

**A gestão do conhecimento na organização do turismo rural nas encostas da Serra
Geral – SC: O caso do projeto “Acolhida na Colônia”**

Rafael Ângelo Fortunato¹

Kelly Lima Teixeira²

Resumo

O turismo rural tem desempenhado um papel relevante no desenvolvimento socioeconômico das comunidades rurais das encostas da Serra Geral de Santa Catarina. Os impactos que provoca neste território demonstram a importância da gestão do conhecimento para o desenvolvimento sustentável das atividades turísticas sucedidas no meio rural. O propósito do trabalho é investigar a estratégia utilizada pela Associação Acolhida na Colônia para gestão do turismo rural na região, discutindo modelos de articulação e cooperação entre os agricultores para fomentar o intercâmbio de informações e experiências que contribuam para aumentar a visibilidade e competitividade deste produto. O artigo foi elaborado a partir de uma revisão bibliográfica que procurou abordar temas relativos ao turismo rural e gestão do conhecimento; além disso, procurou-se contemplar a visão dos atores envolvidos com no desenvolvimento do turismo rural, sendo eles: agricultores membros da Associação Acolhida na Colônia e turistas. O trabalho envereda-se pelo caminho de suscitar novas reflexões e dinâmicas que favoreçam a difusão de informações úteis ao planejamento e gestão do turismo rural.

Palavras-chave: Acolhida na Colônia; Turismo Rural; Gestão do Conhecimento.

¹Doutorando em Meio Ambiente pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Docente do SENAC - Rio

² Doutoranda em Direção e Planejamento do Turismo pela Universidade de Santiago de Compostela, Espanha.
Coordenadora do Curso de Tecnologia em Gestão do Turismo da Faculdade SENAC - Rio.

1. Introdução

O turismo rural surge como uma modalidade de turismo capaz de agregar valor aos produtos agrícolas e beneficiar agricultores com dificuldades financeiras, que poderiam pensar em migrar para as cidades aumentando o problema do “inchamento” das mesmas.

A região da Encosta da Serra Geral, a cerca de 150 km de Florianópolis, passou a investir no turismo rural depois de um declínio de atividades como, por exemplo, a plantação de fumo. A atividade ganhou apoio da agricultura orgânica responsável pelas primeiras visitas na localidade e da criação da Associação Acolhida na Colônia. Trata-se de uma associação de agricultores cuja proposta é a valorização do modo de vida do campo através do agroturismo ecológico. De acordo com esta proposta, os agricultores familiares ofertam hospedagem em suas casas para compartilhar a rotina, o saber fazer, as histórias e tradições da comunidade agrícola da encosta da Serra Geral em Santa Catarina. A Associação oferece aos visitantes diferentes atividades e roteiros, através dos quais é possível conhecer o modo de vida, a culinária típica e explorar a paisagem da região.

Acolhida na Colônia está integrada à rede francesa *Accueil Paysan* que desenvolve uma proposta alternativa de agricultura e desenvolvimento turístico, contemplando as questões ambientais e rurais. Seu objetivo é fomentar a inter-relação entre agropecuária e turismo, favorecendo a conservação do modelo tradicional agrícola e valorizar as áreas e comunidades rurais. Inspirada no modelo francês, a Associação Acolhida na Colônia tornou-se uma experiência exitosa em Santa Catarina.

Neste cenário, o artigo se propõe a investigar qual a estratégia utilizada pela Associação Acolhida na Colônia para gestão do turismo rural na região. Utiliza-se como parâmetro, a base conceitual do campo da gestão do conhecimento para realizar as análises.

Parte-se da premissa que os aportes teóricos da gestão do conhecimento são apropriados para pensar a organização do projeto “Acolhida na Colônia” e que entender os significados assumidos pelos turistas e pelos agricultores em relação às atividades são essenciais neste processo.

Para coleta de dados trabalha-se com uma revisão bibliográfica relacionando a idéia de gestão de conhecimento para organização do turismo. Utilizam-se referências teóricas sobre o turismo rural e a gestão do conhecimento, enfocando a importância desta última para o planejamento da atividade turística no meio rural e; referências técnicas que disseminam as

propostas do projeto e entrevistas semi-estruturadas com turistas, com o presidente da associação e com os proprietários dos empreendimentos associados ao projeto.

Partiu-se de duas questões estruturantes para os turistas: como está sendo sua a experiência? Qual sua motivação? E mais duas para os agricultores: como é o turismo praticado aqui? Como vocês estão organizados? Os relatos descritos apoiaram a construção do diagnóstico sobre a organização do turismo rural nas encostas da Serra Geral em Santa Catarina.

Este artigo apresenta algumas reflexões sobre os modelos cooperativistas para o intercâmbio de informações e experiências que contribuam para a gestão e planejamento sustentável do turismo em ambientes rurais, assim como de organizações da sociedade envolvidas neste setor.

2. A proposta da Associação Acolhida na Colônia

O turismo promovido pela Associação Acolhida na Colônia, nas encostas da Serra Geral em Santa Catarina, começou com a associação de agricultores ecológicos (AGRECO- Associação dos Agricultores Ecológicos das Encostas da Serra Geral), que levavam visitantes até a região para conhecer como são realizados seus trabalhos com agricultura orgânica, bem como, com suas agroindústrias e que passaram a ficar hospedados nas casas dos agricultores. Desse modo, a proposta da Acolhida na Colônia passou a combinar turismo com agricultura familiar orgânica para promover melhorias para vida dos envolvidos.

A acolhida na Colônia, responsável pelo projeto de turismo comunitário rural é organização não-governamental de Santa Catarina fundada em 1999 e já recebeu, em 2005, o prêmio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento ao promover o agroturismo como alternativa econômica para agricultores familiares empobrecidos.

A proposta da Acolhida na colônia inspira-se no modelo social desenvolvido pela Rede Francesa *Accueil Pyasan* que defende uma experiência turística comprometida com a ética, solidariedade, meio ambiente e manutenção da produção rural. Nesse segmento, os ganhos são contabilizados não por lucros e dividendos, mas por indicadores como geração de renda, inclusão social e manutenção de tradições e costumes.

3. Os significados do turismo rural no âmbito do projeto “Acolhido na Colônia” desde a perspectiva dos agricultores e turistas

Entre as múltiplas possibilidades que a Acolhida na Colônia oferece aos turistas, destaca-se o convívio e a troca de vivências entre agricultores e visitantes. A questão do convívio aparece freqüentemente nos discursos dos envolvidos no projeto. Em conversas com uma das proprietárias de um sítio revelou-se que uma adolescente de 16 anos pediu aos pais para passar alguns dias na propriedade como presente de aniversário. Ela viveu o cotidiano do campo acompanhado os trabalhos com os animais e com a terra.

Manter o convívio é uma preocupação dos membros da Acolhida. De acordo com uma colaboradora do projeto, caso o número de visitantes aumente significativamente, corre-se o risco de perder as características dos encontros familiares, prejudicando o convívio entre o hóspede visitante e o agricultor empreendedor, que constitui justamente uma das fortalezas e marcas deste projeto.

Segundo os proprietários, além do convívio e das atividades rurais outros turistas visitam o local para observar pássaros. É o caso de um casal de franceses que mesmo depois da visita continuam mandando fotos e cartões postais desde seu país de origem.

Um dos proprietários de um sítio relata que os turistas buscam o sossego do campo em contraposição a vida corrida dos grandes centros urbanos. De acordo com o agricultor, os turistas acabam tornando-se amigos das famílias e em suas palavras “os turistas acabam voltando como amigos e não mais como turistas”.

Percebe-se que a infra-estrutura da região está sendo modificada. Esse mesmo proprietário destaca que alguns municípios já possuem cobertura de celular e acesso a internet, o que possibilita uma expansão e melhorias para o projeto da Acolhida na Colônia.

Acolhida na Colônia apresenta uma questão empreendedora trabalhando com base em concepções ecológicas. Um dos sitiantes relata que quer fazer uma oca como hospedagem para alguns turistas, segundo ele trata-se de uma demanda dos próprios turistas e ressalta que será uma unidade habitacional muito mais rústica do que os atuais chalés.

A sua vez, um dos turistas disse ter conhecido o projeto Acolhido na Colônia através do programa “Brasileiros” da Rede Globo e quando questionado sobre suas principais motivações para procurar este modelo de turismo, o visitante disse que queria trazer o filho dele para ter esse convívio com o campo.

Este turista relata que pretende fugir do turismo mais comercial e ir para um lugar que tem menos pessoas, onde ele possa ter um contato mais próximo com a natureza, comentando que no convívio mais próximo com as pessoas do local você passa a conhecer melhor as histórias da região.

Para exemplificar esta aproximação à cultura e as atividades do campo, uma agricultora associada ao programa, que também é técnica da EPAGRI (Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina) relata que em algumas propriedades, os visitantes podem tirar leite da vaca pelas manhãs. Desta forma, observa-se que a cultura e a natureza tornam-se produtos no campo do turismo, fato que marca certa perspectiva de turismo acionada em contraponto a outros tipos de turismo.

Um dos proprietários ressalta a importância do turismo para geração de renda no local, mas diz que não deixará ninguém rico, pois os investimentos são pequenos e que os proprietários rurais devem receber poucas pessoas. De acordo com esta perspectiva observa-se que o projeto Acolhida na Colônia tem caráter ideológico sobre o modo de trabalhar no campo do turismo.

O atual presidente da Associação relatou que irá fazer uma lista dos atrativos das propriedades como uma estratégia para atrair turistas para região. A idéia é que neste convívio, o turista possa encontrar a “realidade do campo”.

Confirmando a tendência de se mostrar tal realidade ouvem-se relatos que algumas crianças vêm e não conhecem como surge o ovo e ao apresentar a galinha o proprietário destaca: “é uma experiência vivida, é interessante!”

Nessa perspectiva, a Associação está desenvolvendo novos produtos como é o caso do turismo pedagógico e o cicloturismo que contribuem para movimentar a cadeia produtiva do turismo e reforçar o ideário comunitário.

As mensagens dos livros de visitantes revelam o olhar do romantismo, utilizando pelos turistas para se referir a sua experiência com frases do tipo: “viver aqui é como estar mais perto de Deus” “*the sublime nature*”, “oasis distante da violência”, “pedacinho do Paraíso”, entre outras. Destacam-se também as recorrentes mensagens sobre novas amizades e retorno ao local. Tem-se, portanto, um modo de turismo estritamente relacionado com o encontro e a convivência.

Embora a Associação venha contribuindo com a valorização das tradições agrícolas e desenvolvimento das comunidades rurais da encosta da Serra Geral de Santa Catarina por

meio de vivências turísticas, nota-se que o programa ainda apresenta certos conflitos. Em geral, estes conflitos são decorrentes dos supostos descumprimentos das normas da Acolhida por parte de alguns proprietários que fazem parte do projeto, como a não utilização de alimentos orgânicos na alimentação dos turistas e a falta de acesso aos sítios. Tais fatores não só dificultam o escoamento da produção agrícola como também atrapalham o acesso para os turistas. Para que tais conflitos sejam minimizados trabalha-se na perspectiva da gestão do conhecimento como elemento norteador dos processos de planejamento das localidades.

4. Turismo rural e gestão do conhecimento

O turismo é considerado um fenômeno global com grande capacidade para produzir transformações sociais, urbanas, econômicas e ambientais. Para compreender a natureza dessas transformações, seus impactos e sua complexidade torna-se importante analisar a atividade turística desde uma perspectiva da gestão do conhecimento que representa uma importante alternativa para formular, planificar e aplicar estratégias e políticas turísticas mais ajustadas às necessidades de cada região.

A relevância de gerar conhecimento e difundir informações sobre esta atividade também está relacionada com a necessidade de prever seus efeitos futuros e compreender as características concretas das suas demandas. O conhecimento destas questões possibilita aos gestores da atividade fomentar aquelas formas de turismo mais respeitosas com os recursos locais, além de incentivar a melhora das condições de vida das populações que recebem as suas intervenções. Segundo Brito (2007) o conhecimento sobre a atividade turística ajuda a adequar a oferta turística, reduzir riscos e selecionar as tipologias turísticas com maiores probabilidades de êxito econômico.

Neste cenário, a gestão do conhecimento desponta como uma valiosa oportunidade para o favorecimento da transferência do conhecimento turístico ao potencializar a utilização e circulação dos fluxos de informação (COOPER, 2006). Além disto, considerando que no turismo as mudanças globais vivenciadas pela sociedade contemporânea incidem diretamente na conduta da demanda turística, a gestão do conhecimento representa uma vantagem fundamental para que os destinos e empreendedores possam responder de forma inovadora as tendências do mercado e as necessidades dos clientes.

De um modo geral, a gestão do conhecimento é um processo mediante o qual a informação se transforma em capacidades produtivas para um setor econômico como o turismo ao permitir que as organizações utilizem o conhecimento e as habilidades para satisfazer e explorar as oportunidades do mercado (COOPER, 2006).

No setor turístico, o conhecimento contribui para assegurar a disponibilidade e acesso de informações estratégicas sobre mercados, produtos e serviços, concorrentes, processos e procedimentos, competências, assim como a legislação aplicável, de modo a facilitar a tomada de decisão nas atividades diárias (Scott e Laws, 2006). Neste sentido, cada vez mais os empreendimentos turísticos necessitam de aceder a fontes de informação, conhecimento e tecnologias o que, de acordo com Moral et.al (2007), pode ser feito através de parcerias entre organizações como as redes de cooperação, associações, entre outros.

No que tange ao turismo rural, as oportunidades que ele proporciona para o desenvolvimento local e regional tem reforçado a importância da compreensão deste segmento, por meio de recopilção de informações e experiência exitosas que contribuem para a gestão sustentável de destinos e empreendimentos turísticos em diferentes contextos territoriais.

O turismo rural tem suscitado um interesse crescente por ser freqüentemente visto como um potencial instrumento de desenvolvimento de ambientes rurais que muitas vezes se encontram em crise em função da desvalorização da atividade agrícola (EDMUNDS apud SIMÕES E CRISTOVÃO, 2003) como era o caso das Encostas da Serra Geral. Este potencial está associado a um maior interesse por parte dos turistas na busca do “autêntico”, refletido no patrimônio cultural e natural e em uma preocupação crescente com o meio ambiente e a saúde. De acordo com o Ministério do Turismo (2003) o turismo rural é uma atividade cujo princípio básico é a suposta harmonia entre turismo, meio ambiente e comunidade local.

O desenvolvimento do turismo no meio rural está sendo nos últimos anos uma estratégia adotada por algumas regiões para reduzir os desequilíbrios existentes e para prosperar economicamente (CERRADELO, 2009). De forma geral, o turismo rural busca melhorar as condições de vida da população local, reativar economicamente as zonas desfavorecidas, gerar renda complementar, estabilizar demograficamente a população local,

manter a atividade agropecuária e artesanal, manter e/ou recuperar o patrimônio arquitetônico tradicional, conservar o meio físico e enriquecer culturalmente a população local.

Para Simões e Cristovão (2003), o turismo rural deve ser considerado como uma atividade complementar ao meio rural, configurando um produto diversificado que integre agentes locais que por sua vez, devem ser os principais beneficiários do crescimento endógeno das áreas onde se realizam a atividade; planejada dentro de um marco que permita ampliação do sistema produtivo e que promova a sustentabilidade.

Tendo em vista que o turismo em espaços rurais envolve uma amalgama de agentes que convivem e interatuam entre si, torna-se necessário conhecer muito bem os recursos disponíveis em uma região e, principalmente, compreender as motivações e expectativas das pessoas que se interessam por este tipo de turismo, quer seja agricultor quer seja o turista, assim como demonstrado na sessão anterior. Sobre esta perspectiva, a gestão do conhecimento, ao favorecer uma visão mais cognitiva da atividade turística, encoraja a cooperação e colaboração entre os agentes envolvidos na busca por uma gestão assentada nos critérios de sustentabilidade.

Neste contexto, a gestão do conhecimento em uma organização complexa como um destino turístico, especialmente o rural, demonstra a importância de estruturas capazes de materializar a cooperação e colaboração entre estes agentes, através da transitividade dos fluxos de informação e troca de experiências de forma que organizações e empreendimentos turísticos possam oferecer produtos mais inovadores, sustentáveis e competitivos. O grau de colaboração e transferência de conhecimento entre estes agentes é, talvez, a medida mais efetiva para a concepção de estratégias competitivas.

Considerando todo o exposto, observa-se a relevância de modelos cooperativistas destinadas a promover melhorias no processo de gestão de ambientes rurais através do estímulo a transferência de experiências e conhecimentos explícitos ou tácitos (*Know-how*) que fortaleçam os vínculos entre os agentes do espaço rural. Estes modelos envolvem redes de colaboração e entes de gestão compartilhada como: associações, organizações, sociedades, consórcios, entre outros.

Como exemplo de iniciativas de cooperação que favorecem o intercâmbio de experiências e conhecimento, este artigo comenta o caso da parceria entre a Associação

Acolhida na Colônia e a Rede Francesa *Accueil Paysan*, na perspectiva da gestão do conhecimento como estratégia para diversificar as atividades rurais, melhorar a experiência turística e buscar maior satisfação dos visitantes.

5. Modelos de cooperativismo para a gestão do conhecimento e do turismo rural: o exemplo da Rede *Accueil Paysan* e a Associação Acolhida na Colônia

A organização de iniciativas de cooperação constitui uma das forças centrais para a transferência do conhecimento, bem como para o desenvolvimento turístico. A cooperação em rede traz consigo a percepção da necessidade de se promover um fluxo informacional, alinhar as estratégias, levantar problemas e implantar soluções coletivas, gerando benefícios socioeconômicos e vantagens competitivas para todos os seus membros. A rede se converte, assim, em uma ferramenta de suporte para que os agentes turísticos possam planificar e tomar suas decisões sustentadas no conhecimento das características e dos fatores que influem nesta atividade.

A rede *Accueil Paysan*, fundada em 1987, nasceu da associação de um grupo de camponeses franceses que incentivavam o turismo em pequenas propriedades rurais com o objetivo de manter as famílias no campo e ampliar sua renda. Atualmente, a rede está presente em todo território francês e em 28 países da Europa, África e América do Sul, contando com mais de 1000 membros em todo o mundo. No Brasil, a rede está representada pela Associação Acolhida na Colônia na região das encostas da Serra Geral em Santa Catarina.

Acolhida na Colônia considera o turismo como um fator de desenvolvimento socioeconômico e promove a inter-relação entre a agricultura sustentável e o turismo, convertendo campesinos em atores de seu próprio desenvolvimento e fomentando projetos e iniciativas para lutar contra a desertificação das zonas rurais catarinenses.

Além de seus membros, desde sua fundação a *Accueil Paysan* vem aderindo novos parceiros interessados em modelos alternativos de desenvolvimento rural como é o caso de vários Ministérios e Secretarias de Estado Francês (Agricultura, Turismo, Cooperação e outros). Em 23 anos, a rede se tornou uma força reconhecida pelos seus membros e parceiros institucionais, construindo especificações e normas próprias para desenvolver uma padronização de seus membros.

Neste cenário a rede tem despendido um esforço considerável durante os últimos anos para a melhoria dos aspectos necessários para aprimorar as atividades rurais de seus membros, utilizando além dos critérios de padronização, a troca de experiências exitosas que apontam caminhos para o desenvolvimento sustentado. Com isso, a rede tornou-se uma referência no modelo de gestão de ambientes rurais e o turismo ganhou mais espaço nas pautas das discussões locais e se constituiu em um pilar relevante para as economias destas zonas, tendo contribuído também para colocar em prática diversos programas de recuperação e preservação ambiental.

Para a Acolhida na Colônia a rede permite a troca de informações e experiências com diversas realidades e organizações, sobre as quais ela pode se espelhar ou inspirar modelos de gestão. Além disso, a própria associação favorece a discussão e a cooperação entre os agricultores catarinenses.

O projeto é visto como uma oportunidade para geração de renda secundária e os proprietários são incentivados a participar dos fóruns de discussão e esta é, segundo os proprietários, a essência do projeto pelas quais se reforçam a participação da vida no campo, com a intenção de aperfeiçoamento das atividades turísticas.

Atualmente, a Associação Acolhida no Campo está composta por 180 propriedades em diferentes estágios de preparação para receber os visitantes, são cerca de 80 municípios que participam atualmente do projeto Acolhida na Colônia. No entanto, percebe-se, forte tendência de reprodução das atividades em outros municípios, sinalizando para o fortalecimento de redes.

A associação investe na promoção de parcerias como a AGRECO (Associação dos Agricultores Ecológicos das Encostas da Serra Geral), o SEBRAE, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), EPAGRI (Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina), Santur (Santa Catarina Turismo S/A) e Ecocert (certificação de produtos orgânicos) para o fortalecimento da rede e compartilhamento da experiência.

Nessa perspectiva, é importante destacar que o projeto foi escolhido pelo Ministério do Turismo como referência em turismo rural e está em fase de expansão para o Vale do Itajaí. Percebe-se, desse modo, certa tendência da cooperação técnica como uma aliada para o fortalecimento e promoção da atividade turística.

As prefeituras dos municípios associados pagam uma quantia para manter profissionais técnicos do Projeto Acolhida na Colônia, que são os responsáveis pela disseminação da metodologia de trabalho e a, conseqüente, normatização para confecção de um produto turístico de qualidade.

Além disto, nestes municípios são oferecidos aos jovens universitários cursos de permacultura com foco na agricultura orgânica. Os cursos são organizados com os proprietários dos sítios que participam do projeto.

Assim sendo, Acolhida na Colônia destaca-se como um modelo de cooperativismo que favorece o compartilhamento de conhecimentos e experiências não só entre as prefeituras e propriedades associadas, mas também entre os turistas que têm a oportunidade de vivenciar experiências enriquecedoras em contato com o meio ambiente e de compartilhar com os agricultores o conhecimento acerca da produção rural.

6. Considerações finais

Este artigo procurou demonstrar o potencial da gestão do conhecimento para o desenvolvimento turístico da região das encostas da Serra Geral de Santa Catarina, utilizando como exemplo o modelo turístico adotado pela Associação Acolhida na Colônia que foi estudado pelo Ministério do Turismo como parte do projeto “Vivências Brasil – Aprendendo com o turismo nacional” apresentando um caderno de subsídios para instrumentalizar o desenvolvimento do turismo rural brasileiro.

Ao longo deste trabalho foram apresentadas reflexões sobre como o modelo de redes e associações constituem instrumentos facilitadores para o intercâmbio de informações e experiências para a gestão e planejamento sustentável do turismo em ambientes rurais. Assim, o caso do projeto Acolhida na Colônia representa um importante referencial para expansão destes modelos cooperativistas que contribuem com o desenvolvimento, visibilidade e competitividade da atividade turística no meio rural.

Como recomendação de sua experiência exitosa, acredita-se na expansão do projeto Acolhida para outras regiões do país. Por outra parte, Acolhida na Colônia pode se converter em um importante agente de fomento para a formação de redes de cooperação que se dedicam ao desenvolvimento do turismo rural em outras localidades do Brasil.

Os exemplos do Acolhida na Colônia e da rede francesa *Accueil Paysan*, demonstram que a cooperação em rede faz com que os membros assumam compromissos comuns e interesses compartilhados; os quais permitem construir experiências mais diferenciadas, fortalecidas e entrelaçadas com o crescimento e desenvolvimento sustentável do turismo rural.

Referências Bibliográficas:

ACOLHIDA NA COLÔNIA.: Accueil Paysan. Disponível em: <<http://www.acolhida.com.br/index.html>>. Acesso: 03 de junho de 2011.

ACCUEIL PAYSAN. Disponível em.: < <http://www.accueil-paysan.com>>. Acesso: 03 de junho de 2011.

BRITO, J. (org.): “*La investigación social del Turismo: perspectivas y aplicaciones.*” Madrid, Espanha: Ed. Thomson, 2007.

CERRADELO, L.: As novas necessidades do turismo rural en Galicia. IN: BREA, J. A.(org.) “*O desenvolvemento turístico dende a visión dos posgraduados en dirección e planificación do turismo*”. Vigo, Espanha: Gráficas Rodi, pp. 28-28, 2009.

COOPER, C.: “Gestión del Conocimiento y Turismo”, *Annals of Tourism Research*. Elsevier.Vol.8. Nº 1, pp. 50-70, 2006.

MINISTÉRIO DO TURISMO.: *Diretrizes para o desenvolvimento do Turismo Rural no Brasil*. [S. l., s. n.], 2003/2007.

_____.: *Vivências Brasil, aprendendo com o Turismo Nacional*. Disponível em: <http://www.excelenciaemturismo.gov.br/arquivos/biblioteca/20095191020182671.pdf>. Acesso: 03 de junho de 2011.

MORAL, A.; et.al.: *Gestión del Conocimiento*. Madrid, Espanha: Ed. Thomson, 2007.

SCOTT, N.; LAWS, E.: “Knowledge Sharing: in tourism and hospitality”, *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*. Philadelphia. Ed: Taylor & Francis, Vol. 7. Nº 1 e 2, pp. 1-1, 2006.

SIMÕES, O; CRISTOVÃO, A.: “*Turismo em Espaços Rurais e Naturais*”. Coimbra, Portugal: Ed. IPC. Coimbra, 2003.