



**INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO
CAMPUS ARAPIRACA
ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

PRISCILA PEREIRA SANTOS

FORMAÇÃO CONTINUADA NA GESTÃO TURÍSTICA DO MUNICÍPIO DE PILAR (AL)

**ARAPIRACA, AL
2022**

PRISCILA PEREIRA SANTOS

FORMAÇÃO CONTINUADA NA GESTÃO TURÍSTICA DO MUNICÍPIO DE PILAR (AL)

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Docência na Educação Profissional do Instituto Federal de Alagoas, Campus Arapiraca, como requisito parcial para obtenção do grau de Especialista em Docência na Educação Profissional.

Orientador: Prof. Me. José Aparecido da Silva Gama

ARAPIRACA, AL
2022



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Instituto Federal de Alagoas
Campus Arapiraca

S237f Santos, Priscila Pereira.
Formação continuada na gestão turística do município de Pilar (AL) / Priscila Pereira Santos. - 2021.
27 f. : il.
Orientação: Prof.º. Msc José Aparecido da Silva Gama.
Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Docência da Educação Profissional) - Instituto Federal de Alagoas, Campus Arapiraca, Arapiraca, 2021.

Arquivo no formato digital em PDF do trabalho acadêmico.

1. Qualificação Profissional. 2. Gestão do Turismo. 3 Gestão Pública Municipal
I. Título.

CDD: 370.71

Edcleiton Bruno Fernandes da Silva
Bibliotecário – CRB-11/1146

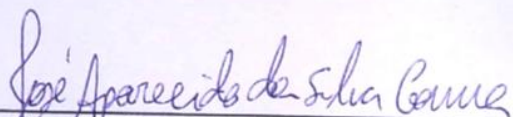
PRISCILA PEREIRA SANTOS

FORMAÇÃO CONTINUADA NA GESTÃO TURÍSTICA DO MUNICÍPIO DE
PILAR (AL)

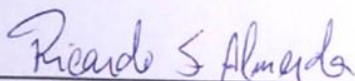
Artigo científico apresentado ao programa de Pós-graduação em Docência na Educação Profissional do Instituto Federal de Alagoas, *campus* Arapiraca, como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Docência na Educação Profissional.

APROVADO(A) EM: 09/02/2022

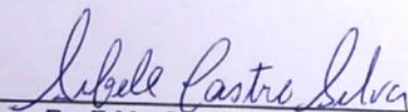
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me José Aparecido da Silva Gama
Instituto Federal de Pernambuco - IFAL



Prof. Me Ricardo Santos de Almeida
Instituto Federal de Alagoas - IFAL



Profª Ma Sibebe Castro Silva
Instituto Federal de Alagoas - IFAL

RESUMO

A transição do turismo de atividade econômica marginal para atividade econômica estrutural coloca em pauta a necessidade de sair do amadorismo e investir em qualificação profissional em todos os aspectos da atividade, do planejamento à operacionalização. Nesse sentido e tendo em vista a atual dinâmica turística do município de Pilar, em Alagoas, questionou-se: a formação continuada dos profissionais da Secretaria Municipal de Turismo e Eventos de Pilar, Alagoas, apresenta-se como uma estratégia de fomento ao desenvolvimento turístico? Diante deste problema de pesquisa, têm-se como objetivo de trabalho oferecer e analisar os efeitos da qualificação profissional turística na equipe de profissionais da Secretaria Municipal de Turismo e Eventos de Pilar no que diz respeito às relações interpessoais e atendimento ao público e durante o processo de elaboração do Plano de Desenvolvimento Turístico. O caminho metodológico dessa pesquisa foi a Pesquisa-Ação. Para Nunes e Infante (1996), a Pesquisa-Ação pode ser compreendida como uma metodologia de consultoria pois articula o saber formal e informal na solução dos problemas organizacionais. A aplicação da pesquisa-ação iniciou em julho de 2021 e em dezembro de 2021 ao ser finalizada, observou-se uma perceptível mudança no comportamento dos/as servidores/as, no levantamento das ofertas de serviços e equipamentos relacionados ao turismo e no estreitamento de laços com instituições reconhecidas no fomento ao turismo.

Palavras-chave: Qualificação Profissional; Gestão do Turismo; Gestão Pública Municipal.

ABSTRACT

The transition of tourism from marginal economic activity to structural economic activity raises the need to leave amateurism and invest in professional qualification in all aspects of the activity, from planning to operationalization. In this sense, and in view of the current tourist dynamics in the municipality of Pilar, in Alagoas, the following question was asked: the continued training of professionals from the Municipal Department of Tourism and Events of Pilar, Alagoas, presents itself as a strategy to promote tourist development? Faced with this research problem, the objective of this work is to offer and analyze the effects of professional tourism qualification on the team of professionals from the Municipal Department of Tourism and Events of Pilar with regard to interpersonal relationships and service to the public and during the process of elaboration of the Plan of Tourism Development. The methodological path of this research was Action Research. For Nunes and Infante (1996), Action Research can be understood as a consulting methodology because it articulates formal and informal knowledge in the solution of organizational problems. The application of the action research started in July 2021 and in December 2021, when it was completed, there was a noticeable change in the behavior of the servers, in the survey of offers of services and equipment related to tourism and in the narrowing of ties with recognized institutions in the promotion of tourism.

Keywords: Professional Qualification; Tourism Management; Municipal Public Management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Aplicação da dinâmica da teia do envolvimento	18
Figura 2: Slides utilizados para dialogar sobre as relações interpessoais	19
Figura 3: Slides utilizados para dialogar sobre qualidade e comunicação no ambiente de trabalho	20
Figura 4: Slides utilizados na dramatização sobre qualidade no atendimento	21
Figura 5: Slides utilizados para explicar sobre o Plano de Desenvolvimento Turístico	22
Figura 6: Slides utilizados para explicar sobre o Plano de Desenvolvimento Turístico	23
Figura 7: Qualificação 2 e equipes no trabalho de levantamento da oferta turística	24

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 OBJETIVOS.....	11
2.1 Objetivo geral	11
2.2 Objetivos específicos	11
3 PÚBLICO-ALVO E LOCAL DE EXECUÇÃO DO TRABALHO.....	12
4 ENSINAR A VER: A FORMAÇÃO CONTINUADA NA GESTÃO DO TURISMO.....	12
5 METODOLOGIA	14
5.1 1ª Fase – Levantamento das necessidades e análise crítica.....	15
5.2 2ª Fase - Estruturação didático-pedagógica das qualificações	15
5.3 3ª Fase - Apresentação das propostas de qualificação e adequações	17
5.4 4ª Fase: Aplicação das Qualificações.....	17
6 RESULTADOS/BENEFÍCIOS	25
REFERÊNCIAS.....	27

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, desde o final do século XX, o turismo apresenta-se como uma das atividades econômicas estruturais de maior envergadura diante da geração de emprego e renda, com significativa contribuição no PIB nacional.

Nos últimos dois anos, a pandemia COVID-19 modificou a perspectiva global sobre as motivações e os destinos das viagens. Assim, o momento pós-pandemia COVID-19 tende ressignificar o olhar para novas experiências e a reorganizar os fluxos turísticos. Vivencia-se a ‘Era das Viagens Transformadoras’¹. Sem sombra de dúvidas, uma das transformações de destaque está sendo a consolidação do ‘*staycation*’² ou turismo regional, comumente denominado de “turismo de bate-volta”.

O novo paradigma em formação e as possibilidades sociais, econômicas, culturais e ambientais impulsionadas pelo desenvolvimento turístico trazem à tona a emergência de planejamento territorial alinhado com investimentos em equipamentos, atrativos e infraestrutura turística que funcionem como forças centrípetas regionais, ou seja, despertam a visitação para destinos não convencionais.

Nos últimos meses do ano de 2021, o município de Pilar, na Região Metropolitana de Maceió, Alagoas, Nordeste brasileiro, ganhou destaque no fluxo de turismo regional. Os visitantes são atraídos pela qualidade dos equipamentos turísticos que compõem a oferta turística, a saber: o Cine Pilarense, o Espaço Cultural Mestra Bida e o Santo Cruzeiro & Complexo Cultural e Religioso Dilma Moreira Canuto.

O “turismo de bate-volta” é uma realidade em Pilar. Essa atividade socioeconômica tem movimentado diversos setores com a geração de emprego e renda. Ademais, o turismo é um elemento de fortalecimento dos laços identitários dos munícipes com o território. É visível a valorização dos pilarense por Pilar e é possível observar o sentimento de pertencimento ao lugar. A transição do turismo de atividade econômica marginal para atividade econômica estrutural coloca em pauta a necessidade de sair do

¹ <https://oglobo.globo.com/boa-viagem/turismo-pos-pandemia-era-das-viagens-transformadoras-das-reservas-mais-flexiveis-25134171>

² “Tirar férias em casa”

amadorismo e investir em qualificação profissional em todos os aspectos da atividade, do planejamento à operacionalização.

Apesar de Pilar apresentar equipamentos turísticos estruturantes, até julho de 2021 ainda não havia nenhuma roteirização consolidada e nenhuma qualificação para a hospitalidade turística. Contudo, o incremento do turismo no município exige qualificação profissional de todos os *stakeholders*³ que compõe o *trade* turístico, a começar pela equipe da Secretaria de Turismo e Eventos (SEMUTE) do município de Pilar. Além disso, verificou-se que a equipe da Secretaria de Turismo e Eventos está voltada especificamente para o trabalho operacional dos eventos locais, na maior parte das vezes, da gestão municipal.

Nessa pesquisa (ação), o olhar foi ampliado pelo contato cotidiano. Em julho de 2021, eu fui empossada no município de Pilar no cargo de turismóloga. A minha primeira graduação foi em Tecnologia em Gestão de Turismo, no Instituto Federal de Sergipe (IFS), e segui carreira acadêmica. No ano de 2019, após defesa da tese de doutoramento, fiz concurso para Pilar e, em virtude da pandemia, a posse aconteceu em 2021. Pela especificidade do método proposto para o desenvolvimento da pesquisa e por entender que a minha experiência acadêmica consolida maturidade científica suficiente para este TCC, construo, nos parágrafos a seguir, essa breve reflexão na primeira pessoa do singular.

Por esses caminhos e desafios que a vida nos coloca, o meu primeiro instante no ambiente de trabalho gerou uma impressão desafiadora. Ao saudar as pessoas que passavam com ‘bom dia’, descobri nos primeiros minutos que era (não é mais) comum não responder ao ‘bom dia’. Pensei que as pessoas não tinham me escutado, mas alguém que observava, ao perceber meu constrangimento, me avisou: “não ligue, aqui é assim mesmo, não respondem”. Nesse instante, o TCC da Docência Profissional se iniciava com a mais íntegra aplicação do método de pesquisa-ação. Essa foi a primeira contradição avaliada.

No mesmo dia da ensurdecadora falta de ‘bom dia’, fui comunicada que o município não tinha Plano de Desenvolvimento Turístico. Em síntese, têm-se obras estruturantes, materialidades, mas o planejamento turístico, a qualificação para os serviços, as imaterialidades das quais fazem o turismo existir e funcionar, ainda não tinham sido pensadas. Assumi o compromisso de iniciar o planejamento de desenvolvimento turístico a partir da qualificação técnica da equipe da Secretaria de Turismo e Eventos.

³ Atores, partes interessadas no processo [definição livre].

Talvez sem noção da proporção da minha responsabilidade, o problema de pesquisa vivenciado foi: a formação continuada dos profissionais da Secretaria Municipal de Turismo e Eventos de Pilar, Alagoas, apresenta-se como uma estratégia de fomento ao desenvolvimento turístico?

A partir desse problema de pesquisa, os objetivos e o público-alvo foram delimitados. A pesquisa é fundamentada com base na importância da educação no turismo como elemento-chave na competitividade dos destinos turísticos, estruturada e analisada sob a perspectiva do método de Pesquisa-ação e por fim, os resultados/benefícios da formação continuada são avaliados.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Oferecer e analisar os efeitos da qualificação profissional turística na equipe de profissionais da Secretaria Municipal de Turismo e Eventos de Pilar no que diz respeito às relações interpessoais e atendimento ao público e durante o processo de elaboração do Plano de Desenvolvimento Turístico.

2.2 Objetivos específicos

- Compreender a dinâmica da gestão turística no dia a dia da Secretaria de Turismo e Eventos;
- Conhecer os aspectos ecológicos, sociais, econômicos e políticos de Pilar;
- Interferir na realidade a partir da articulação teoria-empíria.

3 PÚBLICO-ALVO E LOCAL DE EXECUÇÃO DO TRABALHO

- ✓ **Público-alvo:** Profissionais da Secretaria de Turismo e Eventos do Município de Pilar – AL.
- ✓ **Estrutura organizacional:** total de 18 servidores, entre efetivos, comissionados e contratados. Nove servidores a cada turno, manhã e tarde.
- ✓ **Área de Educação Profissional e Tecnológica (EPT):** Turismo, Hospitalidade e Lazer
- ✓ **Curso:** Gestão de Turismo
- ✓ **Local de Execução:** Secretaria Municipal de Turismo e Eventos.

4 ENSINAR A VER: A FORMAÇÃO CONTINUADA NA GESTÃO DO TURISMO

Ver é uma construção, uma aprendizagem, nos alerta Rubem Alves (2004). Há um hiato entre ter visão e ver. Alves (2004) ao discutir sobre a ‘complicada arte de ver’, menciona que Nietzsche em suas discussões sobre o ato de ver, reflete que primeiramente a tarefa da educação é ensinar a ver. Assim, “eu gostaria de sugerir que se criasse um novo tipo de professor, um professor que nada teria a ensinar, mas que se dedicaria a apontar os assombros que crescem nos desvãos da banalidade cotidiana” (ALVES, 2004, s/p.). Nesse contexto, empiria-teoria-empiria re-des-constrói caminhos.

A formação continuada no ambiente organizacional é um instrumento na reeducação do olhar e na construção do ver. Na Gestão do Turismo, em pleno século XXI, exige-se a sensibilidade do ato de ver para entender e se readequar ao novo tempo vivenciado ou nas palavras de Fonseca (2005), a Nova Era do Turismo. Ramos e Santos (2012, p. 13) ao analisar as possibilidades do turismo de experiência nos caminhos lagunares de Alagoas alerta: “o turista da sociedade da informação [...] Trata-se de alguém que já não encontra tão fácil a satisfação [...] É o indivíduo, cuja busca do prazer mudou de lugar, seu desejo é consumir emoções”. Em síntese:

O turista deseja, entre outras coisas, rever seus conceitos, desmontar os estereótipos, agregar um valor, aprender algo, sonhar e, principalmente, se

emocionar. Ele não deseja apenas ver algo, ele deseja adquirir um novo olhar sobre algo, construir e desconstruir representações (RAMOS; SANTOS, 2012, p. 15).

Como se vê, o sujeito moderno ultrapassou o limite do consumo do objeto em si, da coisa pela coisa, do que consumir, para como e o porquê consumir. Nessa busca interminável pelos significantes e pelos significados do que nos é diferente, os destinos turísticos transitam das vantagens comparativas para as vantagens competitivas.

Em Alagoas, Bezerra e Vasconcelos (2012) refletem sobre a possibilidade do diferencial do turismo a partir do contraponto ao turismo de sol e praia, a saber: o turismo das águas e alegorias alternativas. O Complexo Lagunar é formado pelas Lagoas Mundaú e Manguaba mostra-se no centro dessa discussão. Contudo, observam que na prática há carência de infraestrutura e de equipamentos turísticos e compreensão da gestão pública dos municípios para a necessidade de cuidar da preservação, *visibilidade*, *dizibilidade* e conservação dos patrimônios. Ademais, os gestores públicos não são capacitados para entender as possibilidades oferecidas pelo espaço geográfico para o desenvolvimento turístico sustentável (BEZERRA; VASCONCELOS, 2012).

Ao que tudo indica, no processo de planejamento estratégico, o fio de Ariadne do desenvolvimento turístico está na educação ou em outros termos, na formação continuada da gestão turística para ver alternativas competitivas e inovadoras que atendam a demanda turística de modo holístico, ou seja, muito além do tecnicismo mecanicista de outrora do turismo “fordista”. Nessa perspectiva, a Organização Mundial do Turismo (OMT) orienta que: “a **educação e formação específica para a atividade turística**, a melhoria de canais e meios de informação do destino, o esforço permanente por introduzir inovações, etc., são as grandes linhas de atuação que permitem melhorar a competitividade no momento atual” (OMT, 1998, p. 202, grifo nosso). Assim, uma das chaves da qualidade está na qualificação profissional.

Sob esse prisma, questiona-se: qual o papel do poder público municipal nesse processo? Fonseca (2005, p. 63) analisa que: “a formação de ação e atuação do poder local é primordial para se atingir a excelência e qualidade do produto turístico, definindo o marco de competitividade do destino turístico”. A partir desta fundamentação teórico-metodológica, estruturou-se uma proposta de formação continuada, especificamente qualificações profissionais, na Secretaria de Turismo e Eventos (SEMUTE) no município de Pilar, Alagoas. A pesquisa-ação foi o método utilizado para articular empiria-teoria-empiria

para a educação turística no sentido de despertar para o ato do ver, para o entender as possibilidades de desenvolvimento a partir do turismo.

5 METODOLOGIA

O caminho metodológico dessa pesquisa é a Pesquisa-Ação. Para Nunes e Infante (1996), a Pesquisa-Ação pode ser compreendida como uma metodologia de consultoria pois articula teoria e experiência acadêmica e a prática organizacional ao fazer uso de sistematizado cientificamente dos “dados/achados da própria organização e valorizando o saber e a prática diária dos profissionais envolvidos, aliados aos conhecimentos teóricos e experiências adquiridas pelos pesquisadores” (NUNES; INFANTE, 1996, p. 97). É válido ressaltar que a proposta de intervenção da pesquisa-ação está para todos os que compõem a gestão organizacional em todos os níveis. Em outras palavras, é uma mudança na totalidade.

Nesse entrelaçar e compartilhar de conhecimento entre o saber formal e o saber informal elaborei o Plano de Trabalho com as seguintes fases:

1ª Fase - Levantamento das necessidades e análise crítica: diante dos problemas observados e das entrevistas informais aplicadas no cotidiano, possíveis soluções foram organizadas em forma de qualificação;

2ª Fase – Intervenção: consistiu na estruturação didático-pedagógica das qualificações;

3ª Fase – Aprovação das propostas de intervenção: nessa fase, as propostas foram apresentadas a gestora e as sugestões de adequações foram avaliadas;

4ª Fase – Implantação: as qualificações foram aplicadas em processo dialógico.

5ª Fase – Acompanhamento: as propostas aplicadas são diariamente acompanhadas. Verifica-se a necessidade de novas propostas de formação continuada e as propostas foram encaminhadas a gestão municipal.

A seguir, as fases são detalhadas.

5.1 1ª Fase – Levantamento das necessidades e análise crítica

Nessa primeira fase, o cotidiano foi o momento de observação e análise. Na primeira semana, quase todos os dias foram dias de reunião e conhecimento da realidade vivenciada na gestão turística do município.

Iniciei o levantamento e leitura de material bibliográfico sobre Pilar. Os estudos dos aspectos demográficos, ambientais, sociais, culturais, enfim, territoriais, me deram segurança na compreensão da realidade que se apresentava nos diálogos do dia a dia.

Conversei com a gestora da pasta sobre a minha primeira desafiadora impressão e sugeri uma capacitação. A gestora expôs as dificuldades nas relações interpessoais no ambiente de trabalho. Além disso, conversamos também sobre a necessidade de qualificação para entender o que se vivencia na dinâmica da gestão na Secretaria Municipal de Turismo e Eventos. A princípio, entramos em consenso para duas qualificações, a saber: 1ª Oficina de Capacitação: relações interpessoais, qualidade e comunicação no atendimento ao público; e, Plano de Desenvolvimento Turístico de Pilar: conceitos e etapas de trabalho.

A partir desse acordo, a estruturação didático-pedagógica das qualificações começou a ser organizada.

5.2 2ª Fase - Estruturação didático-pedagógica das qualificações

A primeira reflexão no processo de estruturar as qualificações foi o objetivo a ser atingido, o conteúdo e a linguagem a ser utilizada. Em seguida, selecionei dinâmicas em equipe para tornar a aula didática e a mensagem clara.

A primeira qualificação, intitulada 1ª Oficina de Capacitação: relações interpessoais, qualidade e comunicação no atendimento ao público, teve como objetivo central despertar uma mudança de comportamento na equipe toda. A Oficina aconteceu nos dias 7 julho/2021 no turno da manhã, no dia 8 de julho/2021 com uma turma da tarde e no dia 9 de julho/2021 com a turma da tarde que trabalha no equipamento turístico Santo Cruzeiro & Complexo Cultural e Religioso Dilma Moreira Canuto.

A estrutura da aula foi a seguinte:

QUALIFICAÇÃO 1: 1ª Oficina de Capacitação: relações interpessoais, qualidade e comunicação no atendimento ao público

- Aspectos das relações interpessoais: apresentação pessoal, organização, profissionalismo, cordialidade, seriedade, imparcialidade;
- Qualidade: conceito e fatores
- O que significa Qualidade na Secretaria de Turismo e Eventos de Pilar?
- Fator humano e fator técnico da qualidade
- Empatia: elementos que facilita o relacionamento
- Comunicação no atendimento

Metodologia: expositiva e dialogada, dinâmica da teia do envolvimento e dramatização através da proposta de cenários.

A segunda qualificação teve como tema o Plano de Desenvolvimento Turístico de Pilar sob a perspectiva de alguns conceitos e das etapas de trabalho. Essa qualificação ocorreu no dia 24 de agosto/2021 com a equipe da manhã e no dia seguinte, com os servidores da tarde. O objetivo central foi compreender a importância do Plano de Desenvolvimento, ou seja, articular teoria-empíria e entender de forma simples e clara como preencher os formulários.

Para tanto, estruturou-se a qualificação do modo a seguir:

QUALIFICAÇÃO 2: Plano de Desenvolvimento Turístico de Pilar: conceitos e etapas de trabalho

- Plano Municipal de Desenvolvimento: o que é?
- Principais etapas e processos: caracterização da área e diagnóstico, objetivos e metas do plano, definições de estratégias, plano de ações, indicadores de monitoramento.
- Inventariação da Oferta turística
- Categoria A: infraestrutura de apoio ao turismo
- Categoria B: serviços e equipamentos turísticos
- Categoria C: atrativos turísticos

Metodologia: expositiva e dialogada, conhecimento do formulário e amostra de preenchimento.

5.3 3ª Fase - Apresentação das propostas de qualificação e adequações

As propostas de qualificação foram apresentadas à gestora da pasta. A partir do conhecimento dela sobre a realidade da equipe, algumas adequações foram solicitadas:

- ✓ **Qualificação 1:** ênfase na apresentação pessoal e na comunicação, principalmente no que diz respeito a foca no ambiente de trabalho.

- ✓ **Qualificação 2:** a equipe faria o levantamento dos principais itens da Categoria A e dos Serviços de Alimentos e Bebidas na categoria B. Os demais itens das Categorias estão sendo levantados e organizados por mim, turismóloga, no que é essencial para o Plano de Desenvolvimento.

5.4 4ª Fase: Aplicação das Qualificações

5.4.1 Qualificação 1: 1ª Oficina de Capacitação: relações interpessoais, qualidade e comunicação no atendimento ao público

A Oficina foi iniciada com a dinâmica da teia do envolvimento. Essa foi a metodologia que analisei como adequada para que pudéssemos nos conhecer melhor e “quebrar o gelo”. Cada servidor/a dizia seu nome, a função que desempenhava na Secretaria de Turismo e Eventos, enrolava o cordão de barbante no dedo e passava para outro colega servidor (Figura 01).

Figura 1: Aplicação da dinâmica da teia do envolvimento




Fonte: Priscila Pereira

Após a construção da teia, discutimos como estamos envolvidos e como somos dependentes uns dos outros. Seja no ambiente de trabalho ou na vida pessoal. Propositadamente, eu deixei de segurar o barbante. Eles continuavam a dialogar e perceberam que havia algo diferente. Alguém entendeu que era para fazer igual e deixou de segurar também. E assim, consecutivamente.

No momento seguinte, nós discutimos sobre a importância de trabalhar em equipe e o que acontece quando alguém desiste de seguir em equipe. A dinâmica gerou as reflexões que se propôs. A qualificação foi expositiva e dialogada em consonância com a metodologia pesquisa-ação no que diz respeito a comunicação entre o universo do pesquisador e dos profissionais. Conforme orientado para adequação, conversamos sobre relações interpessoais e enfatizei a apresentação pessoal e cordialidade (Figura 02).

Figura 2: Slides utilizados para dialogar sobre as relações interpessoais


<p>Pilar Prefeitura do Pronto para o futuro! SECRETARIA DE TURISMO E EVENTOS</p> <p>1ª OFICINA DE CAPACITAÇÃO: RELAÇÕES INTERPESSOAIS, QUALIDADE E COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO</p> <p>Turismóloga Priscila Pereira Julho/2021</p>	<p>RELAÇÕES INTERPESSOAIS</p> 
<p>ASPECTOS DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS</p> <p>Apresentação pessoal: • usar vestuário adequado e ter cuidado com higiene e saúde.</p> <p>Organização: • manter o material de trabalho, papéis, pastas e mesa em ordem.</p> <p>Profissionalismo: • não utilizar tratamentos íntimos como "quindô", "meu bom"; • não manifestar opiniões pessoais para o cliente;</p> <p>Cordialidade: • dirigir-se ao cliente sempre de forma gentil e respeitosa.</p> <p>Seriedade: • evitar interrupções e conversas paralelas durante o atendimento.</p> <p>Imparcialidade: • atender a todos os clientes com a mesma disposição.</p>	<p>ETIQUETA NO TRABALHO Recomendações e atitudes que ampliam a qualidade desse relacionamento.</p> 
<p>ROSTO</p> <p>A pele deve estar sempre limpa e sem sinais de oleosidade.</p> <p>Homens devem manter a barba feita ou aparada.</p> <p>Mulheres devem utilizar maquiagem discreta, em tons suaves.</p> 	<p>DENTES</p>  <p>Devem estar sempre limpos e ser escovados com frequência. Use sempre fio dental, caso não seja possível escová-los.</p>
<p>CABELOS</p>  <p>Devem estar sempre limpos e penteados. Mulheres com cabelos compridos devem mantê-los presos.</p>	<p>UNHAS</p>  <p>Devem estar limpas e bem cortadas. Mulheres não devem utilizar esmaltes de cores fortes.</p>
<p>VESTIMENTA</p> <p>No trabalho, recomenda-se utilizar roupas discretas e adequadas à função. A opção por roupas sóbrias, de tons neutros, evita erros. As roupas devem estar sempre limpas e passadas.</p> 	

Fonte: Priscila Pereira Santos

Havia dúvida sobre o calçado ideal, o uso de saia ou vestido. As dúvidas foram respondidas pela gestora da pasta que acompanhou todas as aulas da qualificação.

Após esse momento, encaminhamos para a discussão sobre qualidade e comunicação no ambiente de trabalho. Ao conversarmos sobre empatia, refletimos como a fofoca pode ser prejudicial e o que poderíamos fazer para modificar esse cenário (Figura 03).

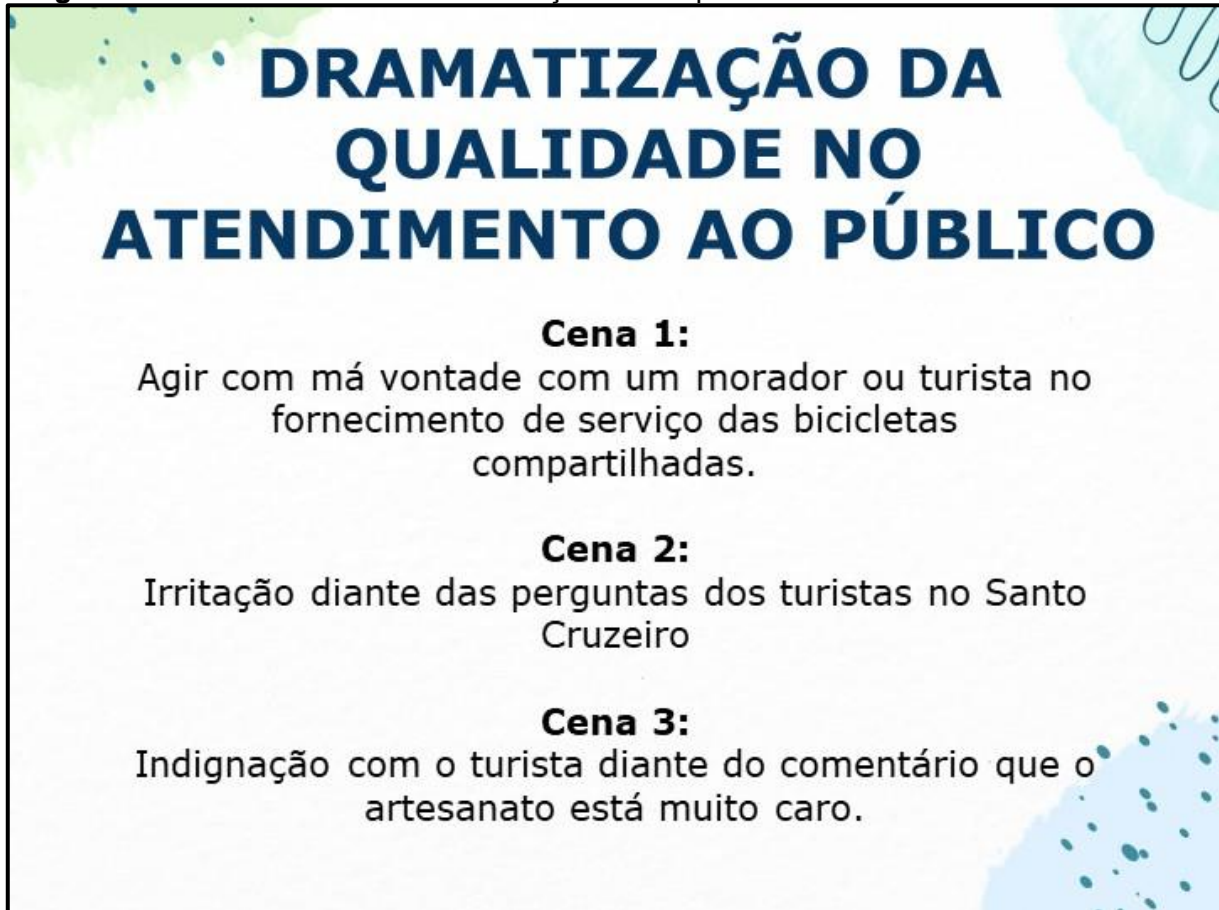
Figura 3: Slides utilizados para dialogar sobre qualidade e comunicação no ambiente de trabalho

<p>QUALIDADE: CONCEITO E FATORES</p> <p>POR QUE SE FALA TANTO DE QUALIDADE HOJE EM DIA?</p> 	<p>O QUE É QUALIDADE?</p> <p>a palavra qualidade origina-se do latim <i>qualitate</i> e significa: "(...) característica superior ou atributo distintivo positivo que <u>faz alguém ou algo sobressair em relação a outros</u>; grau negativo ou positivo de <u>excelência</u> (...)".</p>
<p>Prefeitura do Pilar Pronto para o futuro! SECRETARIA DE TURISMO E EVENTOS</p> <p>O QUE SIGNIFICA QUALIDADE NA SEMUTE?</p>	<p>FATORES DA QUALIDADE</p> <p>FATOR TÉCNICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • formado pelas características e especificações de um produto ou serviço, isto é: os aspectos que fazem cumprir a função ao qual se destina, onde o enfoque da qualidade está sobre o uso ou funcionamento. <p>FATOR HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> • consiste no <u>relação pessoal</u> que decorre de um produto ou serviço, o contato do cliente na venda (com o vendedor) e no pós-venda (assistência técnica, serviço de atendimento ao cliente ou com o próprio idealizador).
<p>ELEMENTOS QUE FACILITAM O RELACIONAMENTO</p> <p>Empatia é a capacidade de se imaginar no lugar de outra pessoa para <u>compreender</u> o que ela está sentindo.</p> <p>Eu COMPREENDO como você está se sentindo. (E não: Eu sei o que você está sentindo). O verbo compreender expressa a vontade de estabelecer uma identificação com a pessoa.</p>	<p>FACILITADORES DA EMPATIA</p> <p>Flexibilidade - capacidade de adaptar-se a situações distintas e adotar posturas diferentes diante de problemas diferentes;</p> <p>Visão de mundo ampla - ter em mente que o mundo não se resume ao universo conhecido e às próprias experiências. Existem diferentes concepções sobre a vida e é importante conhecê-las.</p> <p>Respeito - admitir que podem existir ideias diferentes tão importantes ou corretas quanto as próprias, ou talvez até melhores.</p> <p>Interesse - conhecer integralmente a visão do outro para poder compreendê-lo.</p>
<p>ATENDIMENTO PESSOAL</p> <p>O/a colaborador/a deve sempre se dirigir de forma cortês, com um sorriso, cumprimentando e utilizando os pronomes de tratamento formais (senhor/senhora) para iniciar o contato.</p> <p>Devem ser observados alguns aspectos no contato pessoal:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ø agir de maneira natural, evitando gestos bruscos ou agitados; Ø posicionar-se de forma ereta, demonstrando boa disposição; <ul style="list-style-type: none"> Ø apresentar-se bem trajado e asseado; Ø no caso de ser o primeiro contato, apresentar de forma breve a empresa, os produtos e serviços disponíveis; Ø procurar compreender as necessidades e interesses do cliente; Ø anotar todos os dados que possam ser necessários para um futuro contato. 	<p>Prefeitura do Pilar Pronto para o futuro!</p> <p>SECRETARIA DE TURISMO E EVENTOS</p> <p>GRATIDÃO PELA ATENÇÃO</p> <p>Priscila Pereira</p>

Fonte: Priscila Pereira Santos

Como forma de provocar comentários e a partir daí, a compreensão sobre qualidade e comunicação, propus a dramatização dos seguintes cenários (Figura 04):

Figura 4: Slides utilizados na dramatização sobre qualidade no atendimento



Fonte: Priscila Pereira Santos

Solicitei a colaboração de dois voluntários. O riso geral foi estabelecido quando leram a primeira cena. Houve um consenso que essa cena pode vir a ser “real”. Após a cena, conversamos sobre profissionalismo no ambiente de trabalho. A emoção quando ultrapassa a tênue linha da razão, transforma o atendimento em algo pessoal e isso foi discutido. Nesse contexto, abordamos ainda cordialidade e as saudações de educação e respeito.

A qualificação foi finalizada com um breve protocolo de atendimento em clima de cordialidade e troca de conhecimento. Nesse sentido, é digno de registro as vantagens da pesquisa-ação no ambiente organizacional: “(i) as mudanças acontecem durante todas as etapas da Pesquisa-Ação; (ii) os agentes de mudança são os próprios profissionais, não

existindo interventores externos; e, (iii) as mudanças serão permanentes” (NUNES; INFANTE, 1996, p. 99).

5.4.2 Qualificação 2: Plano de Desenvolvimento Turístico de Pilar: conceitos e etapas de trabalho

Inicialmente, realizei uma sondagem para saber o pensamento da equipe sobre o que vem a ser um Plano de Desenvolvimento Turístico. Nesse momento, tive conhecimento que algumas pesquisas já tinham sido iniciadas no município, mas que “*nunca deram em nada*”, para usar as palavras de um dos colegas.

Nesse diálogo, entendi que a equipe sabia que as pesquisas eram necessárias, mas não tinham conhecimento do que poderia ser feito com o levantamento de informações e qual a importância dessas para desenvolvimento turístico do município. Assim, trouxe à tona dois conceitos importantes, são eles: Plano de Desenvolvimento e inventariação. Ademais, as principais etapas e processos também foram explicitadas (Figura 05).

Figura 5: Slides utilizados para explicar sobre o Plano de Desenvolvimento Turístico

The figure consists of four slides arranged in a 2x2 grid. The top-left slide is the title slide for the 'PLANO DE DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO DE PILAR', presented by Priscila Pereira Santos in August 2021. The top-right slide, titled 'O QUE É?', defines the plan as a document with guidelines and actions for tourism development in a specific territory. The bottom-left slide, titled 'PRINCIPAIS ETAPAS E PROCESSOS', shows a flowchart with five boxes: 'Caracterização da Área e Diagnóstico', 'Objetivos e Metas do Plano', 'Definições de estratégias', 'Indicadores de Monitoramento', and 'Plano de Ações'. A callout box for 'Caracterização da Área e Diagnóstico' lists dimensions (social, economic, environmental, cultural, and tourism) and processes (tourism inventory, demand diagnosis, and market analysis). The bottom-right slide, titled 'INVENTARIAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA', defines it as the process of identifying and registering tourism attractions, services, and infrastructure.

Fonte: Priscila Pereira Santos

Por conseguinte, a compreensão sobre a definição de inventariação turística, a categorização orientada pelo Ministério do Turismo (MTur) foi detalhada, os formulários foram apresentados e uma amostragem de preenchimento foi realizada (Figura 06).

Figura 6: Slides utilizados para explicar sobre o Plano de Desenvolvimento Turístico

INVENTARIAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA

O Inventário da Oferta Turística consiste no levantamento, identificação e registro dos atrativos turísticos, dos serviços e equipamentos turísticos e da infraestrutura de apoio ao turismo

(<http://www.inventario-turismo.gov.br/>)

CATEGORIA A
INFRAESTRUTURA DE APOIO AO TURISMO

- Meios de acesso ao município (Rodovia e estação rodoviária)
- Sistema de Comunicação
- Sistema de Segurança
- Sistema de Saúde
- Sistema educacional
- Outros serviços e equipamentos de apoio


CATEGORIA B
SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS TURÍSTICOS

- Serviços e equipamentos de hospedagem
- Serviços e equipamentos de Alimentos e Bebidas
- Serviços e equipamentos de agências de turismo
- Serviços e equipamentos de transporte turístico
- Serviços e equipamentos para eventos
- Serviços e equipamentos de lazer
- Outros serviços e equipamentos turísticos

CATEGORIA C
ATRATIVOS TURÍSTICOS

- Atrativos naturais
- Atrativos culturais
- Atividades econômicas
- Realizações técnicas e científicas contemporâneas
- Eventos programados

COMO PREENCHER OS FORMULÁRIOS?

GRATIDÃO PELA ATENÇÃO 
PRISCILA PEREIRA

Fonte: Priscila Pereira Santos

Os formulários propostos pelo MTur foram adequados à realidade da equipe antes da apresentação. Contudo, no momento da qualificação várias sugestões de mudanças surgiram. Todas as sugestões foram acatadas e os formulários foram readequados. O levantamento da oferta foi iniciado no dia 24 de agosto de 2021 e finalizado em novembro (Figura 07).

Figura 7: Qualificação 2 e equipes no trabalho de levantamento da oferta turística



Fonte: Priscila Pereira Santos

A cada informação coletada, eu busquei tabular e analisar o mais rápido possível. Assim, ao finalizar a Categoria A – infraestrutura de apoio ao turismo – a equipe obteve conhecimento dos dados sociais, econômicos, de segurança pública, educacionais, do sistema de comunicação e outros integrados ao Plano de Desenvolvimento Turístico. Esse retorno dos trabalhos foi motivo de satisfação dos/as servidores/as.

A Categoria B, especificamente nos Serviços e Equipamentos de Alimentos e Bebidas, foi mais extensa. O trabalho foi realizado descontinuamente em virtude das demandas com os eventos locais. Em cerca de 3 meses, a equipe identificou e registrou empreendimentos formais e informais.

No mesmo período que a equipe estava registrando o setor de A&B, eu realizei visita técnica nos meios de hospedagem do município de Pilar. E fiz o levantamento das agências de viagens e turismo formais e informais.

Como a inventariação envolve um rol de informações, preferimos tratar como **Levantamento de Oferta**. Todos os registros realizados pela equipe na Categoria B foram digitados e disponibilizado para que eles pudessem fazer as devidas correções e complementar as informações.

6 RESULTADOS/BENEFÍCIOS

➤ Mudança no comportamento. A equipe compreendeu que o trabalho no turismo exige a hospitalidade profissional. O ‘bom dia’ é iniciado e respondido com entusiasmo. Vivenciamos o Natal Feliz Cidade, entre o dia 28 de novembro de 2021 a 10 de janeiro de 2022, e a equipe deu show. Todos os possíveis conflitos foram resolvidos com polidez e cordialidade. A mudança foi tão expressiva que em uma situação, eu fui chamada para que os acontecimentos e os comportamentos fossem narrados e como reação inevitável, eu expressasse meu orgulho da equipe.

➤ As informações da Categoria A foram tabuladas, geraram gráficos, tabelas, quadros e uma ampla análise em múltiplas dimensões.

➤ Na Categoria B, os estabelecimentos formais e informais foram registrados. A equipe avaliou a listagem com os dados levantados em campo e concordou que todos os equipamentos formais do município foram registrados. Os estabelecimentos informais fogem ao alcance da equipe porque são pequenas ‘vendas’, ‘mercearias’, nos domicílios

e nem sempre estão identificadas. Houve também receio de alguns estabelecimentos informais em responder a perguntas e posteriormente, serem notificados para pagamento de impostos.

➤ O levantamento da Oferta de Serviços e Equipamento de Alimentos e Bebidas foi finalizado em novembro/2021 com 150 (cento e cinquenta) estabelecimentos identificados e registrados.

➤ O SEBRAE estreitou os laços de parceria com o município diante da sensibilização e mobilização realizada com os empresários do *trade* turístico. Isso foi possível porque tínhamos um amplo levantamento de dados que possibilitaram contato mais rápido e eficaz. Em setembro/2021, o SEBRAE ofertou uma Oficina de Marketing Digital que teve participação efetiva do *trade* turístico. Em novembro/2021, a pedido dos empresários dos equipamentos de Alimentos e Bebidas, através da Secretaria de Turismo e Eventos, o SEBRAE disponibilizou o Curso de Atendimento Inclusivo no Turismo.

➤ Os dados coletados estão no Plano de Desenvolvimento Turístico de Pilar e os direcionamentos foram apontados no Plano de Ações. Para o ano de 2022, o planejamento é concluir o Plano de Desenvolvimento com oficinas de discussão e construção das matrizes *SWOT* (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) por segmento da cadeia do turismo.

REFERÊNCIAS

ALVES, R. A complicada arte de ver. **Revista Verso e Prosa**. 2004. Disponível em: < <https://www.revistaprosaversoearte.com/complicada-arte-de-ver-rubem-alves/>>. Acesso em 31 de janeiro de 2022.

BEZERRA, E. J. G.; VASCONCELOS, D. A. L. de. Roteiros para um novo modelo de turistificação: do turismo de massa a águas alternativas (e alegorias) em Alagoas. In: RAMOS, S. P. **Planejamento de roteiros turísticos**. Porto Alegre, RS: Asterisco, 2012, p. 113-130.

FONSECA, M. A. P. de. **Espaço, políticas de turismo e competitividade**. Natal, RN: EDUFRN, 2005.

NUNES, J. M.; INFANTE, M. Pesquisa-ação: uma metodologia de consultoria. ESCOLA POLITÉCNICA DE SAÚDE JOAQUIM VENÂNCIO., org. **Formação de pessoal de nível médio para a saúde: desafios e perspectivas [on-line]**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1996, p. 97-114.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introducción al turismo**. Madri, 1998.

RAMOS, S. P.; SANTOS, A. M. dos. Traçando itinerários para um turismo de experiência: o caso do Caminho Lagunar – AL. In: RAMOS, S. P. **Planejamento de roteiros turísticos**. Porto Alegre, RS: Asterisco, 2012, p. 11-36.