

# Guia do Viajante

## 9

A ARTE DE VIAJAR

---

QUAL É O SEU PERFIL?

---

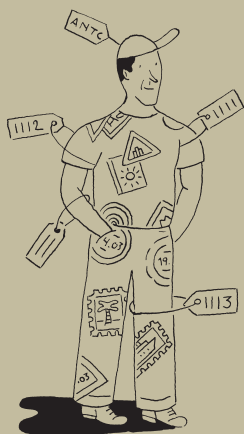
DEZ MANDAMENTOS PARA UMA BOA VIAGEM

---

FÉRIAS FRUSTRADAS

---

O NEGÓCIO DA VIAGEM



# A arte de viajar

Você já se deu conta de quanto é complexo viajar? Quando nos deslocamos de uma cidade para outra, de um país para outro, temos uma oportunidade inédita de experimentar novas culturas e idiomas, apreciar diferentes estilos arquitetônicos, modelos de carro, vestuários, tendências gastronômicas e assim por diante. E os costumes de cada região, então? Os afetuosos beijos na boca entre homens na Rússia, o churrasco de camarões no Natal da Austrália, o peru do Dia de Ação de Graças nos Estados Unidos, a inclinação do corpo no cumprimento dos japoneses, os passeios de camelo na África, o escorpião assado com mandiopã na Mongólia... Isso sem mencionar lugares exóticos como Bangcoc, Cairo, Marrakesh, Déli, Hanói e Tibete.

Cada vez que entramos em contato com essas diferentes culturas e experiências, nós crescemos, no sentido mais legítimo do verbo. Porque é nessas horas que os sentidos ficam aguçados para aprender novas formas de vida. Quando voltamos para casa, sentimos-nos maiores, pois aumentamos a única bagagem com a

qual deveríamos nos preocupar: a da sabedoria e experiência.

Não estamos nos referindo aqui somente a viagens para lugares desenvolvidos. Quando entramos em contato com realidades menos estruturadas que a nossa também crescemos. E, além de aprender, ainda podemos reavaliar quanto já somos felizes.

Viajar, portanto, traz para todos, independentemente da idade, do sexo e da condição social, um retorno imensurável. Quando crianças, a bagagem que se adquire é maior ainda, pois ter a oportunidade de estar ao vivo nos tantos capítulos dos livros de história é algo valioso. Degustar a culinária de outro país também é aprender e crescer. Você só vai saber se a cerveja alemã é tudo o que dizem depois de prová-la!

Se vamos ao Coliseu, em Roma, podemos até sentir o rugir dos leões que ali ficavam confinados, aguardando o momento de serem soltos. Quando vamos a um museu e entramos em contato com as obras de arte, temos a tradução de um período da história da humanidade. É visível, por exemplo, a influência religiosa nas telas da Galeria degli Uffizi, em



Florença, na bela Itália. Dessa maneira, é inevitável pensar em como é maravilhoso estar em contato com toda essa magnitude.

Se viajar já é enriquecedor pela oportunidade de entrar em contato com realidades pelo mundo afora, imagine fazer tudo isso sabendo de antemão o caminho que o(a) levará para essa experiência. Foi o que procuramos trazer aqui. Buscamos apresentar tudo o que envolve uma viagem de avião, vantagens e desvantagens, direitos e deveres, e algumas boas dicas de como proceder durante todo o percurso. Mais que isso, esperamos tê-lo conduzido ao universo da “arte de viajar”.

## A viagem sem turbulências

Uma viagem perfeita é uma soma-tória feliz de fatores, que vão desde o bom tempo ao sucesso em tudo o que você programou fazer durante os dias que passaria fora. A fórmula da viagem ideal sempre vai ter como ingredientes pouca bagagem, tempo bem empregado – se você tem poucos dias de viagem, o melhor é se fixar em um lugar e curtir somente as atrações que ele oferece – e, é claro, boa companhia, mesmo que seja você mesmo.

Não vale a pena fazer uma viagem de uma semana e ir a quatro cidades diferentes, pois você acaba perdendo

tempo demais fazendo e desfazendo malas, fica escravo dos horários de *check-in* e *check-out* nos hotéis, e não lhe sobra muito tempo para fazer os passeios com calma. A companhia também tem de estar em sintonia. Se for uma viagem a trabalho, sua companhia precisa ter espírito prático. Se for uma viagem a lazer, deve estar pronta para curtir e relaxar. E não importa muito se você vai partir para a sua primeira, segunda, quinta, décima ou vigésima viagem. Claro que numa primeira vez você tem que começar alguns itens do zero, como providenciar passaporte, visto e vacinas, onde estes são exigidos. Mas cada saída de casa e retorno dias depois é inevitavelmente uma aventura e, como tal, deve ser encarada de forma especial, com todos os cuidados, segurança e conforto necessários.

## Educação é bom e todos gostam

Os diferentes costumes praticados em países estrangeiros podem por vezes fazer com que você se sinta um pouco perdido ou desorientado. Cada costume guarda consigo um valor da sociedade local. Por isso, a regra número um de “etiqueta estrangeira” é conhecer os hábitos locais. Para evitar constrangimento, você deve procurar pesquisar com antecedência os costumes do lugar para onde está in-

## O avião e o cinema

A arte de pilotar encanta o cinema há muito tempo. Harrison Ford já veio ao Brasil pilotando seu próprio avião. John Travolta é colecionador de aviões. Das 300 produções anuais de Hollywood, 20% têm aviões em cena. Aliás, o primeiro Oscar, em 1926, foi para *Asas*, um filme sobre a aviação na Primeira Guerra Mundial.



Veja só como o avião, seus pilotos e passageiros aterrissaram na telinha:

*A águia solitária* – Filme de 1957. O diretor Billy Wilder conta a história de Charles Lindbergh, o aviador que emocionou o mundo ao conseguir a proeza de atravessar o Atlântico em um voo solitário, de Nova York a Paris, em 1927.

*Crepúsculo das águias* – Filme de 1966, dirigido por John Guillermin. Nele, um piloto alemão quer conseguir a Blue Max, medalha que a Força Aérea da Alemanha dava aos heróis durante a Primeira Guerra Mundial.

*Estes homens maravilhosos e suas máquinas voadoras* – Filme de 1965, de Ken Annakin. Pioneiros da aviação participam de um rali aéreo entre Londres e Paris, no começo do século passado. Inspirou a série de televisão *Corrida maluca*.

*Gente muito importante* – De 1963, o filme dirigido por Anthony Asquith, com Elizabeth Taylor e Richard Burton, mostra a vida e os amores de um grupo de pessoas que estão em um saguão de um aeroporto por diferentes motivos.

*Império do sol* – Filme de 1987, dirigido por Steven Spielberg. Conta a história de um garoto, filho de um funcionário público britânico, que é feito prisioneiro de guerra dos japoneses na China, durante a Segunda Guerra Mundial. Mostra voos incríveis e o fascínio que o garoto sente pelos aviões.

*Radio flyer* – Película de 1992, com direção de Richard Donner. Trata-se de uma história de dois irmãos, em que o mais velho sonha em fugir do ambiente familiar e dos maus-tratos do padrasto em uma máquina voadora.

*Apertem os cintos... o piloto sumiu* – Comédia de 1980, com direção de David Zucker, Jerry Zucker e Jim Abrahams. Um ex-piloto é obrigado a assumir o comando de um avião depois que a tripulação passa mal com a comida e experimenta situações absurdas e hilariantes.

*Livre para voar* – Filme dirigido por Paul Greengrass, lançado em 1998. O personagem vivido por Kenneth Branagh, obcecado por voar, decide construir seu avião a qualquer custo. Após uma de suas tentativas frustradas, é obrigado a prestar serviços comunitários e conhece uma moça deficiente a quem decide ajudar.

*Anésia – um voo no tempo* – Documentário em longa-metragem, de Ludmila Ferolla, lançado em 2001. Conta a história da primeira brasileira aviadora, a paulista Anésia Pinheiro Machado. A vida da “intrépida aviadora” falecida em 1999, aos 95 anos, inclui quebra de recordes, acrobacias e até uma prisão por voar sob tiroteio no meio de operações militares, num tempo em que mulher não podia nem sair de casa sozinha.

do. Agir de maneira cordial e manter o respeito pela população local para que você também seja respeitado são atitudes simples que não devem ser esquecidas.

Estar informado sobre a situação econômica e política do país é imprescindível. Uma guerra, por exemplo, é bastante noticiada, mas muitas vezes conflitos internos e localizados passam despercebidos ou não ganham destaque aqui no Brasil, embora possam prejudicar muito o turismo e os negócios. Algumas empresas multinacionais, no intuito de proteger seus representantes, criam até cartilhas informativas com alertas sobre os perigos locais, que devem ser evitados. Lembre-se de que, em outro país, você estará submetido às leis locais. Exemplo: em Cingapura, a venda de chicletes é proibida, para que as calçadas não fiquem sujas. Mas há coisas ainda piores: nesse mesmo país, golpes de vara são o castigo para estrangeiros com vistos vencidos!

Aprender algumas expressões básicas da língua local, como “por favor”, “desculpe-me”, “obrigado”, “é um prazer”, “quanto custa”, bem como saudações fazem parte dos preparos para a viagem – e muitas vezes são exercícios bastante divertidos. Você pode descobrir que, em catalão, “bom dia” quer dizer bom dia mesmo! Seu esforço ganhará no mínimo a simpatia dos locais.

Na mesma linha de pensamento, tenha cuidado com os gestos que você faz costumeiramente no Brasil. Expressões simples podem parecer ofensas graves: a nossa figa, por exemplo, tem conotação sexual em alguns países.

Quando uma pessoa vai para o exterior, ela se torna uma espécie de “embaixadora” de seu país de origem. Portanto, as atitudes de um turista podem passar uma imagem tanto negativa quanto positiva do país de onde ele veio. Chegar atrasado para um compromisso em países como Suíça e Inglaterra é bastante indelicado; no Japão, é considerado falta de educação comer o macarrão típico sem fazer barulho; nos países que seguem o islamismo como religião e que são ortodoxos, as mulheres devem cobrir todo o corpo.

Em alguns lugares, o simples fato de ser um turista já chama a atenção. Portanto, seja discreto ao escolher as roupas e não tente impor seus hábitos e costumes aos habitantes do local visitado.

Antes de viajar, ponha na bolsa os telefones do consulado e embaixada nos países que vai visitar. Se tiver problemas ou dúvidas, contate-os imediatamente. Para informar-se sobre os endereços de consulados brasileiros em diferentes lugares do mundo, consulte o site do Ministério das Relações Exteriores (Itamaraty): [www.itamaraty.gov.br](http://www.itamaraty.gov.br).

# Qual é o seu perfil?

Como você viaja? Sempre com pressa, *laptop* e agenda de compromissos à mão? Tranquilo, com uma grande mochila nas costas, destino indefinido e um orçamento apertado? Apreensivo e contando com a ajuda utilíssima de uma agência de viagens estampada na bolsa que ganhou de brinde? Livros e expectativas na bagagem e muita vontade de estudar em algum lugar desse mundão?

Não importa. Se o espírito da viagem baixou em você, é hora de juntar todas as informações que foram oferecidas ao longo do livro, mais as dicas que seguem nas páginas a seguir e partir, enfim, para o seu próximo destino.

## Viagem de negócios

A viagem de negócios tem uma conotação muito diferente da viagem de lazer. Desde a reserva, a escolha da hospedagem, o *transfer* do aeroporto ao hotel, agenda de contatos e programação das reuniões, trata-se de um universo à parte. A responsabilidade de quem prepara esse tipo de viagem é enorme. Ela pode envolver a assinatura de um contrato, o destrato de um negócio, a compra de um imóvel, uma parceria de trabalho. Enfim, são inúmeras as razões que permeiam a viagem de homens e

mulheres executivos que vão e voltam buscando resultados para as empresas em que trabalham.

Pensando nesse tipo de passageiro é que foram criadas a primeira classe e a executiva, os andares VIP e executivo nos hotéis, apartamentos com acesso rápido à internet e duas linhas telefônicas, as salas de reunião e de convenções nos hotéis e os centros de eventos. As salas VIP dos aeroportos também surgiram para prover esses passageiros de facilidades como fax, jornais, TV, lanches rápidos e escrivatinhas para os *workaholics*.

Como um compromisso de negócios muitas vezes não tem previsão para ocorrer – salvo exceções, como congressos e fóruns anuais, que são marcados de um ano para outro –, separamos desde já um roteiro básico de orientação para viagens a trabalho.

**1.** Deixe cópias de seu passaporte, RG e cartão de milhagem com a secretária. Assim, caso precise de algum dado para preparar a viagem ou até mesmo para emitir uma passagem usando milhagem, ela estará apta a dar à agência todas as informações necessárias. O número de um cartão de crédito que possa ser utilizado para garantir uma reserva de hotel também é bastante útil.

2. Mantenha sua secretária e sua agência de turismo informadas sobre as suas preferências pessoais a bordo de um avião, como assento (janela ou corredor, atrás ou na frente) e restrição alimentar (comida *light*, vegetariana ou sem leite, por exemplo).

3. Tenha sempre uma agenda curin-ga. Nela você vai encontrar os núme-ros de telefone de seus contatos mais freqüentes aqui no Brasil, como fami-liares, secretária, filiais da empre-sa e contatos comerciais mais im-portantes. Também inclua a lista dos telefones utilizados nos seus pontos de destino mais freqüentes. Por exemplo, se viaja com freqüência pa-ra Miami, tenha os telefones de um motorista local, de seu hotel de pre-ferência e das companhias aéreas mais utilizadas.

4. Deixe seu *staff* atualizado. Antes de sair, entregue uma cópia de seu itinerário e dos programas de visitas a uma pessoa responsável em sua empresa para que, em qualquer si-tuação de emergência, a localização seja feita facilmente.

5. Peça que a agência informe no his-tórico da reserva aérea o seu contato lá fora, fornecendo o nome do hotel e o telefone em que poderão encon-trá-lo, caso haja algum cancelamen-to ou atraso de voo.

6. Caso a previsão de chegada esteja marcada para antes das 15 horas, ho-rário normal de *check-in* em hotéis da Europa e dos Estados Unidos, peça a quem está organizando a sua viagem que garanta o seu *early check-in*. Isso significa, em geral, o pagamento de uma diária a mais ao hotel. Mas pagar essa diária extra compensa, quando se tem um almoço ou uma reunião mar-cada para a parte da manhã, caso con-trário, você deverá esperar a liberaçãode um quarto, o que depende da dis-ponibilidade do hotel e também da boa vontade do recepcionista.

7. Se vai ficar fora até o final de se-mana, providencie para que sua cor-respondência seja direcionada para sua casa na sexta-feira no final da

### Cuidado com o "Murphy"



Mesmo que o passa-geiro faça tudo cer-to, há procedimen-tos que estão longe de seu controle. Alguns contratempos podem arruinar qualquer viagem de negócios: o voo ter muitas escalas e deixá-lo(a) exausto(a) para ir a um compromisso; o avião atrasar e você perder uma reunião inadiável; ou, fi-nalmente, chegar em cima da hora no aeroporto e seu voo já estar *overboo-ked*. Por fim, uma falha na bateria do *laptop* e malas extraviadas com a sua única roupa para a reunião só estão previstas na Lei de Murphy!

tarde. Desse modo, quando você chegar ao escritório na segunda-feira, já estará atualizado.

**8.** Cheque periodicamente a caixa postal da secretária eletrônica de seu celular e telefone fixo. Não é elegante deixar de responder aos chamados por um longo período. Um descaso pode fazê-lo(a) perder um negócio ou um convite importante de pessoas que o(a) prestigiam. Deixe uma mensagem na resposta automática de seu e-mail, informando que você se ausentará do escritório nos próximos dias. Forneça também o endereço para onde a mensagem deve ser retransmitida, se o assunto for importante ou urgente. Isto evita que as pessoas pensem que você não está respondendo aos contatos por falta de atenção.

**9.** Se a viagem for para uma reunião importante e inadiável, há como se precaver de um inesperado cancelamento de voo. É possível sair com duas reservas, tanto para ida quanto para volta. Se uma falhar, você viaja na segunda. Mas, para isso, consulte seu agente de viagem.

**10.** Tenha uma mala com a etiqueta de identificação legível e atualizada. Para viagens de até dois dias, faça uma mala de mão (*carry on*) para ser levada a bordo. Assim, você não precisa esperar por ela na esteira de ba-

gagem. Caso precise despachar a mala, tenha sempre uma maleta de mão com sua frasqueira, seus objetos pessoais e uma muda de roupa. Esta é uma medida de precaução para o caso de sua mala extraviar. Ela pode levar dias para ser encontrada e entregue a você no hotel.

## AVIAÇÃO DE NEGÓCIOS

Quantas vezes quem viaja a negócios já não lamentou que, para assinar um simples contrato em outra cidade, gastou três dias de viagem, porque não havia vôos com rotas e horários ideais para tornar tudo mais ágil? Tomemos como exemplo um empresário fictício chamado João. Apesar das facilidades que a tecnologia trouxe com a criação da internet e do importantíssimo e-mail, muitas vezes certos negócios exigem que João esteja pessoalmente em alguma localidade para tratar de tudo “olho no olho”.

### Jatos executivos no Brasil



Dos 10.700 aviões registrados e ativos no Brasil, cerca de 1.400 atuam na área

de aviação executiva. Quando se trata especificamente de jatos executivos, cerca de 300 operam no Brasil. Já os Estados Unidos possuem uma frota de 6 mil jatos.

Se ele vai fechar um acordo em uma cidade que não é servida por nenhuma linha aérea regular, a saída inicial é voar para a localidade mais próxima atendida por vôos regulares, alugar um carro e dirigir até o destino da reunião. A essa operação, deve-se computar ainda o tempo necessário para a apresentação em vôos nacionais, que é de uma hora, o *check-in* e o embarque. Imaginando que o vôo tenha saído no horário, ainda teremos todo esse exercício na volta. Esse processo pode tomar um tempo precioso de João, que poderia aproveitá-lo de outra forma mais proveitosa para seus negócios. É aí que se encontra o campo de atuação da aviação executiva, que pode otimizar o tempo do passageiro.

## O NOME É NEGÓCIO

O que é a aviação executiva? Segundo Rui Thomaz de Aquino, presidente da TAM Jatos Executivos e da Abag (Associação Brasileira de Aviação Geral), o termo mais adequado para a aviação executiva seria aviação de negócios, pois o nome vem do inglês *business aviation*. Se o empresário está usando uma aeronave – independentemente de ser um bimotor, monomotor ou um sofisticado jato, além de helicópteros – para fazer negócios, então ele está inserido na aviação executiva.

Essa é uma área ainda pouco conhecida, embora exista no Brasil há

## Passando mais tempo em casa



Uma pesquisa da NBAA (National Business Aviation Association), dos Estados Unidos, fez uma comparação entre viagens em aviões executivos e em aviões de linhas regulares. A análise, realizada com 11 companhias durante quatro meses, mostrou que os passageiros gastaram 6 mil horas a menos viajando, economizaram 2.600 dias longe do escritório e 1.500 noites que seriam passadas fora de casa.

muitos anos. De acordo com Aquino, existem 5.576 municípios no país e mais de 2.230 pistas homologadas (nem sempre em aeroportos), porém somente 127 municípios são atendidos pela aviação comercial regular, o que mostra quanto esse mercado ainda pode crescer.

As linhas aéreas regulares não chegam a todos os lugares, muitas vezes por falta de passageiros. Por exemplo, todos os dias, centenas de pessoas, a negócios ou a lazer, voam entre São Paulo e Rio de Janeiro. Como existem muitos passageiros querendo voar nessa rota, as empresas aéreas operam inúmeros vôos entre essas duas capitais. E ainda assim eles ficam lotados, especialmente nos períodos da manhã e no final da tarde. Contudo, essa enorme demanda não acontece em outros municípios, mesmo que disponham de ae-

roporto ou pista de pouso e decolagem devidamente homologada. Então, para ir a esses lugares, o viajante pode tranquilamente contratar os serviços de uma empresa de táxi aéreo, que chega aonde a aviação regular não alcança.

Existem situações em que, apesar de ser mais econômico voar de linha regular, o benefício de fretar uma aeronave executiva é maior. Economiza-se tempo e, além disso, a aeronave fica à disposição de quem a fretou. Um exemplo concreto é quando um empresário precisar voar de Caxias do Sul (RS) a Sobral (CE). Utilizando vôos regulares, o executivo gasta sete horas e 45 minutos de vôo, por causa das escalas. Em um dia, ele viaja; no outro, faz o negócio e no terceiro, volta – sem contar o tempo do pernoite. No entanto, se fretar um avião, o tempo de vôo será reduzido a quatro horas e 13 minutos. E ele pode voltar no mesmo dia, a tempo de jantar em casa com a família.

Enfim, avaliar o custo de usar aviões executivos é uma questão de saber quanto vale o seu tempo e o da empresa, em um mundo competitivo como este em que vivemos.

Além de fretar ou adquirir uma aeronave, existe também o conceito de propriedade compartilhada. Você entra em um *pool* e compra um décimo, um quarto ou metade de um avião e tem a sua operação garantida. As demais “partes” do avião são adquiridas por outros interessados, o que ajuda a reduzir os custos. No Brasil, esse conceito também existe na área de helicópteros.

## QUESTÃO DE SEGURANÇA

Ao fretar um avião, você tem de exigir o certificado de homologação da empresa de táxi aéreo, para ter a certeza de que ela cumpre com todas as normas para o bom funcionamento do negócio e do equipamento. Você pode, por exemplo, consultar o DAC (Departamento de Aviação Civil).

## Aeronaves mais caras cruzam oceanos

Quanto mais longe puderem voar sem fazer escalas, mais caros são os jatos executivos. Um modelo pequeno, que voa cerca de 3 mil quilômetros, custa de US\$ 3,9 milhões a US\$ 6,5 milhões. Um de tamanho médio, com capacidade para voar até 4 mil quilômetros, sai entre US\$ 12 milhões e US\$ 14 milhões. Os de longo alcance, que voam até 11.800 quilômetros, custam a bagatela de US\$ 20 milhões a US\$ 45 milhões. Estes são capazes de voar até a Europa ou América do Norte sem escalas, isso sem contar todo o conforto que essas aeronaves proporcionam, desde bancos reclináveis, uma pequena cozinha, banheiros, mesinhas de trabalho e, em muitos casos, atendimento de bordo, com aeromoça particular, para servir o jantar.



Um dos adeptos mais famosos de um avião executivo é o ex-piloto de Fórmula 1 e empresário Nelson Piquet. Ele possui um Citation 10, avaliado em US\$ 14 milhões, que usa para viagens de negócios e também para visitar o filho, que mora na Inglaterra e corre na Fórmula 3, nos finais de semana. Isso permite que ele saia na sexta do Brasil e, com uma escala, chegue a Londres. No domingo, faz o vôo de volta e, devido ao fuso horário, chega ao Brasil ainda no mesmo dia, o que lhe permite dormir em casa e estar inteiro para o trabalho no dia seguinte.

## Viagem de estudos

Fazer um curso no exterior é o desejo de muitos estudantes que precisam aprender um idioma e ainda aproveitar para conhecer um pouco do mundo que os aguarda além das fronteiras do lar e da escola. Muitas vezes, também é grande a vontade de se virar sozinho, longe dos pais, em terra estrangeira. Um curso pode durar duas semanas, um mês, um ano ou até mais, se for um intercâmbio escolar ou um curso universitário.

Profissionais e recém-formados também procuram cursos para aperfeiçoar idiomas ou fazer uma especialização na área em que atuam. E já existem também cursos de idioma para a terceira idade, embora sejam menos comuns. Enfim, não há idade

para estudar, e sempre há alguma escola preparada para receber quem esteja disposto a aprender. Seguem algumas sugestões para você estudar lá fora – e tirar nota 10.

1. Procure uma agência ou uma operadora especializada nessa área, que esteja credenciada pela escola que você escolheu para estudar. Nesse caso, a empresa deverá apresentar o acordo de cooperação com o estabelecimento. Você também pode consultar a Belta (Brazilian Educational & Language Travel Association), que reúne as empresas especializadas em cursos e tem um site com orientações para quem quer estudar lá fora, no [www.guiabelta.com.br](http://www.guiabelta.com.br). O telefone é (11) 3284-6661.

2. Ao receber o programa da escola, informe-se em outros lugares se esse estabelecimento é idôneo. Faça um cruzamento de dados, pesquisando na internet e consultando pessoas que já fizeram o mesmo curso ou frequentaram a escola de seu interesse. Ao partir para a compra da passagem, pergunte à agência de viagem se há descontos especiais para estudantes. É comum haver também alguns vôos em classe econômica a preços acessíveis para quem estuda. Porém, desconfie se a oferta for muito tentadora. Cursos sérios em geral têm um padrão de preços e de qualidade.

3. Veja qual é o tipo de hospedagem de sua preferência. A mais comum é a acomodação em casas de família, que em geral recebem uma ou duas pessoas. Além de ser mais econômico, é uma forma de travar contato com nativos e conhecer um pouco do dia-a-dia dessas pessoas. Costumam incluir o café da manhã, porém pode haver mais refeições. Outras opções de hospedagem são as residências estudantis, geralmente compartilhadas com outra pessoa, e, por fim, os flats ou hotéis.

4. Analise de quanto tempo você dispõe para estudar. Em geral, um cur-

### Longe de casa, perto da responsabilidade

Sair de casa pela primeira vez é uma experiência inesquecível. Em país estrangeiro, então, nem se fala. É a hora e a vez de pôr em prática sua autonomia e responsabilidade. Caso não se dê bem com a nova família, você terá de contatar a agência para uma realocação. Se for acometido por uma gripe forte, terá de acionar sozinho o seguro de saúde. Terá também de administrar seu dinheiro para que ele dure todo o período. E mesmo que o curso, no final, não lhe pareça de grande valia, você vai perceber seu crescimento ao retornar, olhar para trás e analisar com quantas coisas teve de lidar sozinho e nem se deu conta.



so de idioma tem 20 horas de aula por semana, mas você pode optar por programas mais intensivos. As escolas recomendam pelo menos duas semanas. Existem ainda cursos de idioma atrelados a uma profissão, como os de inglês para executivos ou para quem atua na área de direito. Você também não precisa se ater apenas a aprender um idioma, mas se divertir praticando uma segunda atividade. Exemplos? São vários. Em países como a Austrália, você pode estudar inglês e aprender a surfar; na Áustria, é possível praticar o alemão e ainda fazer aulas de música; na Espanha, você pode passar algumas horas estudando espanhol e outras aprendendo sobre a cultura espanhola. Sem contar que pode aproveitar os finais de semana para dar uma esticadinha até os países ou cidades vizinhas.

5. Quem está cursando o ensino fundamental e médio, cursos pré-vestibulares, faculdade e pós-graduação, poderá obter a Carteira Mundial de Estudante. Ela dá direito a descontos em transporte, acomodação, entrada em museus, cinemas, teatros e atrações culturais em todo o mundo.

6. Lembre-se de que as principais línguas que estudamos são faladas em mais de um país. Quando houve os atentados de 11 de setembro de 2001, por exemplo, muita gente se “lembrou” de que dava para estudar

inglês também na Austrália, Nova Zelândia, África do Sul, Irlanda e no Canadá. O francês é oferecido também no Canadá e na Suíça, e o espanhol, nos nossos vizinhos do Mercosul. Fique atento apenas para as diferenças de pronúncia e vocabulário. O espanhol de Buenos Aires, por exemplo, não é o mesmo de Madri.

**7.** Se a intenção for um curso de intercâmbio durante o ensino médio (nas chamadas *high schools*), cheque antes, com a sua escola no Brasil, o que é preciso para que as disciplinas que você cursar no exterior sejam incluídas aqui no seu histórico escolar, para não prejudicar o prosseguimento de seus estudos. A escola brasileira pode, por exemplo, exigir que você frequente algumas matérias, como matemática e história, enquanto estiver lá fora.

**8.** Alguns países permitem que os estrangeiros trabalhem enquanto estudam. Se esse for seu interesse, informe-se na agência que você contratou ou no próprio consulado ou embaixada do país de destino. Existem também programas de estágio remunerado e não-remunerado. Alguns incluem, por exemplo, a atividade de monitor em estações de esqui.

**9.** Se a intenção for fazer um curso mais completo, como pós-graduação, dê início ao processo com pelo menos um ano e meio de anteceden-

cia. Há muita papelada e muitos testes, como os de proficiência no idioma do país onde está a universidade de seu interesse. Tudo isso é exigido para que você seja aceito no curso ou mesmo para pleitear uma bolsa de estudos. Pergunte quem pode ajudá-lo a escolher a faculdade e a organizar a papelada no consulado ou nas agências especializadas. Também há cursos mais curtos, profissionalizantes, que garantem um peso extra ao seu currículo.

**10.** Não se esqueça que conhecer o país em que você está também faz parte do aprendizado. Aproveite o tempo livre para conhecer ao máximo as atrações turísticas e culturais da região. Uma simples caminhada num domingo à tarde em Paris diz muito sobre os franceses. Em tempo: na volta, não deixe tudo o que você vivenciou virar apenas uma lembrança. Traga fotos, mas também procure aplicar na prática o que aprendeu em cursos de conversação, assistindo a filmes sem legenda ou lendo revistas no idioma estudado. Em caso de programa combinado com algum trabalho ou especialização, procure outras atividades relacionadas aqui no Brasil.

## Viagem de lazer

Este item quase dispensa apresentação. Já foram inventadas várias for-

mas para explicar o que é uma viagem de lazer. Pode ser encarada como uma válvula de escape da rotina; a melhor maneira de cultivar o ócio; uma verdadeira maratona para ver museus, monumentos e cartões-postais das mais belas cidades do mundo; ou, simplesmente, puro lazer.

Uma das formas de viajar a lazer é adquirir pacotes nas agências de viagens ou nas operadoras de turismo. O pacote turístico é uma viagem que inclui pelo menos o transporte e a hospedagem. Em geral, as operadoras de turismo montam os pacotes que são comercializados pelas agências de viagens, mas ambas atendem o cliente final, ou seja, o viajante. As agências também podem montar um roteiro personalizado, de acordo com a preferência do cliente.

O pacote turístico também pode ser uma excursão, com transporte (aéreo ou terrestre), hospedagem e passeios, que preenchem todo o dia do viajante, ou pode ser personalizado, com um ou dois passeios exclusivos, ficando o restante da programação por conta do viajante. Este último é uma boa opção, se você quer ter a infra-estrutura pronta, preparada por um profissional, e depois preencher o dia da forma que preferir.

Há quem opte por fazer tudo por conta própria, sem agência ou operadora. Dá um pouco mais de trabalho, nem sempre sai mais em conta, e, se algo der errado, você tem de se virar.

A vantagem, nesse caso, é que você faz tudo do jeito que achar melhor. O resultado vai depender ainda de com quem você está viajando: em lua-de-mel, o casal pode não querer muito mais do que uma boa hospedagem e privacidade; com a família, as crianças podem exigir um parque ou uma boa piscina, num hotel com monitores.

### COMO COMPRAR PACOTES TURÍSTICOS

Cada viagem é sempre única e especial para o viajante, que nem sequer cogita que algo saia errado. Mas, na prática, para que a ida à Disney não perca a graça ou para que o tão desejado cruzeiro não vá por água abaixo, é preciso um ótimo planejamento, e nisso as agências de viagem são *experts*. Os bons profissionais estão aptos a orientar sobre transporte, hospedagem e roteiros. E, na maioria dos casos, o fato de lidarem com um grande número de pessoas faz com que consigam preços e condições de pagamento bastante vantajosas.

A primeira coisa a fazer é consultar um agente de viagens. Fale com amigos, conhecidos. Vale até consultar o banco de dados do Procon. Em todos os casos é recomendável verificar também o cadastro da empresa na Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) e na Abav (Associação Brasileira de Agências de Viagens).

Sempre que estiver planejando uma viagem, peça todas as informações por escrito: valores cobrados pela parte aérea e terrestre, categoria das passagens, taxas de embarque, quantidade de dias e de noites, tipo e localização da hospedagem, passeios e refeições inclusos, guias e todos os demais detalhes. Exija um contrato datado e assinado no qual conste tudo o que foi acertado verbalmente. Feito o pagamento, a agência deve fornecer os recibos, as passagens com datas de saída e chegada e os comprovantes de reserva de hotéis e traslados (*vouchers*).

Como se vê, ter acesso ao lazer também requer algum grau de organização, e aqui vão nossas sugestões:

**1.** O que você quer fazer nas férias? Pense bem para não escolher um lugar que não atenda às suas expectativas. Madri, por exemplo, não é exatamente um lugar para ficar parado. De dia, não faltarão opções de pas-

seios culturais em museus e palácios. À noite, a capital espanhola é bastante badalada. Pode virar uma verdadeira maratona. Então, se o que você deseja é rede, sombra e água fresca, talvez o melhor seja uma praia ou um hotel na montanha. Existem ainda os *resorts*, onde você é tratado como rei, e toda a estrutura de lazer está concentrada num mesmo lugar. E, se você tem um espírito mais aventureiro, pode rumar para as belas paisagens dos parques nacionais dos Estados Unidos ou para os vales rurais do Sudeste asiático.

**2.** Consulte um guia de viagem antes, durante e até mesmo depois de suas férias. Esse tipo de livro é um aliado, porque traz não só a descrição das atrações turísticas do seu destino como também dicas importantes sobre moeda, horário de funcionamento dos estabelecimentos, costumes e meios de transporte. Mesmo que você esteja em uma ex-

## Um guia com a sua cara

Existem milhares de títulos de livros de viagem nas prateleiras das livrarias e nas páginas da internet. Um deles combina mais com o seu estilo de viajar. Os guias da Lonely Planet, por exemplo, são os preferidos dos mochileiros e viajantes independentes. Os guias *Fodor's* e *Frommer's* são para o turista mais tradicional. Não têm fotos, mas detalham a descrição de hotéis e restaurantes. Os guias *Eyewitness*, traduzidos no Brasil como *Guia Visual Folha*, são ricos em ilustrações que descrevem os monumentos e edifícios. Em outros idiomas, você encontra livros de viagens com orientações para quem viaja com família e com animais de estimação. As boas livrarias e sites como o Amazon ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)) podem ajudar você a encontrá-los.



cursão com um guia em pessoa acompanhando o grupo, o livro sempre traz informações adicionais.

**3.** O hotel ou pousada é o seu refúgio, onde você vai descansar e se preparar para as atividades do dia seguinte. Portanto, procure se informar sobre como ele é: a que categoria pertence (luxo ou turístico), se o café da manhã está incluído, se há piscina, academia de ginástica e serviço de quarto. No caso de pousadas rústicas, lembre-se de perguntar se o quarto tem ventilador ou ar-condicionado,

pois isso influi no preço da diária. Preste atenção às taxas extras que alguns estabelecimentos cobram. Se a opção for por albergues, saiba que há vários que possuem infra-estrutura de fazer inveja a muito hotel por aí, com piscina e danceteria próprias. Mas a maioria dos quartos, bem como os banheiros, tem de ser compartilhada com outros hóspedes.

**4.** Se você pretende fazer alguma viagem do tipo “esportes de aventura”, tais como *rafting*, rapel ou cavalgada, informe-se com a agência que orga-

## Escolhendo o hotel

A maioria dos hotéis está classificada como sendo de lazer, histórico, pousada, *resort*, hotel-fazenda ou albergue. Escolha o mais adequado ao seu estilo e objetivo de viagem. No exterior, o horário de *check-in* é sempre entre 12 e 15 horas, e o de *check-out*, ao meio-dia. No Brasil, esses horários variam de um hotel para outro.

Na hora de escolher o seu, siga os seguintes passos:

1. Depois de ter escolhido o local da viagem, veja quais são os hotéis existentes na região em guias turísticos ou pela internet. Alguns têm páginas próprias indicando localização, preços e facilidades e já trabalham com reservas *on-line*.
2. Faça cotações de preços em pelo menos três ou quatro hotéis. Peça indicações a pessoas que já se hospedaram anteriormente nesses lugares.
3. Procure saber qual é a localização exata do hotel. Mesmo que a diária seja barata, se o estabelecimento ficar afastado dos pontos de interesse ou for de acesso difícil, você gastará tempo e dinheiro para se locomover.
4. Se quiser tranquilidade, evite hotéis muito próximos do centro das cidades, onde a movimentação em geral é maior, e os preços, também.
5. Tente reservar o hotel em que vai ficar com antecedência. Fazendo isso, geralmente consegue-se um desconto.
6. Você pode optar ainda por consultar uma agência de turismo de confiança, que dará informações sobre diferentes hotéis, preços, formas de pagamento e estilos, e poderá fazer a reserva para você.
7. Dependendo do caso, muitas vezes sai mais em conta adquirir um pacote completo de transporte, hotel e traslados do que comprar tudo separadamente.



niza o passeio sobre o grau de dificuldade da atividade. Em geral, as próprias agências já avisam se ela é indicada para iniciantes ou se exige mais experiência, porém peça detalhes. Em um *trekking*, por exemplo, ninguém vai carregá-lo se você se cansar. Avalie sua condição física e decida se você vai fazer o passeio ou não. Observe também se a operadora oferece atendimento médico durante o percurso.

**5.** Evite roteiros do tipo “Europa: seis países em uma semana”. Se você tem pouco tempo para uma viagem, prefira ficar em um mesmo lugar para conhecer bem a cultura e as atrações locais. Você já fará uma tremenda economia de tempo evitando arrumar e desarrumar malas a toda hora.

**6.** Se vai viajar com crianças, pense num roteiro que as inclua efetivamente. Portanto, nada de sair de um museu para entrar na livraria e emendar numa cafeteria. É preciso respeitar o ritmo das crianças e levá-las também aos lugares que as agradem. Se der para conciliar os interesses de todos, melhor. Por exemplo: se você for a Paris, pode reservar um dia para a EuroDisney, depois de ter visitado o Louvre no dia anterior.

**7.** Viagens na alta estação (férias escolares de inverno e de verão, festas de fim de ano e Carnaval) costumam

ser muito mais caras do que as feitas na baixa temporada. Além disso, a qualidade dos serviços tende a diminuir, por conta do grande aumento do número de turistas. Se possível, programe suas férias para os meses menos concorridos, como abril e setembro.

**8.** Se você está propenso a fazer uma viagem que exija um tempo mínimo de permanência, como, por exemplo, esquiar na neve ou surfar, roteiros turísticos de bicicleta, *tour* pelas vinícolas da França, procure fazer todo o percurso no período previsto, evitando, desta forma, uma frustração por falta de tempo. É mais ou menos assim: se você decide, por conta própria, que vai ficar no local por apenas dois dias – a operadora sugeria sete dias para aquele passeio –, quando você começar a degustar os bons vinhos ou a fazer as primeiras manobras com o esqui, já será a hora de partir. E o que fazer com a bicicleta que você alugou, mas vai devolver bem antes que o grupo? Onde e com quem vai deixá-la?

**9.** Você está de férias! Então, relaxe de verdade e se divirta. Não acesse o e-mail do trabalho e deixe as preocupações em casa. Na bagagem, leve um kit básico: filmes, câmera fotográfica, caderninho e caneta para anotar idéias e endereços de passeio, óculos escuros, dinheiro troca-

## Relaxe, mas não com seu bolso

Cuidado com a empolgação e os impulsos. Voltar com todas as “encomendas” de férias e pagar por excesso de bagagem ou estourar o limite do cartão de crédito podem terminar com toda a sua festa em poucos minutos. Hoje em dia, com toda a globalização e a facilidade de importação e exportação, já temos acesso aqui no Brasil a uma enorme gama de produtos importados, que vão desde xampus, cremes, roupas, acessórios e eletroeletrônicos até alimentos. Por isso, na hora de comprar algo lá fora, avalie o peso, o tamanho, bem como os encargos que vêm embutidos na mercadoria, além da cotação do dólar ou do euro. Em suma: procure trazer apenas o que ainda não chegou por aqui.



do para as primeiras despesas e muita disposição.

**10.** Não tenha vergonha de ser um “turistão”. Não há nada de mais em comer um cachorro-quente na esquina da Quinta Avenida em Nova York, saborear uma pizza em Roma, andar nos ônibus de dois andares em Londres, subir à Torre Eiffel em Paris.

## O mochileiro

É o viajante independente, que se aventura pelo mundo com ou sem recursos. Embora a imagem seja em

geral associada a jovens, tem muito marmanjo por aí que continua a preferir esse tipo de viagem. “Mochilar” um, dois ou três meses e até por anos é para muitos quase um ritual, desses que deve ser feito antes de entrar para valer em um emprego ou abraçar uma carreira. E o que conta nesse caso é ter muito jogo de cintura, bom humor e, principalmente, estar aberto para conhecer gente nova, enfrentar as “roubadas” e viver novas experiências. Aqui vão algumas dicas:

**1.** Informe-se sobre os melhores dias e horários para visitar os pontos turísticos e, principalmente, quais são os dias da semana em que as visitas são gratuitas. Você pode contar com a ajuda de sites na internet – que são inúmeros –, do seu agente de viagem ou mesmo dos panfletos distribuídos para os turistas. As grandes redes de *fast-food* também elegem um dia da semana para vender lanches a preços promocionais. Descubra esses detalhes ao chegar na cidade, conversando com mochileiros que estão há mais tempo que você por ali.

**2.** Se for para a Europa, faça uma boa pesquisa na internet sobre os pacotes de trem (Europass). Escolha aquele que estiver mais de acordo com a quantidade de países que você vai conhecer e o número de dias que ficará viajando. Em geral, os grandes

pacotes de trem só compensam para quem pretende ir a muitos países.

**3.** Os albergues são o meio de hospedagem preferido dos mochileiros. Para usufruir dos benefícios, você precisará da Carteira de Alberguista, que pode ser solicitada pela internet, por telefone ou nos postos do Albergue da Juventude. Mas muitos estabelecimentos também aceitam hóspedes que não possuem a carteira.

**4.** Em albergues, é comum que diferentes grupos de jovens tenham idênticos interesses com relação a turismo e diversão. Por isso, ao chegar, faça amizades e fique atento para ver se há outros que estão querendo ir para o mesmo lugar que você. Se um grupo quer ir acampar em uma cidade ao lado, que tal alugar um carro para acomodar todos e, assim, dividir os custos?

**5.** Troque e-mail com todos os mochileiros com quem se deparar. Depois que voltar ao Brasil, você vai po-

der manter contato com os colegas de viagem e, quem sabe, visitá-los em seus países nas próximas férias.

## COMO ESCOLHER SEU ALBERGUE

Os albergues são uma maneira fácil e barata de se hospedar nos mais diversos pontos do planeta. É sempre bom se informar sobre algumas características do estabelecimento para evitar que a sua hospedagem vire um pesadelo. Faça-o por e-mail, telefone ou ainda consultando, quando houver, o site do albergue de seu interesse.

**1.** Fique atento quanto à localização. Alguns albergues são baratos, porém distantes dos centros turísticos, e o que se economiza com a diária é gasto em transporte. Verifique se oferecem serviço de traslados do aeroporto ou da rodoviária.

**2.** Faça reservas com o máximo de antecedência, já que os melhores albergues são muito concorridos. As

## Quanto vale o desconto tentador

Se você tem uma passagem sem escalas para Londres e ela custa 750 dólares, mas lhe oferecem a mesma ida a Londres com conexão em Madri, por 100 dólares a menos, é preciso avaliar alguns itens antes de responder com um sonoro “sim!”. Quanto custa ficar esperando a mala sem saber se ela fez a conexão com você? Quanto

custa correr o risco de chegar a tempo para o segundo voo e ele estar atrasado em três horas? Quanto custa passar duas vezes na sala de embarque e ficar aguardando o chamado do voo, principalmente se você não fala o idioma do lugar nem conhece o aeroporto? Por isso, descontos tentadores devem ser analisados sempre com cautela.



reservas podem ser feitas nos sites das associações de albergues, mas preste atenção aos prazos.

**3.** Pergunte se as diárias são cobradas por pessoa ou por acomodação (quarto), e se deve ser feito depósito para confirmar a reserva.

**4.** Procure saber se os quartos são individuais ou para grupos. Os quartos para grupos podem estar separados entre homens e mulheres ou ser mistos.

**5.** Informe-se sobre a existência de serviços adicionais (lavanderia, camareira, guarda-volumes etc.) e seus preços.

**6.** Descubra se as refeições estão incluídas (normalmente só o café da manhã).

Informe-se se o albergue possui cozinha e as regras para usá-la. Pergunte também se você deve levar lençóis e toalhas próprios. No caso de haver roupa de cama, certifique-se se já está incluída na diária.

**7.** Item importante, principalmente para os mais notívagos: verifique se o albergue tem horário para fechar à noite e se fornece chave.

**8.** Finalmente, existem albergues não-oficiais (que não pertencem à rede mundial de Albergue da Juventude), mas que também são viáveis. Você pode encontrá-los na internet ou se informar na região que está visitando, nos centros de informações turísticas, por exemplo.

## Dez mandamentos para uma boa viagem

**I**ndependentemente do seu perfil, alguns procedimentos se aplicam a quase todo tipo de viajante. Por isso, fizemos aqui uma lista de dez “mandamentos”, com orientações que julgamos importantes para uma boa viagem.

### **1. Terás seu assento marcado.**

A única segurança que o passageiro tem de que realmente possui uma re-

serva é tomar conhecimento de seus assentos. Eles são valiosos nos casos de *overbooking*, quando há mais gente do que assentos na aeronave.

### **2. Não usarás roupas e sapatos apertados durante o voo.**

Nada de calças jeans justas, camisas apertadas e sapatos de saltos tipo trampolim com bico fino. Prefira roupas que não amassam, de *stretch*, fi-

bras de algodão e sapatos de salto baixo a médio, tipo mocassim ou tênis. Caso contrário, você vai fazer um esforço hercúleo para se mexer num modelito que vai parecer de um número menor e com os sapatos que apertarão os pés por causa do inevitável inchaço durante a viagem. Ao sair do avião, vai parecer que você está andando em campo minado.

### 3. Pagarás um pré-check-in no hotel para o dia da chegada.

Nada de chegar no hotel às 8h30 da manhã e ficar esperando tal qual um “sem-quarto” na recepção até a hora do *check-in*, que normalmente se dá entre 12 e 15 horas. Para evitar esse “mico” e desperdício de tempo, faça sua reserva a partir de uma noite anterior, pois quando você chegar ao hotel, seu quarto o estará aguardando ansioso.

### 4. Não cobiçarás o assento do próximo.

Nada de entrar na aeronave, sentar nos assentos da classe executiva e se fingir de morto, fazendo figa para o dono daquele assento não aparecer. Já que pagou classe turística, seja um turista de classe: dirija-se ao fundão, aperte o cinto e faça figa, sim, para o tormento do aperto acabar logo.

### 5. Evitarás a tralha ao máximo.

É só lembrar como foi das outras vezes... Metade da tralha da mala volta intacta, ainda dobrada, do jeito que foi. Carregar peso é das coisas mais irritantes que podem acontecer. Mala compacta já!



### 6. Manterás passaporte e visto válidos.

Não tem nada mais frustrante do que perceber que o passaporte ou o visto estão vencidos às vésperas de uma viagem, ou pior, na hora do embarque. Mesmo sem planos a curto prazo, mantenha-os em dia. Afinal, quem sabe pinta uma esticadinha por aí?...

### 7. Evitarás *no show*.

A prática do *no show* é um ato que já vem sendo muito visado pelas companhias aéreas. Em breve poderemos estar sujeitos a multas verdadeiramente pesadas. Lembre-se de que, para as empresas, você não é onipresente e, por isso, não pode estar em dois vôos ao mesmo tempo. Assim, cancele as reservas que não for usar. Quando todo mundo fizer isso, veremos que o índice de *overbooking* cairá consideravelmente.

### 8. Declararás só a verdade nos formulários de alfândega.

Nada de tentar burlar os oficiais de

alfândega e optar pelo “nada a declarar”, quando você está trazendo um montão de coisas além do limite. Você vai passar o maior carão ao ter a mala aberta pelo funcionário e estará sujeito a altas multas e taxas.

### 9. Não economizarás no seguro de saúde.

Conhece aquela expressão popular de que o barato muitas vezes pode ser caro? Sair do país sem seguro é brincar com a sorte e com o bolso. Consultas médicas costumam ser caras, e todo o dinheiro que você empregaria para se divertir pode ser gasto na farmácia da

esquina. Negligenciar a saúde pode acabar com uma viagem.

### 10. Consultarás seu agente de viagens.

Nunca haverá nenhum sistema automatizado tão eficiente que seja capaz de se preocupar e se importar com um passageiro como fazem os bons agentes de viagem. Eles vão atrás de confirmações de vôos lotados – e conseguem –, ajudam na hora em que algo não dá certo, reemitem uma passagem de última hora sem cobrar multa, emitem uma passagem sem debitar em seu cartão e ainda lhe dão um prazo extra para pagar.

## Férias frustradas

Você foi viajar. Deu tudo errado. Venderam-lhe uma excursão de uma semana, mas você só ficou cinco dias no lugar. O pacote prometia hotel com piscina, e não havia nem laguinho com peixes. O ônibus que levou você e sua família não tinha as mínimas condições de conforto. A viagem infelizmente já passou, mas, pelo menos, você pode tentar recuperar um pouco do prejuízo. A Justiça é o caminho natural para reclamar e resolver desavenças. Antes disso, contudo, pode-se tentar um acordo por intermédio do Procon. Mas saiba que também existem entidades do setor de turismo que recebem queixas pelos maus serviços

prestados por suas associadas. Por isso, antes de negociar pacotes, aluguel de carros, diárias de hotéis e cursos, deve-se verificar se a empresa está ligada a alguma entidade do setor, para que você possa reclamar depois. Pode não ser um certificado de idoneidade, mas é uma referência e ajuda na hora de resolver uma disputa.

### Agências de viagem

Em 1986, um decreto eliminou praticamente todas as exigências para a concessão de registros de agências de viagens. Por isso, a Abav (Associação Brasileira de Agências de Viagens), até maio de 2003, se res-

ponsabilizava apenas pelas ações de suas 2.600 associadas. Se o passageiro for mal atendido por uma delas, a Abav, quando solicitada, pode intermediar uma solução que satisfaça a ambas as partes. Essa entidade também representa os interesses dos agentes de viagens e promove eventos e congressos para a divulgação de produtos turísticos. O mais conhecido deles é o Congresso Brasileiro de Agências de Viagens e Exposição de Turismo, que chega a reunir 15 mil profissionais e estudantes de turismo em suas edições anuais. A Abav, por meio de seu Icabav (Instituto de Cursos da Abav), também promove o treinamento dos profissionais do setor, oferecendo, entre outros, cursos de atualização. A associação tem representações em quase todos os estados do país, e a sede nacional fica em São Paulo, na avenida São Luís, 165, 1º andar, centro, CEP 01046-001, São Paulo (SP). O telefone é (11) 3231-3077. Na internet, acesse a página [www.abav.com.br](http://www.abav.com.br).

## Operadoras de turismo

A agência de viagens, na maioria das vezes, faz a intermediação entre o comprador e o fornecedor, isto é, entre o cliente que compra o pacote turístico e a empresa que fornece o serviço, chamada de operadora. Portanto, se o serviço oferecido pela operadora não foi o descrito antes da viagem, é ela

que tem de responder por isso. A Braztoa (sigla em inglês para Associação Brasileira das Operadoras de Turismo) reúne pelo menos 60 empresas entre as maiores do país.

No caso de falência de uma de suas associadas, por exemplo, a Braztoa promete negociar saídas para não deixar passageiros que estão viajando sem assistência e encaminhar uma solução para cada problema. Nos últimos anos, pelo menos quatro associadas da Braztoa decretaram falência: Soletur, Study & Adventure, Sigma e Stella Barros.

Além de excursões, as agências associadas representam também companhias marítimas, redes hoteleiras, locadoras de veículos, companhias aéreas, cartões de assistência internacional, operadoras internacionais, organismos de turismo, cartões telefônicos, escolas de idiomas, parques de diversão, passes de trem e ônibus. Para divulgar esses produtos para os agentes de viagens, a Braztoa realiza dois encontros comerciais por ano, em forma de feira. A sede da Braztoa está localizada em São Paulo, na rua Marconi, 34, 1º andar, centro, CEP 01047-000, São Paulo (SP). O telefone é (11) 3259-9500. Na internet, acesse a página [www.braztoa.com.br](http://www.braztoa.com.br).

## Cursos no exterior

O turismo educacional também tem a sua entidade própria. É a Bel-

ta (Brazilian Educational & Language Travel Association), que, assim como a Braztoa, tenta resolver problemas entre operadoras e agências associadas e os consumidores. A Belta também orienta pessoas interessadas em realizar intercâmbio, cursos ou estágios no exterior. Para isso, criou o site [www.guiabelta.com.br](http://www.guiabelta.com.br). A entidade fica em São Paulo, na avenida Paulista, 2.006, conjunto 507, CEP 01310-200. O telefone é (11) 3284-6661. A lista de empresas associadas também pode ser encontrada na internet: [www.belta.org.br](http://www.belta.org.br).

## **Embratur e Ministério do Turismo**

No âmbito governamental, a Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) tem como função básica regulamentar, acompanhar e fiscalizar todas as atividades ligadas ao turismo. Os ônibus, vans e outros meios de transporte de turistas, por exemplo, devem estar obrigatoriamente cadastrados na Embratur, sob pena de multa e apreensão do veículo em plena viagem. Entre as outras atividades de responsabilidade da Embratur estão a classificação de meios de hospedagem, ou seja, a determinação da qualidade dos hotéis, e o registro de agências de viagens e operadoras. Classificação e registro são obrigatórios para o funcionamento de hotéis e das agências e operadoras, respecti-

vamente. A Embratur também cuida do registro profissional dos guias de turismo. Ela está subordinada ao Ministério do Turismo, que foi separado do Ministério do Esporte no início de 2003 (antes se chamava Ministério do Esporte e Turismo). A principal atribuição do ministério é criar e gerir políticas públicas para incentivar o crescimento do setor.

## **Orientações para resolver impasses**

Os órgãos de defesa do consumidor – o Procon e o Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) – fornecem orientações ao viajante com base no Código de Defesa do Consumidor. Algumas dicas básicas podem ser acessadas no site desses órgãos, na internet. O site do Idec é [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br) e o do Procon varia de acordo com a localidade. O de São Paulo, por exemplo, é o [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br). Mas ali você encontra também números de telefone e endereços de órgãos conveniados.

## **Desistência por parte do consumidor ou da agência**

Segundo o Idec, se você desistir da viagem, mas já tiver pago a parte terrestre do pacote, poderá receber o dinheiro de volta, se essa condição estiver estabelecida previamente no contrato. O cancelamento deve ser solicitado por escrito e deve haver

uma cópia protocolada, comprovando o pedido e as razões. Algumas operadoras não cobram multa, quando o cancelamento é feito até 45 dias antes da viagem. Atenção: leia todo o contrato na hora de adquirir um pacote, principalmente com relação às penalidades e multas que incorrem com os cancelamentos e seus prazos. Afinal, contrato é contrato. Mas, de acordo com o Idec, você pode questionar as multas e outros valores cobrados tomando por base o Código de Defesa do Consumidor, que garante o não-pagamento por serviços não executados. Se a operadora cobrar gastos que ela tiver com o cancelamento da reserva, exija os comprovantes. Contudo, os resultados são imprevisíveis e variam de um caso para outro.

O Procon também orienta que você comunique a decisão de cancelar a viagem por escrito à agência. Com exceção da parte aérea (que depende do tipo de passagem adquirida), o agente de turismo poderá reter parte dos valores pagos de acordo com o prazo em que ela foi avisada do cancelamento, desde que previsto no contrato. Assim, é claro, quanto mais perto da data da viagem estiver o momento em que você cancelar tudo, maior poderá ser o seu prejuízo. Mas, se foi a agência que cancelou a viagem sem motivo justo, o valor reembolsado deverá ser integral, de acordo com o Idec – a não ser que a

viagem tenha sido cancelada por motivos imprevisíveis, como falta de condições climáticas adequadas ou guerra. O consumidor também pode optar por mudar a data da viagem ou até mesmo o destino. Mas se o acordo for impossível, a saída é recorrer à Justiça.

## Fora do script

Às vezes, o quarto de hotel que está no folheto da agência é bem mais apresentável do que o lugar que você viu quando abriu a porta. Ou a lista de passeios e serviços que o agente forneceu é bem mais longa do que o que realmente foi oferecido. Comprar gato por lebre frustra qualquer viajante. As operadoras e as agências de turismo são responsáveis pela execução, na forma e na qualidade, das viagens que oferecem. De novo, todos os serviços e preços devem estar discriminados no contrato, segundo o Idec. Se você se sentir enganado, deve solicitar à empresa a reparação do dano e, se não houver acordo, recorra à Justiça. Se o prejuízo causado não ultrapassar 20 salários mínimos, a orientação do Idec é que se procure o Juizado Especial de Pequenas Causas. Pacotes financiados poderão ser negociados de acordo com as parcelas que estão para vencer.

De acordo com o Procon, a principal reclamação dos viajantes se re-

fere à qualidade do hotel ou à troca de um por outro de categoria inferior. Nesse caso, procure resolver o problema primeiro com o guia de viagem que o recepcionou. Se isso não for possível, faça uma reclama-

ção por escrito à empresa. O Procon sugere ainda que, em qualquer caso, tirem-se fotos, filme-se e que se guardem folhetos e comprovantes de despesa para que, depois, você possa pleitear reembolsos dos gastos.

## O negócio da viagem

**A** gente de viagens lhe parece uma profissão sedutora? Para você, os agentes viajam o tempo todo e têm diárias grátis nos melhores hotéis do mundo, não é? E o seu sonho é viajar para conhecer muitas cidades com as inúmeras facilidades que a profissão oferece? Na prática, não é bem assim. Você já ouviu uma expressão bem antiga que diz que em casa de ferreiro o espeto é de pau? Pois é. A dinâmica e as responsabilidades desse tipo de atividade são tantas que dificilmente o agente de viagens consegue aproveitar as oportunidades que lhes são oferecidas pelas empresas aéreas e hoteleiras. É ele quem trabalha, oferecendo suporte, estrutura e disponibilidade aos viajantes.

Um dos desafios da profissão de agente é trabalhar com uma gama de parcerias que envolve fidelidade e compromisso, ou seja, se o hotel X ou a companhia aérea Y falharem por alguma razão, o agente tem de realocar o passageiro com o mínimo de transtorno. E mesmo que o cliente se

depare com alguns imprevistos, estes precisam ser resolvidos em tempo hábil para não arruinar a viagem.

A agência de viagens precisa contar com pessoas que desempenhem múltiplas funções e tenham jogo de cintura. Isto significa, por exemplo, que se o operador Adriano, com quem determinado cliente costuma falar, está ocupado, esse cliente pode solicitar ajuda ao operador Fabiano, que supostamente deve ter uma resposta imediata para solucionar seu problema.

A disponibilidade é outro item imprescindível no trabalho do agente. Ele precisa ser acessível, ter bom humor e soluções para todas as situações com as quais vier a se deparar. Telefone celular ligado no final de semana e um *laptop* com o sistema de reservas instalado para auxiliar um passageiro perdido com voo cancelado em Londres fazem parte da rotina. Aqui, a máxima é: tudo pelo passageiro. Existe até uma mensagem eletrônica divertida que circula por e-mail entre os agentes de via-

gens e que ilustra o cotidiano dessa profissão: “Tenho conhecimentos avançados de contabilidade, relações públicas, marketing, administração, ciência da computação. E também posso ler pensamentos! [...] Espera-se que eu fale todas as línguas, seja simpático, sorria, console, aumente as vendas, cante, dance, conserte a impressora e saiba exatamente onde fica ‘Opossuntrot Lane’, porque afinal... sou um agente de viagens”. A mensagem, ironicamente, também mostra a faceta de super-homem que é exigida nessa profissão: “É também minha culpa os atrasos das companhias aéreas, trânsito engarrafado, pneus furados de carros alugados, mau tempo, bagagens perdidas e a economia nacional”.

Por trás de toda essa movimentação, que engloba atender ao telefone, conversar com o cliente, vender uma passagem aérea ou roteiro de viagem e estar em permanente contato com os parceiros, há ainda uma etapa mais espinhosa: tomar conta de toda a parte contábil, fiscal, tributária e administrativa do negócio.

Manter tudo em ordem – impostos, contabilidade, pagamentos – é importante porque a agência precisa ter uma credibilidade muito grande na praça, já que diversos serviços são faturados, ou seja, pagos a prazo. Assim, se por acaso a agência deixar de pagar algo, ela imediatamente perde credibilidade e, com isso, provavel-

## Crescem cursos de turismo no país



Alguns números mostram que o setor de turismo vem se profissionalizando cada vez mais no país. Reportagem publicada em abril de 2002 na *Folha de S.Paulo* relata que, em 1990, havia 27 cursos de turismo no Brasil e 5.739 estudantes do ramo, de acordo com o Ministério da Educação. Mas em 2002 já havia 230 cursos de turismo e 37.906 estudantes.

mente terá de pagar hotéis e serviços sempre à vista. Isso dificulta muito o andamento de uma empresa porque, para manter-se atrativa para os viajantes, ela não poderia, por exemplo, exigir pagamento à vista de seus clientes. E aí está formada a bola de neve, que não deve acontecer nesse negócio e em nenhum outro. Como se vê, uma agência de viagens é quase como uma sala de cirurgia, onde equipamentos, equipe e administração devem estar integrados e em sintonia para que tudo corra de forma tranqüila e, no final, todos tenham uma ótima viagem.

Com o advento da internet, julgou-se que a profissão ficaria extremamente prejudicada, dadas as facilidades de transação eletrônica. Mas os profissionais do ramo descobriram o contrário: há atrativos turísticos oferecidos pela internet que não respondem ao cliente quando algo

dá errado, e o passageiro acaba ficando na mão, sem *feedback*.

Tomemos um exemplo fictício: Margareth está saindo em férias com seus dois filhos com destino a Paris. Ela fez toda as suas reservas por meio de sites de viagem na internet. Ao chegar lá, a família entra no quarto do Hotel French & Friends e o ar-condicionado não funciona. Ela telefona para a recepção do hotel, solicitando a troca de quarto. O hotel está lotado. Os funcionários sugerem a ela que sejam instalados ventiladores no quarto, enquanto o técnico não soluciona o problema. Nessa hora, a quem Margareth pode reclamar, se o hotel apresentou só essa alternativa? Nessas e em outras situações, a intervenção de um agente de viagens muda tudo. O segundo telefonema de Margareth já seria para o agente, solicitando-lhe a troca imediata de hotel e ressaltando que a diária não seria cobrada devido à falta de estrutura do estabelecimento.

Conseguir *upgrades* em cruzeiros marítimos, confirmação de reservas em vôos lotados, solicitação de quartos com vista para o mar em andar alto, cesta de frutas, além da rotina diária de apagar incêndios por toda

parte – é assim que os agentes de viagens vêm retomando seus assentos no cenário atual.

A década de 1990 não foi muito fácil para a maioria dos agentes em todo o mundo. Em 1995, algumas companhias aéreas começaram a restringir as comissões, e outras, do mercado norte-americano, cortaram totalmente em 2002. No Brasil, os agentes têm comissão de 6% sobre a venda de bilhetes, mas a tendência norte-americana deve chegar por aqui em breve. Somado a isso, multiplicam-se os sites que oferecem ao passageiro pacotes do tipo “faça você mesmo”, em que a pessoa monta sua própria viagem escolhendo hotéis, vôos e passeios. Pelo menos 7 mil agências de viagem fecharam suas portas nos últimos três anos. E aquelas que simplesmente emitem passagens, sem nenhum tipo de serviço mais elaborado, seja no atendimento, estrutura ou suporte, estão praticamente com os dias contados. O 11 de setembro, seguido da guerra no Afeganistão e da guerra dos Estados Unidos contra o Iraque vieram juntar-se a esse quadro. Tais acontecimentos se mostraram devastadores nos índices de viagens.