

Conhecer a cidade e informar o turista: pesquisa e prática extensionista em questão ¹

Márcia Maria Dropa²
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Cláudio Jorge Guimarães³
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Luiz Fernando de Souza⁴
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Maria Augusta Pereira Jorge⁵
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Carlos Alberto Maio⁶
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Resumo

A discussão acerca do equilíbrio entre pesquisa e ensino, inserindo o acadêmico do Curso de Bacharelado em Turismo da UEPG em serviços extensionistas, se constitui na ênfase desse trabalho. O Projeto Conhecendo a Cidade – Informando o Turista, visou uma aproximação do acadêmico no processo de divulgação e da importância turística da cidade junto à comunidade local, bem como discutir a questão da hospitalidade a partir do bom acolhimento. Desenvolvido a partir de etapas pré-estabelecidas, como: pesquisa de demanda, coleta de informações e realizações de oficinas. Os resultados alcançados foram o envolvimento dos acadêmicos em busca de parâmetros de pesquisa e elaboração de problemáticas propiciando o entendimento de que os resultados de pesquisa só aparecem se forem referenciados com critérios de análise crítica da realidade.

¹ Trabalho apresentado ao GT – Outras Interfaces do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Professora do Departamento de Turismo – UEPG – Mestre em História e Sociedade – UNESP – Campus de Assis. Membro do Grupo de Pesquisa CNPq – Turismo Regional: Planejamento, Organização e Desenvolvimento. Docente das disciplinas: Planejamento e Organização do Turismo e Patrimônio Turístico.

³ Professor do Departamento de Turismo - UEPG – Doutor em História e Sociedade – UNESP – Campus de Assis. Membro do Grupo de Pesquisa CNPq – Turismo Regional: Planejamento, Organização e Desenvolvimento. Docente das disciplinas: Teoria, Tempo e Espaço; Patrimônio Turístico e Políticas Públicas

⁴ Professor do Departamento de Turismo – UEPG – Mestre em Turismo e Hotelaria – UNIVALI. Doutorando em “Gestión y desarrollo turístico sostenible. Universidade de Málaga – Espanha. Membro do Grupo de Pesquisa CNPq – Turismo Regional: Planejamento, Organização e Desenvolvimento

⁵ Professora do Departamento de Turismo – UEPG – Mestre em Turismo e Hotelaria – UNIVALI. Membro do Grupo de Pesquisa CNPq – Turismo Regional: Planejamento, Organização e Desenvolvimento. Docente das disciplinas: Organização de Eventos e Antropologia do Turismo.

⁶ Professor do Departamento de Turismo – UEPG – Mestre em História e Sociedade – UNESP – Campus de Assis. Membro do Grupo de Pesquisa CNPq – Turismo Regional: Planejamento, Organização e Desenvolvimento. Docente das disciplinas de Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo e Ética Profissional

**Palavras-chaves:** Extensão; Pesquisa; Turismo e Hospitalidade

Buscar novas verdades, aprofundar os estudos, respeitar as diferenças, conhecer as especificidades, discutir os caminhos, identificar nas diversidades as diferentes identidades culturais, desenvolver o livre pensamento, questionar o consenso, quebrar pré-conceitos, buscar o crescimento econômico, são parâmetros que embasam o desenvolvimento da pesquisa acadêmica do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, que tem na sua origem o desenvolvimento de projetos extensionistas.

A interface entre ensino-pesquisa e extensão se constitui em um importante instrumento de intercâmbio entre a academia e comunidade, cumprindo um papel social no crescimento e desenvolvimento de inúmeras atividades, entre elas, o turismo, sendo assim, a discussão acerca desse assunto se faz necessária.

A própria Constituição Brasileira em seu artigo 207, dispõe que, “as universidades gozam de autonomia didática-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão”. Neste sentido a inserção dos acadêmicos em projetos extensionistas visa, entre outras questões: - destacar atividades que se voltem para desenvolver, produzir e preservar os aspectos culturais artísticos como importantes ferramentas na construção de uma identidade nacional, por meio de manifestações regionais e - priorizar práticas que voltem para o atendimento de necessidades sociais, em destaque para a educação, geração de emprego e ampliação de renda. (Plano Nacional de Extensão Universitária, 2001).

A partir dessas questões percebe-se que os serviços extensionistas não podem ser vistos como ações assistencialistas, mas como extensão do conhecimento que se dá na troca de saberes acadêmicos e populares, que gera a ampliação e democratização do saber-fazer com a participação efetiva da comunidade e, assim, o universo acadêmico dissolve-se no universo popular e vice-versa. Por isso pode-se afirmar que a extensão universitária é “uma via de mão dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da práxis de um conhecimento acadêmico” (PNEU,

2001), articulando de forma indissociável o ensino e a pesquisa que modifique cada vez mais a relação entre a Universidade e a Sociedade.

A extensão propicia então que o conteúdo teórico apreendido em sala de aula amplie-se além do espaço físico tradicional, transponha os muros acadêmicos e se dissemine no espaço social da comunidade, ora transmitindo conhecimento e ora adquirindo novos conceitos presentes no dia-a-dia de uma população que detêm a experiência de vida no fazer e no saber. Pode-se então criar, a partir desta vivência, inúmeras possibilidades de pesquisas acadêmicas diversificadas entre a produção do conhecimento que levem à identificação do que pode ser objeto de pesquisa e para que fins interessam.

Na Universidade Estadual de Ponta Grossa os Projetos de Extensão objetivam o desenvolvimento de ações contínuas, com caráter educativo, social, cultural, científico e tecnológico, que criem condições de relacionamento teórico e prático e busquem envolver os docentes, os discentes, os técnicos e a comunidade. Por meio do desenvolvimento da extensão busca-se a articulação efetiva com a comunidade, numa direção bidirecional, garantindo por meio de ações os princípios de democracia, igualdade e desenvolvimento social.

Foi a partir desses pressupostos que o Departamento de Turismo inseriu-se no processo de extensão desenvolvendo projetos que atendessem os princípios básicos de inserção dos alunos junto à comunidade. Nesse sentido, apresenta-se como objeto deste trabalho a descrição do Projeto Intitulado “Conhecendo a Cidade – Informando o Turista”, cujo objetivo principal se caracteriza na apresentação prática do relacionamento acadêmico com sua comunidade, por meio de ações extensionistas, sua contribuição para a reflexão teórica/prática e que busque o equilíbrio entre pesquisa e ensino.

A busca de novas modalidades de pesquisa, partindo da realidade local, mas que supere o mero discurso metodológico de envolvimento comunitário se caracterizam como premissas deste artigo, quer dizer, partir de uma discussão caracterizada como prestação de serviços de informações, alcançando novas temáticas e objetos de estudo que justifiquem os investimentos sociais, culturais e financeiros na atividade turística.

Importante destacar que a introdução do Curso no Programa de Extensão visou, fundamentalmente, a realização de trabalhos que levassem os acadêmicos à pesquisa científica, pautada na discussão teórica e prática e na busca de resultados que alimentassem o processo ensino-aprendizagem, visando o desenvolvimento de TCCs mais consistentes e que

contribuíssem na discussão acerca do entendimento do turismo em sua complexidade de fenômeno decorrente de práticas sociais.

A metodologia para a elaboração do presente artigo consistiu na análise da dinâmica do Projeto Extensionista, destacando sua importância, resultados e significados positivos para o turismo local a partir da apresentação de sua estrutura, desenvolvimento e repercussões junto aos envolvidos, sejam eles, discentes, docentes, demanda atendida e órgãos públicos e privados envolvidos no mesmo.

O Projeto de Extensão “Conhecendo a Cidade e Informando o Turista”, foi elaborado em 2005, com o objetivo de divulgar a importância e o potencial turístico de Ponta Grossa para prestadores de serviços envolvidos no processo, além de divulgar e informar sobre os atrativos, equipamentos, serviços turísticos e programação artística –cultural de Ponta Grossa. Surgiu da necessidade de atender aos objetivos de atuação turística dos municípios pautada na nova política do então recém criado (2003), Ministério do Turismo (MTur), o que proporcionou “a priorização do turismo como elemento propulsor do desenvolvimento socioeconômico do País”. No mesmo ano foi lançado o PRT – Programa de Regionalização do Turismo, por este Ministério, programa que tem como base a regionalização do turismo, pois se entende que o turismo no Brasil deve ser comercializado como região e não mais como ponto isolado, com algumas exceções.

As Diretrizes Políticas do Programa de Regionalização do Turismo, pautada nas orientações contidas no Plano Nacional de Turismo, destaca que o sistema de informação é necessário e deve estar apoiado em três eixos: Inventariação – Banco de Dados e Comunicação. O último eixo evidencia que, “organizar, publicar e distribuir informação é uma das responsabilidades do Programa, como forma alternativa de qualificar, esclarecer e informar a todos os envolvidos direta ou indiretamente no processo” (Roteiros do Brasil, p. 16).

A prática da atividade turística é uma relação interpessoal que abrange todos os setores da sociedade, pois um turista acaba utilizando toda a estrutura que o município pode oferecer, seja esta turística, básica e/ou de apoio. Subentende-se que o turista acaba utilizando toda a prestação de serviços que qualquer cidadão local venha a utilizar, como por exemplo: postos de saúde, borracharias, farmácias, bancos, etc, no processo de visitação aos atrativos culturais e naturais.

Para tanto a comunidade deve estar apta e preparada para prestar informações corretas a este visitante, na busca de satisfazer seus anseios e principalmente produzir o desenvolvimento a partir das diferenças de cada grupo social. Como difusor destes conhecimentos básicos de atratividade e serviços o papel da academia é significativo, pois atende as premissas da atividade extensionista das universidades públicas que objetivam a aproximação dos diferentes setores.

Neste início o Projeto atendeu as demandas, uma vez que forneceu subsídios teóricos e práticos para um grupo específico da comunidade, representado pelos Agentes Municipais de Trânsito. Convém destacar que acordos foram firmados, envolvendo a Universidade, a Prefeitura, Sindicatos da Área, entre outros que, ao declararem apoio, concretizaram parcerias bastante produtivas na gestão do mesmo, estreitando as relações entre instituições públicas e a iniciativa privada.

O projeto foi reeditado no ano de 2006 objetivando, além de divulgar as potencialidades turísticas, atender a uma nova demanda, desta vez, representada por taxistas, polícia militar, frentistas de postos de gasolina, funcionários de bancas de jornais e funcionários de oficinas mecânicas.

Do ponto de vista metodológico o Projeto “Conhecendo a Cidade – Informando o Turista” apresentou caráter exploratório-descritivo desenvolvido em duas etapas: A primeira etapa que se caracterizou em pesquisa e coleta de dados sobre as temáticas trabalhadas, realizadas pelos acadêmicos do Curso, com supervisão direta dos professores; e a segunda etapa que se caracterizou na realização de oficinas temáticas, jogos e representações junto à clientela atendida.

As temáticas desenvolvidas nas oficinas foram definidas entre professores e acadêmicos em conjunto com representantes do trade turístico, e elencadas em dois módulos específicos. O Módulo I tratava especificamente dos Atrativos Turísticos Culturais e Naturais, evidenciando sua importância, bem como destacando sua localização e acessos. Já o Módulo II, tratava especificamente dos Equipamentos e Infra-Estrutura de Apoio ao Turismo. Outra atividade que compôs a estrutura da prática do projeto foi um jogo ao término dos dois Módulos para que os participantes (comunidade) pudessem articular a teoria e a prática, bem como uma visita a um atrativo turístico de acordo com a escolha do grupo.

Em relação às temáticas do módulo I, as pesquisas realizadas e, posteriormente, os textos escritos, tiveram como objetivo evidenciar aos participantes das oficinas as relações humanas

no turismo, destacando os aspectos de atendimento e informações, ou seja, a qualidade no bom recebimento, de hospitalidade junto aos visitantes, aos turistas. Para tanto, trabalhou-se a atividade turística como um conjunto de prestações de serviços onde a qualidade do serviço prestado pode ser o diferencial para a imagem que o turista forma da cidade.

Procurou-se destacar, por meio de uma apresentação teatral realizada pelos acadêmicos, que o relacionamento com o turista é importante, sendo que o turismo envolve constantemente um relacionamento entre pessoas e o bom desenvolvimento da atividade depende da harmonia e cooperação entre ambos. Nas relações humanas é importante haver uma compreensão do outro, de sua forma de agir; e também uma adaptação às diferentes situações ou pessoas, pois não se pode ter uma reação uniforme para todos os casos.

A partir do trabalho com noções de relações humanas e turismo as oficinas voltaram-se para os atrativos históricos culturais e naturais, atrativos religiosos e as manifestações culturais do município, com o objetivo da comunidade envolver-se com seu lugar, conhecer seu patrimônio, olhar com novas perspectivas o seu local.

“Uma comunidade que não conhece a si mesma dificilmente poderá comunicar a importância de seu patrimônio, seja na interação com os visitantes, seja na sensibilização das operadoras. A prática interpretativa deve, portanto, promover a discussão entre os vários segmentos sociais sobre aquilo que torna seu lugar especial e diferente. Deve também levar os moradores a (re)descobrir novas formas de olhar e apreciar seu lugar, de forma a desenvolver entre eles atitudes preservacionistas”. (MURTA, p. 11)

Assim o Módulo I objetivou trabalhar os atrativos e resultou em uma troca de informações com a comunidade envolvida nas primeiras oficinas, verificando como os agentes envolvidos interpretavam o patrimônio local e o nível de conhecimento sobre esses patrimônios elencados pelo projeto, o que resultou em uma interatividade e realimentação do projeto a partir das experiências vivenciadas pelos participantes das oficinas, onde os mesmos narravam acontecimentos em relação a turistas que visitavam a cidade e eram atendidos pelos mesmos.

Com relação às temáticas do Módulo II, as pesquisas foram realizadas visando ressaltar a qualidade dos serviços existentes na cidade, bem como sua relação com o turismo. Neste sentido, foram destacados os seguintes serviços: Hotéis e Restaurantes, Entretenimento, Infra-Estrutura, como: agências, serviços de saúde, bancos, postos de gasolina, entre outros.

Atividades práticas eram realizadas em conjunto com a parte teórica, possibilitando o participante a criar determinados mecanismos de localização espacial e conhecimento da realidade local.

Para este Módulo, os acadêmicos fizeram a pesquisa de localização geográfica, horários de funcionamento, formas que possibilitam o pagamento dos serviços prestados pelas empresas (cartões de créditos aceitos).

Buscou-se neste módulo evidenciar os equipamentos de entretenimento noturno e destacar o segmento de cada um deles, facilitando possíveis informações, como faixa etária, tipo de música, etc. Estas informações, embora a princípio pareçam ser simples, são de fundamental importância, visto que o município possui uma demanda significativa de executivos de negócios que buscam locais para lazer e ócio após uma jornada de trabalho e estes dados, fornecidos aos taxistas, podem possibilitar que os mesmos possam levar seus clientes aos locais mais adequados ao gosto do mesmo. Verificou-se que a maioria dos taxistas, bem como frentistas de postos de gasolina, não possuem o hábito de frequentar determinadas casas de shows e espetáculos, bem como boates (discotecas) do município, o que dificultava o acesso destes estabelecimentos pelos turistas de negócios.

Outro exemplo que pode ser destacado é em relação a borracharias, seus horários de funcionamento, localização entre outras informações. Assim sendo muitos dos participantes do projeto passaram a ter conhecimento que existem no município borracharias 24 h, sendo que o desconhecimento dessas informações pode dificultar e muito a estada de um turista no município.

Entre as diversas dinâmicas utilizadas nas oficinas, foi oferecida aos cursistas a possibilidade de usufruírem os serviços dos hotéis e restaurantes da cidade, principalmente em relação à rede hoteleira, pois é raro que uma pessoa que não seja da área de turismo tenha a oportunidade de conhecer o interior, bem como os serviços prestados por um hotel em sua própria cidade. Com os cafés da manhã oferecidos aos participantes do projeto, abriu-se a possibilidade destes conhecerem não somente o interior dos hotéis, mas também os serviços prestados, articulando, dessa forma, o conhecimento teórico e prático do trade turístico no município de Ponta Grossa.

Este foi um diferencial do projeto e que contribuiu para que os participantes tivessem a oportunidade de conhecer os estabelecimentos hoteleiros. Isto facilitou a este público obter

conhecimento para poder dar informações sobre estes equipamentos para os turistas, bem como lhes forneceu subsídios mais consistentes e seguros para prestar uma informação.

O mesmo pode ser levado em consideração ao se tratar dos estabelecimentos gastronômicos. A possibilidade de poder almoçar em um restaurante faz com que os informantes também obtenham conhecimento de causa tanto da qualidade dos pratos servidos como da prestação de serviços oferecidos por estes equipamentos turísticos.

A pesquisa realizada pelos acadêmicos possibilitou aos empresários locais tomarem consciência que seus empreendimentos poderiam ser utilizados pelos turistas. Por parte dos acadêmicos, isto fez com que eles percebam a dimensão da cadeia produtiva do setor turístico e que a disponibilidade destas informações podem ser essenciais para os turistas, propiciando para este uma estadia tranqüila e segura, ou seja, a prática de receber bem o turista, possibilitando uma boa estada e com qualidade significativa hospitalidade.

Após a realização dos dois módulos teóricos com algumas práticas e dinâmicas de grupo, os participantes foram envolvidos em um jogo que tinha como objetivo localizar os atrativos da cidade. Partindo da área central, iam buscando informações e localizando atrativos e equipamentos de prestação de serviços no município, como se estivesse guiando um turista na realidade concreta.

Este jogo fez com que os participantes compreendessem as dificuldades de um turista em um município onde não possui o conhecimento de descolamento interno. Esta prática possibilitou aos acadêmicos a importância da visualização do deslocamento interno, da sinalização turística e da necessidade de pessoas que trabalham em áreas diversas estarem atentas às informações tanto dos atrativos quanto dos equipamentos turísticos e estabelecimentos comerciais para a boa hospitalidade de um turista.

Durante os dois anos de desenvolvimento do projeto alguns limites foram detectados, tais como: dificuldade em encontrar material específico sobre os temas seja na questão dos patrimônios turísticos, seja dos equipamentos. Sendo assim, em 2007, a partir da publicação do Plano Nacional de Turismo (2007-2010), caracterizando o Turismo como uma viagem de inclusão, o projeto foi direcionado para atender um dos objetivos do Macro-Programa: Informação e Estudos Turísticos, que destaca a necessidade de divulgação das “informações sobre o turismo junto ao setor público, privado e à sociedade civil em geral, de forma a facilitar o acesso da população a dados, indicadores e análises sobre a atividade turística” (PNT, 2007).

Partiu-se então para uma pesquisa mais ampla sobre o Município de Ponta Grossa e seu patrimônio cultural, com os acadêmicos levantando dados e debatendo temáticas específicas com mais profundidade, tais como: religiosidade, patrimônio, memória, identidade e meio ambiente natural. Esta fase, que se encontra em desenvolvimento, vai culminar em uma publicação sobre o Turismo em Ponta Grossa, que será levada a todos os setores envolvidos no Projeto nos dois últimos anos, bem como aos professores da Rede Municipal de Ensino.

O material será apresentado, discutido e analisado, detectando as falhas e anexando sugestões para que se transforme em material referencial para uma discussão crítica e permanente sobre a importância do desenvolvimento turístico no município, partindo do princípio de que a cidade e toda a sua estrutura deve ser primeiramente conhecida por seus moradores, para que o processo de informação e divulgação turística envolva a afetividade em relação ao local e apresente-se para os turistas de maneira harmônica e concreta, desenvolvendo assim um dos princípios da boa hospitalidade, que é o receber bem a partir de uma atitude simples: informar corretamente.

Ao final desta discussão é necessário destacar que a intenção do projeto não consistiu em levar aos envolvidos diretamente com o turismo, modelos de planos e projetos para o desenvolvimento da atividade, mas sim, apresentar e discutir com os atores coadjuvantes (envolvidos indiretamente com o turismo), informações sobre a realidade do local onde vivem e como os mesmos são importantes, em um primeiro momento no processo de identificação patrimonial e cultural da cidade e depois como elementos constitutivos no processo de incremento ao turismo.

Apesar do objetivo do projeto não ser especificamente voltado à gestão empreendedora do turismo, tais como: organização de empreendimentos, produção de artesanato, entre outros, foi interessante notar o interesse dos envolvidos em compreender a atividade turística e mesmo se envolver diretamente com ela, visando o incremento de renda. Também convém destacar a surpresa de muitos participantes, que mesmo conhecendo a cidade, não identificavam determinados elementos urbanos como patrimônio cultural e muito menos sua ligação com o turismo, como pode ser constatado em um dos depoimentos dos cursistas: “A importância de conhecer os atrativos turísticos para poder informar o turista, oportuniza a sociedade a conhecer sua cidade”.

Por sua vez, foi possível também identificar nos acadêmicos a busca por novas possibilidades de pesquisa envolvendo questões relativas ao patrimônio, preservação, equipamentos e serviços, além de seu papel como elemento de propagação do turismo em todos os setores da comunidade, desenvolvendo na prática os elementos teóricos de sala de aula, conforme depoimento a seguir: “ Foi possível aplicar na prática vários conceitos da teoria aprendidos em sala de aula”

O Projeto vem alcançando repercussão na cidade e dentro da própria Universidade, uma vez que vários segmentos solicitaram a realização das oficinas em seus devidos departamentos. Do mesmo modo, a Prefeitura Municipal de Ponta Grossa, parceira do projeto e entendendo a relevância do mesmo, elaborou um Projeto específico de Qualificação Profissional para a área do turismo, sendo o mesmo aprovado pelo Ministério do Turismo. A partir de pequenas ações é que o conjunto vai se formando, alcançando assim um grau de crescimento turístico bastante expressivo, pois a qualificação teve início na base mais forte, que é a sua comunidade.

No trabalho organizado por MURTA E ALBANO (2002), pode-se constatar que a interpretação da realidade social deve pautar-se em critérios que não minimizem o saber-olhar do visitante e que busquem também a redescoberta dos elementos culturais pela própria comunidade local, isso tanto em relação ao meio ambiente urbano, quanto em relação ao meio ambiente natural. Buscar nas diferentes comunidades o saber fazer, o pensar, o agir, o respeitar, são elementos que se constituem em importantes ferramentas para repensar o turismo num momento em que os discursos de globalização e desenvolvimento sustentável precisam romper os discursos políticos e se efetivarem na prática consistente do planejar turisticamente os diferentes espaços construídos e anexados pela atividade humana.

Buscou-se, em todos os momentos de crescimento da atividade do Projeto de Extensão no Curso de Turismo, uma interdisciplinaridade que “significasse também troca e cooperação” (MOESCH, 2001).

Em *Cidades Invisíveis*, Ítalo Calvino, afirma que as cidades também acreditam ser obra do espírito ou do acaso, mas nem o outro bastam para sustentar as suas muralhas. De uma cidade, não aproveitamos as suas sete ou setenta sete maravilhas, mas a resposta que dá às nossas perguntas. As perguntas que são feitas a uma cidade, constituem importante instrumental para que o turismo reconheça e reinterprete suas ações voltadas à manutenção, divulgação e agregação de valor ao produto turístico.

Com base nessas análises, fica evidenciado que todos os trabalhos se desenvolveram sempre com a premissa de que uma cidade tem a marca da presença do homem, por meio de suas construções, seu modo de vida, sua maneira de adaptar velhos padrões a novas atitudes. Qualquer parte do ambiente urbano seja um quarteirão, uma praça, um edifício, ou do ambiente natural, possui um significado mais representativo do que somente seus valores materiais são elementos que simbolizam a relação entre o lugar e seus habitantes.

O valor de um bem é o que a comunidade lhe atribui e descobrir e estudar esses valores em épocas diferentes também deve ser o papel do turismólogo, pois a cultura só se transforma em atrativo a partir de como ela é analisada e respeitada.

Dessa forma a atividade extensionista, ao envolver os diversos segmentos que compõe a sociedade, possibilitou ultrapassar a visão meramente acadêmica do turismo e abriu espaços para que a comunidade local se sentisse participante e responsável na ampliação do conceito de hospitalidade, no conhecimento de sua cidade e, por fim, gerando benefícios concretos para as partes envolvidas nessa atividade.

Referências Bibliográficas

Plano Nacional de Extensão Universitária, 2001. Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras e SESU/MEC.

Plano Nacional de Turismo – 2007/2010. **Uma Viagem de Inclusão**. Brasília, Mtur, 2007.

Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo** – Roteiros do Brasil, Diretrizes Operacionais. Brasília, MTur, 2004

MOESCH, M. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2001.

MURTA, S. M. & GOODEY, B. **Interpretação do patrimônio para visitantes: um quadro conceitual**. In: Interpretar o patrimônio: um exercício do olhar. Belo Horizonte/ UFMG: Território Brasilis, 2002.

Universidade Estadual de Ponta Grossa. **Projeto de Extensão: Conhecendo a Cidade, Informando o Turista**. Relatórios Finais de 2005 e 2006. Ponta Grossa, 2006



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007