de deslocamento pela via menos congestionada”. Por exemplo, “através dos aplicativos se informa o nome da rua e o aparelho informa se está congestionada ou não, dessa forma, facilita pra gente e para o cliente”. Em relação ao turismo,

[...] este aplicativo pode indicar um trajeto de viagem no destino turístico, sem congestionamento. Pois, o problema de Salvador é o congestionamento do trânsito. Porque a gente não vai adivinhar hoje onde está os engarrafamentos e os aparelhos de hoje diz. Fica bom para o cliente e este confia mais no nosso trabalho, sendo assim, os turistas também podem se agradar desse atendimento.

Manuel diz: “O celular é muito importante e o rádio comunicador, para comunicação entre colegas e clientes e turistas. Todo serviço de táxi depende do celular e do rádio amador, é importante também para o nosso trabalho os *smartphones*”. Em relação ao turismo: “O *GPS* para localização, e aparelhos com internet para uso dos turistas, para eles fazerem suas pesquisas durante a viagem”.

Elias menciona sobre a importância da tecnologia:

O taxista traz um serviço diferenciado, está sempre atualizado com as notícias e que também oferece um entretenimento para o cliente dele, às vezes, o cliente está em um engarrafamento, em vez dele ficar estressado ele vai se divertindo vai aliviando o estresse dele através daquela tecnologia que nós usamos bastante com os *tablets*.

Em relação ao turismo:

No ano que vem e nesse ano está se falando muito sobre a copa, que está chegando ao Brasil, nos nossos aparelhos já estamos fazendo a demonstração de uma propaganda sobre a copa, os hotéis que vão está disponíveis, sobre as linhas especiais de táxis que tem aqui em Salvador, trazendo conforto e segurança, uma estabilidade maior para o cliente que vem de fora do país e de outros estados, como São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, por isso, a tecnologia tem nos ajudado muito nisso ai, ainda mais nesse evento tão grande como a copa do mundo.

Antônio considera: “com a tecnologia os taxistas tem como ganhar mais, porque fica mais fácil para encontra os clientes”. Ele diz que através das tecnologias em favor do turismo “fica mais fácil para eles se locomoverem e ter táxis a disposição o tempo todo durante o seu roteiro aqui em salvador”.

Joel considera: “em geral acho que é muito importante em questão de segurança e de comunicação com os clientes e com os colegas”. Sobre o turismo afirma ser importante a localização, pois, [...] “às vezes, acontece de levar um cliente para um bairro e se ele tiver procurando um entretenimento em questão de lazer e gastronomia ele pode encontrar, através de um smartphone ele consegue achar”. A tecnologia cresce a cada dia que passa, e está beneficiando aos turistas.

Cristiano declara sobre as tecnologias:

É muito importante que hoje tudo gira em torno de internet e rede social. Os sistemas via *smartphone* são mais silenciosos, mais seguros e não tem mais aquele caso de ficar disputando corrida com colega, porque hoje a corrida chega via central e a mensagem só vai a uma pessoa e não tem como ir para duas pessoas, o sigilo da mensagem entre a central e o taxista é muito importante.

Sobre o turismo ele afirma:

A tecnologia está ajudando em tudo, porque, o turista quando vem, às vezes com indicação de empresa ou de turismo, já pedem pra ligarem para uma

central de rádio que são as pessoas mais indicadas que conhecem. Hoje, maioria do serviço é pago em cartão de crédito então tudo isso tem o envolvimento da tecnologia que vai evoluindo, eu mesmo aceito todo tipo de cartão de crédito.

Carlos Reis:

Para o cliente ficou bem fácil porque o cliente não precisa ficar ligando pra central já chega, baixa o aplicativo e solicita o táxi pela internet, o aplicativo vai localizar o carro mais próximo sem ter a intermediação da central de rádio, vai direcionar a mensagem direto para o taxista, ele vai visualizar o táxi chegando, ele obtém o contato do taxista, ou seja, é uma autodinâmica e cada dia que passa a tecnologia aumenta, não consegue-se trabalhar mais sem esse tipo de tecnologia a tendência é aumentar mais e mais. Antigamente, o cliente particular para ter contato com taxista como que fazia: o taxista dava o cartão de visita ao cliente este ligava e fazia o contato via celular. Hoje, já tem outras formas, através de e-mail, fazendo reservas com dias de antecedência, colocando data número do vôo, então dar uma comodidade melhor para o nosso trabalho. Tem também o *GPS*, no meu caso que já tenho 8 anos no sistema conheço muitas ruas, mas quando estou com dúvida o que eu faço, coloco o endereço no *GPS* e bato em cima do endereço sem precisar está ligando pra central, para pedir melhor referência nada disso.

Em relação ao turismo:

Digamos que vou fazer uma viagem pro Rio de Janeiro, sou brasileiro mais não conheço nada no Rio de Janeiro, o que acontece eu não conheço restaurante, não conheço bar, não conheço a noite lá direito nada, e *tô* com um smartphone na mão vou baixar um aplicativo e este vai me dizer qual os melhores pontos turísticos, os melhores lugares para serem visitados como bares, restaurantes inclusive com noção de preço; passagem aérea eu sou cadastrado num site que quando tem promoção ele está me avisando, data, dia e hora, então fica fácil pra planejar para viajar e puder comprar uma passagem aérea. *Tá* no lugar onde não conhecer o lugar pode alugar um a carro, não conhece a cidade vai está utilizando um *GPS*, que vai colocar na porta do local onde tiver pensando em ir, além dos próprios sites de venda de hospedagem, hotéis. Os serviços de rádio o cliente já tem como solicitar pela internet tanto como aplicativo como até em site mesmo pra *tá* fazendo o agendamento das corridas, hoje não dá pra ficar sem tecnologia eu acredito que num futuro não tão distante todo cidadão aqui no Brasil vai estar com um smartphone pra poder estar se beneficiando com as tecnologias. Não vai ter como não utilizar estes tipos de tecnologia, eu acredito.

Paulo Sergio considera que “a tecnologia é muito importante até sobre o trânsito pra saber onde estão os congestionamentos, ou onde as ruas estão com trânsito livre. As informações que o pessoal manda no programa é muito importante para o serviço de táxi”. Em relação ao turismo: “é importante o programa dos *smartphones* para fazer pedido de táxi pelo aplicativo localiza o carro mais próximo e este vai até você, não precisa ligar para rádio”.

Adilton cita sobre as tecnologias no seu trabalho: “facilita o trabalho a localização de endereço através da utilização do *GPS*”. Sobre o turismo: “isso facilita tanto para o taxista como para o turista do local onde ele estiver este pode chamar um táxi, pra ver o endereço do hotel tudo isso”.

Para o taxista Jorge Cedro: “a tecnologia é muito bom quem trabalha no sistema de táxi deve ter uma tecnologia avançada para atender melhor o cliente, um deles é o *GPS*, com mais beneficio rapidez e transparência nas corridas”. Em relação ao turismo: "através dos planos do governo de oferecimento de cursos de inglês e espanhol, facilita o atendimento ao cliente as pessoas que vem de fora no caso os turistas”.

Afrânio diz: “a tecnologia para o taxista é importante porque ela serve como veículo é um ponto de contato entre o passageiro e o taxista ou entre uma central de rádio e o taxista”.

Em relação ao turismo:

Facilita também porque quando você coloca um aparelho de *GPS* para funcionar dentro de um veículo que você está conduzindo um passageiro ou turista nacional ou internacional ele acaba falando a língua universal, ele vai entender qual o percurso que você *tá* fazendo que seja o percurso mais próximo e ele vai conseguir se situar porque o aparelho *GPS* é a nível mundial, não é algo local.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As TIC's podem ser consideradas uma das partes de complementação do atendimento no serviço de transporte, beneficiando paralelamente o turismo que é um importante meio de economia para as cidades. O transporte é essencial para o turismo, até porque todo ato turístico começa com um deslocamento. O propósito da elaboração deste trabalho foi identificar as novas tecnologias utilizadas nos táxis e as considerações dos taxistas para com estes equipamentos em benefício da execução do seu trabalho e para o turismo. E o caminho percorrido para alcançar esta meta, foi breves definições sobre turismo, transportes e novas tecnologias, histórico das novas tecnologias, relações relevantes das TIC's no transporte e no turismo, o resultado da pesquisa turismo: novas tecnologias nos táxis, a relevância das novas tecnologias para os taxistas em favor do atendimento aos turistas e demais usuários.

O turismo possui vários conceitos como apresentado o da OMT e dos professores da escola de Berna, mas para este trabalho entendem-se como turismo várias situações que podem acontecer antes, durante e depois de uma viagem, com o viajante, os fornecedores dos serviços e produtos turísticos e a sociedade local nas regiões emissivas e receptoras. O transporte é considerado uma parte essencial para realização do turismo, pois é um ato de deslocamento em um determinado ponto para algum outro, no intuito de atender o objetivo do indivíduo que se locomove, podendo ocorrer através de vários modos de locomoção, a pé, bicicleta, carro, barco, avião, trem etc. E as novas tecnologias são a maximização dos recursos de comunicação e informação, capaz de ocorrer instantaneamente e em próximas e longas distâncias, através de recursos multimídias.

As tecnologias de informação que existem no tempo presente foi resultado da criação do telefone (Bell, 1876), do rádio (Marconi, 1898), válvula a vácuo (De Forest, 1906) e o transistor (Brattain e Shockley, 1947). Somado a essas invenções houve a criação da microeletrônica (Hoff, 1971) que forçou a criação da caixa de computação (Ed Roberts, 1975) gerenciado pelo software (Gates e Allen, 1981). Paralelo a todo este desenvolvimento a agência de Pesquisas avançadas (ARPA) do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, criaram a internet. O progresso tecnológico resultou em toda tecnologia de informação e comunicação coubesse na palma da mão através dos *smartphones* e *tablets*.

A tecnologia tem beneficiado tanto ao setor do transporte quanto o do turismo, pois as empresas através dos *CRS* e *GDS* (sistemas de reservas) apresentam seus produtos para os consumidores, fornecedores e colaboradores, por meio da internet. No transporte (táxi) pode ser solicitado pela internet através dos meios tecnológicos, no qual o solicitante visualiza as

informações previamente do taxista e do seu veículo, além de observar o deslocamento do táxi até o ponto de chamada.

A pesquisa aplicada de questões fechadas aos profissionais taxistas, a identificação possui as seguintes características: a maioria dos entrevistados tinham idade entre trinta e um (31) e quarenta anos (40), casados e estando no ensino médio. O perfil profissional apresentou as peculiaridades da maior parte, não falam um segundo idioma, trabalham no ramo de táxis a mais de seis (6) anos, numa jornada de treze (13) horas por dia e dentro de seis (6) a sete (7) dias na semana. Na relação do profissional e instrumentos de trabalho à maioria mostrou a propriedade de considerarem a atuação da associação dos táxis entre bom e regular, além de utilizarem algum tipo de aparelho tecnológico de comunicação para auxílio no trabalho, dentre estes destacam-se os portadores de recursos multimídias *smartphone* e *tablete*. Vale ressaltar que os taxistas utilizam estes aparelhos para diversas funções, dentre as quais: comunicação entre taxistas e com os clientes, pesquisas e recebimento de mensagens pela central.

Em relação à pesquisa realizada de perguntas abertas obtiveram-se as seguintes conclusões, os taxistas utilizam os aparelhos tecnológicos no trabalho, pois facilita a comunicação no trabalho, aquisição de mais clientes, redução de mão de obra, informação sobre o trânsito, e entretenimento para clientes, segurança na comunicação com colegas, solicitação de chamadas pela internet. E a utilização dos aparelhos tecnológicos para o turismo, por ser um diferencial de atendimento ao turista, consultas de eventos, localizar endereço de hotel, para oferecer segurança ao turista através do *GPS* por ser uma linguagem universal.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Antônio; MACHADO, Luís P. **Inovações e Novas Tecnologias**. Porto: Príncipe Editora, Lda, 2010. Disponível em: <[http://web.spi.pt/turismo/Manuais/Manual\\_III.pdf](http://web.spi.pt/turismo/Manuais/Manual_III.pdf)>. Acesso em: 05 jul. 2013.

Associação Nacional dos Transportes Públicos – ANTP. **Transporte público e o trânsito para uma cidade melhor**. ANTP. São Paulo, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. 6ª Ed., São Paulo: Editora Paz e Terra S.A. 2002.

FERRAZ, Antônio; TORRES, Isaac. **Transporte Público Urbano**. 2ª ed. São Carlos: Rima Editora, 2004.

HERNANES, Dalmo. **Aplicativo de smartphone pode ser a salvação para quem precisa de um táxi agora**. 03 out, 2012. Disponível em: <<http://www.jalopnik.com.br/aplicativo-de-smartphone-pode-ser-a-salvacao-quem-precisam-de-um-taxi-agora/>>. Acesso em: 25 jun. 2013.

INTERCOM, Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste – Rio de Janeiro – 7 a 9 de maio de 2009. ALONSO, Fernanda Leite. **Tecnologia 3G: uma junção de todas as mídias**. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sudeste2009/resumos/R14-0320-1.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2013.

LEW, Alan A; HALL, Michael; WILLIAMS, Allan M. **Compêndio de Turismo**. Tradução Luís Couceiro Feio, Ana André, Felipe Duarte, Fernanda Oliveira, Jorge Pinheiro e Joana Chaves, Instituto Piaget, Lisboa, 2004.

MACHADO, Markus. **Novas tecnologias dinamizam segmento taxista**. Suplemento Taxista. Especial. Revista Táxi nº 8. Editora Porto das Letras. Disponível em: <<http://www.revistataxi.com.br/edicoes/08/novastecnologias.html>>. Acesso em: 25 jun. 2013.

MARCONI, Marina A.; LAKATOS Eva M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PALHARES, Guilherme L. **Transportes Turísticos**. 2ª ed. Revista, São Paulo: Editora ALEPH, 2006.

PINTO, Aparecida Marcianinha. **As novas tecnologias e a educação**. Disponível em: <[http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2004/Poster/Poster/04\\_53\\_48\\_AS\\_NOVA\\_S\\_TECNOLOGIAS\\_E\\_A\\_EDUCACAO.pdf](http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2004/Poster/Poster/04_53_48_AS_NOVA_S_TECNOLOGIAS_E_A_EDUCACAO.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2013.

RONÁ, Ronaldo di. **Transporte no Turismo**. Barueri – SP: Editora Manole Ltda., 2002.

SANCHO, A. **Introdução ao turismo – Organização Mundial do Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

SATO, Silvio K. **A estética publicitária da inovação: smartphones e tablets**. Pensamento & Realidade. Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração-FEA. ISSN 2237-4418, v. 26, n. 3, 2011. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/8078/5965>>. Acesso em 27 jun. 2013.