

CURSO DE QUALIFICAÇÃO DE
**GESTORES PÚBLICOS
E PRIVADOS DOS
MUNICÍPIOS TURÍSTICOS**
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório elaborado por:

Fábia Trentin

Daiane Estacio da Silva Tavares

Lays Oliveira Evangelista Paltrinieri

PRESIDENTE DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Luíz Inácio Lula da Silva

MINISTRA DE ESTADO DO TURISMO

Daniela Mote de Souza Carneiro

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

Wallace Nunes da Silva

SECRETÁRIO NACIONAL DE PLANEJAMENTO, SUSTENTABILIDADE E COMPETITIVIDADE NO TURISMO

Marcelo Lima Costa

DIRETOR DE QUALIDADE, SUSTENTABILIDADE E AÇÕES CLIMÁTICAS NO TURISMO

Leandro Luiz de Jesus Gomes

COORDENADOR-GERAL DE QUALIDADE NO TURISMO

Francisco Glauber Lima Mota Filho – Substituto

COORDENAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS (COPRES)

COORDENADORA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO TURISMO

Jéssica de Oliveira Queiroga

REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

Antonio Claudio Lucas da Nóbrega

DIRETOR DA FACULDADE DE TURISMO E HOTELARIA

João Evangelista Dias Monteiro

CHEFE DO DEPARTAMENTO DE TURISMO

Fábia Trentin

COORDENADORA DO LABORATÓRIO DE POLÍTICAS, GOVERNANÇA E TURISMO

Fábia Trentin

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Trentin, Fábيا

Curso de qualificação de gestores públicos e privados dos municípios turísticos do Estado do Rio de Janeiro [livro eletrônico] : Relatório / Fábيا Trentin, Daiane Estacio da Silva Tavares, Lays Oliveira Evangelista Paltrinieri. -- Niterói, RJ : Laboratório de Políticas, Governança e Turismo (LabPGTUR), 2023.

PDF

Bibliografia.

ISBN 978-65-84620-16-2

1. Gestores de turismo 2. Gestão pública e privada 3. Rio de Janeiro (Estado) - Aspectos econômicos 4. Turismo I. Tavares, Daiane Estacio da Silva. II. Paltrinieri, Lays Oliveira Evangelista. III. Título.

23-161335

CDD-338.4791

Índices para catálogo sistemático:

1. Qualificação de gestores : Gestão pública :
Turismo : Economia 338.4791

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

LABPGTUR

SUMÁRIO

AS AUTORAS DO RELATÓRIO	5
UMA MENSAGEM DE AGRADECIMENTO	6
1. INTRODUÇÃO	7
2. OBJETIVOS DO CURSO	10
3. METAS E RESULTADOS ESPERADOS	13
4. DIFICULDADES ENCONTRADAS NA EXECUÇÃO DA DESCENTRALIZAÇÃO	47
5. MEDIDAS ADOTADAS PARA SANAR AS DIFICULDADES DE MODO A ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DO OBJETO	48
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
7. REFERÊNCIAS	52

LABPGTUR

AS AUTORAS DO **RELATÓRIO**



Fábria Trentin

Coordenadora do Curso Para Gestores Públicos E Privados Dos Municípios Turísticos Do Estado Do Rio De Janeiro e Professora Associada do Departamento de Turismo da Universidade Federal Fluminense (UFF), com atuação na graduação e no programa de Mestrado em Turismo. Coordenadora do Laboratório de Políticas, Governança e Turismo (LabPGTUR).



Daiane Estacio da Silva Tavares

Mestranda em Turismo do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense (UFF). Bacharel em Turismo pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), com graduação sanduíche na Universidade de Guadalajara, México. Membro da Equipe LabPGTUR como mestranda.



Lays Oliveira Evangelista Paltrinieri

Bacharel em Turismo pela Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense (UFF) e membro da Equipe LabPGTUR na área de secretaria durante o período de graduação, de outubro de 2021 a julho de 2022.

LABPGTUR

UMA MENSAGEM DE **AGRADECIMENTO**

O êxito deste projeto só foi possível porque houve pessoas que acreditaram, colaboraram, se dedicaram e trabalharam para a sua concretização.

Quando ainda era uma ideia respaldada por pesquisa realizada pelo Laboratório de Políticas, Governança e Turismo, da Faculdade de Turismo e Hotelaria, o Professor Titular Roberto Salles, ex-reitor da Universidade Federal Fluminense, acreditou na proposta e se empenhou na interlocução com o Deputado à época, Rodrigo Maia, que acolheu o projeto de Qualificação para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro, e destinou emenda parlamentar ao Ministério do Turismo para a execução do projeto. Agradecemos o apoio de ambos e o reconhecemos como essencial para viabilizá-lo.

No Ministério do Turismo, agradecemos a contribuição e cooperação técnica da equipe da Coordenação Geral de Qualificação do Turismo e do Departamento de Qualificação (DEQUA), especialmente da Neuza Helena Portugal dos Santos, ex-Coordenadora-Geral de Qualificação do Turismo, Maria Luiza Moreira Nova da Costa, ex-Coordenadora de Qualificação Profissional do Turismo, Francisco Glauber Lima Mota Filho, ex-Coordenador de Padronização de Serviços Turísticos e atual Coordenador-Geral De Qualidade No Turismo(Substituto) e a Jéssica de Oliveira Queiroga, Coordenadora De Qualificação Profissional do Turismo.

Na Universidade Federal Fluminense, agradecemos a todos os servidores do Gabinete do Reitor, da Pró-Reitoria de Planejamento, principalmente da Coordenadoria de Orçamento e Custos, Coordenação de Projetos com a Fundação de Apoio Euclides da Cunha e do Departamento de Contabilidade e Finanças; aos professores do Departamento de Turismo, à equipe do Laboratório de Políticas, Governança e Turismo (LabPGTUR) da Faculdade de Turismo e Hotelaria.

Agradecemos ao grupo de professores que acreditaram, se dedicaram e se engajaram para a concretização do curso para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro.

Agradecemos ainda à equipe da Fundação Euclides da Cunha.

Agradecemos a todos e cada um de vocês que confiaram e colaboraram para o sucesso deste projeto!

Fábia Trentin - Coordenadora do Projeto e do LabPGTUR

1. INTRODUÇÃO



O turismo é entendido como fenômeno complexo e uma prática social que se relaciona com as dinâmicas e relações decorrentes dos deslocamentos de pessoas, turistas e excursionistas, para um destino que o recebe, sendo também compreendido como um dos principais vetores do desenvolvimento econômico e social do Brasil (MTur, 2016).

Porém, para que se estabeleça como vetor de desenvolvimento econômico e social, é necessário a convergência de esforços tanto dos agentes governamentais quanto dos não-governamentais. Aguiar e Bahl (2006) afirmam que a falta de mão-de-obra qualificada é prejudicial para o desenvolvimento do turismo. Catramby e Costa (2004) mencionam que a qualidade da capacitação dos profissionais do turismo deve ser uma prioridade, sendo apontada como um dos fatores para a competitividade da atividade.

A qualificação deve se estender para além do atendimento ao turista, pois deve incluir o planejamento e a gestão da atividade turística e dos serviços prestados. Sendo assim, a qualificação e a capacitação técnica são caminhos para uma boa gestão do turismo nas esferas públicas e privadas, nos

âmbitos municipais, estaduais, regionais e nacionais.

As políticas públicas nacionais de qualificação no campo do turismo ganharam destaque nos últimos vinte anos. Antes da criação da Política Nacional de Qualificação do Turismo (PNQT), pelo Ministério do Turismo (em 2018), as políticas para este fim eram iniciativas pontuais ou desdobramentos de outros campos, como Educação e Trabalho (SILVA, FRATUCCI, 2022). Outras iniciativas e projetos vinculados à qualificação são desenvolvidos atualmente pelo MTur, como o curso Brasil Braços Abertos, o Pronatec, Mediotec e o Programa de Qualificação Internacional (MTur, 2016).

No que se refere ao estado do Rio de Janeiro, o Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro (TCE-RJ), por meio da sua Escola de Contas e Gestão (ECG), em parceria com Secretaria de Turismo do estado do Rio de Janeiro (Setur-RJ), com as universidades e o Sebrae, promoveu o Programa de Capacitação para Excelência em Gestão do Turismo Fluminense. O principal objetivo foi “o alinhamento técnico e a capacitação da gestão do turismo local e regional, promovendo ações de cooperação técnica,

qualificação profissional e integração regional para o desenvolvimento do turismo fluminense” (TCE, 2021, s/p).

A Setur-RJ e a TurisRio também realizaram o 1º Seminário de Capacitação do Legislativo Fluminense em 2021, cujo público-alvo eram os vereadores membros das Comissões de Turismo das Câmaras Municipais do Estado e o objetivo era auxiliar no desenvolvimento das políticas públicas voltadas para o turismo. No entanto, as ações destacadas foram pontuais e descontinuadas.

Considerando o cenário atual, pós crise sanitária pela COVID-19 e de retomada das atividades turísticas, entende-se que o momento é de auxiliar os gestores públicos e privados a aproveitar janelas de oportunidade que se abrem em meio às crises.

No entanto, há que se destacar a dificuldade de conseguir investimentos para realização de projetos dentro e fora do contexto do turismo. Diante desta problemática, as emendas parlamentares estão surgindo como oportunidades para o desenvolvimento de projetos, principalmente dentro das universidades, para execução de projetos de ensino, pesquisa e extensão.

O Curso de Qualificação para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro é uma proposta do Laboratório de Políticas, Governança e Turismo (LabPGTUR), da Faculdade de Turismo e Hotelaria (FTH) da Universidade Federal Fluminense (UFF), que captou recurso de emenda parlamentar, via Ministério do Turismo (MTur), para a sua implementação.

O LabPGTUR realizou, entre os meses de novembro de 2019 e fevereiro de 2020 uma pesquisa com os gestores públicos de 88 municípios fluminenses, com o objetivo de identificar possíveis temas de interesse no que tange ao turismo nessas localidades. Em 2020, após a identificação da demanda, o LabPGTUR procurou apoio junto ao Deputado Federal Rodrigo Maia para o desenvolvimento de projetos.

O orçamento foi destinado por meio de emenda parlamentar ao MTur, que acolheu a proposta do projeto de Qualificação para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do

Rio de Janeiro, com suporte financeiro e técnico, por meio da Coordenação Geral de Qualificação do Turismo e do Departamento de Qualificação (DEQUA), para elaboração do Termo de Execução Descentralizada, formalizado entre o referido Ministério e a Universidade Federal Fluminense, e os apoios institucionais da Setur-RJ e da TurisRio.

A proposta do curso teve como objetivo qualificar gestores públicos e privados do turismo nos municípios do estado do Rio de Janeiro, prioritariamente aqueles que integram o Mapa do Turismo no estado do Rio de Janeiro. A proposição do curso baseia-se na Portaria MTur nº 39/2017 de acordo com:

Art. 1º. Parágrafo único. As propostas de trabalho oriundas de recursos de emendas parlamentares deverão, quando possível, ser direcionadas às Unidades da Federação, às Regiões Turísticas e aos Municípios do Mapa do Turismo Brasileiro, observando a categorização de seus municípios.

(...)

Art. 4º Quanto à abrangência territorial das propostas de trabalho, entende-se:

(...)

III - estadual a que contempla municípios de pelo menos duas regiões turísticas de uma mesma Unidade da Federação;

(...)

Subseção II

Qualificação para o Turismo

Art. 62. Poderão ser objeto de aporte de recursos:

(...)

III - a implementação de projetos/atividades de qualificação (cursos, seminários e oficinas, entre outros) destinados aos: a) trabalhadores do setor turístico; b) técnicos e tecnólogos; c) graduados e pós-graduados em turismo e áreas afins; d) estudantes, professores e pesquisadores; e) microempreendedores individuais com atuação no turismo; f) produtores locais associados ao turismo; g) gestores públicos; e

(...)

§ 1º O objeto previsto no inciso III, apresentado pelo Órgão Estadual, Distrital e Municipal de Turismo, poderá ser apoiado mediante apresentação do Diagnóstico e do Plano de Qualificação, desde que não se sobreponha

ao PRONATEC Turismo e/ou qualquer outra iniciativa implementada no âmbito da qualificação profissional.

Após a verificação junto ao Ministério do Turismo, observou-se que não há sobreposição de ações de qualificação com o PRONATEC e tampouco com qualquer outra iniciativa.

Considerando a Portaria n.º 39 de 10 de março de 2017 do MTur, a proposta foi viabilizada por meio de Termo de Execução Descentralizada (TED), cujo objeto foi a realização de da qualificação de gestores públicos e privados dos municípios do estado do Rio Janeiro como estratégia de diversificação da oferta turística, inclusão social e geração de trabalho e renda.

Como resultado, o curso de Qualificação para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro foi elaborado, estruturado em 13 módulos, dos quais onze possuem carga-horária de 12 horas-aula e dois de seis horas-

aula, assim distribuídos: Criatividade e Liderança, Ética e Cidadania, Gestão Pública do Turismo, Política e Planejamento do Turismo, Governança Municipal e Regional do Turismo, Demanda Turística, Oferta Turística, Estudo de Mercado em Turismo, Segmentação do Mercado Turístico, Impactos Econômicos do Turismo, Marketing de Destinos Turísticos, Inovação e Empreendedorismo na Gestão Pública, e Inovação e Empreendedorismo na Gestão Privada. Buscou-se, por meio dos conteúdos ministrados, prover conhecimento teórico, prático e metodológico, com a finalidade de instrumentalizar os gestores públicos e privados para a ação efetiva em seus municípios.

O presente documento tem como finalidade apresentar o desenvolvimento do projeto, bem como os procedimentos metodológicos e os principais resultados. Portanto, está estruturado com os seguintes tópicos: objetivos, metas e resultados esperados e considerações finais.

2. OBJETIVOS DO CURSO

Objetivo geral:

Qualificar Gestores Públicos e Privados do Turismo que atuam nos municípios do estado do Rio de Janeiro, prioritariamente aqueles que integram o Mapa do Turismo no estado do Rio de Janeiro.

Objetivos específicos:

- 1) Preparar a ação de qualificação por meio da elaboração de material didático,
- 2) Capacitar os professores conteudistas e os professores para atuação no sentido de prover conhecimentos teóricos, práticos e metodológicos para que os gestores tenham condições de realizar ações transformadoras em seus municípios,
- 3) Qualificar os gestores públicos e privados dos municípios integrantes do projeto,
- 4) Avaliar a qualificação por meio de instrumentos específicos e
- 5) Identificar se os gestores qualificados iniciaram alguma mudança na gestão a partir da qualificação.

3. METAS E RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Meta 1 - Preparação do material do curso de qualificação de gestores públicos e privados nos municípios turísticos do estado do Rio de Janeiro.

Etapa 1 - Elaboração do material didático presencial

Inicialmente o objetivo era elaborar um material didático em formato de apostila para impressão e entrega aos cursistas pessoalmente, sendo o curso ofertado em formato presencial. Porém, devido à ocorrência da COVID-19, foi necessário realização do curso em formato digital, decisão que se revelou positiva, por oportunizar a participação dos interessados que se distribuíram pelas regiões turísticas do estado do Rio de Janeiro.

Etapa 2 - Elaboração de material didático on-line

As ações referentes à etapa de planejamento e de elaboração do material didático foram previstas para serem executadas em um único dia, por meio de uma oficina presencial, com duração de oito horas. Porém,

o corpo docente envolvido neste projeto decidiu, em comum acordo, dividir a carga horária em mais dias por entenderem que seria mais produtivo, uma vez que estão trabalhando com o uso de tecnologias que permitem a mediação por meio remoto. A preocupação com a qualidade é uma constante entre os professores e a equipe técnica e de logística, de modo que o projeto não tenha prejuízo.

Como já foi mencionado, o LabPGTUR já havia conduzido uma pesquisa no ano de 2019, que permitiu delinear os módulos da capacitação, identificando o interesse de gestores públicos do estado do Rio de Janeiro em qualificação. Além disso, também foi possível saber quais as necessidades que os municípios têm de acordo com a categoria e dados do Mapa do Turismo.

A partir das temáticas identificadas, foi criado um grupo de trabalho formado por professores de diferentes áreas de atuação, majoritariamente em turismo, que prepararam o material didático do projeto. Esses professores foram denominados “professores conteudistas”. A estruturação do conteúdo foi construída colaborativamente entre os professores por meio de reuniões virtuais via

plataforma Google Meet e compartilhamento de materiais via Google Drive.

Seguindo as diretrizes estabelecidas pela Portaria nº 39/2017 do Ministério do Turismo, o projeto foi direcionado aos municípios integrantes do Mapa do Turismo. Dessa forma, os conteudistas tiveram que pensar na diversidade de níveis de conhecimento dos gestores e objetivos que esperam alcançar para aplicação em diferentes contextos.

As oficinas de conteudistas permitiram estabelecer diretrizes para padronização do material, que manteve um padrão de escrita. Definiu-se que as apostilas conter as seguintes seções:

- Apresentação
- Objetivos
- Noções preliminares
- Desenvolvimento do tema
- Exemplos
- Considerações finais
- Verificação do aprendizado
- Conclusão do tema
- Indicações para aprofundamento
- Referências

Houve a preocupação para que não ocorresse a sobreposição de conteúdo, mas a complementaridade entre os módulos. Para isso, os conteudistas apresentaram o andamento das apostilas, o que permitiu a negociação entre os professores sobre determinados temas, a contribuição e sugestões para complementar o material com exemplos e referências e a troca de experiências. A criação de ementas dos módulos também permitiu que os professores observassem o direcionamento dado para cada um dos conteúdos.

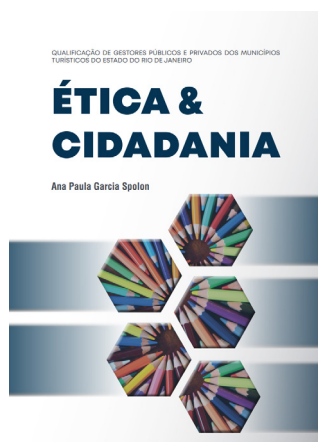
O material didático foi elaborado na estrutura de apostila, em formato virtual, com uma apostila por módulo, abrangendo-se o conteúdo de cada módulo proposto para o curso. Após a estruturação, os textos foram revisados e enviados para diagramação. Com a aprovação do MTur, as apostilas foram finalizadas.

Para complementar o material didático escrito, todos os conteudistas gravaram três vídeos com cinco e sete minutos cada. Os vídeos tiveram a finalidade de abordar tópicos relevantes presentes nas apostilas, explicando brevemente como seria o andamento do módulo em relação ao conteúdo. Além do conteúdo da disciplina, os professores tinham liberdade para compartilhar materiais complementares referentes ao tema da aula, como vídeos, artigos, materiais do Ministério do Turismo, entre outros. Todo o material foi disponibilizado para download pelos cursistas, de forma fácil.

As apostilas tornaram-se e-books com ficha catalográfica e ISBN. No total foram 13 e-books disponibilizados, com uma sequência de vídeos, exercícios e conteúdos complementares disponibilizados para os alunos do curso, com o intuito de auxiliá-los no processo de aprendizagem. Os e-books tornaram-se uma coletânea de documentos riquíssimos no que tange o tema qualificação de gestores públicos e privados. Apresenta-se a seguir as ementas dos módulos e os links de acesso.

Apostilas dos módulos do Curso de Qualificação para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro

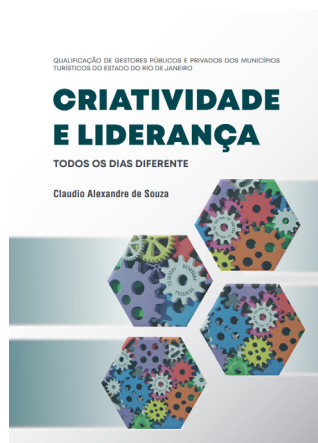
ÉTICA E CIDADANIA



Fundamentos teóricos e conceitos preliminares. Ética: um fundamento de natureza filosófica. Cidadania: um conceito histórico. Ética e cidadania nas sociedades contemporâneas e no âmbito da gestão pública de destinos turísticos.

[Acesso aqui:](#)

CRIATIVIDADE E LIDERANÇA



Noções preliminares. Criatividade. Liderança. Liderança criativa. Líderes e equipes criativas, criando inovações.

[Acesso aqui:](#)

IMPACTOS ECONÔMICOS DO TURISMO



Apresentação dos conceitos de macroeconomia, agregados econômicos, contabilidade nacional. Histórico e apresentação das variáveis que compõem uma Conta Satélite do Turismo e como podem ser adaptadas ao modelo regional. Impacto Econômico do Turismo: O que caracteriza um impacto econômico. Por que realizar um estudo de impacto. Impacto direto e indireto. Impactos positivos e negativos. Aplicações mais comuns pelas análises: avaliar a oferta e demanda turística. Compreender a interdependência entre os setores e a importância dos grupos multidisciplinares. Cadeia Produtiva do turismo. O que são e como usar os Indicadores. Efeitos multiplicadores do Turismo. Como utilizar as informações de forma estratégica e relevante.

[Acesso aqui:](#)

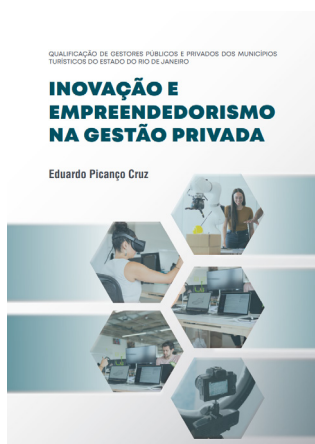
INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA GESTÃO PÚBLICA



Turismo como objeto de gestão pública para o desenvolvimento e a inovação territorial: tipos de inovação e de empreendedores no setor público. Políticas Públicas de Fomento do Empreendedorismo e de Empreendimentos no Turismo. Placemaking como instrumento de inovação e empreendedorismo na gestão pública do turismo.

[Acesso aqui:](#)

INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO NA GESTÃO PRIVADA



Aprofunda os conceitos relacionados à inovação pela perspectiva dos negócios privados de turismo. Discute as principais formas de se empreender e suas motivações. Também apresenta os principais modelos de negócio para a iniciativa privada e a ferramenta CANVAS, de modelagem. Orienta na elaboração e avaliação de um plano de empreendimento, bem como destaca o modelo pitch de apresentação.

[Acesso aqui:](#)

GESTÃO PÚBLICA DO TURISMO



Gestão Pública e Gestão do Turismo. Apresentação das estruturas de Gestão do Turismo no Contexto Internacional e da Gestão Pública do Turismo no Brasil. Apresentação do Sistema Nacional de Turismo, e discussão sobre o governo do turismo e suas funções. Políticas Públicas, ciclo das políticas públicas e instrumentos das políticas. Instrumentos de Planejamento Governamental Plano Plurianual (PPA), Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA).

[Acesso aqui:](#)

POLÍTICA PÚBLICA E PLANEJAMENTO DO TURISMO



Discussão sobre a importância e as características de uma Política Municipal de Turismo, com especial enfoque para a elaboração da Lei Municipal de Turismo, do Plano Municipal de Turismo. Reflexão sobre os processos de elaboração do planejamento turístico local, especialmente a análise dos fatores internos, do mercado consumidor e da concorrência; a definição da estratégia de posicionamento; a pactuação de uma visão de longo prazo, a elaboração de planos de ação de curto prazo, e o design de experiências turísticas.

[Acesso aqui:](#)

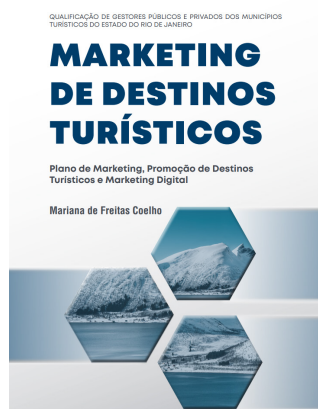
GOVERNANÇA REGIONAL E MUNICIPAL DO TURISMO



Reflexão sobre o conceito e as características da Governança, sobre a importância da Participação Social no setor de Turismo, e sobre a estrutura e funcionamento de um Conselho Municipal de Turismo. Discussão sobre "Como estruturar uma Secretaria Municipal de Turismo", sobre o Fundo Municipal de Turismo, e sobre as Instâncias de Governança Regional.

[Acesso aqui:](#)

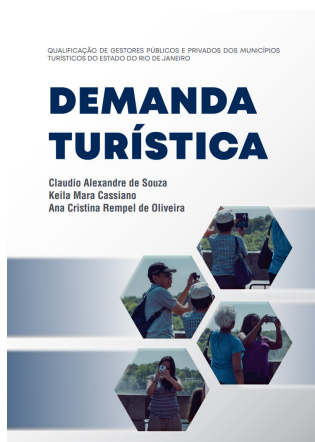
MARKETING DE DESTINOS TURÍSTICOS



Marketing de Destino - estratégia e plano de marketing; Promoção de Destinos Turísticos - branding; tipos de mídia; Marketing Digital para destinos Turísticos -Etapas de marketing digital – objetivo, ouvir, organizar, engajar, mensurar; Gestão de Redes Sociais; Persona; Mapa de tópicos; Calendário de Postagem.

[Acesso aqui:](#)

DEMANDA TURÍSTICA



Determinantes da Demanda Turística. Preço. Preço dos Produtos Substitutos. Preço de Produtos Complementares. Características do Produto. Perfil da Demanda. Curva da Demanda. Elasticidade da Demanda. Demanda e Consumo Turístico. Gestão dos dados da Demanda Turística nos Municípios.

[Acesso aqui:](#)

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO



A segmentação de mercado como ferramenta da estratégia de marketing e seu lugar no plano de marketing turístico. O que é a segmentação de mercado, por que fazer, quando fazer, quem faz e como se faz.

[Acesso aqui:](#)

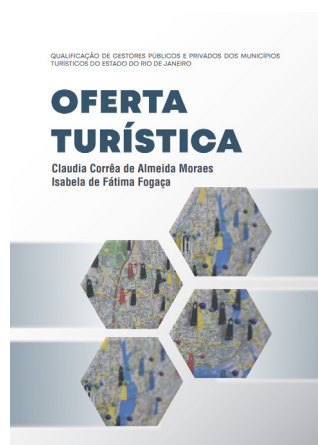
ESTUDOS DE MERCADO



Noções preliminares sobre estudo de mercado. Definição de Estudo de Mercado. Utilização de dados. Práticas para a elaboração de estudo de mercado. Ferramentas para elaboração de estudo de mercado. Roteiro para elaboração de um estudo de mercado. Problematizações, estudos, desafios e caminhos de aplicação no contexto da gestão pública do turismo. Exemplos de boas práticas nacionais e internacionais.

[Acesso aqui:](#)

OFERTA TURÍSTICA



Território, espaço, paisagem e lugar. Territorialização, desterritorialização e território turistificado. Lugar turístico. Conceito de Oferta Turística. Agentes do turismo. Composição, características, classificação e sistematização da oferta turística. Inventários Turísticos. Coleta, sistematização e análises. Aplicação de exercícios de inventários turísticos. Desenvolvimento de Relatórios de Pesquisa. Divulgação da Oferta.

[Acesso aqui:](#)

Os 13 e-books foram produzidos por meio de pesquisas bibliográficas e disponibilizados na plataforma Google Classroom e na plataforma Zenodo, na comunidade LAbPGTUR. Os vídeos elaborados pelos professores (Figura 1) e os exercícios práticos foram disponibilizados no Google Classroom, a Sala de Aula Virtual das turmas do curso. Para o cumprimento desse objetivo o projeto contou com professores conteudistas e colaboradores.



Figura 1:

Vídeo introdutório do módulo de Oferta Turística. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

Etapa 3 - Elaboração dos exercícios práticos

No final de cada apostila também estão os exercícios práticos, na seção nomeada de “Verificação de Aprendizado”. Os exercícios foram elaborados pelos professores conteudistas com o intuito de auxiliar o discente e colocar em prática o conteúdo estudado, aplicando na realidade de trabalho em que cada cursista está inserido. Os exercícios eram realizados à parte, de forma on-line, e enviados pela plataforma Google Classroom para correção. Segue o exemplo de um exercício prático de um dos módulos do curso (Figura 2):

EXERCÍCIO PRÁTICO

A identificação de um possível segmento a ser explorado em seu município é uma etapa importante e, conforme citado no desenvolvimento deste módulo, esta talvez seja uma etapa em que o conhecimento do mercado turístico, um olhar criativo e um pouco de intuição sejam mais importantes do que a técnica. Coloque sua imaginação, seu conhecimento técnico, seu carinho pela cidade, para executar a tarefa que vamos lhe propor, que tem como objetivo principal determinar um novo segmento turístico que poderá ser comercializado pela sua cidade.

Vamos lá:

- I.** Identificar, citar e justificar, utilizando o conteúdo proposto, principalmente no tocante aos critérios de segmentação, um novo segmento turístico que poderá ser utilizado pela sua cidade para diversificar a demanda turística.

Em tempo: utilize os casos exemplificados para ideias e ações.

- II.** Com o novo segmento criado, você deverá desenhar um produto para uma estratégia de segmentação de mercado, tomando por base o conteúdo desenvolvido e as indicações bibliográficas sugeridas para ampliar seu conhecimento. Fica aqui uma sugestão: não deixe de fazer o estudo do 5 W's para que a estratégia represente, efetivamente, uma situação real de mercado.
- III.** Na definição de indicadores de avaliação e controle para a implantação da estratégia de cada segmento, todo projeto apresenta um “ciclo de vida” composto por quatro fases: iniciação; planejamento; implementação; e encerramento, conforme visto neste módulo. O exercício que vamos propor é para aguçar suas perspectivas de pesquisa, e está dentro da filosofia atual do Ministério do Turismo que vem trabalhando a Regionalização do Turismo como prática de gestão pública.
- IV.** Utilizando a teoria estudada e as sugestões bibliográficas apresentadas e tomando por base o segmento turístico que você propôs na questão anterior, identifique um município de sua região turística em que você possa trabalhar em conjunto na comercialização de produtos turísticos complementares, justificando teoricamente sua resposta.

Segmentação de Mercado

Figura 2:

Exercício Prático do módulo de Segmentação de Mercado. Fonte: MEDEIROS, DANTAS, 2022.

Os exercícios práticos visam a aplicação do conteúdo de maneira prática como uma simulação do que aconteceria na realidade da gestão e assim, preparar o cursista/gestor para intervir na atividade turística de seu município e/ou empreendimento seja no âmbito público ou privado.

Os professores realizaram o acompanhamento da realização dos exercícios, na elucidação de dúvidas, correção e na aplicação de feedback de correção. Esse acompanhamento é um diferencial do curso, pois uma das dificuldades consiste no “como fazer” na rotina da gestão pública e privada do turismo. Todas essas características e o detalhamento exposto evidenciam a importância do curso para a prática da gestão do turismo no estado do Rio de Janeiro.

Meta 2 - Capacitação dos professores que participaram do curso de qualificação

Etapa 1 - Capacitação dos professores conteudistas

A coordenação do projeto promoveu a capacitação dos professores conteudistas, por meio de oficinas participativas, com a finalidade de apresentar e discutir metodologias de desenvolvimento de conteúdo e de aplicação, de maneira a atender os pressupostos teóricos, práticos e metodológicos mais adequados. Foram capacitados 15 professores conteudistas por meio de oficinas participativas, para estimular a atuação dos professores no sentido de prover conhecimentos teóricos, práticos e metodológicos para que os gestores tenham condições de realizar ações transformadoras em seus municípios. As oficinas ocorreram nos dias 08/01/2021, 22/01/2021 e 12/02/2021 e tiveram os seguintes objetivos:

1. Apresentar as pessoas que estão atuando no projeto,
2. Apresentar o projeto e seu funcionamento,
3. Apresentar a pesquisa que orientou a escolha dos módulos, cujos conteúdos estão em fase final de elaboração,
4. Construir as ementas dos módulos,
5. Alinhar as ementas dos módulos,
6. Orientar a criação do conteúdo a partir da premissa de referência Como fazer? e

7. Definir os canais de comunicação e registro das atividades.

As oficinas participativas foram realizadas pela coordenação do projeto, na modalidade on-line. No quadro 1, constam os módulos e os professores conteudistas.

Depois da qualificação e elaboração das apostilas, a coordenação capacitou os professores que passariam a ministrar as aulas. Essa capacitação teve o objetivo de transmitir o processo participativo de elaboração do material, seu objetivo e como deveria ser aplicado pelos professores, para que os gestores públicos e privados tivessem condições de realizar ações transformadoras em seus municípios. Na Figura 3, ilustra-se a capacitação dos professores, por via remota.

Módulo	Professores conteudistas
Criatividade e Liderança	Cláudio Alexandre de Souza
Demanda Turística	Cláudio Alexandre de Souza, Keila Mara Cassiano e Ana Cristina Rempel (colaboradora)
Ética e Cidadania	Ana Paula Garcia Spolon
Estudo de Mercado	Fábio Vinicius Araújo Passos e Claudia Corrêa de Almeida Moraes
Gestão Pública do Turismo	Fábia Trentin, Cláudia Corrêa de Almeida Moraes e Isabela de Fátima Fogaça
Governança Regional e Municipal do Turismo	Fábia Trentin e Daiane Tavares (colaboradora)
Impactos Econômicos do Turismo	Leidmar Verneque Rosa e Eryl Maria de Carvalho e Silva
Inovação e Empreendedorismo na Gestão Privada	Eduardo Picanço Cruz

Quadro 1:

Módulos e professores conteudistas - parte 1.
Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Módulo	Professores conteudistas
Inovação e Empreendedorismo na Gestão Pública	Magnus Luiz Emmendoerfer e Elias José Mediotte (colaborador)
Marketing de Destinos Turísticos	Mariana de Freitas Coelho
Oferta Turística	Cláudia Corrêa de Almeida Moraes e Isabela de Fátima Fogaça
Política e Planejamento do Turismo	Fábia Trentin, Cláudia Corrêa de Almeida Moraes e Isabela de Fátima Fogaça
Segmentação de Mercado	Renato Gonzalez Medeiros e José Carlos de Souza Dantas

Quadro 2

Módulos e professores conteudistas - parte 2.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

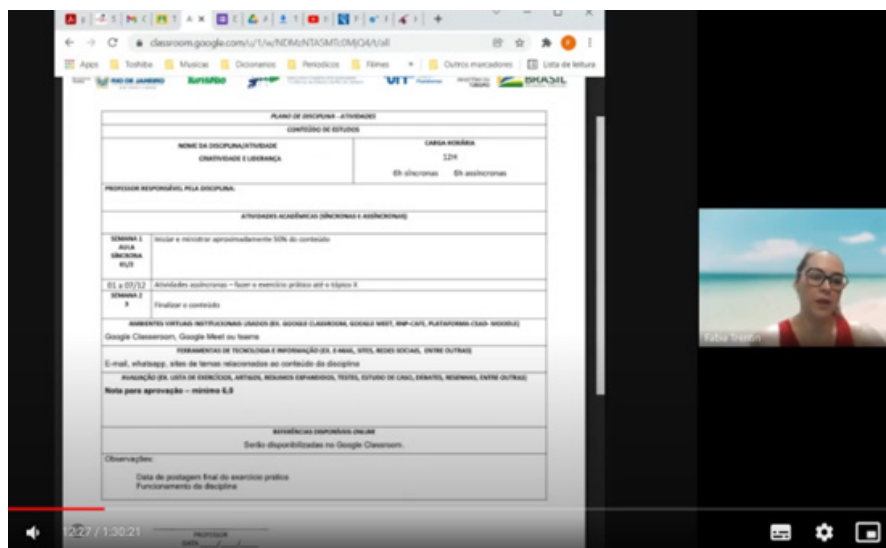


Figura 3:

Capacitação dos professores. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

Na reunião de capacitação, a coordenação do curso capacitou os docentes a respeito dos recursos que seriam utilizados para a condução dos encontros síncronos e organização do material por meio do Google Meet e o Google Classroom. O Padlet foi a ferramenta utilizada para apresentação dos professores e dos cursistas (figuras 4 e 5).

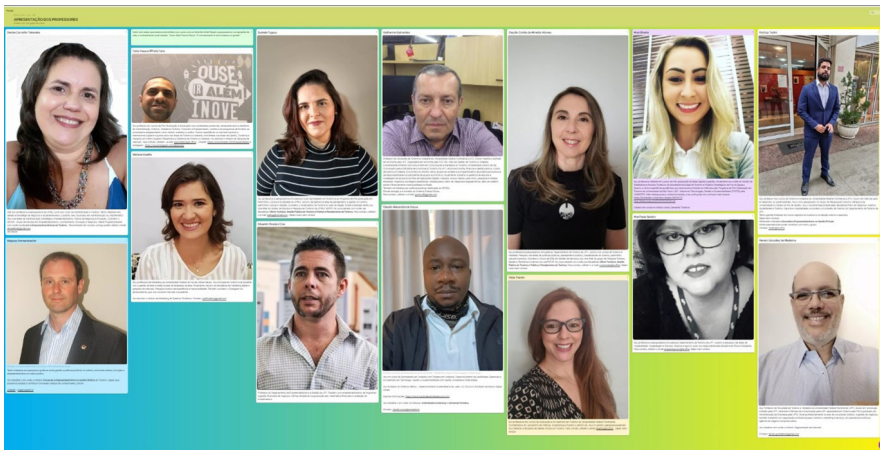


Figura 4:
Apresentação dos Professores no Padlet.
Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

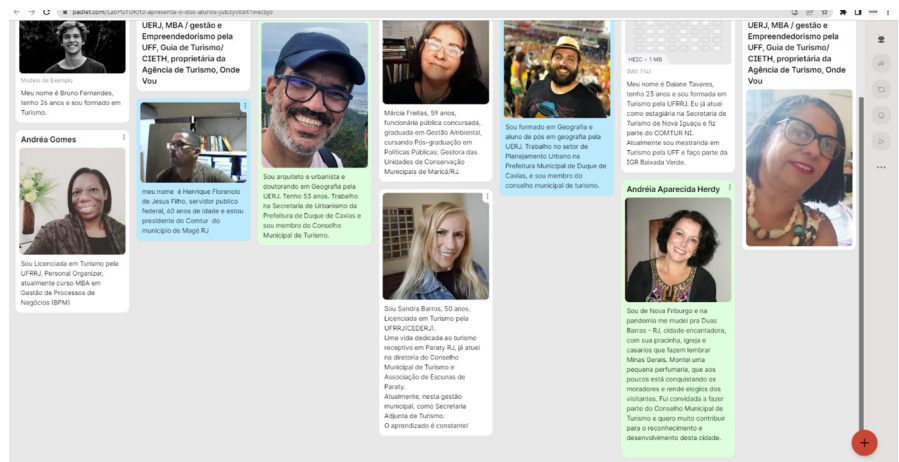


Figura 5:
Apresentação dos Professores no Padlet.
Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

No Google Classroom, estavam os planos de aula, calendário e o conteúdo obrigatório e complementar de todos os módulos. Respeitou-se a autonomia e liberdade dos professores quanto à escolha dos materiais complementares. No quadro 3, constam os módulos, docentes e a carga horária do curso e nas figuras 6 e 7, os professores que atuaram no curso.

Módulo	Carga horária
Criatividade e Liderança	6 horas
Ética e Cidadania	6 horas
Demanda Turística	12 horas
Estudo de Mercado	12 horas
Gestão Pública do Turismo	12 horas
Governança Regional e Municipal do Turismo	12 horas
Impactos Econômicos do Turismo	12 horas
Inovação e Empreendedorismo na Gestão Privada	12 horas
Inovação e Empreendedorismo na Gestão Pública	12 horas
Marketing de Destinos Turísticos	12 horas
Oferta Turística	12 horas
Política e Planejamento do Turismo	12 horas
Segmentação de Mercado	12 horas

Quadro 3

Módulos e carga horária. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).



Figura 6:

Professores e Convidados do Curso. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

Professores e Convidados



Figura 7:

Professores e Convidados do Curso. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

Meta 3 – Execução de um curso para gestores públicos e privados

Etapa 1 – Execução do curso em 12 turmas

O curso foi estruturado em 144 horas-aula e foi aplicado em 12 turmas. A proposição da carga horária deu-se com base na participação de alguns dos docentes da Faculdade de Turismo e Hotelaria (FTH) nos cursos oferecidos pela Setur/RJ em parceria com o TCU, cujos conteúdos foram distribuídos em módulos quatro horas ou oito horas e condensados. A partir da experiência, apresentou-se uma proposta com maior carga horária dos conteúdos ministrados, buscando melhor aproveitamento por parte dos gestores.

A divulgação do curso se deu principalmente pelas redes sociais do LabPGTUR, nas plataformas Youtube, Instagram, Facebook, Whatsapp e pelo site oficial do LabPGTUR. Pelo Instagram e Facebook a divulgação foi realizada por meio de imagens com informações

em textos, além de um link de direcionamento para o site oficial do laboratório, onde se podia encontrar informações mais detalhadas sobre o curso, juntamente com a descrição dos módulos, carga horária, duração e link para o formulário de inscrição (Figura 8). O Whatsapp também foi uma das plataformas utilizadas pela equipe para divulgação do curso, que logo tornou-se um espaço de troca de informações entre colaboradores e interessados no curso.

Além desses caminhos, pelo Youtube foi realizado o Evento de Lançamento do curso para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro, que ocorreu no dia 11 de novembro de 2021 às 10h, em formato virtual e aberto ao público, através de uma transmissão ao vivo pelo canal da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense. Para participar como ouvinte, as inscrições foram realizadas pela plataforma Sympla (Figura 9).



Figura 8:

Divulgação do curso nas redes sociais. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.



Figura 9:

Evento de Lançamento do curso. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

O evento contou com autoridades do turismo fluminense para a composição da “Mesa de Abertura”, além de especialistas convidados para discorrer sobre temas que motivaram o projeto do curso e professores da UFF.

De acordo com os dados do relatório pós-evento, o evento teve em média 100 participantes pelo Youtube, e pelas respostas obtidas pelo formulário de avaliação enviado para os participantes, observou-se que as respostas foram positivas. A figura 10 mostra como aconteceu o evento.

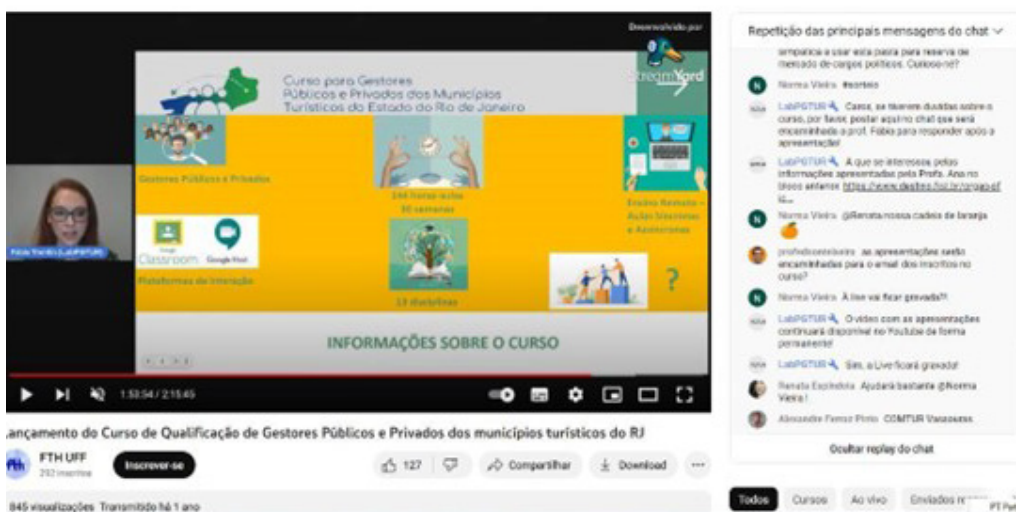


Figura 10:

Evento de Lançamento do Curso de Qualificação de Gestores Públicos e Privados. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

Ao fim do evento de lançamento do curso, os interessados começaram a se comunicar com o LabPGTUR e manifestar o interesse em participar do curso. As inscrições para o curso foram abertas um dia após o evento de lançamento do curso, através de um Formulário Google, no qual os interessados em realizar o curso preencheram com suas informações pessoais e profissionais. Ao todo, 617 pessoas manifestaram o interesse e se inscreveram por meio do formulário. Após o contato da equipe e conclusão da inscrição, 573 inscrições foram confirmadas e de fato consideradas. As 573 inscrições contemplavam

todas as regiões turísticas do estado do Rio de Janeiro. Embora o público principal tenham sido os gestores do estado do Rio de Janeiro, observou-se o interesse de gestores de estados vizinhos, como Minas Gerais e São Paulo e de estados mais distantes, como o Rio Grande do Sul, que também se inscreveram. Eles foram contactados através de e-mail e explicaram-se os requisitos (sendo o principal deles atuar no estado do Rio de Janeiro) para a participação propostos do projeto do curso. O curso alcançou as 12 regiões turísticas do estado do Rio de Janeiro, como mostra a figura 11:

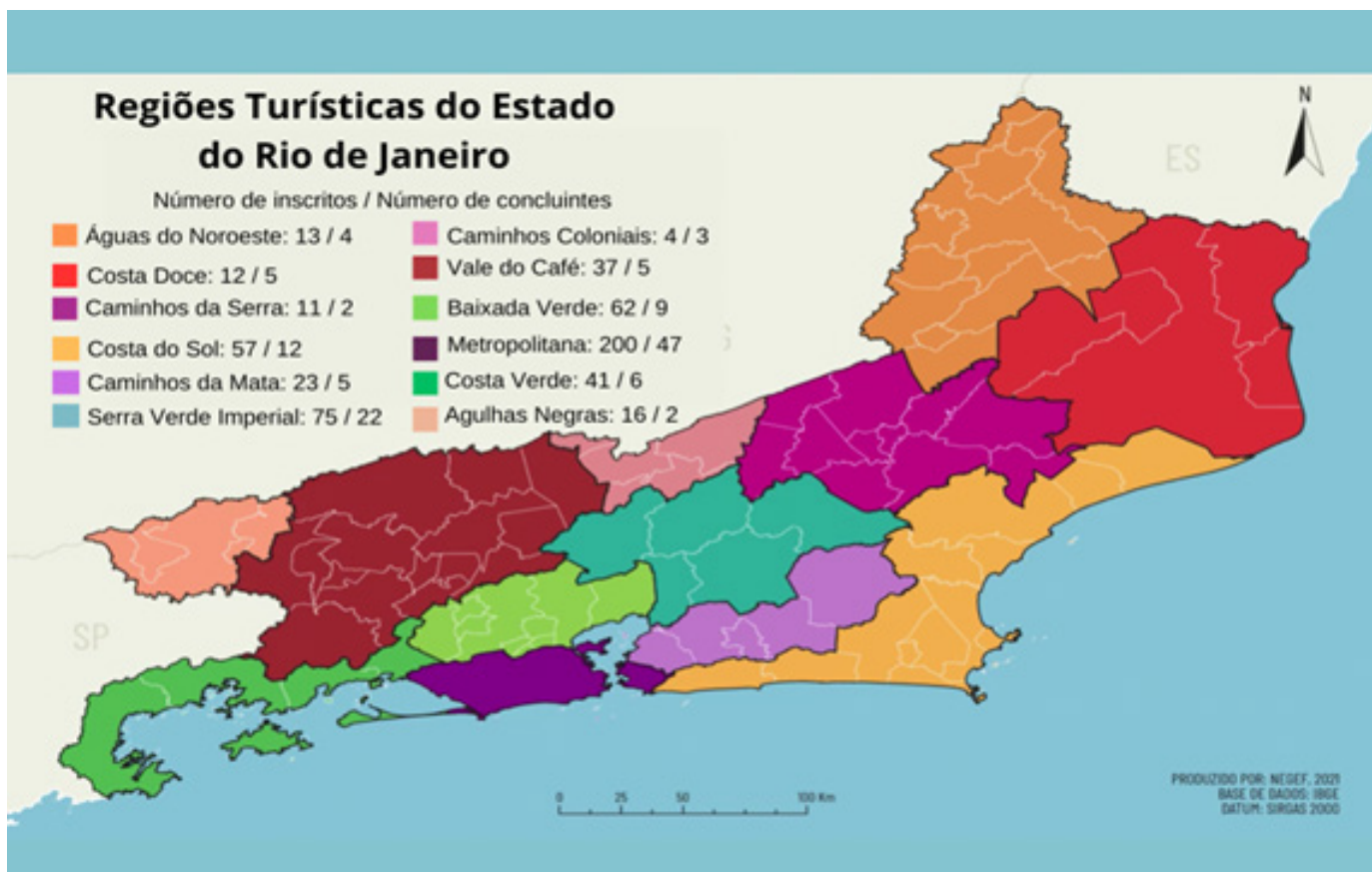


Figura 11:

Mapa das regiões, com indicação do número de inscrições e concluintes. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Os inscritos representaram todas as regiões turísticas do estado do Rio de Janeiro. Acredita-se que o fato de o curso ser ofertado em formato virtual possibilitou a oportunidade de os gestores dos municípios fluminenses participarem no curso e assim, aplicarem os conhecimentos de acordo com a realidade turística de cada município. Na figura 11, observa-se a quantidade de cursistas de acordo com as regiões turísticas do estado, com destaque para a região Metropolitana, com 200 inscritos.

Cada inscrição foi analisada pela coordenação do curso, observando-se se preenchiam os requisitos necessários para a participação. Para participar, era necessário atuar na área do turismo ou adjacentes, de forma privada ou pública, dentro do estado do Rio de Janeiro. Em um dos tópicos do formulário, os

interessados também informaram o dia da semana de sua preferência e disponibilidade, e assim, após o período de inscrições. A Equipe LabPGTUR, de acordo com as informações obtidas, alocou os cursistas nas turmas de acordo com a demanda e entrou em contato com cada cursista por e-mail, confirmando sua inscrição e enviando informações e orientações sobre o curso.

As turmas do curso para Gestores Públicos e Privados iniciaram na primeira semana de dezembro, a partir do dia 06 de dezembro de 2021. As 12 turmas foram distribuídas em turnos diferentes, de segunda-feira a quinta-feira. As aulas foram realizadas de forma síncrona, utilizando a plataforma Google Meet, com três horas de duração (quadro 4).

Turma	Dia da semana e horário das aulas síncronas	Duração do curso
Turma 1	segunda-feira, das 9h às 12h	06 de dezembro de 2021 - 06 de junho de 2022
Turma 2	segunda-feira, das 19h às 22h	06 de dezembro de 2021 - 06 de junho de 2022
Turma 3	terça-feira, das 9h às 12h	11 de janeiro de 2022 - 28 de junho de 2022
Turma 4	terça-feira, das 14h às 17h	07 de dezembro de 2021 - 07 de junho de 2022
Turma 5	terça-feira, das 19h às 22h	07 de dezembro de 2021 - 07 de junho de 2022
Turma 6	quarta-feira, das 9h às 22h	08 de dezembro de 2021 - 08 de junho de 2022
Turma 7	terça-feira, das 19h às 22h	08 de fevereiro de 2022 - 02 de agosto de 2022
Turma 8	quarta-feira, das 19h às 22h	08 de dezembro de 2021 - 08 de junho de 2022
Turma 9	quarta-feira, das 19h às 22h	24 de abril de 2022 - 05 de outubro de 2022
Turma 10	quinta-feira, das 9h às 12h	09 de dezembro de 2021 - 30 de junho de 2022
Turma 11	quarta-feira, das 19h às 22h	21 de junho de 2022 - 21 de dezembro de 2022
Turma 12	quinta-feira, das 19h às 22h	09 de dezembro de 2021 - 07 de julho de 2022

Quadro 4

Turmas do Curso para Gestores Públicos e Privados dos Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Cada módulo do curso de Qualificação foi pensado e determinado de acordo com temas e conteúdo que contribuiriam para o desenvolvimento do trabalho na área pública e privada de cada gestor do turismo, podendo, eventualmente, apoiar o desenvolvimento do turismo em âmbito municipal e estadual.

As imagens (Figura 12 e 13) mostram como aconteciam as aulas on-line e como funcionava a plataforma utilizada (Figura 14), o Google Classroom.

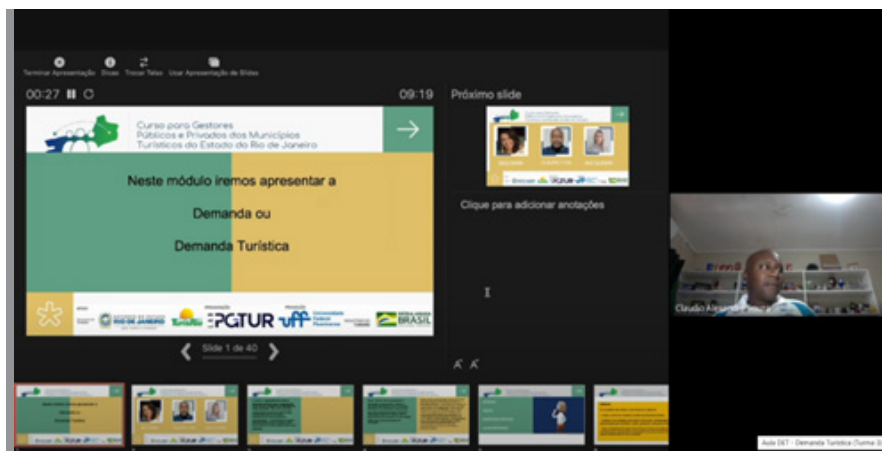


Figura 12:

Aula sobre Demanda Turística. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

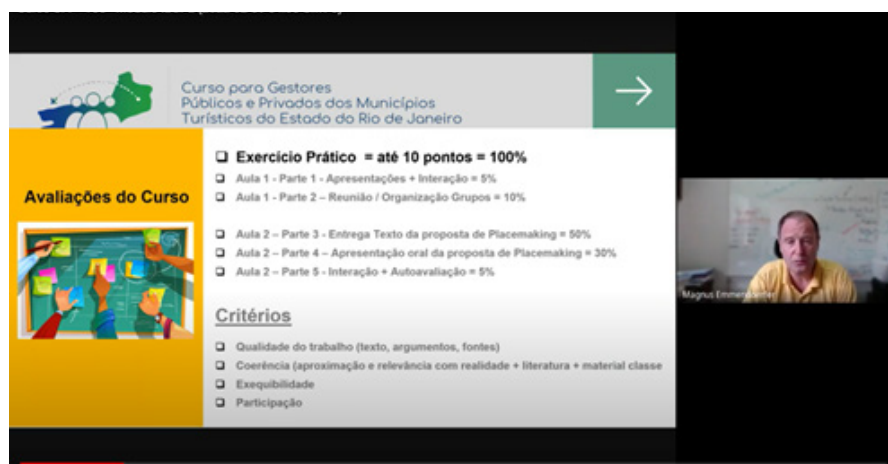


Figura 13:

Aula sobre Inovação e Empreendedorismo na Gestão Pública. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.



Figura 14:

Plataforma Google Classroom. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

O fácil acesso aos materiais do curso, a disponibilidade dos professores para tirar eventuais dúvidas na plataforma, bem como o feedback dos exercícios e os diálogos durante as aulas ministradas, foram estratégias que facilitaram a comunicação e o entendimento em relação ao conteúdo.

Meta 4 – Pesquisa de avaliação do curso de qualificação

Etapa 1 – Avaliação do curso pelos professores

Os docentes do curso foram extremamente importantes para a transposição do conhecimento e para atingir os objetivos pré-determinados do curso em relação aos cursistas. Em todo o período do curso, a equipe de coordenação esteve presente para prestar todo o suporte, antes, durante e após a ministração das aulas. O objetivo da pesquisa de avaliação do curso pelos professores é de grande importância para avaliar o trabalho administrativo e operacional realizado pela equipe, além do desempenho e o retorno dos cursistas em relação às aulas, conteúdo e exercício prático de cada módulo. A pesquisa foi realizada através de um formulário no Google Forms, no qual os docentes deveriam responder à questão com o número de 1 a 5, sendo 5 o mais positivo.

Nas questões sobre a avaliação da coordenação, da comunicação e suporte oferecidos pela equipe, assim como a solução de problemas, as respostas foram unânimes. Todos os respondentes classificaram com o número 5, o que revela a proatividade e eficiência da equipe gestora do curso. No que tange à avaliação da organização do Google Classroom das turmas, dois professores avaliaram com a nota 4 e um com a nota 3. A ferramenta Google Classroom tem sido eficiente para o planejamento de aulas, no entanto, este dado mostra a importância de se investir na capacitação dos docentes para o uso da plataforma.

Em relação à frequência dos cursistas nas aulas síncronas, o engajamento nas aulas e nas atividades avaliativas, todos os professores avaliaram com nota menor que cinco. As notas variam entre 2 e 4, o que é confirmado na questão discursiva. É evidente que imprevistos acontecem e de fato aconteceram durante a aplicação do curso para gestores. A falta de engajamento dos alunos foi apontada como algo negativo pelos professores, que sugerem mais estudos sobre como fazer com que os alunos compreendam a importância do curso e valorizem os conteúdos aplicados.

A última questão fechada perguntava aos professores se eles consideravam que os objetivos do módulo foram alcançados, a partir das atividades avaliativas entregues pelos cursistas. No quadro a seguir (5) é possível visualizar a resposta dos professores:

Módulo	De acordo com as atividades avaliativas entregues pelos cursistas, você considera que os objetivos do módulo foram alcançados?
Inovação e Empreendedorismo na Gestão Pública	4
Criatividade e Liderança	4
Ética e Cidadania	4
Marketing de Destinos Turísticos	4
Impactos Econômicos no Turismo	5
Oferta Turística	4
Estudo de Mercado	5
Impactos Econômicos no Turismo	3
Segmentação de Mercado	5
Demanda Turística	4
Criatividade e Liderança	3

Quadro 5

Avaliação dos professores. Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Os docentes responderam ao questionário de acordo com as experiências vividas em cada um dos módulos de cada turma. Na questão final eles puderam fazer comentários, dar sugestões ou apontar alguma dificuldade durante essa trajetória. Seguem algumas considerações realizadas pelos docentes:

Minha maior dificuldade foi mesmo a participação e engajamento dos cursistas.

Não sei como, mas precisamos encontrar uma forma dos participantes compreenderem o valor de cursos como este.

O trabalho final do módulo ofertado por nós gerou impactos em algumas organizações e cidades dos cursistas, relevando a importância do curso. Agradecemos o empenho e dedicação da equipe administrativa e pedagógica do curso, mesmo com as adversidades ocorridas em algumas

turmas que foram descontinuadas por motivação dos cursistas.

Só agradecer pela oportunidade de participação e parabenizar a toda Equipe, especialmente à professora Fábria, pela construção, gerência e concretização deste grande projeto, o qual só tivemos real dimensão e complexidade na sua plena efetivação e acredito que foi um sucesso!

Etapa 2 - Avaliação dos módulos pelos gestores que foram qualificados.

Para obter uma avaliação do curso ofertado e identificar os pontos positivos e as fragilidades presentes no andamento do projeto, foi enviado a cada turma após a finalização de cada módulo (através de um link pelo grupo do Whatsapp de cada turma), um formulário de avaliação elaborado pela plataforma Google Forms. No total, somando todos os módulos, identificou-se 361 respondentes avaliando tópicos do professor, do conteúdo aplicado e o próprio desempenho do cursista. A avaliação foi feita por escala linear e aplicada durante a ministração do curso, visando a aprimoração do curso em tempo real.

A avaliação do curso pelos alunos foi agrupada em: a) conteúdo; b) aula; c) exercício e d) autoavaliação. Nas questões sobre os conteúdos das disciplinas, os cursistas responderam sobre a objetividade, clareza, organização e planejamento de cada módulo. Quando questionados se o conteúdo do livro digital foi importante para o aprendizado, eles responderam (Figura 15):

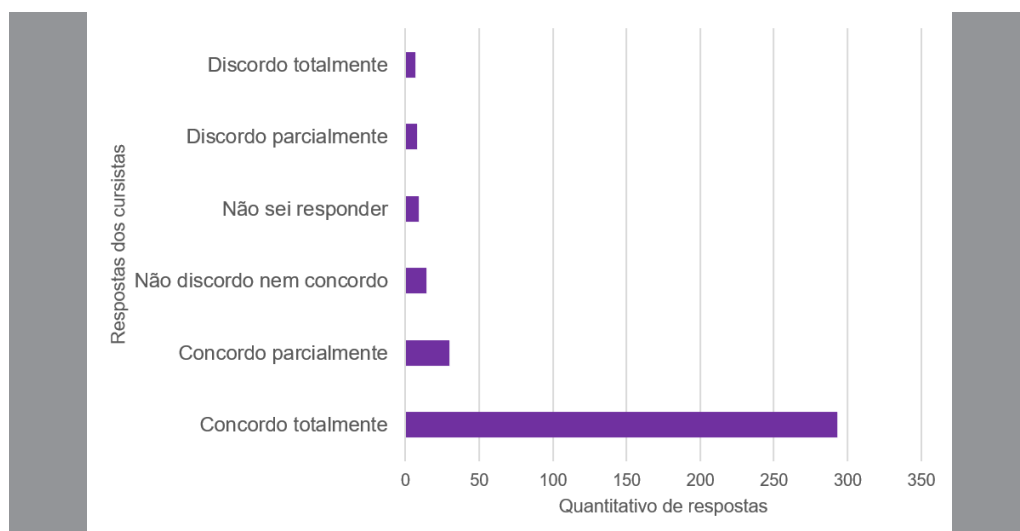


Figura 15:

Importância do conteúdo do livro digital para o aprendizado. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Nota-se que as respostas apontam majoritariamente para um resultado positivo no que tange aos conteúdos abordados nos 13 módulos do curso. Em relação às aulas ministradas pelos professores, os objetivos do projeto foram alcançados. De acordo com os alunos, as aulas eram participativas e dinâmicas, e a abordagem do conteúdo facilitou o entendimento da maioria, assim como a compreensão teórica. Cabe ressaltar que alguns professores apontaram na avaliação do curso a falta de engajamento dos cursistas, como foi mencionado na seção anterior.

Por meio das aulas e dos casos práticos, os alunos

conseguiram compreender melhor a realidade deles, como mostra a figura 16. De acordo com a maioria dos alunos, as atividades dos e-books e o exercício prático foram considerados de fácil entendimento, portanto, eles não tiveram dificuldades para realizá-los. Além disso, os prazos estabelecidos foram suficientes para a realização de todas as atividades propostas.

A última questão deste compilado, perguntou ao aluno se o exercício prático o ajudou a visualizar "o como" fazer na sua rotina de trabalho. Vejamos as respostas na figura 17.

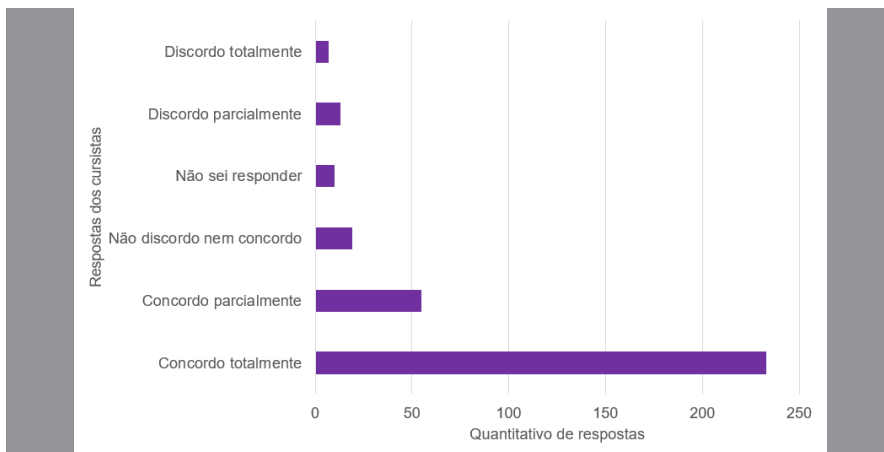


Figura 16:

Os casos práticos ajudaram os alunos a compreender melhor a sua realidade. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

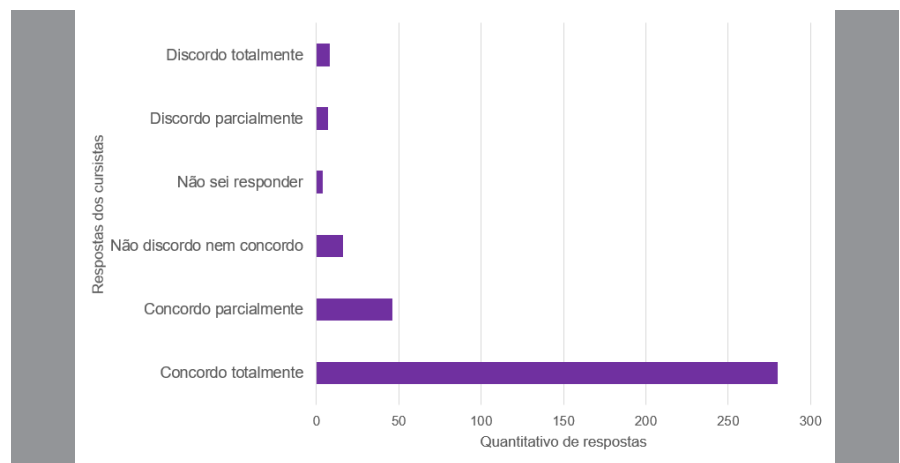


Figura 17:

O exercício prático ajudou o aluno a visualizar "o como" fazer na sua rotina de trabalho. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Na autoavaliação, o aluno avaliou o seu nível de aprendizado, dedicação e esforço durante o módulo. A avaliação variava entre os níveis fraco, moderado, satisfatório, muito bom e excelente. Os tópicos avaliados foram: nível de habilidade/conhecimento no início do curso, nível de habilidade/conhecimento no fim do curso, nível de habilidade/conhecimento exigido para concluir o curso, contribuição do curso para habilidade/conhecimento. E por último, questionou-se como o cursista avaliava a sua dedicação à disciplina.

Em relação ao nível de habilidade/conhecimento prévio e adquirido durante o curso, foi possível elaborar um quadro comparativo (6) que mostra o avanço do cursista:

Níveis para avaliação	Nível de habilidade/ conhecimento no início do curso	Nível de habilidade/ conhecimento no fim do curso
Excelente	73	127
Muito bom	125	136
Satisfatório	90	78
Moderado	54	19
Fraco	21	1

Quadro 6
Comparação do nível de habilidade/ conhecimento do cursista no início e no final do curso. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Nota-se que mesmo com conhecimento prévio adquirido sobre a gestão pública e privada do turismo, o curso foi fundamental para o compartilhamento de entendimentos e troca de experiências. As disciplinas tinham como objetivo conectar a teoria com a prática do gestor, trazendo benefícios e desenvolvimento para o seu município. Na figura 18 é possível visualizar a resposta dos cursistas para a seguinte afirmativa: “Com o conteúdo que aprendi, consigo mudar a realidade da gestão pública/privada na organização em que atuo”.

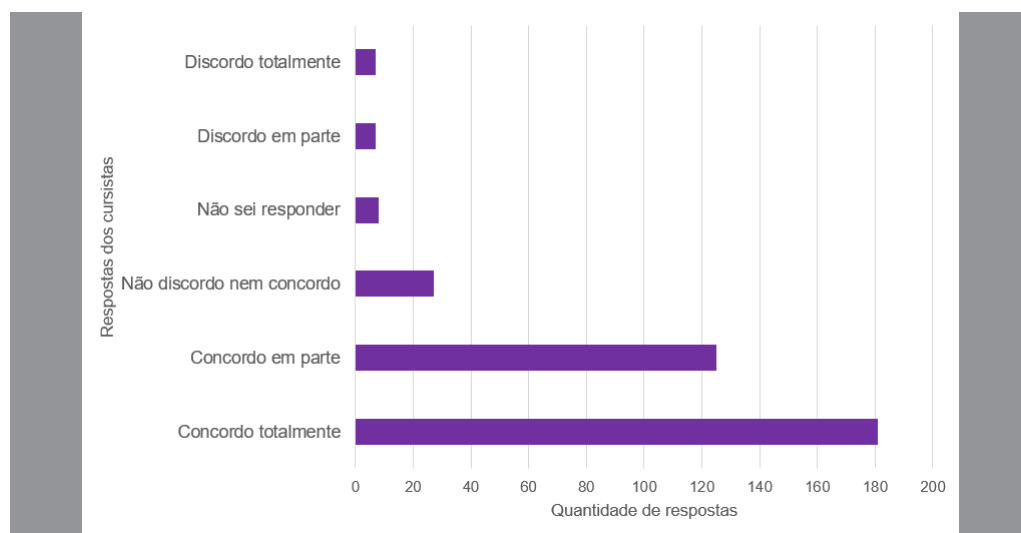


Figura 18:
Com o conteúdo aprendido o aluno conseguiu mudar a realidade da gestão pública/ privada na organização em que atua. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

O percentual foi bastante significativo e pode-se afirmar que as pessoas que concluíram o curso se sentem aptas a partir do conteúdo a transformar a realidade da gestão do turismo em seus municípios, seja no âmbito público ou privado. A respeito da carga horária e da organização dos módulos no sentido de permitir a participação de todos os alunos, as respostas também foram positivas, distribuídas entre excelente e muito bom.

De acordo com os dados apresentados, conclui-se que o curso alcançou os objetivos e resultados esperados, pois trouxe transformações da realidade dos gestores e fomentou a aplicabilidade da teoria na prática. As respostas dos cursistas mostram a satisfação com os módulos selecionados e aplicados durante a trajetória do curso.

Etapa 3 - Avaliação dos módulos pelos coordenadores

Os coordenadores e equipe do projeto do curso de qualificação atuaram nas áreas de marketing e atividades administrativas, contribuindo para a realização e a execução do curso. A equipe foi formada por cinco graduandos em Turismo, bolsistas e voluntários do LabPGTUR e a coordenadora geral do curso de qualificação, a Dra. Fábيا Trentin (Figura 19):

- Prof.^a Dr.^a Fábيا Trentin - Coordenadora do LabPGTUR
- Ana Maria de Lima (colaboradora)
- Beatriz Legentil (mídias sociais)
- Cristovan Carvalho (colaborador)
- Daiane Tavares (colaboradora)
- Fellipe Mendonça (secretaria)
- Lays Evangelista (secretaria)
- Rafael Alvarenga (mídias sociais)
- Rafaellen Franklin (secretaria)

Uma pesquisa foi realizada em formato de videoconferência com o objetivo de revelar pontos positivos e negativos, acertos e erros, práticas interessantes e pontos relevantes, a fim de discutir o processo de realização do curso. Essa ação foi fundamental para entender a execução do curso e os seus resultados. A equipe se reuniu por videoconferência, para compartilhar informações sobre a trajetória do curso. Buscou-se ouvir de cada participante a sua experiência de trabalho durante o período do curso e o que foi aprendido durante esse tempo. Além disso, foram apresentados os principais pontos e acontecimentos positivos e negativos que impactaram o andamento e a execução do curso.

Diante do exposto, foram observados os seguintes pontos positivos:

1. A receptividade dos cursistas
2. A escolha das plataformas e o gerenciamento delas
3. O relacionamento entre professores, cursistas e equipe

No entanto, também foram apontados os pontos negativos e situações que ajudaram na compreensão



Figura 19:

Equipe LABPTUR. Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

operacional, tornando-se aprendizado para projetos futuros. Alguns cursistas tiveram dificuldades com equipamentos tecnológicos e acesso à internet, enquanto outros tiveram dificuldades em aprender a utilizar as plataformas escolhidas e envio da Verificação de Aprendizagem dos módulos. Apesar das dificuldades, a equipe deu todo o suporte necessário para que os cursistas concluíssem o curso com êxito. A avaliação dos módulos realizados pelos cursistas teve grande ajuda no desenvolvimento da gestão operacional e didática do curso durante seu período, fazendo com que a equipe identificasse pontos que era preciso melhorar, e foi sendo adaptado conforme os feedbacks recebidos.

De modo geral, o curso foi concluído com a organização operacional bem-sucedida, sendo a equipe LabPGTUR orientada pela coordenadora Dra. Fábيا Trentin para a realização e conclusão do curso de forma organizada, proporcionando o suporte necessário para os docentes e discentes.

Etapa 4 – Realização da pesquisa para saber se os gestores começaram a implementar mudanças a partir da qualificação.

Com o objetivo de identificar efetivamente a aplicação do conhecimento do curso de qualificação no mercado de trabalho dos cursistas, foi elaborada uma pesquisa através de um formulário Google Forms. No formulário, os discentes identificam o nome e a turma, e expõem um pouco da experiência depois de colocar em prática os conhecimentos adquiridos durante as aulas. A pesquisa teve um total de 25 respostas.

Ao perguntar se o cursista já teve a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos em algum projeto ou algo similar, 18 pessoas afirmaram que tiveram esta oportunidade, e falaram como o curso beneficiou na realidade em que eles se encontram, sendo área pública ou privada. Muitas das experiências apresentadas pelos cursistas abordam oportunidades de implementar projetos de marketing, evolução no desenvolvimento de Conselhos Municipais de Turismo das cidades fluminenses, direcionamento em pesquisas de gabinete, identificação de pontos forte e fracos, além de aplicação de processos em empresas pessoais a nível privado, onde foi possível alavancar com pesquisas de demanda e formatação

de produtos turísticos.

Das 25 respostas, houve sete cursistas que afirmaram que ainda não tiveram a oportunidade de colocar os conhecimentos adquiridos em prática, ou os conhecimentos foram de encontro ao mercado de trabalho, o que foi benéfico para reforçar os processos já existentes e desenvolver o turismo em suas realidades. Abaixo estão algumas considerações expressas pelos cursistas respondentes da pesquisa:

As disciplinas cursadas foram muito importantes para diversas situações da gestão do turismo, inclusive na importância do recolhimento de dados na minha região e no planejamento das políticas públicas que pretendo implementar através dos meu projeto.

Aplico todos os conhecimentos adquiridos na gestão da minha própria empresa e na formatação de novos produtos turísticos, bem como para o melhor entendimento do funcionamento da gestão pública e da própria atividade econômica Turismo.

Entendi a importância da inovação nos projetos principalmente pós-pandemia, aprendendo a desenvolver um novo olhar para o turismo.

Como fui convidada para reabrir e secretariar o COMTUR da minha cidade, estou confiante de que tudo que aprendi, vou colocar em prática.

Diante dos resultados da pesquisa, observa-se positivamente a aplicação dos conhecimentos teóricos e práticos pelos cursistas em áreas públicas ou privadas, o que atinge não só o objetivo do curso em si, mas o objetivo maior que é o desenvolvimento do turismo nos municípios do estado do Rio de Janeiro. Este resultado contribui não só para o turismo local, como para o regional, onde a cidade está inserida e, conseqüentemente, para o desenvolvimento do turismo em âmbito estadual, tornando o estado do Rio de Janeiro um destino competitivo e com serviços turísticos de qualidade.

Meta 5 – Edição de um e-book com o conteúdo do curso.

O e-book, também conhecido como livro digital, foi criado para que os arquivos pudessem ser lidos em diferentes dispositivos e para facilitar o leitor no que tange ao formato e alteração do tamanho da fonte. Em plena era digital, é preciso adaptar-se a essa nova

realidade no campo acadêmico também, portanto, uma das metas do projeto é a realização deste e-book com o conteúdo do curso. Com a finalidade de promover e divulgar o curso, o livro digital é composto por registros de todos os acontecimentos relevantes, bem como os desafios enfrentados e os casos de sucesso, para que todos possam ter acesso e conheçam o Curso para Gestores Públicos e Privados.

Meta 6 - Elaboração de manuais de orientação e apoio à gestão pública e privada do turismo.

Etapa 1 - Manual para Levantamento de Dados da Demanda Turística

O Manual Para Levantamento de Dados da Demanda Turística tem a finalidade de orientar gestores públicos e privados em relação aos conceitos relativos à demanda turística, tendo como referência a Organização Mundial do Turismo.

Apresenta um conjunto de questionamentos com o intuito de fazer com que os gestores possam refletir acerca das habilidades necessárias para trabalhar com demanda turística e os conhecimentos necessários para que seja possível a leitura, interpretação e análise dos dados disponíveis, pois não basta ter acesso aos dados, é essencial saber como usá-lo a seu favor no planejamento e gestão do destino e das políticas públicas.

Como se sabe, a realidade dos municípios brasileiros é bastante diversa e, em geral, as dificuldades com relacionadas a produção de dados também. É fundamental buscar parcerias com instituições de ensino e pesquisa, com observatórios de turismo, órgãos governamentais, federais, estaduais e municipais e agentes do mercado.

A ideia é auxiliar gestores dos destinos turísticos a buscarem caminhos que possam ajudar a superar as dificuldades encontradas na rotina da gestão pública ou privada, no que se refere à produção, interpretação e análise de dados referentes à demanda turística. O manual está estruturado da seguinte forma:

1. Introdução

2. Conceitos básicos da Organização Mundial do Turismo sobre demanda

3. Habilidades necessárias para trabalhar com demanda turística

4. Lendo e interpretando os dados existentes

5. Parcerias para uso de dados

4. Lei Geral de Proteção de Dados

5. Cada município uma realidade única

6. Dados primários e dados secundários

7. Possíveis fontes de dados da demanda turística

8. Equipe Técnica

9. Considerações Finais

10. Referências

A figura 20, a seguir, ilustra do Manual para Levantamento de Dados da Demanda Turística.



Figura 20:

Capa do Manual para Levantamento de Dados da Demanda Turística. Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

Etapa 2 – Manual de Marketing Digital e Turismo

Criar e gerenciar as estratégias de marketing digital no contexto do turismo vem sendo cada vez mais requisitado para a geração de competitividade dos destinos, no mercado. Ademais, o acesso à informação gera necessidades de mudar a relação entre gestores de destinos e empreendimentos turísticos e os turistas. Neste manual, propõe-se o desenvolvimento do marketing digital de destinos e empreendimentos turísticos a partir do entendimento da jornada turista antes, durante e após a viagem. A ideia é auxiliar gestores de empreendimentos e destinos turísticos a darem mais visibilidade ao destino por meio do marketing digital. O manual está estruturado da seguinte forma:

1. Premissas para a aplicação de marketing digital
2. Jornada do Turista, com as ferramentas Matriz FOFA, Persona e Mapa de Empatia 3
3. Planejamento de Marketing Digital
4. Atividade de análise do Instagram
5. Dúvidas de gestores de destinos sobre o marketing digital
6. Considerações finais
7. Recomendações para aprendizagem
8. Referências

A figura 21, a seguir, ilustra do Manual de Gestão de Marketing Digital em Turismo.



Figura 21:

Capa do Manual de Gestão de Marketing Digital em Turismo. Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

Etapa 3 – Manual de Eventos Sustentáveis

O Manual para Eventos Sustentáveis foi pensado e construído no sentido de funcionar como uma ferramenta didática e prática de orientação de ações positivas relacionadas ao desenvolvimento e à operacionalização de eventos inovadores, ancorados na sustentabilidade.

Tal construção está baseada nos interesses dos diversos stakeholders envolvidos com o processo de planejamento dos eventos, mas, principalmente, nos anseios de uma sociedade que observa com preocupação a deterioração do patrimônio histórico, cultural e ambiental do planeta.

Os eventos são um veículo muito eficaz não só para comunicar e partilhar ideias, mas também para identificar soluções e disseminar o tema da sustentabilidade. Para profissionais responsáveis, a organização de eventos representa um desafio e uma oportunidade. Desafio em termos de transmissão de todo tipo de mensagem e oportunidade para fomentar práticas ambientalmente responsáveis e sustentáveis. Mas, como atingir estas duas metas? Um bom começo é trabalhar de forma a ser exemplo e adotar comportamentos responsáveis desde o planejamento até a operacionalização e finalização dos eventos.

Um evento, independentemente da sua dimensão, deve ser sempre visto como um acontecimento que potencialmente impacta o ambiente, em pormenores como a maneira de consumo de energia ou a utilização da água e outros recursos naturais, passando pelas emissões atmosféricas e de ruído, até itens de maior dimensão.

Internacionalmente, empresários, especialistas e políticos têm buscado refletir sobre o tema da sustentabilidade em eventos. O G20 Leaders Summit 2021, por exemplo, foi o primeiro encontro da cúpula global presidencial desde o início da pandemia a discutir propostas de eventos mais conscientes. Com o tema People, Planet, Prosperity, foi realizado na cidade de Roma, na Itália, e orientou debates a respeito de questões relevantes sobre a sustentabilidade no planeta, com eixos fundamentais sobre COVID-19 e vacinas, retomada econômica, eventos e crise climática.

No momento em que o planeta debate ações sustentáveis, também é nosso dever, enquanto profissionais responsáveis, buscar e implementar práticas efetivas convergentes com o que há de mais atual sobre o tema.

Levando em consideração a evolução dos estudos sobre impacto e potencialização dos eventos, o Manual para Eventos Sustentáveis se propõe a apresentar, de modo pedagógico, os elementos centrais do processo de planejamento de eventos, com base em parâmetros internacionais como os dados pela ISO 20121, pela Agenda 2020+5 e pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

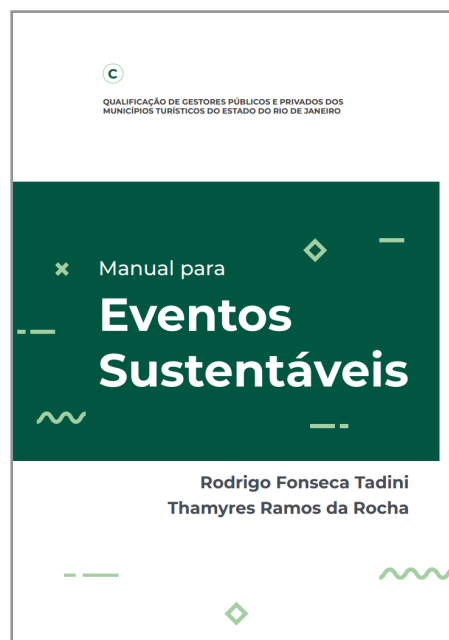


Figura 22:

Capa do Manual para Eventos Sustentáveis.
Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

Etapa 4 – Manual de Educação Turística

Neste manual é abordado o tema educação turística, com a finalidade de sensibilizar agentes da iniciativa pública e privada, ligados ao planejamento e gestão pública do setor de turismo nos municípios, por meio dos conhecimentos do turismo, objetivando o engajamento da população no processo de desenvolvimento turístico local. Desta forma, lançamos como proposta uma visão holística e interdisciplinar do fenômeno turístico. O manual está dividido em quatro unidades:

1. Unidade 1 - Considerações iniciais: o turismo contemporâneo
2. Unidade 2 - Educação Turística
3. Unidade 3 - Turismo Pedagógico
4. Unidade 4 - Diretrizes para a implantação da educação turística em municípios.

A figura 23 representa a capa do Manual de Educação Turística:

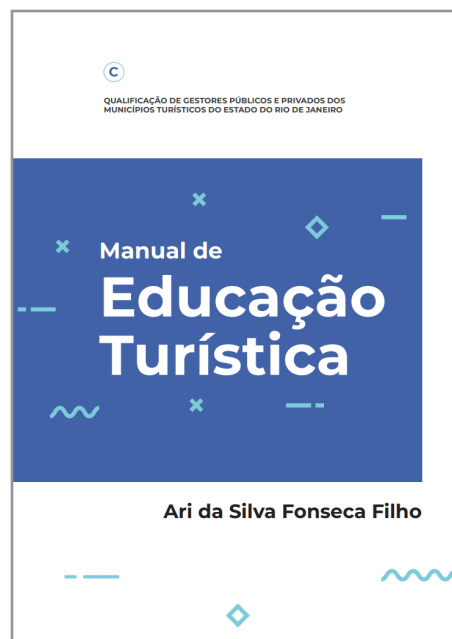


Figura 23:

Capa do Manual de Educação Turística. Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

Meta 7 – Execução do Minicurso de Educação Turística para Gestores Públicos e Privados

Etapa 1 – Elaboração do material didático nos moldes dos materiais já elaborados anteriormente.

O material didático do minicurso seguiu a estrutura dos demais materiais elaborados pelos professores conteudistas para o curso de Gestores Públicos e Privados do estado do Rio de Janeiro, com a finalidade de padronizar os e-books e não sobrepor os assuntos já abordados. A Elaboração foi realizada pelo Prof. Dr. Ari Fonseca Filho, sendo professor conteudista e professor das aulas do Minicurso.

Etapa 2 – Elaboração de material didático remoto (síncrono e assíncrono)

O Minicurso de Educação Turística é composto por um módulo, com 12 horas-aulas divididas em seis

horas síncronas e seis horas assíncronas. Além das aulas ministradas, o curso conta com:

- Manual de Educação Turística
- Vídeos
- Exercícios práticos

O principal material didático disponibilizado aos alunos foi o Manual de Educação Turística, elaborado pelo professor Ari Fonseca, além de quatro vídeos previamente gravados pelo professor, com cerca de oito a 12 minutos explicando o conteúdo do curso e as aulas síncronas, com cerca de três horas cada.

A plataforma utilizada para divulgação dos materiais e comunicação com os alunos foi o Google Classroom, por meio da Sala de Aula Virtual, como mostra a figura 24. As aulas síncronas também foram gravadas e disponibilizadas na plataforma.



Figura 24

Sala de Aula Virtual do Minicurso de Educação Turística. Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

Etapa 3 – Elaboração de exercícios práticos.'

O módulo também contava com exercícios práticos que deveriam ser realizados e entregues ao professor dentro do prazo previsto. Os exercícios valiam nota, a fim de que no final do módulo o aluno pudesse alcançar a média final para aprovação no minicurso e recebimento do certificado de conclusão. A figura 25, ilustra o exercício de verificação de aprendizagem aplicado:

O questionário contava com questões fechadas sobre o conteúdo aplicado nas turmas, referente ao tema educação turística. Ao final, era questionado ao cursista se ele conhecia alguma experiência de Educação Turística que tenha sido desenvolvida em alguma escola do seu município. Nesta questão, os cursistas poderiam deixar comentários e sugestões sobre o tema. Vejamos algumas respostas:

Figura 25:

Verificação de Aprendizagem do Minicurso de Educação Turística. Fonte: Acervo LabPGTUR, 2022.

O questionário contava com questões fechadas sobre o conteúdo aplicado nas turmas, referente ao tema educação turística. Ao final, era questionado ao cursista se ele conhecia alguma experiência de Educação Turística que tenha sido desenvolvida em alguma escola do seu município. Nesta questão, os cursistas poderiam deixar comentários e sugestões sobre o tema. Vejamos algumas respostas:

A Secretaria de Turismo em parceria com a Associação de guias faz um trabalho de Turismo Pedagógico com escolas públicas que vem sendo super aceito e trazendo muito resultado. Esses projetos devem crescer e atingir todas as escolas para que as crianças tenham acesso a história e atrativos que a cidade oferece e muitas vezes esses nem conhecem.

Sim. Este ano eu ajudei a desenvolver as primeiras atividades com crianças do 1º ao 3º ano do ensino médio. A primeira ação foi um bate-papo com as turmas, mostrando as diversas profissões do turismo e na sequência exemplos de atrativos da cidade, com a turma do 1 e 2º fomos na Casa da Cultura (museu da cidade) e percebemos que eles não conheciam a própria descendência, os professores viram a necessidade de trabalhar árvore genealógica para que eles valorizassem sua cultura [...].

Etapa 4 – Execução do Minicurso como módulo opcional em 6 turmas

O minicurso de Educação Turística é um módulo opcional do Curso de Gestores Públicos e Privados do estado do Rio de Janeiro. Contudo, diante da importância do conteúdo, o minicurso também foi aberto para as pessoas que não estavam matriculadas no curso, bem como aqueles que por algum motivo não puderam concluí-lo.

O conteúdo de Educação Turística foi ministrado para seis turmas (quadro 7). Ao todo 329 pessoas se inscreveram e foram matriculadas, houve 183 desistências e 149 concluíram o minicurso.

Turma	Dia da semana e horário das aulas síncronas	Duração do curso
Turma 1	segunda-feira, das 19h às 22h	31 de outubro 2022 - 13 de novembro 2022
Turma 2	terça-feira, das 19h às 22h	08 de novembro de 2022 - 28 de novembro de 2022
Turma 3	quarta-feira, das 19h às 22h	16 de novembro de 2022 - 23 de novembro de 2022
Turma 4	quinta-feira, das 19h às 22h	17 de novembro de 2022 - 30 de novembro de 2022
Turma 5	terça-feira e quarta-feira, das 19h às 22h	29 de novembro de 2022 - 30 de novembro de 2022
Turma 6	segunda-feira, das 19h às 22h	21 de novembro de 2022 - 04 de dezembro de 2022

Quadro 7

Turmas do Minicurso de Educação Turística.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2022).

Alguns alunos ainda estavam cursando o curso para Gestores Públicos e Privados, enquanto outros já haviam concluído ou optaram pelo desligamento. No final do módulo, 146 alunos concluíram o Minicurso de Educação Turística com sucesso.

Apenas dois alunos não atingiram a média estabelecida para aprovação no curso, os demais por motivos diversos não deram continuidade no curso. A figura 26 representa como aconteciam as aulas do minicurso.

Alguns alunos ainda estavam cursando o curso para Gestores Públicos e Privados, enquanto outros já haviam concluído ou optaram pelo desligamento. No final do módulo, 146 alunos concluíram o Minicurso de Educação Turística com sucesso.

Apenas dois alunos não atingiram a média estabelecida para aprovação no curso, os demais por motivos diversos não deram continuidade no curso. A figura 26 representa como aconteciam as aulas do minicurso.

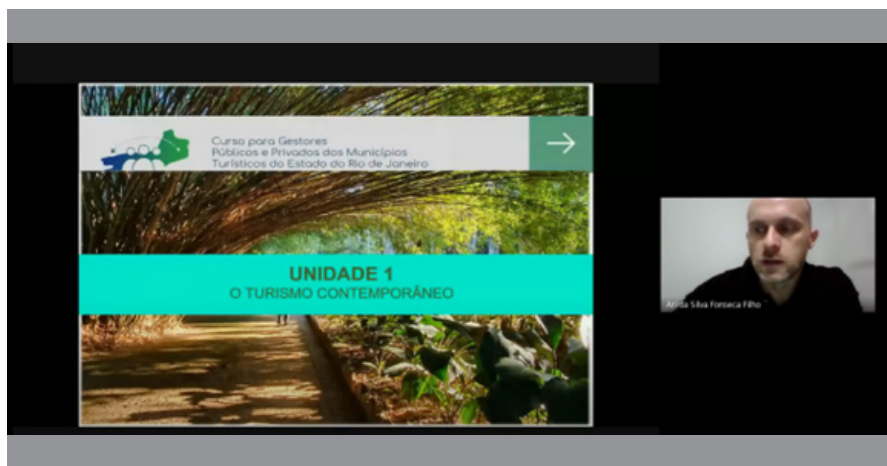


Figura 26:

Aula 1 da Turma 1 do Minicurso de Educação Turística. Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

Etapa 5 - Elaboração dos vídeos sobre Educação Turística

Os vídeos foram elaborados e gravados pelo professor Dr. Ari Fonseca e logo disponibilizados na Sala de Aula Virtual do Google Classroom, para todas as turmas, conforme figura 27:



Figura 27:

Vídeos sobre educação turística disponíveis na Sala de Aula Virtual. Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

Os vídeos facilitaram a comunicação e explicação do conteúdo para o cumprimento das horas assíncronas, o que foi fundamental para o entendimento do aluno em relação ao Manual de Educação Turístico e assuntos tratados durante o módulo.

Etapa 6 - Avaliação dos alunos

Após a conclusão do Minicurso de Educação Turística foi divulgada uma pesquisa online com os alunos do módulo. A pesquisa foi realizada por meio de um questionário aplicado pelo Google Forms, cujo objetivo era identificar como foi a experiência do cursista no minicurso. Buscou-se tomar conhecimento sobre a avaliação do aluno em relação ao material didático, a plataforma Google Classroom, a metodologia de aula, a atividade, o aprendizado, a dedicação e o esforço empreendido.

De 355 inscritos, 146 cursistas concluíram o minicurso. No que tange à avaliação dos alunos, obteve-se um total de 95 respostas. A avaliação seguiu o mesmo padrão da pesquisa feita com os cursistas do curso para gestores públicos e privados, dividindo-se em: a) conteúdo, b) aula, c) exercício e d) autoavaliação. Neste caso, foram incluídas mais três perguntas referentes ao e) minicurso de educação turística.

Na primeira etapa, as perguntas eram fechadas e os alunos deveriam responder conforme a classificação estabelecida, que é: discordo totalmente, discordo parcialmente, não discordo nem concordo, concordo parcialmente, concordo totalmente e não sei responder. Quando questionados se o conteúdo do livro digital foi importante para o aprendizado, eles responderam (Figura 28):

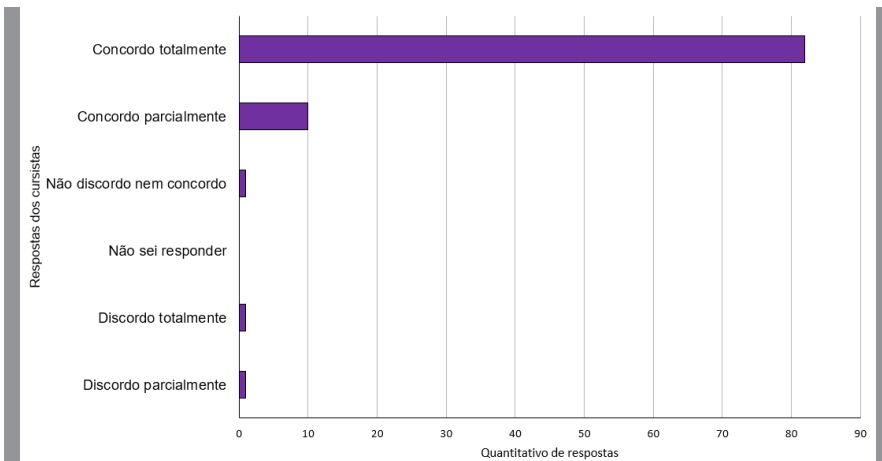


Figura 28

Importância do conteúdo do livro digital para o aprendizado. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

De acordo com o quantitativo de respostas com “concordo totalmente”, também é possível concluir que o conteúdo foi objetivo, os objetivos foram claros, o conteúdo da disciplina foi organizado e bem planejado e os vídeos das aulas ajudaram os cursistas na compreensão do conteúdo.

No segundo tópico foi perguntado aos alunos sobre

as aulas ministradas pelos professores. De acordo com as respostas, as aulas foram participativas e dinâmicas e a abordagem do conteúdo facilitou o entendimento, assim como a compreensão teórica dos alunos. Por meio das aulas e dos casos práticos, os alunos conseguiram compreender melhor a realidade deles, como evidencia a figura (29), a seguir:

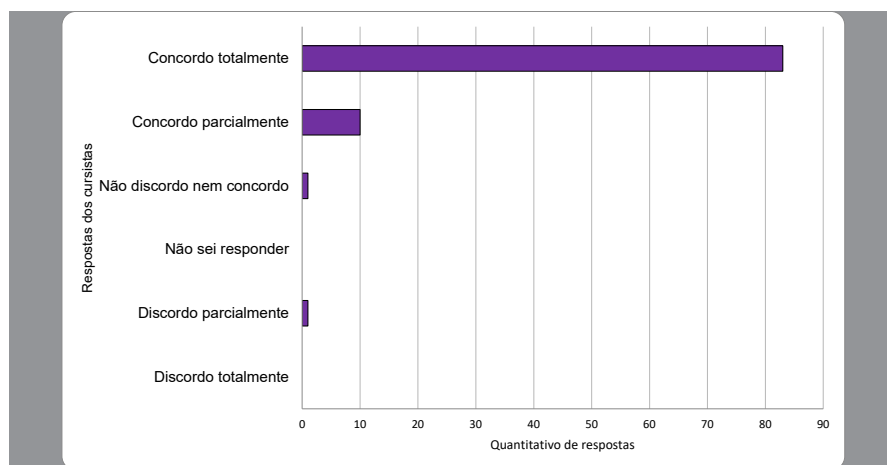


Figura 29

Os casos práticos ajudaram os alunos a compreender melhor a sua realidade. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Em relação às atividades e o exercício prático, a maioria dos cursistas afirmaram que foram fáceis e os prazos foram suficientes, portanto, não tiveram dificuldades para realizá-los. Ainda dentro deste bloco, os alunos avaliaram se o exercício prático os ajudou a visualizar o “como fazer” na rotina de trabalho. Vejamos as respostas na figura 30:

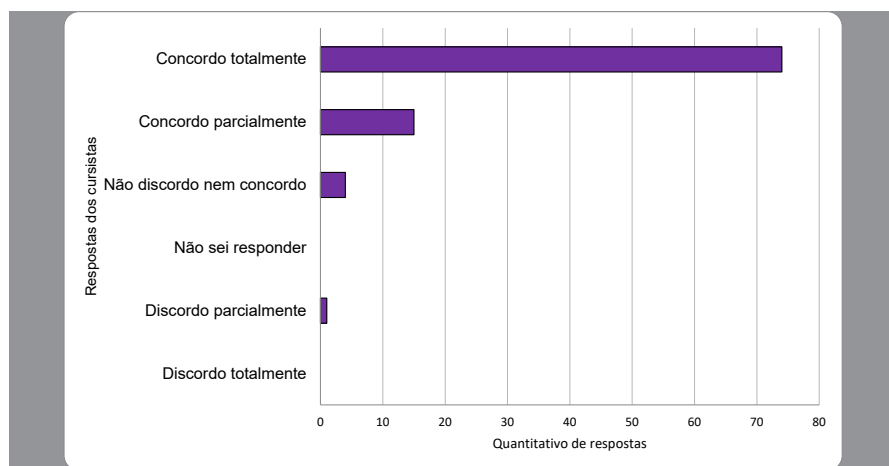


Figura 30:

O exercício prático o ajudou a visualizar “o como” fazer na sua rotina de trabalho Fonte: Acervo LabPGTUR (2023).

No bloco de perguntas sobre a autoavaliação do desempenho dos cursistas no minicurso, os alunos deveriam avaliar a contribuição do curso para habilidade/conhecimento do cursista e a dedicação dos alunos à disciplina em fraco, moderado, satisfatório, muito bom ou excelente. Em relação ao nível de habilidade/conhecimento no início e no fim do curso, foi elaborado um quadro comparativo (8) que mostra o avanço do cursista:

Níveis para avaliação	Nível de habilidade/ conhecimento no início do curso	Nível de habilidade/ conhecimento no fim do curso	Nível de habilidade/ conhecimento exigido para concluir o curso	Total
Excelente	24	45	38	107
Muito bom	35	35	35	105
Satisfatório	23	14	20	57
Moderado	11	1	2	14
Fraco	2	0	0	2

Quadro 7

Comparação do nível de habilidade/conhecimento do cursista. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

Diferentemente da avaliação aplicada no curso de gestores, foi acrescentada a questão sobre o nível de habilidade/conhecimento exigido para concluir o curso. Diante das respostas dos cursistas, o minicurso de educação turística contribuiu positivamente para o conhecimento dos gestores públicos e privados.

No último bloco as questões eram referentes ao minicurso de educação turística. Os cursistas concordam totalmente (61) e parcialmente (28) que a carga horária da disciplina foi apropriada, enquanto três alunos discordaram parcialmente. Em relação à

organização da disciplina no que tange à participação de todos os alunos, 84 cursistas concordaram totalmente que houve organização.

Na figura 31 é possível visualizar a última resposta fechada dos cursistas, para a seguinte afirmativa: “Com o conteúdo que aprendi, consigo mudar a realidade da gestão pública/privada na organização em que atuo”.

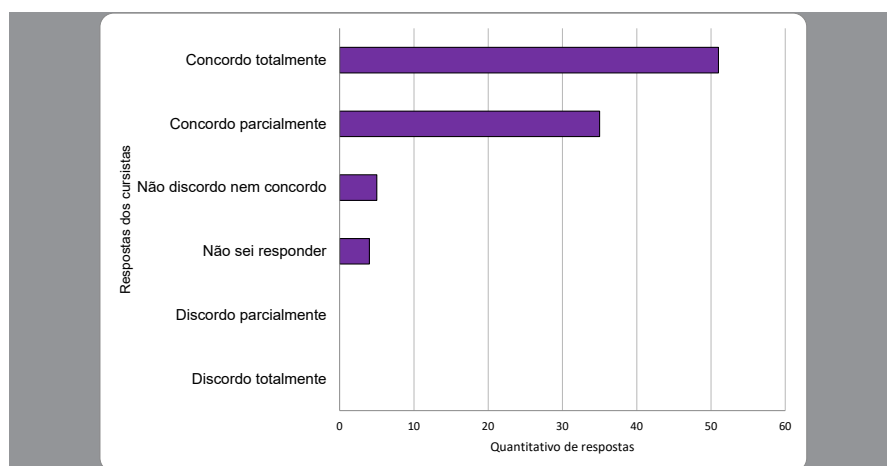


Figura 31

Com o conteúdo que aprendi consegui mudar a realidade da gestão pública/privada na organização em que atuo. Fonte: Elaborado pelas autoras (2023).

A última questão da avaliação dos cursistas foi aberta, pois buscou-se saber se o cursista tinha algum comentário, sugestão ou dificuldade que queria expor para a equipe do LabPGTUR, a fim de providenciar melhorias para uma melhor experiência dos gestores no curso. Vejamos algumas respostas:

Acho que a ênfase no Turismo Pedagógico foi maior do que no processo de Educação Turística e a gestão para tal.

Apesar de ser minicurso. Poderia ser ampliado com mais encontros.

O curso foi maravilhoso!! Poderia ser realizado um outro, porém com carga horária maior para nos aprofundarmos mais.

Excelente iniciativa do LabPGTUR -UFF! Importante incrementar a educação no preparo para o mercado turístico! Importante meio de fazer inclusão e dar acesso à formação de qualidade a partir de excelência

acadêmica e alto nível de materiais e professores dedicados! Gratidão por participar!

Na verdade, só tenho a agradecer. Acredito que este curso foi, para mim, uma introdução sobre o tema. Escrevo assim porque preciso ainda estudar muito sobre o assunto, inclusive porque tenho interesse em desenvolver uma experiência em educação turística no meu município de residência atual. Espero que aconteçam outras oportunidades como esta. Gratidão.

Com base nos comentários e nas respostas dos cursistas sobre a carga horária da disciplina, é possível concluir que os alunos gostariam que o minicurso obtivesse mais encontros a fim de aprofundar o conteúdo trabalhado no módulo. Um dos cursistas até sugeriu visitas técnicas, estágios e cursos complementares. E outro mencionou a necessidade de abordar o tema de forma interdisciplinar, incluindo o caráter histórico e cultural da África e dos povos indígenas. De modo geral, o minicurso

foi bem avaliado pelos cursistas, que expressaram o interesse em dar continuidade nos estudos e implementar o conhecimento adquirido na prática dos seus municípios.

Ao final do curso foi aplicada uma pesquisa a fim de saber se os gestores tiveram a oportunidade de aplicar o conhecimento adquirido. É possível citar alguns depoimentos dos concluintes:

Sim, para mim a experiência foi muito importante porque me deu um novo olhar sobre turismo, políticas públicas, marketing, finanças entre outros. Comecei a me planejar no marketing para fazer minhas postagens semanais, tive uma noção maior de um gerenciamento de projeto com todas as premissas, restrições, planos, planejamento, escopo e pré-requisitos para criarmos um projeto de turismo.

Nas atividades da agência, consegui aplicar os conhecimentos adquiridos quando vou estudar meus concorrentes, meus clientes, fazer análise do mercado para venda dos pacotes de turismo. Qual destino os clientes estão desejando conhecer. Acompanhando qual política pública meu município e estado estão realizando para implementar ou inovar no turismo.

Sim. Desde junho todo o conteúdo aplicado, fui capaz de identificar as boas práticas para uma gestão eficiente, o papel do gestor público e privado no turismo, conhecimento técnico e metodológico para a realização do trabalho esperado, o planejamento de destinos turísticos, identificar o nicho de mercado, valores do consumidor para segmentar o público, turismo inclusivo, educacional, pesquisa de mercado, diferencial dos destinos, instrumento de pesquisa promovendo melhores resultados, o desenvolvimento do turismo municipal e regional entender a demanda de determinado destino, o turista, seus anseios.

Por fim, o curso contribuiu para a produção do conhecimento sobre a gestão do turismo no estado do Rio de Janeiro, sob diferentes perspectivas, pública e privada. Desse modo, o curso, com todas as adversidades, certamente promoveu mudanças na gestão do turismo nos municípios participantes.

4. DIFICULDADES ENCONTRADAS NA EXECUÇÃO DA DESCENTRALIZAÇÃO

As dificuldades encontradas no projeto se referem a fatores internos e externos. Inicialmente, o curso se deparou com a dificuldade de adaptação, por parte dos cursistas, ao AVA. Outra dificuldade, ressaltada pelos cursistas, foi em relação aos exercícios práticos.

Até os ajustes serem realizados, houve reclamações em relação ao tempo disponível para realização dos exercícios - foram recorrentes. Observa-se que no estado do Rio de Janeiro, outras experiências com a realização de live streamings geraram um hábito de participação passiva, no qual as pessoas, no máximo, ouvem. Nem sempre interagem e não há necessidade de entrega de atividades.

A pandemia implicou no replanejamento de todo o curso, que foi dimensionado, inicialmente, para ser semipresencial. Nesse sentido, o curso passou ser totalmente remoto, com atividades síncronas e assíncronas. As dificuldades externas foram decorrentes de situações com as quais foi muito difícil lidar, pois envolveram a pandemia da COVID-19 e a incidência da variante ômicron, muito mais veloz na contaminação das pessoas.

Muitos cursistas ou familiares foram contaminados

pelo vírus Sars-Cov-2. Muitos lidaram com a perda dos seus entes queridos e, durante o tratamento, não conseguiram conciliar o curso com os cuidados pessoais e/ou dos familiares. Com a vacinação, o retorno ao presencial impactou as pessoas e consequentemente, o curso, pois as pessoas que já haviam estabelecido uma rotina, tiveram que mudá-la e lidar com a readaptação, novamente. Como as adaptações não são rápidas, muitos cursistas tiveram dificuldade e se desligaram do curso.

Além da pandemia de COVID-19, ocorreu um evento natural adverso por conta das chuvas na Região da Serra Verde Imperial, que compreende os municípios de Cachoeira de Macacu e Guapimirim, Nova Friburgo, Petrópolis e Teresópolis, todos de alguma maneira atingidos. Muitas pessoas desapareceram nas enchentes e desmoronamentos, muitas famílias foram destruídas e uma infinidade de pessoas desalojadas. Para além das perdas pessoais, houve muita dificuldade com a infraestrutura e a limitação do acesso à internet, algo ínfimo diante das perdas e da falta de água, por exemplo.

5. MEDIDAS ADOTADAS PARA SANAR AS DIFICULDADES DE MODO A ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DO OBJETO

A primeira grande dificuldade foi a confirmação da pandemia em 11 de março de 2020, pois o curso foi planejado e dimensionado para ser semipresencial. Com a pandemia, houve necessidade de (re) planejá-lo e oferecê-lo remotamente, por meio de atividades síncronas e assíncronas, fato que implicou em redistribuição interna dos recursos em função de ações inicialmente previstas, como deslocamentos e diárias, por exemplo, e adoção de estratégias de ensino-aprendizagem que atendessem às limitações impostas.

Felizmente, toda a equipe, coordenação e apoio logístico, professores conteudistas e aulistas, bem como os cursistas, se adaptou. E o novo planejamento do curso ampliou as contribuições para sociedade, trade, gestores públicos e privados, estudantes e pesquisadores de turismo, que puderam ter ao seu dispor mais quatro manuais com conteúdo de apoio ao turismo.

Em relação às dificuldades internas, conseguimos equacioná-las com o apoio das avaliações e de cursistas que entraram em contato com a coordenação, oferecendo sugestões que poderiam

lhes ajudar. Ao dialogar com os professores, buscamos soluções conjuntas e atendemos algumas sugestões, também.

No que se referiu à dificuldade de adaptação, por parte dos cursistas, ao AVA, como forma de minimizar ou mesmo sanar totalmente a dificuldade, a equipe de logística desenvolveu vídeos rápidos para apoiá-los e, quando a dificuldade persistia, fazíamos reunião síncrona com os cursistas.

Quanto às dificuldades referentes aos exercícios práticos, ampliamos os prazos e orientamos os professores a ajustar o grau de dificuldade considerando todas as adversidades que incidiam naquele momento na vida dos cursistas.

O tempo todo, principalmente no momento do evento adverso na Região Turística Serra Verde Imperial, permitimos a mudança de turma e o ajuste do melhor horário, reposição de aulas, adequação e ampliação do prazo para entrega das atividades práticas.

Disponibilizamos a gravação das aulas no AVA, e isso possibilitou que os cursistas assistissem as aulas e

revisassem ou tivessem contato com o conteúdo. Ampliamos a oferta de vagas nas turmas que ainda seriam abertas, como forma de atendermos o objetivo e as metas do projeto.

Gostaríamos de destacar que o curso para Gestores Públicos e Privados do Municípios Turísticos do estado do Rio de Janeiro e o Minicurso de Educação Turística, foram muito bem avaliados e deixam seu legado registrado do material didático (e-books e manuais) disponíveis a todos os cidadãos brasileiros, que estejam direta ou indiretamente relacionados

ao turismo, mesmo que sem vinculação formal. O material poderá ser, ainda, utilizado para os cursos técnicos e de graduação na área do turismo ou em áreas que o abordem, na esfera pública e na privada. Para tanto, é necessário dar visibilidade e disponibilizá-los na mídia, inclusive a do Ministério do Turismo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto, oriundo da Universidade Federal Fluminense, mais especificamente, do LabPGTUR, corrobora com o Plano Nacional de Turismo 2018-2020, como uma iniciativa de qualificação dos profissionais de turismo. O projeto acontece no recorte territorial do estado do Rio de Janeiro, com o objetivo de qualificar os gestores públicos e privados fluminenses, portanto, soma também aos objetivos e ações da Setur-RJ e da TurisRio.

Com o número de inscritos de 573 pessoas é possível reconhecer o alcance do projeto e ter-se noção sobre o quantitativo de profissionais envolvidos com o setor de turismo no estado do Rio de Janeiro, principalmente na área da gestão. Obteve-se um total de 82 cursistas concluintes e 40 alunos ouvintes no Curso para Gestores Públicos e Privados. E 146 alunos concluintes do minicurso de Educação Turística. Considerando esse dado, elencamos possíveis causas para o desligamento ou abandono do curso pelos demais inscritos: (a) a durabilidade do curso, por ser extenso e composto por 13 módulos, (b) a dificuldade com o uso da plataforma Google Classroom, embora muitos cursistas tenham informado na avaliação que mesmo com as dificuldades conseguiram cumprir as

atividades, (c) a retomada das atividades presenciais e (d) os problemas de saúde, pessoais, problemas e de acesso à internet.

O curso também se estendeu para os conselheiros municipais e regionais, no qual observou-se um número considerável de representantes de seus respectivos segmentos, sendo público ou privado. Houve também a demonstração de interesse de gestores de outros estados, como Minas Gerais, São Paulo e Rio Grande do Sul.

A qualificação dos gestores públicos e privados do turismo promove a qualidade do serviço prestado, o que torna o destino competitivo e eficaz para cumprir as demandas da atividade turística. O curso agregou na qualificação dos gestores públicos e privados, contribuindo assim para a qualidade do serviço de diferentes regiões do estado do Rio de Janeiro e competitividade de destinos.

O curso reuniu diferentes atores num só espaço de discussão, sendo eles: gestores públicos, gestores privados e instituições de ensino representadas pelos professores que se dedicaram ao projeto. O curso

estimulou a discussão sobre os diferentes papéis dos atores na atividade turística, bem como as suas práticas, oportunidades, desafios e bases técnicas utilizadas. Esse espaço de discussão contribui para a abertura de novos horizontes, a negociação, articulação e entendimento das particularidades e importância de cada ator, unificando o discurso no que tange ao planejamento turístico no estado do Rio de Janeiro.

Desta forma, um dos pontos positivos do curso foi a oportunidade de se criar uma rede de network de todo o estado, contribuindo para a troca de experiências e conhecimentos. Contudo, diante de tantas demandas e assuntos importantes sobre o turismo, obteve-se pouco tempo para aprofundar-se em pontos fundamentais do conteúdo nas aulas síncronas. Além disso, as ondas de COVID-19, as chuvas que ocorreram na serra, assim como o retorno ao presencial, prejudicaram o andamento e a participação de alguns alunos durante o decorrer do curso.

A partir dos dados obtidos da avaliação realizada pelos cursistas ao final de cada módulo, pode-se perceber a satisfação de um percentual significativo de cursistas a cada módulo finalizado, em relação aos conteúdos

e a ministração das aulas de cada docente. Através da Verificação de Aprendizagem enviada pelos cursistas também pode-se observar o conteúdo dos módulos colocado em prática na realidade de cada gestor em relação à sua área de trabalho e ao município, o que leva a coordenação do curso a crer que os objetivos pré-determinados do curso foram alcançados com sucesso.

O curso oferece conhecimento, metodologias inovadoras e promove discussões sobre os caminhos para enfrentar os problemas encontrados na gestão. Além disso, o projeto colaborou para a formação de uma rede de colaboração de gestores de destinos turísticos do estado do Rio de Janeiro, unindo atores do setor público, privado e da academia num mesmo espaço de discussão.

Diante do exposto, é possível constatar a importância da qualificação para os profissionais de turismo, principalmente na área da gestão, seja ela pública ou privada. A aplicação desse curso é de grande valia para o turismo no estado do Rio de Janeiro, espera-se que em breve os frutos desse trabalho sejam colhidos e que novas oportunidades possam ser aproveitadas.

7. REFERÊNCIAS

CATRAMBY, T. C. V.; COSTA, S. R. R. da. Qualificação profissional em turismo como fator de competitividade do setor. **Caderno Virtual de Turismo**. Vol.4 N° 3, 2004. Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php/caderno/article/view/60>. Acesso em: 12 de abr. de 2014.

TRENTIN, Fábيا; TAVARES, Daiane. (2022). **Governança Regional e Municipal do Turismo**. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6638511>. Livro eletrônico.

MONTEIRO, N. A.; VALENTIM, M. L. P. Necessidades informacionais e aprendizagem no ciclo de vida de um projeto. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 6, n. 1, p. 53–66, 2008. DOI: 10.20396/rdbci.v5i2.2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2012>. Acesso em: 2 nov. 2022.

MTUR. **Portaria MTUR N° 39, DE 10 DE MARÇO DE 2017**: Estabelece regras e critérios para a formalização de instrumentos de transferência voluntária de recursos, para execução de projetos e atividades integrantes do Programa Turismo e respectivas Ações Orçamentárias, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/atos-normativos-2/2017/portaria-no-39-de-10-de-marco-de-2017>. Acesso em 28 out. 2022.

MTUR. **Qualificação**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/arquivos/acoes-e-programas/Qualificacao-no-turismo/qualificacao>. Acesso em 01 nov. 2022.

MTUR. **Mapa do Turismo Brasileiro**. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/mapa-do-turismo-brasileiro>. Acesso em 30 out. 2022.

SILVA, I. C. M.; FRATUCCI, A. C. (2022). Uma análise de discurso da política pública nacional de qualificação profissional em turismo. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, 16, e-2250. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v16.2250>.

TCE (2021). ECG/TCE-RJ promove jornada de capacitação para o Turismo fluminense. Disponível em: https://www.tce.rj.gov.br/portalnovo/noticia/ecgtce_rj_promove_jornada_de_capitacao_para_o_turismo_fluminense. Acesso em 01 nov. 2022.

**LAB
PGTUR**



**MINISTÉRIO DO
TURISMO**

