



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - UNICEUB
FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS
CURSO: TURISMO

CAMILLA FARIA DE ALMEIDA
RA: 2074264/8

A IMPORTÂNCIA DE TREINAMENTO PARA OS ESTAGIÁRIOS DO CENTRO DE
INFORMAÇÕES TURÍSTICAS – CIT – ZOOLOGICO

PROF. ORIENTADOR: LUIZ DANIEL MUNIZ JUNQUEIRA

Brasília/DF, junho de 2009.

CAMILLA FARIA DE ALMEIDA

**A IMPORTÂNCIA DE TREINAMENTO PARA OS ESTAGIÁRIOS DO CENTRO DE
INFORMAÇÕES TURÍSTICAS – CIT – ZOOLOGICO**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Turismo do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB.

Professor Orientador: Luiz Daniel
Muniz Junqueira

Brasília/DF, junho de 2009.

CAMILLA FARIA DE ALMEIDA

**A IMPORTÂNCIA DE TREINAMENTO PARA OS ESTAGIÁRIOS DO CENTRO DE
INFORMAÇÕES TURÍSTICAS – CIT – ZOOLOGICO**

Esta Monografia foi julgada adequada para a obtenção do título de Bacharel em Turismo e aprovada pelo curso de Turismo do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB.

Professor Orientador: Luiz Daniel Muniz Junqueira

Banca Examinadora:

Professor Mestre Luiz Daniel Muniz Junqueira
Orientador

Professora Mestre Anna Maria Felipin Rigobello
Examinadora

Professora Especialista Nilza Costa
Examinadora

Brasília/DF, 25 de junho de 2009.

Dedico este trabalho ao meu querido e (im) paciente namorado, César, aos pais dele, Noêmia e Jurandir e aos amigos e amigas que me apoiaram desde o meu retorno ao Brasil em setembro de 2004.

Agradeço ao meu pai, Decio, por tudo.

Agradeço aos professores que tive na Pontifícia Universidade Católica – PUC – Campinas e aos professores Luiz Daniel M. Junqueira, Anna Maria F. Rigobello e Eugênia Matos, do Centro Universitário de Brasília - UniCEUB por contribuir para o meu aprendizado e desenvolvimento acadêmico, através das aulas teóricas e, principalmente, das orientações para os trabalhos acadêmico-científicos.

O intellecto humano, quando assente em uma convicção (ou por já bem aceita ou porque o agrada), tudo arrasta para o seu apoio e acordo. E ainda que em maior número, não observa a força das instâncias contrárias, despreza-as, ou, recorrendo a distinções, põe-nas de parte e rejeita, não sem grande e pernicioso prejuízo.

Francis Bacon

RESUMO

Esta pesquisa trata da análise da percepção dos turistas e visitantes do Zoológico de Brasília em relação ao atendimento fornecido pelos estagiários do Centro de Informações Turísticas – CIT – Zoológico e a importância atribuída ao CIT por quem visita o Parque. Teve como objetivo principal verificar a importância de treinamento para melhor desempenho das atividades exercidas. A boa qualidade de serviços e a satisfação estão relacionadas à fidelização das pessoas que visitam o Parque e à atração de outras pessoas por meio de recomendação. O estudo exploratório foi realizado por meio de pesquisas bibliográficas, documentais e de levantamento. O método adotado foi o qualitativo e os dados foram coletados por meio de entrevistas com estagiários, visitantes e turistas. Após a análise dos dados coletados, verificou-se que há lacunas de conhecimento que atrapalham o desempenho dos estagiários do CIT. A avaliação do atendimento dos estagiários feita pelos entrevistados que utilizaram os serviços do CIT também confirmaram que melhoras podem ser feitas. Sendo assim, um programa de treinamento surge como a opção mais adequada para suprir tais deficiências.

Palavras-chave: Centro de Informações Turísticas; Zoológico de Brasília; treinamento.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 Objetivo Geral.....	10
1.2 Objetivos Específicos.....	10
1.3 Metodologia da Pesquisa.....	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 Definições e conceitos de lazer.....	13
2.2 Qualidade e satisfação.....	14
2.3 Administração de recursos humanos.....	15
2.4 Treinamento.....	17
3 ANÁLISE DESCRITIVA DE DOCUMENTOS ORIENTADORES.....	19
3.1 Processo seletivo de bolsistas do UniCEUB: percepção dos estagiários.....	19
3.2 Análise descritiva do termo de cooperação técnica.....	25
4 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS VISITANTES E TURISTAS.....	29
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32
REFERÊNCIAS	34
APÊNDICE A.....	35
APÊNDICE B.....	36

1 INTRODUÇÃO

Inaugurado em 06 de dezembro de 1957, o Jardim Zoológico de Brasília foi a primeira instituição ambientalista, voltada para a preservação do meio ambiente a ser criada no Distrito Federal. O local ocupa uma área total de 690 hectares e tem sua gerência administrada pela Fundação Jardim Zoológico de Brasília – FJZB. O Zoológico abriga em torno de 1.300 animais entre aves, répteis e mamíferos, sendo que alguns se encontram sob ameaça de extinção. Além de oferecer entretenimento e lazer, o local visa também à preservação e reprodução de espécies, pesquisas e educação ambiental (ZOO-DF, 2009).

Conforme indicado no site da FJZB (2009), são oferecidas parcerias com escolas públicas e privadas como visitas monitoradas e acampamento no Zoológico, que aumentam o volume de visitantes que cursam o ensino fundamental e médio, além de contribuir para a educação ambiental.

Sua infra-estrutura conta com lanchonetes, teatro de arena, auditório, uma pequena biblioteca, um museu de taxidermia e desde o segundo semestre de 2008 possui um quiosque feito em parceria com o Centro Universitário de Brasília – UniCEUB para o atendimento de turistas e visitantes, denominado Centro de Informações Turísticas – CIT – Zoológico.

As pessoas que visitam o Parque podem optar por se alimentar nas lanchonetes, que aos finais de semana também oferecem refeições. Podem ver a exposição de animais taxidermizados gratuitamente, onde há alguns exemplares de animais que já viveram no Zoológico e hoje em dia não fazem mais parte da coleção de animais vivos, como a onça-preta e o canguru albino.

A utilização do auditório e teatro de arena é feita em ocasiões específicas ou autorizadas pelo Zoológico e a biblioteca abre de terça a sexta durante o horário de funcionamento do local.

O Centro de Informações Turísticas – CIT – Zoológico foi criado a partir de uma parceria entre o Zoológico e o UniCEUB, para atender às necessidades de informações que são solicitadas por turistas e visitantes e, simultaneamente, enriquecer a experiência e o desenvolvimento pessoal do aluno da área de Turismo e cursos relacionados.

De acordo com o Termo de Cooperação Técnica número 01/2008 firmado entre as partes, a parceria abrange atividades de administração do Centro de

Informações Turísticas – CIT localizado no Jardim Zoológico de Brasília, por meio da padronização de utilização das técnicas de atendimento ao turista, interação com as demais empresas envolvidas com a recepção de turista e incentivo ao desenvolvimento, formação e treinamento de recursos humanos para a atividade turística, no âmbito do Distrito Federal e Entorno.

Nos finais de semana o Zoológico recebe visitantes e turistas que precisam dos mais variados tipos de informação como, por exemplo, a localização de recintos de animais ou de banheiros, opções de lazer em Brasília, eventos que acontecem dentro do Zoológico, atrativos turísticos mais visitados no DF, entre outros.

A satisfação dessas pessoas quanto ao atendimento prestado pelos estagiários do CIT – Zoológico irá refletir a imagem desses alunos, bem como do UniCEUB e do Jardim Zoológico. Por esse motivo é muito importante zelar pelo bom atendimento, pois os freqüentadores confiam nos estagiários, precisam deles e o dever destes como alunos do UniCEUB, sendo a maioria do curso de Turismo, é garantir a credibilidade, a confiança e a satisfação dessas pessoas. Esses três aspectos são alcançados por meio de treinamento, pois essa técnica cria um ambiente de aprendizagem com o intuito de promover a aquisição de habilidades e o desenvolvimento de conhecimento.

Portanto, a partir das considerações acima mencionadas, surge o seguinte problema norteador da pesquisa:

Qual a importância de treinamento para os estagiários do CIT – Zoológico?

A resposta a essa pergunta visa evidenciar que o treinamento constante pode influenciar na qualidade do atendimento prestado, uma vez que os impactos trazidos pelo treinamento são fundamentais para se ajustar indivíduo e trabalho, e conseqüentemente, haverá maior garantia de satisfação das pessoas que precisaram de informações e estas, quando têm suas expectativas supridas ou superadas, tendem a retornar e/ou recomendar o local e os serviços para outros potenciais visitantes e turistas, trazendo benefícios para o estagiário, que se desenvolve profissionalmente, para o UniCEUB, para o Zoológico e para Brasília, cujas imagens são refletidas por meio da postura dos estagiários que os representam.

1.1 Objetivo Geral

- Apresentar a importância de treinamento para os estagiários do CIT – Zoológico.

1.2 Objetivos Específicos

- Identificar o processo de ingresso dos estagiários do CIT – Zoológico;
- Levantar os deveres do Centro Universitário de Brasília e da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, firmados no Termo de Cooperação Técnica;
- Estudar a percepção do visitante em relação ao atendimento dos estagiários.

1.3 Metodologia

Para a produção deste trabalho foi utilizada abordagem qualitativa que, segundo Dencker (1998), é especialmente indicada para situações em que a teoria não é suficiente para solucionar o problema e é preciso buscar em campo variáveis que serão utilizadas na análise.

Nesta pesquisa as variáveis são a percepção do turista e do visitante em relação ao atendimento dado e a importância atribuída por eles ao Centro de Informações Turísticas – CIT – Zoológico. Até o presente momento não se verificou a existência de estudos que abordem a questão de treinamento para os estagiários do CIT – Zoológico, embora a importância seja reconhecida e evidenciada no programa estabelecido entre a Fundação Jardim Zoológico de Brasília – FJZB e o Centro Universitário de Brasília – UniCEUB onde o treinamento de recursos humanos para a atividade turística é citado como uma das atividades a serem realizadas.

Para Dencker (1998), o caráter exploratório é caracterizado por possuir um planejamento flexível que envolve levantamento bibliográfico e entrevistas e, também, busca aprimorar idéias ou descobrir intuições. Dessa forma, o trabalho visa explorar novos conhecimentos a respeito das características que poderão ser

adquiridas por meio do treinamento dos estagiários no CIT – Zoológico para que contribua com novos modelos de gestão no local.

As técnicas utilizadas foram de pesquisa bibliográfica, documental e de levantamento. Para o levantamento de dados foi adotada a entrevista que segundo Gil (1994, p.113):

[...] é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes.

Por meio da entrevista foi possível identificar a percepção dos visitantes e turistas em relação ao atendimento prestado pelos estagiários do CIT e a importância atribuída ao CIT – Zoológico por eles, sem a preocupação de saber o nível educacional do entrevistado: alfabetizados ou não. As dez entrevistas feitas foram realizadas nos dias 23, 24, 30 e 31 de maio de 2009, aos turistas e visitantes que entraram no CIT para fazer alguma solicitação. Os entrevistados não foram identificados, apenas informaram local de origem e sexo. Também foram aplicadas entrevistas a todos os estagiários do CIT, nos dias 17, 23, 24 e 31 de maio de 2009, com o intuito de verificar se haviam passado por algum treinamento para estagiar no Zoológico e o grau de necessidade deste, a segurança e aptidão para executarem as funções a eles atribuídas e sugestões para a melhora dos serviços prestados. Os dados recolhidos foram analisados tendo como base os documentos orientadores da pesquisa e as teorias lidas sobre assuntos correlatos, comentados no capítulo de fundamentação teórica.

Utilizou-se a pesquisa bibliográfica, para auxiliar a fundamentação do trabalho por meio da leitura sobre os seguintes assuntos relacionados ao tema de estudo: comportamento do consumidor no turismo, qualidade e satisfação do cliente, lazer, recursos humanos, planejamento e administração de pessoal, qualificação de pessoal e Treinamento e Desenvolvimento.

A investigação foi também documental, pois se valeu de documentos internos da Fundação Jardim Zoológico de Brasília – FJZB e do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB que têm associação com o estudo. Portanto, necessários para fundamentar a pesquisa.

O primeiro capítulo deste trabalho faz referência, na sua introdução, de um breve histórico da FJZB e também conta um pouco sobre a criação e importância do

CIT no local, estabelecendo-se o objetivo geral, os objetivos específicos e os métodos e técnicas utilizados para a realização da pesquisa.

No segundo capítulo a fundamentação teórica engloba os assuntos de qualidade e satisfação, definições e conceitos de lazer, administração de recursos humanos e Treinamento e Desenvolvimento (T&D) que foram utilizados para auxiliar no embasamento e desenvolvimento do trabalho.

O terceiro capítulo trata da análise descritiva de dois documentos orientadores, o edital do processo seletivo de estagiários bolsistas do UniCEUB para o primeiro semestre de 2009 e o termo de cooperação técnica número 01/2008. Ainda neste capítulo, conseguinte à análise do edital de processo seletivo, foram apuradas as informações fornecidas pelos estagiários sobre a percepção deles em relação à necessidade de treinamento, segurança e aptidão para o cumprimento de seus deveres e sugestões para a melhoria do atendimento.

No quarto capítulo é feita a análise da percepção dos visitantes e turistas que foi colhida por meio de entrevistas.

Por fim, o quinto capítulo traz as considerações finais, onde se apresenta uma síntese geral do trabalho, com objetivos, dificuldades enfrentadas para a realização completa da pesquisa, sugestões e relevância do estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Definições e conceitos de lazer

Dumazedier (1999) define lazer como um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se, entreter-se, ou ainda para desenvolver sua formação ou informação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora, após liberar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares e sociais.

O Jardim Zoológico de Brasília possui espaços para descanso, churrasqueiras, museu, biblioteca, parquinhos, além de todos os animais expostos, o que permite que o visitante ou turista tenha uma gama de opções de atividades lúdicas.

De acordo com Camargo (2008, p.97), lazer é:

Um conjunto de atividades, gratuitas, prazerosas, voluntárias e liberatórias, centradas em interesses culturais, físicos, manuais, intelectuais, artísticos, associativos e turísticos, realizadas no tempo livre do indivíduo, interferindo no seu desenvolvimento pessoal e social.

O Jardim Zoológico de Brasília é uma opção de atividade física, intelectual, associativa e turística de lazer e a julgar pelas diferentes atividades a ele atribuídas, pode-se dizer que é uma rica opção de lazer.

O Parque oferece um amplo espaço que pode ser usado para a prática de atividades físicas de lazer como caminhada, corrida e ciclismo. Disponibiliza, em frente aos recintos dos animais, no museu de taxidermia e na pequena biblioteca informações que contribuem para o desenvolvimento intelectual. As pessoas podem, por exemplo, ler sobre os animais e aprender sobre seus hábitos, sua alimentação, sua região de origem.

O local possui, ainda, área com churrasqueiras e parquinho para atividades sociais de adultos e crianças e é comum ver famílias passeando. Conforme Camargo (2008, p. 25), “em todas as atividades de lazer, pode existir um forte conteúdo de sociabilidade, expresso no contato com amigos, parentes, colegas de trabalho ou de bairro”. O Parque é considerado atrativo turístico por expor

exemplares de flora e fauna brasileira e da América do Sul e animais típicos da região do cerrado, um local agradável para passar o dia todo.

Andrade (2001, p. 21) diz que:

O lazer é indispensável à vida humana equilibrada, saudável e produtiva. É indispensável à conservação e ao dinamismo regular do ecossistema humano, cujo ponto ideal de produtividade se manifesta nas atividades espontâneas e nas atitudes planejadas de expansão e retração, de tensão e de relaxamento.

O Jardim Zoológico de Brasília é um dos locais do Distrito Federal que pode proporcionar diferentes modos e formas de lazer em sua extensa área e é opção de programa de final de semana de muitas pessoas do DF e de GO. Para se garantir o crescimento no número de pessoas que visitam o Parque, é de extrema importância que todos que passem por lá, saiam com boa impressão e com a intenção de voltar tão logo quanto possível.

2.2 Qualidade e satisfação

East (1993 *apud* DRUMMOND e YEOMAN, 2004, p.170) lista as atitudes e valores que deveriam ser estimulados se uma cultura de qualidade for implementada. Entre as atitudes há: o compromisso total para melhoria contínua, a exigência para fazer corretamente na primeira vez, o reconhecimento que melhoria de sistemas deve ser administrada, o compromisso para educação contínua e treinamento e, por fim, a motivação do grupo de trabalho e melhoria de comunicações.

Quando as pessoas se comprometem com determinada obrigação dentro de uma instituição, elas devem se lembrar que tudo o que fizerem irá causar impacto na imagem delas como profissional. É necessário que cada um saiba a importância de seu papel e busque o desenvolvimento contínuo para que seja possível executar as tarefas aumentando as chances de acerto já na primeira vez. Para isso deve haver adequada administração de recursos humanos para cuidar da educação contínua e do treinamento dos funcionários, trabalhando as habilidades específicas de cada pessoa.

Segundo Swarbrooke e Horner (2002, p.305), “qualidade é a palavra de ordem em todas as indústrias modernas, sendo de crucial importância para a satisfação do consumidor”. O fato de se lidar diretamente com esse público consumidor, nesta pesquisa referindo-se apenas ao consumidor do atrativo zoológico, exige que os estagiários estejam preparados para suprir as expectativas do visitante ou turista e conseqüentemente deixá-lo satisfeito.

Conforme Drummond e Yeoman (2004, p.28), “documentos do governo têm apontado claramente para a necessidade de uma força de trabalho motivada e bem qualificada. [...] para a contínua melhoria da qualidade por meio do pessoal”. É importante investir nos estagiários, prepará-los da melhor forma para seguir um padrão de atendimento otimizado que poderá refletir positivamente na qualidade dos serviços. A preparação de uma pessoa para exercer uma tarefa, a deixa mais segura; a segurança traz a credibilidade; a credibilidade, motivação; a motivação, vontade de melhorar sempre e a realização de atividades bem feitas que, por fim, levam à satisfação do cliente.

A satisfação é importante porque “leva a recomendações positivas no boca a boca para parentes e amigos, o que por sua vez traz novos clientes” (SWARBROOKE; HORNER, 2002, p.308). Bem como o contrário causará impressão negativa que é mais difícil de reverter, portanto, quando citada a importância da boa qualidade no atendimento feito pelos estagiários do UniCEUB, é porque acredita-se que se o indivíduo sair satisfeito com o serviço que lhe foi prestado, a instituição educacional e o zoológico terão atingido o objetivo de passar as informações de maneira a conquistar confiança e credibilidade, aumentando as chances de um possível retorno a Brasília ou a indicação da cidade e do UniCEUB para conhecidos.

Assim pode-se concluir que a satisfação depende da qualidade, e esta, de um gerenciamento eficaz dos recursos humanos.

2.3 Administração de recursos humanos

A administração da qualidade de serviços pode ser feita pela administração de recursos humanos (ARH) que segundo Chiavenato (2002, p. 127), “envolve o alcance de objetivos por meio de pessoas, através de técnicas, em uma organização”. Ou seja, atingir o objetivo de satisfazer o cliente, utilizando-se de um

atendimento de qualidade feito pelos estagiários, através de técnicas ensinadas no treinamento, no CIT – Zoológico.

A tarefa da ARH é, portanto, de integrar e coordenar recursos organizacionais (pessoas, materiais, tempo, dinheiro, espaço etc.) em direção a objetivos definidos, de maneira tão eficaz e eficiente quanto possível (CHIAVENATO, 2002). Os estagiários do CIT – Zoológico precisam conhecer profundamente os objetivos e a importância de um Centro de Informações Turísticas, bem como os objetivos propostos no Termo de Cooperação Técnica firmado entre a Fundação Jardim Zoológico de Brasília e o Centro Universitário de Brasília.

De acordo com Chiavenato (2002), a ARH tem como principais objetivos criar, manter e desenvolver um contingente de pessoas com habilidades, motivação e satisfação para realizar os objetivos da organização; criar, manter e desenvolver condições organizacionais de aplicação, desenvolvimento e satisfação plena das pessoas e alcance dos objetivos individuais, além de alcançar eficiência e eficácia através das pessoas.

Lacombe (2005) acredita que há tendências na Administração de Recursos Humanos (ARH), ele diz:

Os novos métodos de administração preocupam-se essencialmente com a administração do capital humano, representado pelos profissionais do conhecimento, que não podem simplesmente receber ordens e metas para serem atingidas num prazo determinado.

Quanto mais os funcionários souberem o que devem fazer e principalmente, por que devem fazer, quanto maior for a compreensão do todo, o envolvimento de cada um com o trabalho a ser feito, maiores as chances de uma equipe motivada e “a formação e manutenção de uma equipe competente e motivada é o maior ativo de uma organização [...]” (LACOMBE, 2005, p. 37). O empenho e o interesse dos estagiários do CIT precisam ser despertados por meio de técnicas como o treinamento que será comentado mais adiante neste trabalho.

Segundo Dessler (2003), a pessoa com o cargo de supervisor pode administrar os recursos humanos eficientemente a partir de dez diretrizes gerais: colocar a pessoa certa no trabalho certo; integrar novos funcionários na organização (orientação); treinar funcionários em trabalhos que constituam uma novidade para eles; melhorar o desempenho de todas as pessoas; ganhar cooperação criativa e desenvolver boas relações de trabalho; interpretar as políticas e os procedimentos

da organização; controlar os custos do trabalho; desenvolver as habilidades de todas as pessoas; criar o ânimo no departamento e mantê-lo; proteger a saúde dos funcionários e suas condições psicológicas.

Esse conjunto de diretrizes quando aplicado a um grupo como o de estagiários do Zoológico, visa melhorar os serviços ao visitante ou turista por parte dos estagiários, assim como a qualidade desses serviços a partir do ponto de vista dos visitantes e turistas. Dessler (2003, p.4) ainda afirma que em pequenas empresas, todas essas obrigações podem ser assumidas sem assistência, ou seja, um supervisor poderia coordenar tudo isso.

Chiavenato (2002) afirma que a ARH produz profundos impactos nas pessoas e nas organizações, a qualidade da maneira como as pessoas são geridas na organização é um processo crucial na competitividade organizacional. O ciclo da gestão de pessoas se fecha em cinco processos básicos: provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e monitoração de pessoas. No processo de provisão foram recrutados e selecionados os alunos que trabalhariam no CIT – Zoológico. A aplicação consiste na definição do que cada aluno terá que fazer e na avaliação do desempenho individual. Remuneração e compensação, benefícios e serviços sociais e higiene e segurança do trabalho são atividades que fazem parte da manutenção dos estagiários na organização. A monitoração serve para identificar o que são e o que fazem as pessoas, que no Zoológico é feita por meio de registros escritos de atividades e frequência.

É no processo de desenvolvimento, que tem como objetivo preparar e desenvolver as pessoas, que está envolvida a atividade de treinamento, foco deste trabalho.

2.4 Treinamento

O termo utilizado na área de recursos humanos é T&D (Treinamento e Desenvolvimento), porém nesta pesquisa o foco será apenas no treinamento, e não no desenvolvimento.

Para Chiavenato (2002, p. 497) “treinamento é o *processo educacional de curto prazo* [grifo do autor] aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de

objetivos definidos”. Portanto, o treinamento pode ser aplicado, sempre que haja necessidade, com o objetivo de educar em prol da excelência.

Complementando, Chiavenato (2002) diz que o conteúdo do treinamento pode envolver quatro tipos de mudança de comportamento, como por exemplo, a **transmissão de informações**, que pode ser identificada neste estudo como informações sobre o Zoológico e suas regras, sobre o UniCEUB e sua missão, sobre o edital para estagiários, sobre o perfil dos turistas e visitantes do Zoológico; o **desenvolvimento de habilidades**, que é composto pelas habilidades, destrezas e conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho do cargo atual dos estagiários ou de possíveis ocupações futuras. Como por exemplo, espontaneidade, conhecimento de um segundo idioma, paciência etc.; o **desenvolvimento ou a modificação de atitudes**, ou seja, como tratar os turistas e visitantes, como se comportar e outras atitudes que possam aumentar a motivação e promover atitudes favoráveis entre os estagiários; e finalmente, o **desenvolvimento de conceitos**: relacionados à filosofia do Zoológico e do UniCEUB, ética profissional baseada no cumprimento dos compromissos estabelecidos entre estagiários e instituições.

O treinamento tem como principais objetivos a preparação de pessoal para a execução imediata das diversas tarefas do cargo; proporcionar oportunidades para o contínuo desenvolvimento pessoal, não apenas nos cargos atuais, mas também para outras funções para as quais a pessoa possa ser considerada; e mudar a atitude das pessoas, para criar um clima mais satisfatório entre os funcionários, aumentar-lhes a motivação e torná-las mais receptivas às técnicas de supervisão e gerência (CHIAVENATO, 2002). A partir dos objetivos acima descritos, a aplicação de um treinamento seria tão interessante e construtiva para estagiários ingressantes, quanto para os que já trabalham no Parque.

Treinamento é o ato intencional de fornecer os meios para possibilitar a aprendizagem, que é um fenômeno que surge como resultado dos esforços de cada indivíduo. O treinamento deve tentar orientar essas experiências de aprendizagem num sentido positivo e benéfico e suplementá-las e reforçá-las com atividade planejada, a fim de que os indivíduos em todos os níveis da empresa possam desenvolver mais rapidamente seus conhecimentos e aquelas atitudes e habilidades que beneficiarão a eles mesmos e à empresa (CHIAVENATO, 2002). É reforçada a idéia de que por meio do treinamento há benefícios pessoais e organizacionais. A pessoa obtém conhecimentos e habilidades relacionados às suas funções.

3 ANÁLISE DESCRITIVA DOS DOCUMENTOS ORIENTADORES

3.1 Processo seletivo de bolsistas do UniCEUB: percepção dos estagiários

O Centro de Informações Turísticas (CIT) do Zoológico contava, até o final do mês de maio de 2009, com dez estagiários, sendo cinco bolsistas e cinco voluntários.

De acordo com os editais do processo seletivo de estagiários bolsistas do UniCEUB, para o segundo semestre de 2008 e para o primeiro semestre de 2009:

A disponibilização de vagas para estagiários bolsistas da Instituição é voltada aos alunos regularmente matriculados em cursos do UniCEUB que atendam às necessidades especificadas em cada área com o objetivo de propiciar condições para o enriquecimento acadêmico.

No mesmo documento fica estabelecido que o processo seletivo seja realizado pelo responsável de cada curso ou setor que oferece a(s) vaga(s) e contenha a análise do histórico escolar, uma entrevista para avaliar se o candidato tem os pré-requisitos exigidos, uma redação sobre tema vinculado à área de estágio e avaliação de conhecimento específico para o exercício da função.

No processo seletivo do segundo semestre de 2008 todas as etapas descritas no edital foram executadas pelo curso de Turismo para as vagas de estagiários no CIT – Zoológico. Já no primeiro semestre de 2009 a entrevista foi composta apenas pela verificação de horários e dias disponíveis do aluno e idiomas falados. A avaliação de conhecimentos específicos foi suprimida pelo curto prazo dado para a realização do processo seletivo e pelo tema da redação ser sobre a área do estágio, possibilitando se fazer uma avaliação dos conhecimentos dos alunos analisando-se o texto escrito por eles, conforme informado pela coordenadora do curso de Turismo.

Dentre os dez estagiários atuais, quatro não fizeram a redação ou a prova de conhecimentos específicos por serem voluntários.

Para a análise, realizou-se entrevistas com os estagiários para verificar se passaram por treinamento para estagiar no Zoológico e a necessidade deste para exercer as funções necessárias.

Todos os dez estagiários entrevistados afirmaram não ter passado por treinamento para realizar suas funções no Zoológico, porém um comentou que a supervisora “mostrou algumas coisas”. Outro entrevistado disse que nas primeiras semanas a supervisora passou algumas informações pessoalmente, mas de maneira informal, principalmente sobre o museu de taxidermia e, algumas vezes, mandou e-mails ou bilhetes com alguns esclarecimentos.

A importância do treinamento é evidente visto que tem por finalidade auxiliar no alcance de objetivos pré-estabelecidos, proporcionando oportunidades aos funcionários, de todos os níveis, de obter o conhecimento, a prática e a conduta requeridos para a função. Pelo fato de nem todos os estagiários terem passado por todos os passos de seleção no recrutamento, o treinamento possibilitaria o conhecimento igual para todos e a capacitação imediata para a execução das tarefas do cargo.

Ainda na mesma pergunta sete estagiários disseram sentir falta de treinamento justificando que “capacitação é sempre bem-vinda”. Um entrevistado afirmou que às vezes fica meio confuso em dar alguma informação que não saiba quando algum visitante pergunta e, um terceiro disse que percebe a falta de padronização na maneira de atender, abordar e fornecer informações. Os estagiários que responderam que sentem falta de treinamento, sete entre dez, deixaram claro que a maioria gostaria de sentir-se mais familiarizado com as situações e as formas de enfrentá-las.

Um estagiário disse que sente “um pouco” de falta de um treinamento, principalmente para responder perguntas a respeito dos animais do zoológico, “saber de algum bicho, principalmente dos bichos taxidermizados no museu”. A taxidermia é um conhecimento muito específico, mas que sempre será questionado por muitos dos turistas e visitantes que passarem pelo museu.

Dentre os quatro tipos de mudança de comportamento que podem estar envolvidos no treinamento, conforme visto anteriormente, está o desenvolvimento de habilidades, que segundo Chiavenato, (2002, p. 497), “[...] trata-se de um treinamento orientado diretamente para as tarefas e operações a serem executadas”. Um esclarecimento sobre os animais, sobre o processo de taxidermia, em que os estagiários pudessem tomar nota de informações relevantes seria fator decisivo para sanar a insegurança do estagiário ao responder sobre os animais.

Apenas um entrevistado afirmou não sentir falta alguma. E, também um entrevistado afirmou sentir falta às vezes, “mais na maneira de abordar os visitantes, porque às vezes eles se sentem incomodados e é preciso chegar com mais cuidado, um treinamento seria bom nessa questão”. Neste último comentário o aluno se refere aos questionários da Ouvidoria do Parque que são aplicados pelos estagiários nos finais de semana e feriados. Aqui entra o treinamento focando o desenvolvimento ou a modificação de atitudes, citado no referencial teórico, que envolve a aquisição de novos hábitos e atitudes, principalmente em relação a clientes ou usuários (visitantes e turistas). A orientação detalhada de como abordar o visitante, quais esclarecimentos devem ser dados antes do início do questionário, como agir se o visitante mostrar desconforto, ou se recusar a responder, etc. minimizariam desconforto para os envolvidos.

De acordo com a variável relacionada à aptidão e segurança para exercer atividades atribuídas, diferentes respostas foram levantadas. Um estagiário disse que por ter trabalhado durante dois anos no Centro de Atendimento ao Turista da Torre de TV, “atendendo turistas, falando sobre os pontos turísticos, sobre o Zoológico, sobre várias coisas”, sente-se apto e seguro e acha que está preparado.

É preciso cuidado ao dizer que se tem todo o conhecimento necessário, principalmente num lugar onde há constantes modificações, como no Zoológico. Animais chegam, são transferidos para outros parques, morrem, têm filhotes, eventos lúdicos e culturais acontecem. A exemplo do que diz Maximiano (2000, p. 41):

Os conhecimentos funcionam como pontos de referência para a compreensão da realidade e como base para o desenvolvimento de habilidades. Quanto mais ampla a gama de conhecimentos de que uma pessoa dispõe, mais ampla a realidade que ela consegue interpretar.

Sendo assim, o conhecimento deve ser aproveitado, ainda que seja para complementar ou melhorar habilidades já existentes.

Três responderam que não se sentem aptos ou seguros para desenvolver as atividades a eles atribuídas por não terem recebido um curso de capacitação sobre o Zoológico, por faltar informações sobre o organograma do Parque e sobre as obras que estão sendo realizadas dentro do Parque, assuntos que fazem parte da pesquisa de ouvidoria. Algumas informações demoram a chegar aos estagiários e

“somos surpreendidos por perguntas sobre algo que está acontecendo no Zoológico, mas não fomos avisados, como por exemplo, a visita noturna”. Assim os visitantes às vezes precisam de informações a respeito do Zoológico que o estagiário não sabe responder. Segundo Abbad (2006, p.232) algumas situações geram a necessidade de treinamento entre elas estão “mudanças internas realizadas na organização”, como as novas obras que estão sendo feitas no Parque e a “ocorrência de lacunas de competência ou desvios de desempenhos observados nos integrantes da organização quando da realização de atividades e trabalhos atuais”. Os próprios estagiários assumiram existir lacunas no conhecimento que faz com que eles não se sintam aptos ou seguros para desempenhar suas tarefas.

Seis dos entrevistados disseram não se sentir totalmente aptos e/ou seguros para exercer suas atividades. A falta de capacitação faz com que o aluno não tenha conhecimento de coisas que deveria saber, que deveriam ter sido transmitidas para ele. “É ruim quando alguém vem perguntar alguma coisa ou vem pedir alguma coisa e a gente sabe que pode ser dado, que pode ser feito, só que por algum problema ou do governo, ou da instituição, ou do próprio zoológico onde a gente trabalha, não acontece”. Também foi citada a falta de material atualizado para consulta de informações.

Quando existe o interesse e a vontade de se fazer bem feito, mas os meios para tal não possibilitam a execução da tarefa de maneira satisfatória, a probabilidade de frustração e desmotivação do funcionário aumenta.

Outra resposta foi a seguinte: “Apto, sim. Seguro, nem tanto. Um treinamento deixaria os estagiários mais familiarizados com o que pode acontecer, com a forma de tratar o cliente”. “[...] as pessoas perguntam localização de alguns animais que eu nem sabia que existia”. Mais uma vez a falta de treinamento visando o desenvolvimento de atitudes mostra-se primordial, principalmente para prever situações e poder se preparar melhor para elas. Há também a questão citada no edital de processo seletivo que diz que um dos pré-requisitos a serem avaliados por meio da entrevista, é a demonstração de interesse do aluno, portanto quando este não retém informações que poderiam ser buscadas por ele, mas não são, acredita-se faltar iniciativa e demonstração de interesse do estagiário.

Também foi dito que a personalidade de cada um pode ajudar na hora de abordar as pessoas para dar uma informação, “mas não se tem base e segurança para responder às perguntas a não ser que o estagiário procure algumas

informações por si só”. A partir deste comentário pode-se identificar uma característica positiva na personalidade do estagiário, a iniciativa. Para sentir-se mais seguro, foi, sozinho, buscar o conhecimento utilizando-se dos meios que considerou mais viáveis e acessíveis. Sendo assim, pode-se considerar que a personalidade de cada pessoa pode influenciar no seu desempenho.

Em outra variável levantada, foi feito o questionamento a respeito de sugestões para melhorar o atendimento fornecido pelos alunos. Várias sugestões foram dadas por eles, tais como: todos os estagiários deveriam andar com um mapa contendo os animais e suas localizações, porque as pessoas perguntam ao longo do Parque e nem sempre se sabe, ou consegue-se explicar a localização com clareza; mapas do Zoológico e de Brasília para serem fornecidos, além de material de divulgação dos cursos existentes no UniCEUB; um folder para cada um com informações básicas sobre o Zoológico; providenciar material impresso, atualizado, para consulta e distribuição. Um dos estagiários comentou:

Todo mundo chega pedindo mapa, pra se deslocar no Zoológico que é muito grande, às vezes a pessoa fica perdida, chega e acaba não conhecendo tudo, então acho que a falta de material é uma coisa assim: muito evidente, e a falta de treinamento também.

Outra sugestão foi o treinamento para todos os estagiários envolvidos para que todos saibam o que falar para os visitantes do Zoológico; além de cursos de capacitação para proporcionar mais segurança em relação às informações passadas. Neste primeiro conjunto de sugestões, fica claro o interesse dos alunos em treinamento, que é uma das modalidades de cooperação citada na análise dos documentos orientadores, item II.

Ainda de acordo com o termo de cooperação técnica, compete a FJZB em parceria com o UniCEUB, promover, periodicamente, cursos de capacitação e treinamento dos estudantes que atuarão no CIT, o que não aconteceu nos últimos dez meses (desde agosto de 2008). Também foi mencionada a falta de material impresso atualizado que conforme o termo de cooperação técnica deveria ser disponibilizado, constantemente, pela FJZB e pelo UniCEUB.

Continuando com as sugestões dadas: os estagiários ressaltaram a necessidade de haver um laço maior entre o UniCEUB e o Zoológico; o UniCEUB deveria passar as atividades que os alunos estão aptos a fazer e o Zoológico deveria receber isso e capacitar os alunos para essas atividades e investir nos

estagiários; a motivação deveria ser trabalhada para que os estagiários possam prestar melhores informações aos visitantes; um teste de avaliação mais rigoroso, com uma entrevista mais completa, ou um teste no Zoológico, para detectar pessoas com perfil mais adequado e começar com pessoas mais qualificadas; reuniões mensais para explicar tudo o que vai acontecer no mês, comunicar atividades extras e eventos que acontecem no Zoológico ou o envio de algum tipo de comunicado com as atividades para que todos fiquem cientes; melhorar a comunicação entre todas as partes. As variáveis que estão presentes nas sugestões dadas nesse segundo bloco são: comunicação e motivação.

De acordo com Chiavenato (2002, p. 96), “[...] as organizações não podem existir nem operar sem comunicação; esta é a rede que integra e coordena todas as suas partes”. A boa comunicação entre as partes pode garantir o sucesso dos serviços, pois pode explicitar dificuldades enfrentadas e se todos estiverem cientes poderão contribuir, em conjunto, para a busca da melhor decisão a ser tomada.

No quesito motivação, Chiavenato (2002, p.87) diz que o termo “envolve sentimentos de realização, de crescimento, e de reconhecimento profissional, manifestados por meio de exercícios das tarefas e atividades que oferecem suficiente desafio e significado para o trabalho”. O potencial de alguns estagiários pode ser aproveitado de modo mais eficiente e eficaz se houver uma análise das habilidades de cada indivíduo seguida da ampliação das responsabilidades a eles atribuídas, conforme suas capacidades.

E finalmente, a variável equipamentos: “ter um computador funcionando, o ideal seria com acesso a internet, para busca rápida de informações, mas se não for possível, pelo menos pode-se ter informações e mapas gravados e documentos que podem ser acessados off-line”. Hoje em dia a tecnologia da informação é uma ferramenta que agiliza o processo de busca de informações e por isso facilita muito quando se trata de informações que são muito dinâmicas como, por exemplo, a programação cultural semanal de Brasília.

Apenas um estagiário não tinha sugestões para dar visando à melhoria do atendimento prestado pelos estagiários do CIT.

3.2 Análise descritiva do termo de cooperação técnica

O Termo de Cooperação Técnica número 01/2008 estabelece um programa de cooperação técnica e intercâmbio entre a FJZB e o UniCEUB, abrangendo atividades de administração do Centro de Informações ao Turista – CIT – Zoológico, que no documento é referido como Centro de Atendimento ao Turista – CAT, localizado no Jardim Zoológico de Brasília, através da padronização de utilização das técnicas de atendimento ao turista, interação com as demais empresas envolvidas com a recepção de turista e incentivo ao desenvolvimento, formação e treinamento de recursos humanos para a atividade turística, no âmbito do Distrito Federal e Entorno.

O Termo também determina os trabalhos a serem realizados pelas partes, que abrangem as seguintes modalidades de cooperação:

- I – implantação de novas técnicas de atendimento ao turista;
- II – incentivo ao desenvolvimento, formação e treinamento de recursos humanos para a atividade turística, aí envolvendo, também, a participação de estudantes de turismo;
- III – manutenção do CIT – Zoológico em condições de atender os turistas nacionais e estrangeiros;
- IV – primazia na modernidade da atividade turística.

Para o cumprimento desses quatro itens, atribuições foram determinadas para cada um dos partícipes. À Fundação Jardim Zoológico de Brasília – FJZB coube definir modelo de padronização visual para o CIT que envolvesse a identidade visual do espaço físico onde funcionaria o Centro de Informações Turísticas – CIT, para os crachás de identificação e para os uniformes dos atendentes; promover, periodicamente, em parceria com o curso de Turismo do UniCEUB cursos de capacitação e treinamento dos estudantes/atendentes que atuarão no CIT; supervisionar a eficiência dos serviços executados pelo UniCEUB no CIT, destacando para tanto, um funcionário a ser indicado pela FJZB para acompanhar e controlar os trabalhos realizados. Fornecer equipamentos necessários para o bom desenvolvimento das atividades executadas pelo CIT, quando julgado necessário; fornecer informações e dados de interesse turístico para a garantia da excelência do atendimento do turista, bem como disponibilizar, constantemente, material publicitário elaborado ou fornecido pela FJZB e/ou entidades parceiras. Supervisionar a utilização da imagem institucional da FJZB e do GDF, garantindo a

sua visibilidade nos espaços físicos ocupados pelo CIT, obedecendo aos parâmetros de destaque entre os convenientes; compilar, mensalmente, as estatísticas de demanda turística do CIT bem como repassar ao coordenador do CIT, na primeira semana útil do mês, os dados estatísticos de demanda turística referentes ao mês anterior. Além de estabelecer o horário de atendimento do CIT; solicitar a realização, pelo CIT, de pesquisas de interesse turístico, quando necessário; promover as ações necessárias junto aos demais órgãos do Poder Público para proporcionar as condições adequadas de infra-estrutura e segurança para o funcionamento regular do CIT; e por fim, aprovar, com antecedência, todo e qualquer material a ser distribuído no CIT.

O quiosque do CIT - Zoológico foi projetado de modo a não destoar da paisagem do parque, seguindo o modelo de padronização visual estabelecido pela FJZB, assim como os crachás e uniformes. Os estagiários uniformizados e devidamente identificados demonstram asseio.

Até a primeira semana do mês de junho de 2009, não haviam sido ministrados cursos de capacitação e treinamento para os estagiários, que é o assunto central dessa pesquisa, devido a sua importância. A maneira como a supervisão da eficiência e da utilização da imagem institucional é feita não é clara para os estagiários, pois o acompanhamento e controle destes não são presenciais.

Um computador foi fornecido no início do ano de 2009 para auxiliar no desenvolvimento das atividades, mas logo foi retirado por apresentar problemas e só foi devolvido no mês de maio, porém até a primeira semana do mês de junho de 2009 ainda não havia sido instalado. Quanto aos materiais impressos que pudessem ser interessantes para serem apresentados e/ou distribuídos no CIT, ainda não foram disponibilizados pela Fundação.

O horário de funcionamento do CIT, estabelecido pela FJZB, é aos sábados, domingos e feriados, das 9:00 às 13:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, fechando por uma hora para o almoço.

Os estagiários também são responsáveis por aplicar questionários que são organizados pela Ouvidoria da FJZB e registrar dados da demanda turística que posteriormente são reunidos para que sejam identificadas as necessidades, o grau de satisfação, as reclamações, o perfil etc. e melhorias possam ser feitas priorizando o que é considerado indispensável pela avaliação das pessoas que lá estiveram, que são os “clientes” do Parque.

A infra-estrutura e segurança adequadas garantem o funcionamento regular do CIT.

Quanto a materiais impressos, até o final do mês de maio apenas um foi aprovado para ser distribuído no CIT, uma revista do UniCEUB do ano de 2008.

Ao UniCEUB compete selecionar os alunos que estagiarão no CIT, priorizando os estudantes bilíngües; definir uma escala de trabalho dos alunos, de modo a atender o horário de funcionamento estabelecido pela FJZB; definir e se responsabilizar pela remuneração dos estagiários, bem como outros benefícios que julgarem necessários; promover, periodicamente, em parceria com a FJZB, cursos de capacitação e treinamento dos estudantes que atuarão no CIT; indicar à FJZB o nome do professor que ficará responsável pela coordenação das atividades executadas no CIT; fornecer o uniforme padrão da Faculdade e os crachás de identificação dos atendentes; adotar a identificação visual de informações turísticas no uniforme, bem como supervisionar o uso obrigatório do uniforme e do crachá de identificação. Manter, durante o horário de funcionamento do CIT, no mínimo um (1) estudante para prestar informações turísticas; buscar informações e dados de interesse turístico para a garantia da excelência do atendimento ao turista, bem como material publicitário de outras instituições ligadas ao turismo, apresentando, previamente, para a aprovação da Empresa Brasileira de Turismo – Brastur, antes de disponibilizar aos turistas; repassar para a FJZB, mensalmente, a escala de trabalho dos estudantes do CIT bem como relatório de atividades desenvolvidas; informar, formalmente, quaisquer propostas de alterações ou mudanças no CIT; atender prontamente às solicitações de outras informações/documentos pela FJZB.

O UniCEUB vem cumprindo as atividades a ele imputadas, com exceção de promover, periodicamente, em parceria com a FJZB cursos de capacitação e treinamento dos estudantes que atuam no CIT e supervisionar o uso obrigatório do uniforme e do crachá de identificação. A busca de informações e dados de interesse turístico para garantir a excelência do atendimento ao turista vem sendo cumprida lenta e parcialmente, pois os estagiários ainda não podem contar com nenhum material publicado no ano de 2009, nem para fornecer ao visitante, nem para consulta própria. Os guias e mapas disponibilizados não podem ser distribuídos aos interessados, pois só há um único exemplar de cada e são publicações dos anos de 2007 e 2008. As revistas do UniCEUB, único material que pode ser distribuído, não

possui a descrição dos cursos oferecidos pela instituição, o que de acordo com os estagiários costuma ser uma informação solicitada.

4 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS VISITANTES E TURISTAS

Para a análise, foram entrevistados dez visitantes e turistas que fizeram algum tipo de solicitação no Centro de Informações Turísticas – CIT – Zoológico, sendo, cinco pessoas do Distrito Federal, três de Goiás, uma de Minas Gerais e uma do Paraná. Destas cinco eram homens e cinco mulheres.

A primeira variável a ser analisada foi a importância atribuída a um CIT no Zoológico de Brasília.

Quatro moradores do Distrito Federal, dois de Goiás, um de Minas Gerais e um do Paraná responderam que acham o CIT importante, porque é um local onde pode-se obter informações sobre Brasília e sobre o Zoológico, que é muito extenso; “é importante porque Brasília é a Capital Federal, tem arquitetura diferente, possui grande número de embaixadas e consulados, então recebe muitos turistas nacionais e internacionais, além de informar sobre o Zoológico”; “para dar apoio às pessoas de fora ou dicas para as pessoas da região”; “é importante para atender os turistas que visitam Brasília”; para informar como um todo, “sobre eventos na cidade, como chegar a outros locais, oferecer informações diversas sobre o Zoológico, mas acho que fica circunscrito só ao Zoológico. Para informações sobre Brasília, a localização não é ideal”. A importância do CIT é reconhecida e afirmada pela maior parte dos entrevistados tanto para atender aos turistas quanto aos moradores do Distrito Federal.

Um morador do DF disse que não considera o CIT muito importante por este estar localizado dentro do Zoológico, “mas como tem, é bom, as pessoas vêm o quiosque e resolvem perguntar alguma coisa, e isso estimula os moradores a conhecer mais do DF”. Mesmo este que atribuiu pouca importância ao CIT – Zoológico, citou um ponto positivo sobre o serviço oferecido.

Um morador de Goiás não acha importante um CIT no Zoológico de Brasília, segundo ele “tem lugares que precisam mais de um centro de informações turísticas do que aqui, por exemplo, a rodoferroviária”. Visto que até o mês de maio de 2009 Brasília podia contar com um único Centro de Atendimento ao Turista localizado em frente ao Museu Nacional, é possível entender o ponto de vista do entrevistado, mas isso não tira a importância de um CIT no Zoológico de Brasília, já que o Parque é um dos atrativos turísticos da Capital.

A segunda pergunta foi para identificar o nível de satisfação da pessoa atendida no CIT – Zoológico. O entrevistado deveria classificar o atendimento em ótimo, bom, regular ou ruim e justificar a resposta.

Um morador de Goiás, um do Distrito Federal e um do Paraná, consideraram o atendimento bom. “Ela esclareceu minha dúvida e foi muito educada”; “perguntei onde era o banheiro, é só ir reto aqui”; “ela respondeu o que eu perguntei, mas podia ter mapa do Zoológico pra dar”. As avaliações foram positivas, mas é preciso buscar a melhora contínua, para que nos próximos atendimentos as pessoas tenham ótima impressão, saiam satisfeitas, recomendem o zoológico para outras pessoas e comentem como os estagiários do UniCEUB são simpáticos e prestativos.

Duas pessoas do Distrito Federal e duas de Goiás acharam o atendimento regular. Os goianos reclamaram da falta de mapas, um disse que o estagiário passou as informações como se o turista conhecesse a cidade, e o outro disse que a pessoa que o atendeu “não fez muita questão, o computador estava desligado, não marcou nada pra mim”. A falta de mapas algumas vezes provoca uma situação desconfortável porque as pessoas não entendem como um Centro de Informações Turísticas não tem um mapa para ser fornecido ou mesmo vendido.

Os entrevistados do Distrito Federal reclamaram da falta de clareza e de certeza ao passar a informação. Isso aponta para falta de conhecimento e/ou de instrumentos de apoio. Se o estagiário não tiver certeza da informação requerida, mas puder consultar em alguma fonte e então ser preciso, o tempo despendido não será visto de maneira negativa pela pessoa atendida, mas sim de maneira positiva, pois o aluno mostrou empenho na busca de uma resposta para o que foi solicitado.

O atendimento foi classificado como ruim por duas pessoas do DF e um de Minas Gerais, que disse que apenas uma de suas dúvidas foi respondida “mas sem muita confiança”; um morador do Distrito Federal disse que a pessoa não soube dar a informação pedida e não tinha o mapa do Zoológico; e o outro morador do DF também reclamou pela falta de mapa do Parque e pelo estagiário de um local de informações de uma Capital Nacional não falar inglês. Esta pessoa é americana, mas mora em Brasília há dois meses. De acordo com o termo de cooperação técnica cabe ao UniCEUB fazer a seleção de estagiários priorizando os estudantes bilíngües pois o segundo item de modalidade de cooperação diz que o CIT deve ser mantido em condições de atender os turistas nacionais e estrangeiros. A falta de respostas, ou de respostas satisfatórias, desagradou turistas e visitantes.

Na terceira e última pergunta o entrevistado deveria dizer como deve ser um atendimento para agradar o visitante. Seguem as opiniões: o visitante deve ser atendido com simpatia, independentemente da maneira que a pessoa se dirigiu ao estagiário, pelo público ser muito diverso é preciso saber lidar com as pessoas; não deixar problemas pessoais transparecerem ou interferirem no atendimento; “uma pessoa que fale o inglês básico e tenha vontade de ajudar seria ótimo pra mim, além de mapas, claro”; “o funcionário deve estar preparado para dar uma alternativa de busca quando ele não sabe alguma coisa, o que não pode é a gente ficar sem resposta nenhuma”; funcionários atenciosos que mostrem vontade de ajudar; os estagiários devem estar preparados para ajudar de alguma maneira e devem ter materiais de apoio que completam o atendimento.

Pode-se verificar pelo conjunto de respostas dadas que o maior problema apontado pelos visitantes e turistas é a falta de preparação dos estagiários que passam insegurança ao dar as informações pedidas e também a falta de mapas para distribuição e material de apoio em geral, como já havia sido observado pelos próprios estagiários anteriormente.

O treinamento poderia sanar praticamente todos os problemas enfrentados, pois envolve a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades, atitudes e conceitos. Mesmo que a falta de material impresso ainda fosse um problema a ser resolvido, um treinamento já resolveria alguns pontos de dúvidas, principalmente em relação a informações sobre o Zoológico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa foi realizada para verificar a importância de treinamento para os estagiários do CIT – Zoológico. Pôde ser verificado no termo de cooperação técnica que a Fundação Jardim Zoológico de Brasília reconhece a importância do treinamento para os estagiários, pois, além de citar que o mesmo deveria ser realizado periodicamente, em parceria com o curso de Turismo do UniCEUB, com o propósito de incentivar o desenvolvimento, o Zoológico também preza a excelência do atendimento dado ao turista. Portanto, o objetivo da pesquisa foi alcançado demonstrando a grande importância da aplicação do treinamento e os resultados da falta dele também.

As entrevistas feitas com todos os estagiários mostrou que a maioria deles reconhece que existem falhas no conhecimento que impedem ou atrapalham o bom desempenho no atendimento. Para que o desempenho seja eficaz, não basta saber fazer, é preciso querer fazer e ter condições para tal.

Para um Centro de Informações Turísticas material de apoio e material impresso para distribuição são necessários para possibilitar um bom atendimento. Nesse sentido, foram identificadas falhas na comunicação e no cumprimento de todos os itens que aparecem no termo de cooperação firmado entre o Zoológico e o UniCEUB. Por meio da avaliação do atendimento prestado também evidenciou-se que é preciso melhorar a qualidade dos serviços, já que não houve atendimento avaliado como “ótimo” e três pessoas entre dez o consideraram “ruim”.

O objetivo dos estagiários deve ser de suprir e superar as expectativas dos visitantes e turistas. Para tanto, a realização de um treinamento focado na transmissão de informações e no desenvolvimento de habilidades surge como sugestão de medida para a aquisição rápida de conhecimentos necessários.

As principais dificuldades encontradas para a realização e finalização dessa pesquisa foram: tempo reduzido; as entrevistas feitas com visitantes e turistas do zoológico só podiam ser realizadas aos sábados, domingos e feriados – dias de funcionamento do CIT e ainda assim algumas pessoas se recusaram a respondê-la porque estavam com pressa; além disso, muitas pessoas que pediram informações básicas como, por exemplo, a localização de banheiros ou de recintos de animais, nem entraram no CIT. Em um dos domingos choveu, diminuindo muito o número de

visitantes. Também foram encontrados poucos autores que tratam sobre treinamento.

Este trabalho apontou a importância da aplicação de treinamento para se obter resultados sempre melhores e mais positivos, visto que a gestão de recursos humanos é fundamental para a construção de diferencial, em especial, dos estagiários que representam o UniCEUB, o Zoológico e Brasília. Todos os impactos gerados a partir de um bom treinamento trarão benefícios de desenvolvimento pessoal e organizacional e podendo estender-se ao econômico, área movimentada pelo lazer e turismo.

Por meio de análises descritivas e qualitativas de dados e de documentos este estudo atingiu seu objetivo ao demonstrar a importância e a necessidade urgente de treinamento para os estagiários do CIT – Zoológico, relacionando-o a uma série de fatores benéficos a todos os envolvidos. Sendo assim, o próximo passo é elaborar o planejamento do treinamento, aplicá-lo e fazer um acompanhamento para verificar quanto eficaz é a melhora.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, José Vicente de. *Lazer: princípios, tipos e formas na vida e no trabalho*. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.
- BORGES-ANDRADE, Jairo; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana. *Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas*. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. *O que é lazer?* 4. reimpr. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos humanos*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futura, 1998.
- DESSLER, Gary. *Administração de recursos humanos*. 2. ed. Tradução: Cecília Leão Oderich. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- DRUMMOND, Siobhan; YEOMAN, Ian (Ed.). *Questões de qualidade nas atrações de visitação a patrimônio*. Tradução: Helio Hintze, Ana Cristina Freitas. São Paulo: Rocca, 2004.
- DUMAZEDIER, Joffre. *Sociologia empírica do lazer*. 2. ed. Tradução: Silvia Mazza, J. Guinsburg. São Paulo: Perspectiva: SESC, 1999.
- FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA. Disponível em: <<http://www.zoo.df.gov.br>>. Acesso em: 29 mar. 2009. 22:10
- GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- LACOMBE, Francisco José Masset. *Recursos humanos: princípios e tendências*. São Paulo: Saraiva, 2005.
- LIMA, Manolita Correia. *Monografia: a engenharia da produção acadêmica*. São Paulo: Saraiva, 2004.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Introdução à administração*. 5. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000.
- SWARBROOKE, John; HORNER, Susan. *O comportamento do consumidor no turismo*. Tradução: Saulo Krieger. São Paulo: Aleph, 2002.

APÊNDICE A

Modelo de entrevista aplicada aos dez estagiários do CIT – Zoológico

1. Você passou por algum treinamento para estagiar no Zoológico? Sente falta de treinamento?
2. Você se sente apto e seguro para exercer as atividades a você atribuídas como estagiário (a)? Por quê?
3. Você tem alguma sugestão para melhorar o atendimento dado pelos estagiários do CIT – Zoológico?

APÊNDICE B

Modelo de entrevistas aplicado aos turistas e visitantes

- Se identificar e explicar sobre a pesquisa acadêmica, garantindo o anonimato.
- Dizer que a pesquisa será gravada, **identificar o visitante por número e fazer o teste** perguntando a **idade** e a **origem** da pessoa.

1. Qual a importância de um Centro de Informações Turísticas no Zoológico?

2. Classificando como: ótimo, bom, regular ou ruim, como você avalia o atendimento dado pelo estagiário do CIT – Zoológico? Por quê?

3. Como deve ser o atendimento para agradar o visitante?