

Programa de qualificação profissional e social para o setor turístico: a experiência de Ponta Grossa – PR¹

Márcia Maria Dropa²

Carlos Alberto Maio³

Luiz Fernando de Souza⁴

Maria Augusta Pereira Jorge⁵

Resumo: A qualificação dos atores envolvidos no turismo, consitui-se em uma importante estratégia para o envolvimento da comunidade, a partir do pressuposto de que, o respeito e a divulgação das potencialidades turísticas só acontecem quando as mesmas são conhecidas. Neste sentido, o presente artigo tem por objetivo apresentar o Programa de Qualificação Profissional e Social para o Setor Turístico do Município de Ponta Grossa no Paraná. O mesmo foi aprovado pelo Ministério do Turismo e foi desenvolvido durante o ano de 2007. Composto de cursos na área de hotelaria, alimentos e bebidas, guias de turismo, organização de eventos, informações turísticas e turismo regional e local, organizados de acordo com conteúdo programático dividido em habilidades básicas, específicas e de gestão. Os procedimentos metodológicos, se caracterizam por apresentar o Programa de Qualificação seguindo as seguintes etapas: antecedentes e concepção do projeto, cursos oferecidos, estrutura dos mesmos e os principais resultados alcançados. Ressalta-se que a metodológica utilizada pautou-se nos estudos empíricos e na análise das avaliações realizadas pelos cursistas. Como resultados, aponta-se atendimento de uma demanda de aproximadamente 1700 pessoas, além do registro de produtos associados ao turismo, como cartilha, mapa turístico, dvd e cd turístico, evidenciando as principais potencialidade da cidade.

Palavras – chave: Turismo – Educação - Qualificação e Inclusão

Os avanços teóricos e práticos na área do planejamento turístico, apontam para a necessidade de encontrar caminhos efetivos e seguros de envolvimento da comunidade no processo da atividade turística, em todos os sentidos, seja na preservação do meio ambiente cultural e natural, seja no conhecimento da atratividade e dos diversos componentes do sistema do turismo e que precisam estar conectados entre si.

¹ Trabalho apresentado no subtema DEP - Divisão Científica Ensino, Pesquisa e Informação em Turismo e Hospitalidade

² Universidade Estadual de Ponta Grossa. E-mail: marciadropa@terra.com.br

³ Universidade Estadual de Ponta Grossa. E-mail: maicarlos@yahoo.com.br

⁴ Universidade Estadual de Ponta Grossa. E-mail: lfsouza23@hotmail.com

⁵ Universidade Estadual de Ponta Grossa. E-mail: magupj@gmail.com

Na sociedade contemporânea, as rápidas transformações em todos os setores, em particular no mundo do trabalho, exigem cada vez mais, níveis de desempenho satisfatórios, pautados na qualidade, na produtividade a partir do desenvolvimento de competências e habilidades. Para ocorrerem transformações das práticas culturais e burocráticas do ensino, fazem-se necessárias ações que levem ao desenvolvimento humano, cultural e científico.

A aquisição de condições para enfrentar as exigências do mundo contemporâneo, (Bittencourt, 2004), gera uma questão que merece um constante exercício reflexivo. Refletir no sentido de reorientar e reformular o processo de formação e qualificação, que deve ser inicial, continuado, articulado e identitário, visando a valorização de práticas sociais.

Em todos os segmentos da atividade humana, em função das rápidas transformações sociais, o desempenho se torna importante no sentido do profissional desenvolver capacidades para agir de forma eficaz em diferentes situações, referendado em seus conhecimentos, mas não somente limitados a eles. Os conhecimentos devem ser então, construídos a partir da formação educacional e ampliados com ações práticas, buscando assim a construção de novos conceitos e teorias que, envolvam as diferentes interações sociais, cognitivas, afetivas, culturais, entre outras, no processo de aprendizado.

Em todas as atividades do campo profissional, o conhecimento da realidade social, da atuação com responsabilidade, da compreensão de habilidades relacionadas não apenas ao saber-conhecer, mas ao saber-fazer, saber-conviver e ao saber-ser, se tornam condições fundamentais para o sucesso e manutenção do mesmo.

Em relação à atividade profissional em turismo, a realidade é semelhante, mas adverte-se ao mesmo tempo, sobre os paradoxos e contradições, que surgem das muitas experiências no desenvolvimento do turismo. Afirma-se isso, a partir das inúmeras indagações sobre a necessidade de entender a questão turística, a partir não só da análise econômica, mas em todo o seu complexo sistema, que envolve os diferentes campos de estudo e atuação, resultante de fatores sociais, culturais, técnico-científicos, ideológicos, políticos, econômicos, ambientais entre outros, assim compreender esses processos, gera vantagens competitivas, para os locais, ao aproveitar – em tempo e forma – as tendências sociais (Molina, 2004).

O entendimento do turismo como um processo contínuo e em permanentes mutações de acordo com os sistemas produtivos, leva ao entendimento de que “ao redor do turismo foi-se formando uma trama de relações que caracterizam seu funcionamento. Essas relações formam um sistema” (Boullón, p.37, 2002).

Se partirmos da afirmação de que uma variável, em um sistema, se complementa com outras tantas variáveis, e que não se pode separar causa e efeito (Beni, 1998), o turismo se apresenta então, como um conjunto de signos culturais de identidade, de relações interpessoais, de convivência e hospitalidade, de sistemas produtivos, da diversidade de motivações, da expansão de fronteiras reais ou imaginárias (busca de novos espaços), de transformações no tempo e espaço, de encontro e confronto de identidades, de crescimento econômico. Neste sentido, a afirmação de MOESCH, (2000, p.9), complementa este pensamento, quando afirma:

o turismo é uma combinação complexa de inter-relacionamentos entre produção e serviços, em cuja composição integram-se uma prática social com base cultural, com herança histórica, a um meio ambiente diverso, cartografia natural, relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. O somatório desta dinâmica sociocultural gera um fenômeno, recheado de objetividade e subjetividade, consumido por milhões de pessoas, como síntese: o produto turístico.

Porém, apesar de todos os esforços e avanços nos últimos anos em relação ao entendimento da complexidade do turismo e da necessidade de formação básica dos envolvidos na atividade, é muito comum ainda encontrar em diversos locais (independente de extensão territorial ou número de habitantes), o turismo sendo “pseudo” pensado e planejado, por pessoas que se dizem “aptas” para tanto, quer dizer conhecedoras do assunto. Organizar um evento, abrir um restaurante, operacionalizar uma excursão, já qualifica o indivíduo para o planejamento do desenvolvimento turístico. Cabe aqui uma ressalva, toda a comunidade deve estar envolvida no processo, mas conhecer o sistema e entender a superação do fazer-saber, para o saber-fazer, é condicionante para o planejamento de ações e desenvolvimento de práticas.

Aliada à questão anterior, vem o extremo do discurso, no sentido de que o turismo é questão secundária frente às outras necessidades sociais, com afirmações diretivas, tais como: aqui não tem turismo, qualquer um pode trabalhar com turismo, entre outras.

Muitas são as tentativas de mudança desta realidade, seja por mecanismos desenvolvidos pela iniciativa privada, seja por ações do poder público, no sentido de alertar para a urgência de formação, qualificação e educação de todos os setores envolvidos direta ou indiretamente na atividade.

A qualificação dos serviços prestados nas diversas áreas do turismo depende de pessoas capacitadas, isto é, de profissionais que possuam competências, seja na questão de

empreendimentos, na divulgação do destino, no acolhimento ao visitante ou ainda na prestação de informações coerentes com a realidade a ser visitada e conhecida.

Assim, neste espaço de formação e investigação aplicada e continuada, se configura como objetivo deste artigo, apresentar o trabalho de qualificação profissional em turismo, desenvolvido no Município de Ponta Grossa – PR, destacando as ações voltadas à sensibilização da população local quanto à importância de sua participação para o sucesso e desenvolvimento sustentável do turismo. Os procedimentos metodológicos se caracterizam por apresentar o Programa de Qualificação seguindo as seguintes etapas: antecedentes e concepção do projeto, cursos oferecidos, estrutura dos mesmos e os principais resultados alcançados. Ressalta-se que metodologia utilizada foi desenvolvida a partir dos estudos empíricos e da análise das avaliações realizadas pelos cursistas.

Antecedentes e concepção do Projeto de Qualificação.

São vários os relatos de experiências de programas de qualificação realizados em municípios e localidades distintas. A maior parte delas, ocorre em cidades que apresentam uma vocação turística diferenciada, quer dizer, cidades históricas, locais com patrimônio cultural consagrados e conhecidos, cidades litorâneas ou ainda cidades com forte apelo ao patrimônio natural. Geralmente são pequenas comunidades, cuja fonte de renda advém em grande parte do desenvolvimento do turismo. Porém, desenvolver a qualificação em um município de médias proporções, se transforma em um desafio continuado, como é o caso de Ponta Grossa. Situada na Região dos Campos Gerais, com uma população em torno de 306 mil habitantes, cuja atividade econômica está voltada principalmente para a industrialização e a agropecuária, além de se caracterizar como importante pólo regional.

Aliada a estas questões, possui um potencial voltado ao Turismo em Áreas Naturais, uma vez que em seus limites encontra-se o Parque Estadual de Vila Velha (importante Unidade de Conservação e destino turístico do Paraná), ao Turismo Cultural (com importantes referenciais históricos edificados), ao Turismo de Negócios (em função de suas atividades econômicas) e ao Turismo Técnico-Científico (considerada um Centro Universitário regional).

Porém a comunidade em geral, não está atenta a estas potencialidades e não consegue perceber ainda a importância econômica do turismo. Destaca-se que, apesar de algumas intervenções na área, seja pela atuação do Curso de Turismo da Universidade Estadual de

Ponta Grossa – UEPG, pelas ações do recém criado Convention & Visitors Bureau, era preciso que o poder público municipal interferisse de maneira direta na questão. Essa interferência se constituiu em desenvolver mecanismos para o envolvimento da comunidade no setor, ora conhecendo-o, ora interferindo de maneira direta, nas prestações de serviços.

Neste processo o papel da Universidade Estadual de Ponta Grossa foi importante na criação de condições para a implantação do programa de qualificação profissional, pois desde 2005 o Curso de Turismo desta Instituição desenvolve o Projeto Extensionista “Conhecendo a Cidade-Informando o Turista, tendo como objetivo e ações”:

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 (...). Surgiu da necessidade de atender aos objetivos de atuação turística dos municípios pautada na nova política do então recém criado Ministério do Turismo (2003). As Diretrizes Políticas do Programa de Regionalização, pautada nas orientações contidas no Plano Nacional do Turismo (2003-2007), 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. (Dropa et al, 2007, p.4)

O projeto de extensão era desenvolvido em parceria com várias instituições, entre elas a Prefeitura Municipal de Ponta Grossa. Sendo assim, a Universidade e a Prefeitura, sentindo e percebendo a necessidade de envolver a comunidade de maneira mais quantitativa e buscar uma formação mais efetiva, elaborou o Programa de Qualificação Profissional e Social para o setor turístico de Ponta Grossa, O referido programa foi uma ação em conjunto pelas Secretarias Municipais de Indústria, Comércio e Turismo e Qualificação Profissional.

Encaminhado ao Ministério de Turismo em 2006, o Programa foi aprovado pela Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo e foi assessorado pelo Departamento de Qualificação, Certificação e de Produção Associado ao Turismo e teve seu desenvolvimento efetivo e prático durante todo o ano de 2007. Visou principalmente atender as necessidades locais a partir da educação formal, atento aos objetivos e as orientações do Plano Nacional do Turismo, no que concerne a: conscientização e reciclagem, que promova a valorização linear de todo o trade turístico; a criação de programas de baixo custo de qualificação e requalificação dos trabalhadores em turismo. (PNT 2007-2010).

A proposta foi mais além então, quando a preocupação que norteou a definição de conteúdos, valorizou também a questão de aumento da auto-estima da comunidade, além de procurar esclarecer as diferentes facetas do turismo, como gerador de renda e de preservação da cultura local, uma vez que se tinha em mente, que a própria comunidade não conhecia seus potenciais culturais, históricos e naturais e muitos menos conhecia a abrangência dos serviços e equipamentos turísticos. Sendo assim, os cursos pensados e ofertados vieram de encontro às necessidades do setor e da população como um todo.

Convém ainda destacar que o objetivo geral do Programa pautou-se na seguinte questão: a qualificação profissional é uma necessidade premente no setor, bem como a educação turística que envolva o maior número possível de atores neste cenário de valorização e divulgação do patrimônio turístico da cidade.

Curso Ofertados

A partir das necessidades detectadas durante o desenvolvimento do Projeto de Extensão citado anteriormente, buscou-se definir os cursos que atendessem a comunidade dentro das diversas segmentações da atividade turística, além de oferecer condições de aprendizado a partir de definição de carga horária apropriada e estrutura física condizente e adequada a atender a realidade teórica-prática dos cursos. Os mesmos foram ofertados à comunidade local, pois como afirma RUSCHMANN (2004, p.7) “ as experiências indicam que o profissional a ser capacitado, deve ser oriundo da própria comunidade (...), onde irão atuar(...). O elemento humano local tem melhores condições de ser preparado para propiciar vivências transformadoras que possa acrescentar algo especial ao visitante”.

Os cursos oferecidos, bem como o público alvo foram os seguintes:

- Recepção em Hotéis para trabalhadores em hotéis e similares, com 4 turmas;
- Cozinha Regional para trabalhadores empregados em empreendimentos turísticos da cidade e da Rota dos Tropeiros, com 02 turmas;
- Alimentos e Bebidas – Decorações para chefes de cozinha de restaurantes, pousadas, bares e similares, com 03 turmas;
- Atendimento ao Turista em Eventos para trabalhadores empregados em empreendimentos turísticos, promotores de eventos, associações e órgãos públicos, com 02 turmas;

- Atendimento ao Turista para Guias de Turismo para guias de turismo atuantes na cidade e região, com 02 turmas;
- Atendimento ao Turista para Condutores para condutores em turismo especializados em atrativos locais, com 04 turmas;
- Formação de Taxistas em Informações Turísticas para motoristas de táxi e vans, com 03 turmas;
- Formação de Comerciantes em Informação Turística para atendentes do comércio em geral, com 10 turmas;
- Turismo Local e Regional para professores de Ensino Fundamental da Rede Pública da cidade, com 40 turmas.

Além do público alvo dirigido para os diversos cursos, também foram abertas vagas, para trabalhadores desempregados e a comunidade em geral, com o objetivo de envolvimento do maior número possível de atores no processo, em busca da valorização do trabalho e de uma melhoria na qualidade do desenvolvimento sócio cultural, no turismo. Entende-se que a orientação dos diversos segmentos sociais para uma boa realização de sua prática profissional (inseridos ou não no mercado no momento do curso), pautou-se numa boa pedagogia do turismo, com a finalidade de gerar comportamentos e hábitos, “turisticamente corretos” (Begona Roman, 2006).

O objetivo dos diferentes cursos ofertados visou fundamentalmente desenvolver posturas profissionais dentro dos princípios éticos de respeito às paisagens culturais e naturais, ao bom atendimento e aos princípios do planejamento e gestão do turismo. Assim, os cursistas optavam pela escolha do curso, que atendessem as suas expectativas imediatas e futuras, conhecendo no ato da inscrição os conteúdos que seriam trabalhados.

O horário de funcionamento era variado, seja em relação ao horário ou ainda em relação aos dias da semana, isso só foi possível em função da pesquisa realizada anteriormente, para atender as necessidades dos que freqüentariam os diferentes cursos e para não prejudicar o horário de expediente de seu referido emprego. A importância de essa questão ser evidenciada significa a preocupação de envolver os diferentes setores da sociedade, sendo assim, cada turma contava com 25 participantes.

Outra questão relevante consistiu na qualificação dos professores envolvidos, que precisaram referendar sua especialização nos temas abordados, de acordo com os conteúdos

que seriam ministrados, pois os procedimentos metodológicos teriam que ser dinâmicos, aliando a teoria e a prática.

Estrutura dos Cursos

Os cursos foram desenvolvidos em 40 horas aulas, com exceção do curso de A&B - Decorações, com carga horária de 30 horas aulas. Os núcleos de conteúdos programáticos foram divididos em Habilidades Básicas com 05 horas, Habilidades Específicas com 25 horas e Habilidades de Gestão com 10 horas, destacando que hoje, não se pode falar em capacitação profissional, somente a partir das habilidades específicas, mas também básicas e de gestão, tão presentes e necessárias, para a formação de um novo perfil de trabalhador na área de turismo.

Com relação às habilidades básicas, elas foram comuns a todos os cursos, com conteúdos relativos à contextualização histórica, geográfica e cultural, local e regional e, conceitos de turismo e segmentações.

Com relação a outras habilidades, cada uma seguiu as especificidades de cada curso, como pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 1 – Cursos e Conteúdo programático

| Curso | Habilidades Específicas | Habilidades de Gestão |
|---------------------------|---|--|
| Recepção em Hotéis | <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade na recepção hoteleira; - A estrutura organizacional hoteleira; - Front Office e a cronologia da chegada e registro de hóspedes; - O recepcionista como um informante do turismo local e regional - O recepcionista como instigador de utilização de todos os atrativos turísticos locais e regionais. | <ul style="list-style-type: none"> - Relações Humanas - Trabalho em equipe - Ética Profissional |
| Cozinha Regional | <ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento de história, geografia e cultura, local, regional e nacional, bem como dos produtos da região, para desenvolvimento dos diferentes tipos de pratos. - Preparo de pratos regionais com a utilização de especiarias diversas, denotando a diferenciação dos paladares de cada uma delas, bem como a adequação dos pratos ao estilo do restaurante e ambiente onde o mesmo está sendo servido. | <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de cardápios sofisticados, visando o conhecimento da cozinha local, regional, nacional e internacional. |

| | | |
|--|---|--|
| A&B - Decorações | <ul style="list-style-type: none"> - Adequação do ambiente - Mice in place, decoração e conforto de restaurantes, bares e lanchonetes. - Uso da pintura, iluminação, mobiliário e decoração para o bem atender. - Decoração de Alimentos | <ul style="list-style-type: none"> - Gastronomia e Turismo - Aprendizado em consultoria, com ênfase na adequação de espaços para o bem atender em bares, restaurantes, pousadas, hotéis e similares. |
| Atendimento ao Turista em Eventos | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de recepção; - Aspectos básicos do planejamento e organização de eventos; - Aspectos teóricos e práticos que possibilitem a geração de fluxo de turistas e o aumento de permanência dos mesmos na cidade e região, levando em consideração a utilização dos espaços para eventos sociais, culturais e técnico científicos; Noções Básicas sobre Cerimonial. | <ul style="list-style-type: none"> - Relações Humanas e Ética Profissional - Elaboração de calendário de eventos |
| Atendimento ao Turista para Guias de Turismo e Atendimento ao Turista para Condutores | <ul style="list-style-type: none"> - Primeiros Socorros - Os equipamentos de turismo; - Qualidade no atendimento ao turista. - Profissionais e prestadores de serviços turísticos como informantes dos atrativos locais e regionais. - Técnicas de lazer e recreação | <ul style="list-style-type: none"> - Relações Humanas e Ética Profissional - Aspectos legais do turismo local e regional |
| Formação de Taxistas em Informação Turística e Formação de Comerciantes em Informação Turística | <ul style="list-style-type: none"> - Primeiros socorros; - Meio Ambiente e turismo sustentável; - Os equipamentos de turismo; - Atrativos turísticos; - Aspectos legais do turismo local e regional | <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade de atendimento ao turista; - Técnicas de Informações |
| Turismo Local e Regional | <ul style="list-style-type: none"> - Os equipamentos de turismo; - Técnicas e princípios de interpretação do patrimônio cultural, local e regional; - A inserção da atividade turística nas disciplinas do currículo do Ensino Fundamental. - Meio Ambiente e turismo sustentável | <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos legais do turismo local e regional. - Propostas curriculares para os anos iniciais do 1º segmento do ensino fundamental |

Fonte: Organizado pelos autores

O projeto inicial previa os recursos físicos necessários, como equipamentos, instalações e infra-estrutura, que se caracterizavam por sala de aula com equipamentos e instrumentos necessários (retroprojeter, multimídia, Tv e DVD) e quando da especificidade do curso, como Cozinha Regional, a existência de laboratórios, com todos os instrumentos necessários para o desenvolvimento do conteúdo programático.

A metodologia desenvolvida nos cursos favoreceu a participação de todos, uma vez que se caracterizava em aulas teóricas-expositivas, acompanhada de material impresso com

todo o conteúdo necessário, além de atividades práticas, como: visita aos atrativos da cidade, organização de roteiros, organização de eventos, visita aos equipamentos, confecção de pratos na área de gastronomia, conhecimento da estrutura de uma cozinha, restaurante e hotel, entre outras atividades.

As técnicas desenvolvidas procuravam estimular os alunos a conhecer a real situação do turismo e do desenvolvimento de sua atividade por meio do planejamento de ações, pois como destaca RUSCHMANN (2004, p.10), “a participação deve ser medida em termos de intensidade e da qualidade com que os indivíduos participam na produção, gestão e usufruto dos bens e serviços como um todo”.

Dois exemplos serão destacados, para o entendimento do processo didático pedagógico na condução dos cursos. Na abordagem relativa à organização de eventos, os alunos eram estimulados a planejar o evento em todas as suas fases, como o pré, o evento e o pós-evento, treinando técnicas de recepção, cerimonial, administração do evento, coffee break, decoração do ambiente, utilização de recursos de multimídia, etc. Na abordagem relativa à Cozinha Regional, os participantes a partir do conhecimento teórico, realizavam ações práticas em cozinha-laboratório, conhecendo todos os equipamentos, as técnicas de manuseio, segurança e limpeza, antes de elaborarem um prato com características regionais.

Alguns resultados imediatos

Foram qualificadas aproximadamente 1750 pessoas pelo Programa, nos diferentes cursos ofertados, pode-se observar que muitos alunos foram chamados a participar de organização de diferentes eventos, que ocorrem na cidade, sejam organizados pela iniciativa privada ou pública. Em relação a outras temáticas desenvolvidas, pode-se observar a participação de condutores no serviço de atendimento ao turista. Outro assunto pertinente foi o interesse em continuidade do aprendizado, com alguns procurando informações sobre cursos técnicos na área e até a graduação.

Com relação ao curso dos taxistas, os mesmos demonstraram interesse em conhecer com mais detalhes o município e sua estrutura de equipamentos turísticos, todos que fizeram o curso, receberam material de divulgação, que ficou denominado Kit de Turismo, composto de: cartilha sobre o turismo, mapa turístico do município, DVD Turístico, CD Turístico com informações rápidas sobre a cidade, além de um selo turístico destacando que o condutor está

apto a prestar informações. Porém, o número de taxistas ficou aquém das expectativas, sendo que no ano de 2008, novas ações estão sendo propostas para este grupo.

Outra questão que merece ser apresentada, como um bom resultado, foi o Curso de Turismo Local e Regional, ofertado a todos os professores da Rede Pública Municipal. Além de conteúdos relativos ao turismo (ver quadro 1), foram discutidas alternativas metodológicas de inserção do universo turístico na grade curricular, por meio de estudos interdisciplinares. Todas as turmas desenvolveram projetos de aplicabilidade em sala de aula, envolvendo as diferentes áreas de ensino. Todo o material produzido encontra-se arquivado na Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo - SMICT.

Sentindo a necessidade de apresentar aos professores e alunos, o turismo como instrumento de conhecimento da realidade local, apresentada em suas diferentes formas, a equipe de profissionais da SMICT, elaborou uma Cartilha de Turismo, evidenciando conteúdos históricos regionais e locais, destacando os principais patrimônios turísticos e apresentando conteúdos relativos à hospitalidade, eventos, sinalização turística e empreendedorismo. Foram distribuídas 15 mil cartilhas aos alunos do 1ª e 2ª série do Segundo Ciclo de Ensino. Além dos alunos, cada professor que participou do processo, recebeu um caderno de proposta de atividades a serem desenvolvidas junto aos alunos. Além disso, as 84 escolas receberam ainda, o DVD Turístico e o Mapa Turístico.

Consideramos que o programa alcançou os objetivos propostos, uma vez que ele buscou além de qualificar mão de obra específica, criar na sociedade mecanismos de conhecimento dos elementos constitutivos do turismo. Buscou envolver os cursistas em um processo maior, que se caracterizou em conhecer e entender o turismo como uma prática cultural, que desvenda situações características de sua comunidade, seja por meio do conhecimento de seu meio ambiente natural, reconhecimento de sua história local, além de questões específicas da área como aspectos intrínsecos de cada segmentação, pois na teorização ou na práxis, é preciso articular o sistema turístico como uma totalidade (MOESCH, 2004).

Percebe-se ainda que apesar desta ação, o Município de Ponta Grossa ainda necessita de novos procedimentos relativos à área, pois se entende a qualificação como um trabalho de educação permanente e continuada, pois se “o processo de aprendizagem ficar aquém de sua expectativa, ou se a motivação cessar, há uma grande possibilidade de retrocesso a uma

situação bastante próxima à anterior e estes novos comportamentos e atitudes são no primeiro momento relegados até serem eliminados”. (RUSCHMANN, 2004, p.13).

Este programa se constituiu num desafio, em função da diversidade das temáticas, do público alvo e da dimensão da cidade, porém, ele atendeu os pressupostos determinados no Plano Diretor de Turismo do município, no que concerne ao Programa de Sensibilização Turística e Educação Patrimonial, afirma REJOWSKI e SOLHA (2002, p.112), “desafios constantes levam à importância do planejamento e gestão estratégica, à formação de recursos humanos de qualidade, e ao desenvolvimento de pesquisas e estudos científicos”. Novos parâmetros de pesquisa e análise podem surgir desse programa, envolvendo as diferentes situações criadas no decorrer do mesmo e encerramos compartilhando as observações de Frank M. Go (2001) nas questões para construir uma medida de educação global, o estágio “do despertar”, o estágio “do imaginar”, o estágio “do compromisso” e o estágio da “implementação”.

Referências Bibliográficas

- BENI, M. **Análise estrutural do turismo**. 2ª ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1998.
- BITTENCOURT, C. M. F. **Ensino de História: fundamentos e métodos**. São Paulo: Cortez, 2004
- BOULLÓN, R. C. **Planejamento do espaço turístico**. Trad. Josely Vianna Baptista. Bauru, SP: EDUSC, 2002.
- DROPA, M. M. et al. Conhecer a cidade e informar: pesquisa e prática extensionista em questão. In: **Anais do IV Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo: Turismo e Hospitalidade: configurações do campo científico**. (recurso eletrônico). Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo; REJOWSKI, M. ; BASTOS, S. R. São Paulo: Aleph, 2007.
- GO, F. M. A Globalização e os problemas educacionais do turismo emergente. In: THEOBALD, W. (org.) **Turismo global**. Tradução Anna Maria Capovilla. São Paulo: Editora Senac, 2001
- MOESCH, M. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2000.
- MOLINA, S. Pós-Turismo: novas tecnologias e novos comportamentos sociais. In: MOESCH, M. M., GASTAL, S.(orgs) **Um outro turismo é possível**. São Paulo: Contexto, 2004.
- REJOWSKI, M. (org.) **Turismo no percurso do tempo**. São Paulo: Aleph, 2002.
- RUSCHMANN, D. ; SOLHA, K. T. **Turismo: uma visão empresarial**. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.
- _____. (orgs.). **Planejamento Turístico**. Barueri, São Paulo: Manole, 2006