ÁREA TEMÁTICA: EDUCAÇÃO

Núcleo de Estudos Turísticos:entre a teoria e a prática, ações realizadas no período de 2008 e 2009.

Graziela Scalise Horodyski[1]
Márcia Maria Dropa[2]
Luiz Fernando de Souza[3]
Carlos Alberto Maio[4]
Priscila Simon[5]

RESUMO – A presente discussão tem por objetivo apresentar os principais resultados do projeto de extensão intitulado NETUR (Núcleo de Estudos Turísticos) – prestação de serviços técnico-científicos para o desenvolvimento do turismo regional nos Campos Gerais do Paraná, em vigor no período de 2008 e 2009. O referido projeto foi direcionado ao atendimento das necessidades da comunidade, mercado (*trade*) e setor público, por meio de diferentes ações as quais se destacam os serviços de apoio a eventos e o trabalho de qualificação do turismo, como forma de contribuir com desenvolvimento turístico regional. Entende-se que é fundamental corresponder com as expectativas da sociedade em relação à Universidade, tendo em vista a importância da mesma no processo de desenvolvimento turístico regional de forma sustentável. Desta forma, as atividades do NETUR foram desenvolvidas a partir das necessidades concretas da atividade na região, porém articuladas aos conhecimentos teóricos compartilhadas entre acadêmicos e professores participantes do projeto. Como resultados, pode-se afirmar que o NETUR oportunizou ações de integração da academia e a comunidade por meio do acesso, em seu espaço físico, ao fornecimento de materiais de pesquisa relacionados ao estudo do turismo, a organização de cursos e palestras, ao trabalho de recepção e cerimonial em eventos da comunidade, a realização de pesquisas de demanda turística em diversos eventos, dentre outros, que efetivamente possibilitam uma inserção mais ativa do curso de turismo na comunidade.

PALAVRAS CHAVE – Turismo. Educação. Qualificação.

[1] Mestre em Turismo e Hotelaria, docente. grazitur@hotmail.com
[2] Mestre em História, docente. marciadropa@terra.com.br
[3] Doutor em Turismo, docente. lfsouza23@hotmail.com
[4] Mestre em História, docente. maiocarlos@hotmail.com
[5] Bolsista de extensão, acadêmica do curso de Turismo. priscila_simon@yahoo.com.br

Introdução

O produto turístico é caracterizado pela conjunção de bens tangíveis e intangíveis, consumidos no ato da viagem, gerando experiências individuais. Isto porque não pode ser testado antes da compra e a satisfação de cada cliente (turista) varia de acordo com diversas condições, tais como o clima, com a estrutura ofertada nos equipamentos, a organização do destino para a recepção de visitantes, e, principalmente, pela qualidade do atendimento das empresas ligadas ao setor turístico (*trade*), considerando que este é um setor essencialmente de serviços (ACERENZA, 1993). Desta forma, o desenvolvimento do turismo em uma localidade ou região requer a qualificação dos serviços ligados ao setor, de forma a propiciar a excelência e a percepção de qualidade por parte do público consumidor.

Nesse sentido, o curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, no ano de 2008 iniciou o projeto de extensão denominado NETUR – prestação de serviços técnico-científicos para o desenvolvimento do turismo regional nos Campos Gerais do Paraná. O projeto teve como objetivos a utilização do NETUR - Núcleo de Estudos Turísticos para a implantação de um sistema de prestação de serviços ligados ao desenvolvimento turístico regional, promovendo a inter-relação do Departamento de Turismo da UEPG com a comunidade dos Campos Gerais do Paraná, setores público e privado e organizações de terceiro setor.

As ações do NETUR foram direcionadas a partir das linhas de ações estabelecidas no projeto: levantamento da oferta turística dos Campos Gerais com base no modelo do INVITUR[6]; pesquisas de demanda, consultoria e assessoria em projetos turísticos, cursos e palestras, acervo de turismo, organização de eventos. Ao longo da execução do projeto, percebeu-se maior demanda pelo apoio aos eventos da comunidade e da própria universidade, além dos cursos de qualificação.

O projeto de extensão NETUR completou seu prazo de execução bianual em abril de 2010, sendo reeditado para os próximos dois anos, com algumas adequações. Para a execução desta nova fase do projeto, buscou-se enfatizar a qualificação profissional, como forma de contribuir efetivamente com o desenvolvimento turístico local e regional, a partir da prestação de serviços turísticos de qualidade.

Objetivos

Este trabalho tem por objetivo apresentar a analise dos principais resultados do projeto de extensão NETUR – prestação de serviços técnico-científicos para o desenvolvimento do turismo regional nos Campos Gerais do Paraná, em vigor no período de 2008 e 2009.

Metodologia

O projeto de extensão configurou o NETUR - Núcleo de Estudos Turísticos como um espaço para diversas ações técnico-científicas com o objetivo de contribuir com o desenvolvimento sustentável do turismo na região dos Campos Gerais, beneficiando assim, a comunidade local.

Dentre as linhas de ação, destacaram-se pesquisas de oferta e demanda que exigiram pesquisas de campo com alunos e docentes, consultorias e assessorias para empreendimentos e projetos ligados ao turismo e eventos, realização de cursos e palestras, organização do acervo do NETUR e banco de informações turísticas.

Assim, as metodologias de trabalho foram específicas para cada ação. Porém, em linhas gerais, pode-se afirmar que para as atividades desenvolvidas foram necessárias a realização de pesquisas exploratórias e descritivas por meio de estudos de casos, desenvolvimento e utilização de ferramentas de pesquisa, aplicação de modelos já existentes elaborados pelos órgãos oficiais de turismo.

[6] INVITUR – Inventário da Oferta Turística (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010)

Resultados

No início do projeto de extensão, foi realizado um trabalho de divulgação das atividades propostas pelo NETUR entre as entidades interessadas, dentre estas, a própria Universidade, órgãos públicos, organizações não governamentais, dentre outras. A partir disso, estabeleceu-se parcerias em diversas ações. Algumas ações eram pontuais, principalmente aquelas relacionadas a eventos, algumas de médio prazo, como os cursos de qualificação e pesquisas de demanda, outras, eram desenvolvidas a longo prazo (considerando o tempo do projeto), como a realização do INVITUR.

Destaca-se a realização do INVITUR – Inventário da Oferta Turística, em parceria com o Departamento de Turismo da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa e o Ministério do Turismo pela importância deste projeto em nível nacional. Neste trabalho, são identificados todos os agentes envolvidos com o desenvolvimento turístico local. A partir do trabalho dos acadêmicos do curso, sob a supervisão de docentes e técnicos da Prefeitura, foram cadastrados representantes do comércio, setor hoteleiro, gastronômico, empresas de entretenimento, de transportes, de eventos, agências de viagem, de saúde, escolas públicas e privadas, faculdades e universidades, setor industrial, além da infra-estrutura básica e turística. Com esta ação, todos os representantes da comunidade que de forma direta e indireta, são responsáveis pelo desenvolvimento do turismo em Ponta Grossa, tem seus dados cadastrados num banco de dados público, fornecido pelo Ministério, possibilitando a troca de informações e a maior agilidade dos processos de planejamento turístico. O INVITUR está em fase de conclusão.

Das ações de médio prazo, destacam-se duas ações: as pesquisas de demanda e os cursos de qualificação. As primeiras ações foram realizadas pelos acadêmicos do curso de turismo junto a comunidade em eventos os quais havia solicitação do Departamento de Turismo, para quantificar e analisar tendências e preferências em relação aos eventos que acontecem no município. A partir disso, busca-se adequar a oferta e a demanda em busca da prestação de serviços de qualidade, gerando maior satisfação por parte do público em relação ao evento. Ações deste tipo foram realizadas em diversos eventos dos municípios de Ponta Grossa e Carambeí.

A segunda linha de ações apontada refere-se aos cursos de qualificação. Aqui, cabe destacar os cursos de qualificação profissional realizadas ao setor de prestação de serviços na área de transporte, especificamente, os taxistas de Ponta Grossa, que envolveu cerca de 90% do setor. Foram desenvolvidas aulas nas temáticas de direito do consumidor, primeiros socorros, relações humanas, patrimônio turístico de Ponta Grossa, eventos locais e noções básicas de turismo. Nesta atividade houve envolvimento de profissionais representantes de diversas entidades, docentes e acadêmicos do curso de turismo. Também foram ministradas outras palestras sobre turismo neste município e oficinas de sensibilização turística em Carambeí, com o mesmo modelo de envolvimento nas ações.

As ações mais desenvolvidas no projeto são aquelas consideradas de curto prazo, ou seja, as ações pontuais relacionadas ao auxilio, divulgação, recepção e secretaria em eventos, principalmente para a comunidade acadêmica da UEPG. Durante os dois anos de execução do projeto, o curso atendeu dezenas de eventos, em ações diferentes, conforme a demanda. Nestas ações, os acadêmicos do curso de turismo tiveram a oportunidade de se dedicar a comunidade a partir dos conhecimentos em eventos, adquiridos em sala de aula, contribuindo para a qualidade dos eventos ofertados pela Universidade e outros organismos do município.

O projeto NETUR atendeu a uma clientela estimada em 29.340 pessoas da comunidade de Ponta Grossa e região, em atividades diversas, conforme a tabela a seguir:

Tabela 1: Ações desenvolvidas nos anos 2008 e 2009.

Ações desenvolvidas	Nº. de ações	Clientela estimada
Recepção/Secretaria em eventos	13	5200
Pesquisas de demanda turística	3	3900
Cursos, palestras de qualificação.	4	590
Apoio/ Auxílio em eventos	12	18230
Divulgação de eventos	1	500
INVITUR	1	800
Catalogação de Acervo NETUR	1	120
TOTAL	**35**	**29340**

FONTE: elaborada pelos autores, 2010.

Conclusões

A busca pela excelência dos serviços turísticos é uma premissa para o desenvolvimento turístico de forma sustentável, ou seja, quando se busca a qualidade dos serviços a longo prazo. Os cursos de Bacharelado em Turismo têm a responsabilidade de contribuir com o desenvolvimento do turismo no local onde está situado. Assim, o Departamento de Turismo da UEPG, por meio do projeto de extensão intitulado NETUR – prestação de serviços técnico-científicos para o desenvolvimento do turismo regional nos Campos Gerais do Paraná buscou articular docentes, discentes e a comunidade em ações diversas que contribuíssem efetivamente na execução de eventos, na melhor compreensão da oferta e demanda turística local, e na busca pela qualificação profissional de setores envolvidos com a atividade. Ao final do projeto aproximadamente, 29.340 pessoas foram envolvidas com estas ações de extensão.

Em 2010 o projeto foi reeditado para os próximos dois anos. A partir de discussões entre docentes e discentes envolvidos com o projeto, foi decidido que o NETUR voltando suas ações na qualificação profissional, tais como cursos, palestras, oficinas, de curto, médio e longa duração. As outras atividades desenvolvidas anteriormente serão desenvolvidas com outros projetos de extensão específicos.

O NETUR – Núcleo de Estudos Turísticos é aberto a comunidade, diariamente no período vespertino. É organizado por acadêmicos bolsistas e voluntários, supervisionados por professores do Departamento de Turismo, o que proporciona uma maior integração com a comunidade e na articulação dos conhecimentos teóricos e práticos, do turismo, contribuindo para a formação de um profissional mais próximo de sua área de atuação.

Referências

Acerenza, Miguel A. Administración del Turismo. Planificación y Desarrollo. Editorial Trillas, México, 1993.

Associação dos Municípios dos Campos Gerais. Disponível em: <http://www.amcg.com.br/>

BARRETO, M. **Planejamento e Organização em Turismo**. 2ª Ed. Campinas: Papirus, 1996.

BARRETO, M., BANDUCCI, Á. **Turismo e Identidade Local** – uma visão antropológica. Campinas: Papirus, 2001.

BENI, M. C. **Caracterização da Natureza dos Fluxos para a Classificação da Demanda para o Turismo** – Dissertação de Mestrado. São Paulo: Escola de Sociologia e Política da Universidade de São Paulo, 1981.

BOULLON, R. **Planejamento do Espaço Turístico**. Bauru: EDUSC, 2002.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 2001

HALL, C. M. **Planejamento Turístico,** políticas, processos e relacionamentos. São Paulo: Contexto, 2001.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Inventário da Oferta Turística**. Disponível em: <http://www.inventario.turismo.gov.br/invtur/> Acesso: 25 abr 2010.

MURTA, S. M. e ALBANO C. **Interpretar o Patrimônio:** um exercício do olhar. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

PELEGRINI F.A. **Ecologia, Cultura e Turismo**. Campinas: Papirus, 1993.

PEREIRA, J. C. R. **Análise de Dados Qualitativos** – Estratégias Metodológicas para as Ciências da Saúde, Humanas e Sociais. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2001.

RUSCHMANN, D. V. de M. **Turismo e Planejamento Sustentável** – a proteção ao meio ambiente. Campinas: Papirus, 1999.

SEBRAE disponível em <http.www.sebrae.com.br>

Ministério do Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/>