

Escola Nacional de Turismo

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS TURISTAS NAS ILHAS



EQUIPE TÉCNICA

Elaboração da Cartilha

Camila Alice da Silva Gomes
Maraísa Andrade de Castro

Projeto Gráfico e Diagramação

Caio Cesar Figueiredo de Sousa

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

G633q Gomes, Camila Alice da Silva.

Qualidade no atendimento aos turistas nas ilhas / Camila Alice da Silva Gomes, Maraísa Andrade de Castro. – Belém : IFPA, 2025.

28 p. : il. ; color. – (Escola Nacional de Turismo)

Cartilha elaborada para a Escola Nacional de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará – IFPA, 2025.

1. Turismo – Pará. 2. Turismo – qualidade. 3. Ilhas – Pará – turismo. 4. Turismo – mercado – Pará. I. Castro, Maraísa Andrade de. II. Título.

CDD 23. ed.: 338.47918115

Presidente da República
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação
Camilo Santana

Ministro do Turismo
Celso Sabino de Oliveira

Reitora do IFPA
Ana Paula Palheta Santana

Secretária Executiva
Ana Carla Machado Lopes

Pró-reitora de Extensão
Keila Renata Mourão Valente

Secretário Executivo Adjunto
Sandro de Vargas Serpa

Coordenadora da Escola Nacional de Turismo
Ana Priscila de Souza Farias

Secretária Nacional de Políticas de Turismo
Cristiane Leal Sampaio

Corpo Docente da Escola Nacional de Turismo

Diretor do Departamento de Qualidade,
Sustentabilidade e Ações Climáticas em
Turismo
Aldo Valentim

Aldilene Lima Coelho
Ana Priscila de Souza Farias
Anaryê Ybotira Gonçalves Rocha
Carmem Lúcia Leal de Andrade
Clarissa Maciel Cavalcante
Djane Ivanete Bentes Chiba
Elcivânia de Oliveira Barreto
Herivelto Martins e Silva
Jaqueline de Oliveira Pereira
Márcia Josefa Bevone da Costa
Maria Elza de Souza Braga
Marinete da Silva Boulhosa
Mary Barroso Dias

Diretor da Escola Nacional de Turismo
Marcos Cesar Barbosa e Silva

Coordenação Geral de Qualificação no Turismo
Renata Sanches

Neila Waldomira do Socorro Sousa Cabral
Rosenilma Branco Rodrigues
Samara Mayanna Matos da Cunha Sampaio
Yngreth da Silva Moraes

Sumário

Apresentação.....	05
1. Trade Turístico e Mercado Turístico.....	07
2. Políticas e Tendências do Turismo.....	10
3. Turismo no Estado do Pará.....	13
4. Hospitalidade e Atendimento de Qualidade.....	16
5. Vendas e Negociação.....	19
6. Lidando com Reclamações e Fidelização.....	22
7. Considerações.....	25
Referências.....	27
Gabarito dos Testes de Conhecimentos.....	28

Apresentação

Bem-vindo(a) à cartilha do curso “Qualidade no Atendimento aos Turistas nas Ilhas”! Este material foi desenvolvido para oferecer a você os conhecimentos e as ferramentas essenciais para se destacar no setor turístico, garantindo um serviço de excelência nas ilhas.

Ao longo desta cartilha, você encontrará conteúdos que abrangem desde o funcionamento do *trade* turístico (nacional, estadual, municipal e local) até técnicas de atendimento, vendas e fidelização de turistas, sempre com foco na hospitalidade, sustentabilidade e profissionalismo. Com exemplos práticos e orientações aplicáveis, você estará preparado(a) para encantar visitantes e fortalecer o turismo na região.

A atividade turística é uma força transformadora, capaz de impulsionar a economia local, valorizar a cultura, preservar o meio ambiente e as tradições das comunidades locais, criando oportunidades para todos. No entanto, para que o turismo cresça de forma sustentável e positiva, é essencial que os profissionais e prestadores de serviços estejam preparados para oferecer um atendimento de qualidade e diferenciado, capaz de encantar e superar as expectativas dos visitantes.

Nas ilhas paraenses, onde a natureza e a tradição se unem em cenários deslumbrantes, um atendimento de qualidade pode ser a chave para o sucesso. Diante disso, esta cartilha foi desenvolvida com o objetivo de capacitar e orientar profissionais do setor turístico, fornecendo ferramentas e conhecimentos para que possam oferecer uma experiência excepcional aos turistas.

Com dedicação e seguindo as técnicas e dicas práticas apresentadas aqui, você contribuirá não apenas para a satisfação dos visitantes, mas também para o fortalecimento do turismo nas ilhas, gerando impactos positivos para toda a comunidade.

Objetivos do Curso:

1. Capacitar os participantes com conhecimentos sobre o sistema turístico, legislação específica e políticas públicas.
2. Desenvolver habilidades em hospitalidade, comunicação assertiva e técnicas de vendas, essenciais para um atendimento diferenciado.
3. Fortalecer estratégias de resolução de conflitos, negociação e fidelização de clientes, garantindo a satisfação dos turistas e o crescimento sustentável dos negócios.

Boa leitura e aproveite ao máximo essa jornada de aprendizado!



Ilha de Cotijuba, Belém-PA.
Fonte: Agência Belém

1

Trade Turístico e Mercado Turístico

O *trade* turístico é o conjunto de empresas, organizações e profissionais que atuam direta ou indiretamente no setor do turismo. Ele opera em diferentes níveis: nacional (como agências de viagens e operadoras), estadual (secretarias de turismo e entidades regionais), municipal (órgãos locais de turismo) e local (prestadores de serviços, como guias, restaurantes e pousadas). Já o mercado turístico é composto pela demanda (os turistas) e pela oferta (os serviços e produtos turísticos, como hospedagem, transporte, alimentação e entretenimento).

O sistema turístico é a rede que conecta todos esses atores, garantindo que o turista tenha uma experiência completa e satisfatória. Por exemplo, nas ilhas de Cotijuba, Combu e Caratateua, o *trade* turístico inclui desde os barqueiros que transportam os visitantes, passando pelos artesãos que vendem seus produtos até os restaurantes que oferecem a culinária local. A pesquisadora e professora Mirian Rejowski (2002) afirma que “o turismo é uma atividade complexa e interdisciplinar, que exige a integração de diversos setores para funcionar de forma eficiente e sustentável”.

• Informações Técnicas sobre o Mercado Turístico

1. Segmentação de Mercado: O mercado turístico pode ser dividido em segmentos de acordo com o perfil dos turistas. Alguns exemplos são:

Turismo de lazer: Famílias, casais ou grupos que buscam descanso e entretenimento.

Turismo de negócios: Profissionais que viajam a trabalho.

Turismo de aventura: Viajantes que buscam experiências radicais, como trilhas e esportes aquáticos.

Turismo cultural: Interessados em conhecer a história, arte e tradições locais.

2. Sazonalidade: O fluxo de turistas varia ao longo do ano, sendo influenciado por fatores como clima, feriados e eventos locais. Por exemplo, nas ilhas de Belém, o período de férias escolares e festas como o Círio de Nazaré atraem um maior número de visitantes.

3. Tendências de Consumo:

Turismo sustentável: Os turistas estão cada vez mais conscientes e buscam destinos e serviços que respeitem o meio ambiente e a cultura local.

Experiências autênticas: Há uma preferência por vivências que permitam conhecer o dia a dia das comunidades e suas tradições.

Tecnologia: Aplicativos e plataformas digitais são usados para planejar viagens, reservar serviços e compartilhar experiências.

Para que o mercado turístico funcione bem, é essencial que todos os envolvidos entendam seu papel e trabalhem de forma colaborativa, sempre visando a satisfação do turista e a preservação dos recursos naturais e culturais.

Dica Prática: Crie parcerias locais

Estabeleça conexões com outros prestadores de serviços da região, como guias, restaurantes e artesãos. Por exemplo, se você trabalha com hospedagem, ofereça pacotes que incluam passeios guiados ou refeições em restaurantes locais. Isso não só enriquece a experiência do turista, mas também fortalece a rede de colaboração na comunidade, gerando benefícios para todos.

Atividade: Teste seus Conhecimentos

Agora que você aprendeu sobre o mercado turístico, que tal testar seus conhecimentos? Responda à questão abaixo e confira o gabarito no final da cartilha.

1. O que é o trade turístico?

- a) Apenas as agências de viagens que operam em nível nacional.
- b) O conjunto de empresas, organizações e profissionais que atuam direta ou indiretamente no setor do turismo.
- c) A oferta de serviços turísticos, como hospedagem e alimentação.
- d) A demanda gerada pelos turistas que visitam uma região.



Restaurante na Ilha do Combu, Belém-PA.

Fonte: Agência Belém

2

Políticas e Tendências do Turismo

O turismo é um setor estratégico para o desenvolvimento econômico e social, e suas políticas públicas são essenciais para garantir que o crescimento seja sustentável e inclusivo. No Brasil, o Plano Nacional de Turismo 2024-2027 traz como um de seus pilares a descentralização da atividade, incentivando a visitação de destinos menos conhecidos, que possuem grande potencial para atrair turistas em busca de experiências autênticas e contato com a natureza. Além disso, o plano prioriza a qualificação dos profissionais do setor, com programas de capacitação que visam melhorar o atendimento e a gestão dos serviços turísticos.

A Lei Geral do Turismo (Lei nº 11.771/2008) é outro marco importante, pois estabelece diretrizes para a regulamentação e fiscalização das atividades turísticas. Ela define, por exemplo, os direitos dos turistas, como a garantia de serviços de qualidade e a proteção contra práticas abusivas, e os deveres dos prestadores de serviços, como a obrigação de fornecer informações claras e precisas sobre os produtos oferecidos.

CADASTUR - Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos - é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo e garante diversas vantagens e oportunidades aos seus cadastrados. É obrigatório para algumas atividades, como agências de turismo e meios de hospedagem. O cadastro no CADASTUR facilita o acesso a programas de fomento, como os oferecidos pelo FUNGETUR (Fundo Geral de Turismo), além disso, ele também é uma importante fonte de consulta para turistas.

No cenário global, as tendências do turismo estão sendo moldadas

por mudanças profundas no comportamento dos consumidores e por avanços tecnológicos. Uma das principais tendências é um turismo de bem-estar, que ganhou força após a pandemia da COVID-19. Os turistas estão buscando destinos e experiências que promovam saúde física e mental, como retiros de yoga, spas naturais e atividades ao ar livre. Outra tendência em ascensão é o turismo regenerativo, que vai além da sustentabilidade, propondo que os visitantes contribuam ativamente para a recuperação e preservação dos ecossistemas e das comunidades locais.

A tecnologia também continua a revolucionar o setor, com o uso de inteligência artificial para personalizar experiências e de realidade virtual para permitir que os turistas “visitem” destinos antes de decidirem sua viagem. Além disso, plataformas digitais estão facilitando a conexão entre turistas e pequenos empreendedores locais, como guias independentes e artesãos, democratizando o acesso ao mercado turístico.

O especialista em turismo Nelson Graburn (2015) destaca que “o turismo do futuro será cada vez mais personalizado, sustentável e conectado, refletindo as mudanças nos valores e expectativas da sociedade”.

Dica Prática: Invista em capacitação

Participe de cursos e programas de qualificação oferecidos por instituições como o Ministério do Turismo e o Instituto Federal do Pará. Isso não só melhora a qualidade do seu atendimento, mas também abre portas para novas oportunidades no mercado.

Atividade: Teste seus Conhecimentos

Agora que você aprendeu sobre Políticas e Tendências do Turismo, que tal testar seus conhecimentos? Responda à questão abaixo e confira o gabarito no final da cartilha.

1. Qual é uma das principais tendências do turismo pós-pandemia?

- a) Turismo de luxo em grandes resorts.
- b) Turismo de bem-estar, com foco em saúde física e mental.
- c) Turismo de negócios em grandes centros urbanos.
- d) Turismo de aventura em destinos remotos.



Imagem ilustrativa das políticas e legislações que devem ser consultadas.
Fonte: Freepik

3

Turismo no Estado do Pará

O Mapa do Turismo Brasileiro, elaborado pelo Ministério do Turismo, organiza os destinos do país em Regiões Turísticas, que são agrupamentos de municípios com características e atrativos semelhantes. No estado do Pará, essa divisão é feita em seis Regiões Turísticas ou Polos Turísticos, cada uma com sua identidade única e potencial para atrair visitantes. Essas regiões refletem a diversidade geográfica, cultural e natural do estado, oferecendo experiências que vão desde o contato com a natureza até a imersão em tradições locais. As seis regiões turísticas do Pará são:

1. Região Turística de Belém: Belém, capital do Pará, é o principal ponto de entrada para o turismo no estado. Conhecida como a “Metrópole da Amazônia”, a cidade combina história, cultura e gastronomia de forma única. Atrativos como o Mercado Ver-o-Peso, o Complexo Feliz Lusitânia e o Teatro da Paz encantam os visitantes, enquanto as ilhas próximas, oferecem refúgios naturais perfeitos para passeios de barco, banhos em igarapés e degustação da culinária local. Além disso, eventos como o Círio de Nazaré, maior festividade religiosa do país, atraem milhares de turistas todos os anos.

2. Região Turística da Amazônia Atlântica: Localizada no nordeste do estado, a região é marcada pela influência do Oceano Atlântico e pela presença de ecossistemas costeiros, como manguezais e praias. Destinos como: Salinópolis, conhecida por suas praias; Bragança, com suas festividades; e Algodoal, uma ilha tranquila com paisagens deslumbrantes, são ideais para quem busca descanso e contato com a natureza. A região também é rica em cultura, com comunidades

tradicionais que preservam saberes e práticas ancestrais.

3. Região Turística do Marajó: O arquipélago de Marajó, ao norte do estado, é formado pela maior ilha fluviomarinha do mundo. A região é um paraíso para o ecoturismo, com destaque para sua fauna diversa, que inclui búfalos e aves migratórias, e para sua cerâmica, a marajoara, famosa por seus traços artísticos únicos. Destinos como Soure e Salvaterra oferecem experiências autênticas, como passeios de canoa, observação de animais e visita a fazendas.

4. Região Turística do Araguaia-Tocantins: No sudeste do Pará, a região é formada pelas áreas de influência dos rios Araguaia e Tocantins. Conhecida por suas praias fluviais e paisagens deslumbrantes, é um destino popular para o turismo de pesca e para quem busca tranquilidade. Cidades como Cametá e Marabá são pontos de partida para explorar a natureza e participar de festivais regionais que celebram a cultura local.

5. Região Turística do Tapajós: Localizada no oeste do estado, na bacia do rio Tapajós e na calha norte do rio Amazonas, a região é famosa por suas praias de água doce e pela Floresta Nacional do Tapajós. Destinos como Santarém e Alter do Chão, conhecida como o “Caribe Amazônico”, atraem turistas em busca de ecoturismo, aventura e contato com comunidades ribeirinhas. A região também é um importante polo de turismo de base comunitária, onde os moradores locais gerenciam os atrativos e serviços turísticos.

6. Região Turística do Xingu: Localizada na área central do território paraense, na bacia do rio Xingu, a região é marcada por sua biodiversidade e pela presença de comunidades indígenas. Destinos como Altamira e São Félix do Xingu oferecem oportunidades para o turismo de aventura, com trilhas, cachoeiras e passeios de barco. A região também é um importante centro de preservação cultural, onde os visitantes podem aprender sobre as tradições e o modo de vida dos povos indígenas.

O FUNGETUR desempenha um papel fundamental no desenvolvimento

dessas regiões, oferecendo recursos para melhorar a infraestrutura turística, capacitar profissionais e promover a sustentabilidade. A pesquisadora Maria Auxiliadora Silva (2018), especialista em turismo na Amazônia expõe que “o turismo no Pará é um reflexo da diversidade e da riqueza da Amazônia, oferecendo experiências que vão desde o contato com a natureza até a imersão em culturas tradicionais. O desafio é promover esse potencial de forma sustentável e inclusiva”.

Dica Prática: Explore as regiões turísticas do Pará

Como estudante de turismo, dedique tempo a conhecer as seis regiões turísticas do estado. Visitar cada uma delas, entender suas particularidades e interagir com as comunidades locais será um diferencial na sua formação e na sua capacidade de atuar como profissional do setor.

Atividade: Teste seus Conhecimentos

Agora que você aprendeu sobre o Turismo no estado do Pará, que tal testar seus conhecimentos? Responda à questão abaixo e confira o gabarito no final da cartilha.

1. Qual destino turístico do Pará é conhecido como o “Caribe Amazônico”?

- a) Belém
- b) Altamira
- c) Ilha do Marajó
- d) Alter do Chão

4

Hospitalidade e Atendimento de Qualidade

A hospitalidade é a alma do turismo. Ela vai além de simplesmente oferecer um serviço, trata-se de criar uma experiência memorável para o turista, marcada pelo acolhimento, empatia e atenção às suas necessidades. No contexto das ilhas, onde a natureza e a cultura local são os principais atrativos, um atendimento de qualidade pode transformar a visita em uma experiência única e inesquecível.

• O que é Hospitalidade?

Hospitalidade é a arte de receber bem, de fazer com que o turista se sinta valorizado e confortável. Isso inclui desde um sorriso sincero e uma comunicação clara até a capacidade de antecipar as necessidades do visitante. John T. Bowen (2016) acredita que “a hospitalidade é a habilidade de fazer com que o outro se sinta em casa, mesmo longe de casa”.

Elementos de um Atendimento de Qualidade

- 1. Primeira Impressão:** A primeira impressão é crucial. Um sorriso, uma postura atenta e uma aparência cuidada transmitem profissionalismo e confiança.
- 2. Comunicação Clara e Respeitosa:** Saber se comunicar de forma clara e respeitosa, adaptando a linguagem ao perfil do turista, é essencial. Isso inclui ouvir atentamente e responder às dúvidas com paciência.
- 3. Conhecimento Local:** Conhecer os atrativos, a cultura e as

tradições da região permitem ao profissional oferecer informações precisas e recomendações personalizadas, enriquecendo a experiência do turista.

4. Empatia e Resolução de Problemas: Demonstrar empatia e estar preparado para resolver problemas de forma rápida e eficiente são marcas de um atendimento de excelência.

5. Higiene e Organização: A limpeza e a organização dos espaços são fundamentais para garantir a satisfação e a segurança dos turistas.

Dicas Práticas para Melhorar o Atendimento:

Capacite-se: Sempre participe de cursos e treinamentos para aprimorar suas habilidades de atendimento e hospitalidade.

Pratique a escuta ativa: Preste atenção às necessidades e desejos dos turistas, oferecendo soluções personalizadas.

Surpreenda positivamente: Pequenos gestos, como oferecer uma bebida típica ou uma informação extra sobre o destino, podem fazer toda a diferença.

Crie um checklist de hospitalidade: Antes de receber os turistas, prepare uma lista de verificação que inclua itens como limpeza do ambiente, organização dos materiais e revisão das informações locais. Isso garante que tudo esteja em ordem para oferecer um atendimento impecável.

Atividade: Teste seus Conhecimentos

Agora que você aprendeu sobre Hospitalidade e Atendimento de Qualidade, que tal testar seus conhecimentos? Responda à questão abaixo e confira o gabarito no final da cartilha.

1. Qual dos seguintes elementos é essencial para um atendimento de qualidade?

- a) Falar rapidamente para economizar tempo.
- b) Manter uma postura distante para parecer profissional.
- c) Demonstrar empatia e resolver problemas de forma eficiente.
- d) Ignorar as necessidades específicas dos turistas.



Imagem ilustrativa de garçon atendendo no bar localizado em uma praia.

Fonte: Freepik

5

Vendas e Negociação

No setor turístico, a habilidade de vender e negociar é fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento. Seja uma pousada, um restaurante ou um serviço de passeios, saber apresentar os produtos de forma atrativa e lidar com as objeções dos clientes pode fazer toda a diferença. Nas ilhas, onde a concorrência por serviços turísticos está crescendo, dominar essas técnicas é essencial para se destacar.

• Formação de Preço

A formação de preço é o primeiro passo para uma venda bem-sucedida. É importante considerar todos os custos envolvidos (como matéria-prima, mão de obra e despesas operacionais) e adicionar uma margem de lucro justa. Além disso, é preciso analisar os preços praticados pela concorrência e o perfil do público-alvo. Um preço muito alto pode afastar os turistas, enquanto um preço muito baixo pode passar a impressão de baixa qualidade.

• Habilidades de Venda

1. Conheça seu Produto: Esteja familiarizado com todos os detalhes do que você está oferecendo. Por exemplo, se você vende passeios de barco, saiba explicar os pontos de interesse, a duração do passeio e os cuidados necessários.

2. Destaque os Benefícios: Em vez de focar apenas nas características do produto, mostre como ele pode melhorar a experiência do turista. Por exemplo, ao vender um passeio, destaque a oportunidade de conhecer uma comunidade tradicional.

3. Use a Escuta Ativa: Ouça atentamente as necessidades e desejos do turista para oferecer a solução mais adequada.

4. Faça Perguntas Estratégicas: Perguntas como “O que você espera deste passeio?” ou “Qual é o seu orçamento?” ajudam a direcionar a venda de forma personalizada.

• Técnicas de Negociação

1. Esteja Preparado para Objeções: É comum que os turistas levantem dúvidas ou resistências. Esteja preparado para responder de forma clara e convincente. Por exemplo, se um turista achar o preço alto, explique os diferenciais do seu serviço, como a qualidade do atendimento ou a exclusividade da experiência.

2. Ofereça Alternativas: Se o turista não estiver convencido, ofereça outras opções que possam atender às suas expectativas.

3. Feche o Negócio: Após resolver as objeções, peça o compromisso do turista de forma educada e confiante. Por exemplo: “Posso reservar esse passeio para você?” ou “Gostaria de garantir sua vaga agora?”

Dicas Práticas para Vender Mais:

Crie pacotes atraentes: Combine serviços, como hospedagem, alimentação e passeios, em pacotes que ofereçam valor agregado.

Use testemunhos e avaliações: Compartilhe depoimentos de turistas satisfeitos para construir confiança.

Mantenha um portfólio visual: Fotos e vídeos de alta qualidade ajudam a mostrar os atrativos de forma mais impactante.

Treine sua equipe: Realize simulações de vendas com sua equipe para que todos pratiquem as técnicas de negociação e sintam-se mais confiantes no atendimento ao turista.

Atividade: Teste seus Conhecimentos

Agora que você aprendeu sobre Vendas e Negociação, que tal testar seus conhecimentos? Responda à questão abaixo e confira o gabarito no final da cartilha.

1. Qual é a melhor estratégia para lidar com objeções durante uma venda?

- a) Ouvir atentamente e oferecer respostas claras e convincentes.
- b) Ignorar as objeções e insistir no produto.
- c) Reduzir o preço imediatamente para agradar ao cliente.
- d) Desistir da venda se houver resistência.



Alter do Chão preparada para a alta temporada, Santarém-PA.
Fonte: Agência Pará

6

Lidando com Reclamações e Fidelização

No setor turístico, lidar com reclamações é uma parte inevitável do trabalho. No entanto, quando bem gerenciadas, essas situações podem se transformar em oportunidades para fortalecer o relacionamento com os turistas e garantir sua fidelização.

• Estratégias para Lidar com Reclamações

1. Ouça com Atenção: O primeiro passo para resolver uma reclamação é ouvir o turista com paciência e empatia. Deixe que ele expresse sua insatisfação sem interrupções, demonstrando que você leva o problema a sério.

2. Mantenha a Calma: Mesmo que a reclamação pareça injusta, é importante manter a serenidade e evitar reagir de forma defensiva. Lembre-se de que o objetivo é resolver a situação e não ganhar uma discussão.

3. Peça Desculpas: Um pedido de desculpas sincero pode acalmar o turista e mostrar que você se importa com sua experiência. Por exemplo: “Sinto muito pelo ocorrido. Vamos resolver isso o mais breve possível.”

4. Ofereça uma Solução Rápida: Após entender o problema, proponha uma solução prática e rápida. Se possível, ofereça algo a mais como cortesia, como um desconto ou um serviço ou produto adicional.

5. Acompanhe o Caso: Após resolver a reclamação, entre em contato com o turista para garantir que ele ficou satisfeito com a solução. Isso demonstra comprometimento e cuidado.

• Fidelização de Turistas

Fidelizar turistas é mais do que apenas resolver problemas; é criar uma conexão emocional que os faça querer voltar e recomendar seus serviços. Aqui estão algumas estratégias para fidelizar os visitantes:

- 1. Ofereça Experiências Personalizadas:** Conheça os gostos e preferências dos turistas e surpreenda-os com detalhes personalizados, como um café da manhã especial ou uma recomendação de passeio exclusiva.
- 2. Mantenha Contato:** Após a visita, envie uma mensagem de agradecimento ou um e-mail com fotos da experiência. Isso mantém o vínculo e aumenta as chances de o turista retornar.
- 3. Crie Programas de Fidelidade:** Ofereça benefícios para turistas que retornarem, como descontos, brindes ou serviços exclusivos.
- 4. Peça Feedback:** Mostre que você valoriza a opinião dos turistas pedindo *feedback* e usando as sugestões para melhorar seus serviços.

Dicas Práticas sobre Fidelização:

Surpreenda positivamente: Pequenos gestos, como um “mimo” no quarto ou uma lembrança local, podem deixar uma impressão duradoura.

Invista em relacionamento: Converse com os turistas, mostre interesse em suas histórias e crie um ambiente acolhedor.

Mantenha a qualidade: Garanta que todos os aspectos do serviço, desde o atendimento até a infraestrutura, estejam sempre impecáveis.

Crie um protocolo para reclamações: Desenvolva um passo a passo

para sua equipe seguir ao lidar com reclamações, garantindo que todos saibam como agir de forma rápida e eficiente.

Atividade: Teste seus Conhecimentos

Agora que você aprendeu a Lidar com Reclamações e a Fidelizar o cliente, que tal testar seus conhecimentos? Responda à questão abaixo e confira o gabarito no final da cartilha.

1. Qual é o primeiro passo para lidar com uma reclamação?

- a) Ignorar o problema e esperar que o turista se acalme.
- b) Oferecer um desconto imediatamente.
- c) Culpar terceiros pelo ocorrido.
- d) Ouvir o turista com atenção e empatia.

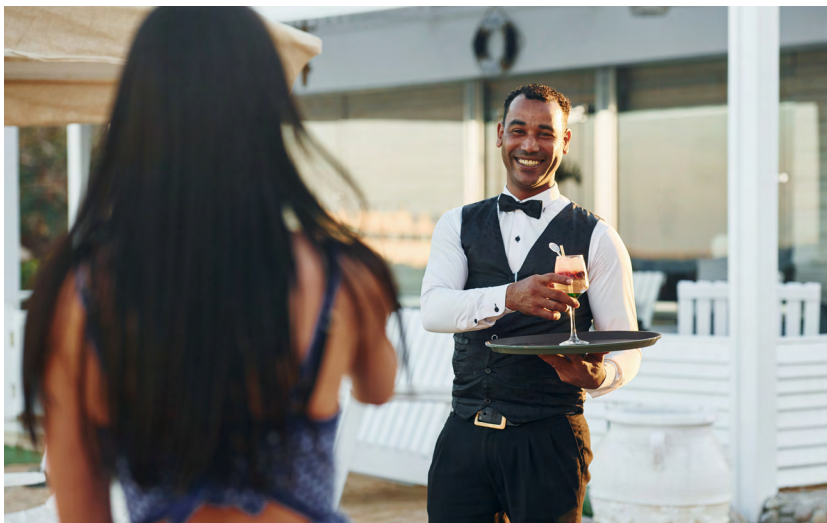


Imagem ilustrativa de atendimento eficiente.
Fonte: Freepik

7

Considerações

O turismo nas ilhas do Pará representa uma das maiores potencialidades do estado, combinando belezas naturais, cultura vibrante e desenvolvimento econômico. Esses destinos encantam visitantes com suas paisagens exuberantes, tradições únicas e oportunidades de experiências autênticas, que vão desde passeios de barco e banhos em igarapés até a degustação de pratos típicos e o contato com comunidades locais.

No entanto, para que o turismo continue a crescer de forma sustentável e positiva, é essencial que todos os envolvidos no setor estejam comprometidos com a excelência no atendimento e com a adoção de práticas que respeitem o meio ambiente e valorizem a cultura local. Um atendimento de qualidade, marcado por empatia, profissionalismo e atenção aos detalhes, é a chave para transformar a visita de um turista em uma experiência agradável, capaz de gerar recomendações e fidelização.

Ao longo desta cartilha, exploramos desde a importância do trade turístico e das políticas públicas até estratégias práticas para vendas, negociação e fidelização de turistas. Cada tópico foi pensado para fornecer ferramentas e conhecimentos que ajudem a elevar o padrão do atendimento e a fortalecer a imagem das ilhas do Pará como destinos de excelência.

Esperamos que esta cartilha sirva como um guia inspirador para profissionais, estudantes e empreendedores do turismo, incentivando a adoção de práticas que elevem a qualidade do atendimento e promovam

o desenvolvimento sustentável na região. Juntos, podemos transformar esses destinos em exemplos de turismo responsável, acolhedor e inesquecível.



Turistas em Soure, Marajó-PA.

Fonte: Secretaria de Turismo do Pará

Referências

BOWEN, John T. **Hospitalidade e Turismo: Estratégias para o Sucesso**. São Paulo: Editora Saraiva, 2016.

BRASIL. Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. **Lei Geral do Turismo**. Diário Oficial da União, Brasília, 2008.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo**. Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/PNT/plano-nacional-do-turismo>. Acesso em: 15 mar. 2025.

GRABURN, Nelson. **Turismo e Cultura: Perspectivas Contemporâneas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2015.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin. **Administração de Marketing**. São Paulo: Pearson, 2018.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo no Percurso do Tempo**. São Paulo: Editora Aleph, 2002.

SILVA, Maria Auxiliadora. **Turismo na Amazônia: Desafios e Oportunidades**. Belém: Editora da Amazônia, 2018.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Turismo e Sustentabilidade: Desafios e Perspectivas**. São Paulo: Editora Aleph, 2010.

ZEITHAML, Valarie; BITNER, Mary Jo. **Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente**. Porto Alegre: Bookman, 2018.

Gabarito dos testes de conhecimentos

Resposta correta do teste do capítulo 1:

b) O conjunto de empresas, organizações e profissionais que atuam direta ou indiretamente no setor do turismo.

Resposta correta do teste do capítulo 2:

b) Turismo de bem-estar, com foco em saúde física e mental.

Resposta correta do teste do capítulo 3:

d) Alter do Chão.

Resposta correta do teste do capítulo 4:

c) Demonstrar empatia e resolver problemas de forma eficiente.

Resposta correta do teste do capítulo 5:

a) Ouvir atentamente e oferecer respostas claras e convincentes.

Resposta correta do teste do capítulo 6:

d) Ouvir o turista com atenção e empatia.



MINISTÉRIO DO
TURISMO

