

Capacitando em turismo para o bem receber: plano de desenvolvimento da APL de turismo do Jalapão - Mateiros/TO

Senna, Mary Lúcia Gomes Silveira; Chemet Dutra, Veruska; Sardinha Messetti, Pedro Henrique

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Senna, M. L. G. S., Chemet Dutra, V., & Sardinha Messetti, P. H. (2015). Capacitando em turismo para o bem receber: plano de desenvolvimento da APL de turismo do Jalapão - Mateiros/TO. *Revista Desafios*, 1(2), 70-82. <https://doi.org/10.20873/ufv.2359-3652.2015v1n2p70>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.de>

Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC Licence (Attribution-NonCommercial). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

**CAPACITANDO EM TURISMO PARA O BEM RECEBER:
PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA APL DE TURISMO DO JALAPÃO –
MATEIROS/TO**

*EMPOWERING TOURISM FOR WELL RECEIVED:
APL DEVELOPMENT PLAN JALAPÃO TOURISM - MATEIROS / TO*

**Mary Lúcia Gomes Silveira Senna
Veruska Chemet Dutra**

Pedro Henrique Sardinha Messetti
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFTO

RESUMO

O Jalapão se insere em uma região composta por oito cidades que veem no turismo um meio de vida. Mas, quem visita o lugar, sabe que há uma grande carência em atendimento ao turista que seja satisfatório e que promova a atividade turística adequadamente e possa atrair ainda mais visitantes para a região. A partir desse contexto, pensou-se esse projeto que tem como objetivo promover cursos de capacitação para os setores de hospedagem, bares e restaurantes e condutores turísticos da cidade de Mateiros, que é hoje o principal polo receptor da região, como forma de melhorar a qualidade dos serviços ofertados pelos profissionais da área no que tange bem receber em turismo. A proposta era que no período de julho a novembro de 2014 fossem realizadas algumas capacitações no setor hoteleiro e de bares e restaurantes, mas a adesão ao programa de capacitação foi baixo. Infelizmente somente nove pessoas do *trade* turístico participaram da capacitação. Optou-se então, investigar o real motivo que poderia ter causado a baixa participação da comunidade. Ao final, concluiu-se que a desmotivação do *trade* foi o principal fator que ocasionou a não participação na capacitação. Relatos dos entrevistados indicam também que as capacitações ocorridas no passado foram de pouca ordem prática, o que leva à descrença por novas capacitações.

Palavras-chave: Capacitação, Turismo, Jalapão, Bem Receber em Turismo.

ABSTRACT

The region of Jalapão is part of a region composed of eight cities who see in tourism a way of life. But anyone visiting the área knows that there is a great need in dealing with tourists that is satisfactory and to promote tourism and to attract even more visitors to the region. From this context, We were thought that this project aims to promote training course for hosting industries, bars and restaurants and tour guides of the Mateiros city, which is now the main hub receiver of the region, in order to improve the professionals regarding hospitality in tourism. The proposal was for the period from July to November 2014 were held some training in the hospitality industry and bars and restaurants, but adherence to the training program was low. Unfortunately only nine people in the tourism industry participated in the training. We then decided, to investigate the real reason that could have caused the low participation of the community. Finally, it is concluded that the trade of motivation as the main motivating factor for not participating to training. The interviewed reports also indicate that training occurred in the past were no practical purposes, which leads to disbelief for new capabilities.

Keywords: Training, Tourism, Jalapão, Tourism for well received.

Recebido em 30/03/2015. Aceito em 05/05/2015. Publicado em 03/07/2015.

INTRODUÇÃO

Segundo diagnóstico realizado pela Secretaria de Planejamento do Meio Ambiente do Tocantins – SEPLAN (2003), a área do Jalapão, onde se insere a comunidade Mateiros, é uma região isolada e pouco desenvolvida. Situa-se na porção leste do Tocantins e alcança também os estados do Maranhão, Piauí e Bahia. Os paradoxos da região são predominantemente de natureza ambiental e social. A região do Jalapão compreende uma área espacial de 53,3 mil Km², que faz divisa com os estados Maranhão, Piauí e Bahia. Desta área total, 34,1 mil Km² encontram-se dentro do Estado do Tocantins. Possui uma baixa densidade populacional (entre 0,3 e 0,7 hab./km²).

Ainda em termos sociais, a miséria e a escassez de recursos são iguais para os habitantes daquela área e são justamente os contrastes ecológicos as maiores riquezas do lugar. Opondo-se ao aspecto árido do cerrado, campo limpo que recobre o solo arenoso do Jalapão, estão as nascentes, rios e cachoeiras que são abundantes em toda parte. Diversas sub-bacias desembocam no Rio Tocantins, entre elas a Bacia do Rio Sono, que se contrasta com o aspecto árido do Cerrado. (SEPLAN, 2003).

O resultado destes contrastes é uma imensidão recortada por águas límpidas, apresentando um forte potencial turístico, reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente como ponto turístico do Brasil, incluído no Programa de Desenvolvimento do Ecoturismo da Amazônia Legal – PROECOTUR (SANTOS, 2007), como se podem citar os principais atrativos segundo dados da Agência de Desenvolvimento Turístico do Tocantins como belezas naturais (TOCANTINS, 2015):

- Cachoeira da Velha: possui formato de duas ferraduras com 15 metros de altura, suas águas permitem a prática de rafting.
- Dunas da Serra do Espírito Santo: com mais de 20 metros de altura, envolvidas por veredas, por Córrego das Areias e uma lagoa próxima;
- Cachoeira do Formiga: suas águas cristalinas formam um poço para banho de aproximadamente 8 metros de diâmetro;
- Fervedouro: poço de águas ressurgentes que não permite ao banhista afundar.

Este atrativo é cercado de mistérios, que foram estudados por Senna e Magalhães (2008).

As Unidades de Conservação (UC) encontradas na região se conectam de forma muito importante. Destacam-se, a Estação Ecológica Serra Geral do Tocantins (716 mil hectares), Área de Proteção Ambiental (APA) do Jalapão (467 mil hectares), APA da Serra da Tabatinga e APA das Nascentes do Parnaíba (quase 730 mil hectares). O conjunto de UC do Jalapão forma uma das maiores regiões de cerrado sob proteção (SCHMIDT, 2005).

O Parque Estadual do Jalapão - PEJ, criado pela Lei Estadual n ° 1.203 de 12 de janeiro de 2001 e com área de 158.885,5 hectares, pertence à categoria de Unidade de Conservação de Proteção Integral, objetivando a preservação dos recursos naturais da região. Este fato limita as formas de exploração do local, permitindo apenas o aproveitamento indireto de seus benefícios. O acesso ao PEJ é restrito apenas ao município de Mateiros. A partir de Palmas/TO é feito, principalmente, por dois caminhos, ao sul via Porto Nacional e Ponte Alta do Tocantins ou ao norte, via Novo Acordo e São Félix (SEPLAN, 2003).

A comunidade de Mateiros também é responsável pela produção de artesanatos confeccionados com o capim dourado (*Syngonanthus nitens*) – sempre-viva típica da região. Esta atividade, atrelada às ações de recepção aos turistas, vem substituindo as práticas econômicas tradicionais da lavoura e pecuária, o que tem contribuído para a inclusão da comunidade nos programas sociais em função da comunidade permanecer menos dispersa. (PIRES; OLIVEIRA, 2006).

A maioria dos atrativos turísticos do Jalapão está localizado dentro de propriedades particulares e são explorados pelos proprietários das áreas que cobram taxas para uso do ambiente, mas pouco é reinvestido no local para que haja uma conservação ambiental.

Além disso, há um constante questionamento por parte dos visitantes relatados aos órgãos públicos que regulam o turismo na região, quanto à qualidade dos serviços prestados no local tanto no que tange a hospedagem, serviços de bares e restaurantes, quanto aos serviços prestados pelos condutores ambientais e guias de turismo local. Esta foi a principal motivação para propor um projeto que possa contemplar ações que visem a qualificação dos moradores da região que dependem do turismo para viver como forma de desenvolvimento turístico local. Acredita-se que as capacitações voltada para esse segmento possam auxiliar na qualidade do atendimento local e por consequência maior satisfação do turista fazendo o roteiro de turismo local.

Acreditava-se que, qualificando essa população, poderia se atender às necessidades básicas dos visitantes que lá frequentam e, estando esses satisfeitos, ao final poderá haver um Marketing Turístico Indireto da região, pois segundo Silva e Heberle (2012) quando um consumidor sente-se satisfeito, há uma maior probabilidade de que apresente comportamento favorável e informações positivas a respeito do produto turístico à sua rede de contatos, podendo assim talvez aumentar o fluxo turístico da região e desenvolvendo o Arranjo Produtivo Local do Turismo.

O principal objetivo do projeto era qualificar profissionais que atuam na cadeia produtiva do turismo na região de Mateiros – Jalapão/TO, abrangendo hotéis, restaurantes, bares, guias de turismo, condutores de turismo, operadoras locais e outros segmentos diretamente relacionados ao turismo. Ao final do projeto, tinha-se como meta a capacitação de 40 pessoas do *trade* que atuem como multiplicadores para seus segmentos de turismo local.

A IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO

Segundo Toledo et al. (2003) a atividade turística pode ser definida como um fenômeno sociológico de grande amplitude, que deve ser estudado e analisado sob várias perspectivas, integrando diferentes disciplinas ou áreas do conhecimentos, tais como economia, ciência política, geografia, ecologia, antropologia, gestão, dentre outras. Isso configura em uma abordagem multidisciplinar.

Dada essa natureza complexa e multidisciplinar que é o estudo em turismo, faz-se necessário um olhar sobre a sustentabilidade dessa atividade, principalmente em espaços naturais, como é o caso do Jalapão/TO. Segundo Paloucci (2000 apud Toledo et al, 2003), em turismo, o conceito de sustentabilidade deve contemplar quatro desafios-chave:

- Melhor compreensão de como os turistas avaliam e usam os ambientes naturais;
- Aumento e impactos da dependência de comunidades em relação ao turismo;
- Identificação dos impactos sociais e ambientais do turismo;
- Implementação de sistemas para administrar estes impactos.

Para que haja um desenvolvimento sustentável se faz necessário também uma conscientização da população sobre a importância do seu papel nesse processo. Só é possível um uso do ambiente natural consciente se o turista for também sensibilizado. E essa sensibilização pode ocorrer tanto por quem atua diretamente com o turista, como os guias e

condutores ambientais, como também por qualquer cidadão local que tenha uma ligação direta ou indireta com o turismo.

Toledo et al., (2003) ainda afirmam que é importante para o desenvolvimento do turismo três diretrizes regionais: investimentos e financiamentos da região turística; estratégia competitiva sustentável; planejamento estratégico da região turística. Entende-se esse último como fundamental para o desenvolvimento turístico de uma região, pois não há turismo sem planejamento.

Toledo, Valdes e Pollero (2003, apud Franca, 2013) corroboram com esse pensamento ao destacarem que grande parte da degradação do turismo se deve à inexistência ou ineficácia de um planejamento e execução das ações previstas nele com a participação efetiva e capacitada das sociedades receptoras do turismo. Logo, se faz necessária a capacitação local dessas comunidades que dependem direta ou indiretamente dessas comunidades.

Ferreira e Coutinho (1999) consideram que a capacitação profissional é um dos primeiros passos para uma estratégia planejada de desenvolvimento do ecoturismo no Brasil, apesar de se entender que as capacitações são importantes não apenas para o ecoturismo, mas também com todas as modalidades praticadas em turismo, como o turismo cultural, de aventuras e até, o turismo religioso. Eles desenvolveram um trabalho que teve por objetivo descrever e analisar a experiência das Oficinas de Capacitação em Ecoturismo, realizadas desde 1994. Essas oficinas resultaram da iniciativa de vários parceiros, como o Conservation International, Serviço Nacional do Comércio - SENAC-SP, Fundação para a Conservação e a Produção Florestal do Estado de São Paulo, Instituto Ecológico Cristalino, Ecoplan:net Institute e Bioma - Educação e Assessoria Ambiental.

O Ecoturismo é considerado um dos segmentos de turismo mais significativos. Segundo dados obtidos no Ministério do Turismo (2009), percebe-se abaixo as motivações de viagens de lazer. O crescimento de atividades ligadas à natureza tem crescido consideravelmente ano após ano, como se vê na Tabela 1:

Tabela 1: Característica da viagem de turistas
Table 1: Characteristic of travel tourists

CARACTERÍSTICA DA VIAGEM					
	2004	2005	2006	2007	2008
Motivos da viagem a lazer	%				
Sol e Praia	52,0	54,9	54,7	60,3	52,3
Natureza, Ecoturismo ou aventura	12,8	19,3	19,5	20,9	22,2
Cultura	30,7	17,2	17,0	11,7	16,9
Esportes	--	1,7	3,3	2,6	3,2
Diversão noturna	--	1,5	1,5	1,4	1,8
Viagem de incentivo	0,6	0,7	1,1	0,9	0,7
Outros	3,9	4,7	2,9	2,1	2,9

Fonte: BRASIL, 2008. MTur e FIPE, Estudo da Demanda Turística Internacional - 2004-2008, adaptado pela autora.

Ferreira e Coutinha (1999) afirmam que o ecoturista possui elevada consciência ambiental, buscando experiências únicas que mantenham preservados os recursos ambientais e socioculturais, procura integração com as comunidades e tem a expectativa de que a atividade realizada venha a contribuir para o processo de desenvolvimento da região. Isso comprova a fala de que se a população recebe bem o turista esse tende a fazer o próprio marketing local para seus pares. Acredita-se que só é possível esse receber bem, a partir do momento que a comunidade é capacitada.

Segundo dados da cartilha da Hospitalidade (MTUR, 2007) para que haja um crescimento sustentável e equilibrado do turismo em uma localidade, a força de trabalho deve ser valorizada e estimulada a acompanhar o crescimento do turismo para que não haja a rotatividade e à insegurança do trabalho temporário na área.

Os autores ainda afirmam que alguns empreendimentos ecoturísticos isolados caracterizam-se por produtos de alta qualidade e, por isso, podem servir como parâmetro. A maioria, no entanto, surge por oportunidade mercadológica imediata, sem dar atenção à necessidade de pesquisa e análise de mercado que permitam o planejamento que o setor exige. Cita-se aqui o local de estudo desse artigo, o Jalapão, que surgiu como produto turístico de forma precária, isto é, com a própria comunidade recebendo informalmente os primeiros turistas em suas casas, mas sem que para isso ocorressem capacitações locais ou muito menos planejamento turístico local.

A qualificação profissional é condição intimamente ligada à empregabilidade e qualidade de serviços turísticos. Segundo Montezuma (1979):

“No mundo atual, quando todos procuram vencer pelo próprio esforço e valor, quando a competição aumenta, no Brasil, pelo advento de elementos estrangeiros - sem dúvida bem recebidos, mas que diminuem as possibilidades de colocação para os brasileiros menos qualificados..”

Dessa forma, acredita-se que a educação permanente possa contribuir para o desenvolvimento de um turismo sustentável na região do Jalapão. As ações dessa natureza podem levar a comunidade a se perceber como parte integrante desse processo e contribuir para a promoção do tão sonhado desenvolvimento sustentável na região- ambientalmente rica e frágil ao mesmo tempo.

METODOLOGIA

Em um primeiro momento fez-se um contato prévio com os órgãos regulamentadores do turismo local, tais como o Instituto Natureza do Tocantins - Naturatins, através da Gestão do Parque Estadual do Jalapão (PEJ), com sede própria no próprio parque e uma base na cidade de Mateiros, bem como, com a Secretaria de Meio Ambiente e Turismo de Mateiros para buscar apoio e divulgação local.

Após isso, fez-se um levantamento de pessoal que atua com o turismo local para que se pudesse ter um mapeamento do percentual a ser capacitado em cada segmento do turismo.

Em seguida, a proposta era realizar as capacitações destinadas a cada segmento do turismo, tendo como principal foco os seguintes cursos de aperfeiçoamento:

- Atendimento ao Turista: Meios de Hospedagem;
- Animação Recreativa e Cultural;
- Atendimento ao Turista: Atrativos Turísticos;
- Atendimento ao Turista: Bares e Restaurantes;
- Como Buscar Linhas de Crédito para o Turismo;
- Como Comunicar e se Relacionar com o Turista;
- Meio Ambiente e Sustentabilidade;
- Educação Ambiental local.

Com a existência de alguns contratemplos descritos a seguir, como a não participação efetiva do público-alvo, optou-se em realizar a capacitação integrando todos os segmentos de turismo em uma única capacitação que abrangeria as principais temáticas que versam sobre a qualificação em Bem Receber em Turismo.

Foi solicitada a parceria com a Prefeitura local e a Naturatins para que eles pudessem divulgar o evento para o trade turístico, haja vista a dificuldade de acesso de Palmas para Mateiros para realizar essa divulgação in loco.

Após a capacitação, optou-se em investigar por meio da técnica de pesquisa de entrevista com os principais envolvidos no trade de turismo o motivo da baixa participação deles nessa ação.

A pesquisa foi considerada exploratória, além da realização de um estudo de caso de qualificação em serviços turísticos na região de Mateiros/TO.

O principal objetivo para a execução desse projeto era a capacitação do trade turístico de Mateiros por se acreditar no poder da educação para melhoria da qualidade de vida dos mesmos, e por consequência, da qualidade de serviços prestados aos turistas na região.

Várias foram as dificuldades encontradas para colocar esse trabalho em prática. A primeira é quanto ao próprio isolamento que vive a comunidade de Mateiros. As estradas que dão acesso à região estão em péssimo estado de conservação o que acaba desmotivando à própria realização da pesquisa. São 180 quilômetros de estrada asfaltada e mais 180 quilômetros de estrada de chão, o que acaba fazendo com que uma viagem que duraria pouco mais de quatro horas ser alongada para seis a oito horas, dependendo da época em que ocorre. E foram nos meses de realização da pesquisa, de agosto a outubro, que encontrou-se as estradas em pior condição.

Outro aspecto negativo da capacitação se deu ao período em que foi realizada. A proposta original foi de realizar as capacitações a partir do mês de setembro, mas em virtude do período de eleições ter coincido com o referido mês acabou deixando alguns moradores receosos em participar de capacitações, principalmente porque solicitou-se o apoio da Prefeitura de Mateiros e da gestão local da Naturatins, por acreditar-se que esses possuem mais contatos com os alunos. Isso implicou o atraso do cronograma oficial da pesquisa, pois foi solicitado que deixasse as capacitações para final de outubro ou início de novembro e que realizasse todas as capacitações em conjunto.

A proposta repassada para a Prefeitura era a capacitação nos dias 16 e 17 de novembro, sendo o primeiro dia destinado aos representantes do setor hoteleiro e aos representantes dos setores de bares e restaurantes. No outro dia seriam capacitados os guias e condutores ambientais, bem como, os representantes da Associação do Capim Dourado do Jalapão. Mas, a Prefeitura concluiu que seria melhor que se fizesse uma única capacitação otimizada com a junção de todos os públicos-alvo. Isso pode ser comprovado conforme e-mail anexado nesse documento.

A Prefeitura do município solicitou que fosse feito um convite direcionado ao público-alvo como forma de esclarecer quem eram os responsáveis pelas oficinas de capacitação, bem como o objetivo do trabalho e qual o público-alvo o qual essas capacitações se destinam.

Apesar de todos os esforços dos executores da capacitação, infelizmente na data marcada pela comunidade não havia presentes na hora prevista. A Secretaria de Meio Ambiente de Mateiros justificou que foram entregues todos os convites ao trade turístico e que a comunidade está descrente dessas capacitações, em virtude de muitas destas terem ocorrido sem priorizar o conhecimento prático, isto é, foram ministrados conteúdos demasiadamente teóricos e pouco práticos.

Contudo, a pesquisadora optou em remanejar novamente a capacitação para outro local, no período vespertino e efetuou no período matutino o convite a todos os hotéis, bares e restaurantes. Dessa forma, conseguiu-se realizar a qualificação aos segmentos hoteleiros, bares e restaurantes, no dia 17 de novembro, no qual foram abordadas as temáticas: comunicação ao turista, postura profissional, vestimentas de trabalho e etiqueta à mesa. Ao todo estiveram presentes nove pessoas do trade.

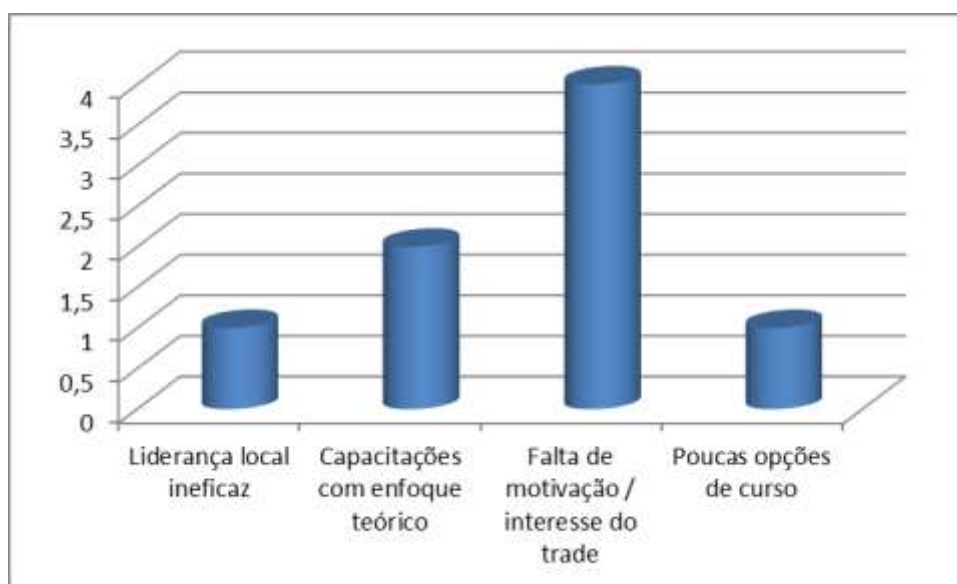
Nos meses de janeiro e fevereiro, o trade fica envolvido no recebimento de turistas, por ser considerado um período de alta temporada no local. Assim, optou-se, ao invés de se fazer uma nova capacitação, realizou-se um estudo de demanda, de modo que as próximas capacitações pudessem atender as reais necessidades da comunidade. Foram entrevistados os representantes da Prefeitura local, da Naturatins (sede do Parque Estadual do Jalapão), dois principais representantes do segmento de bares e restaurantes e dois representantes de pousadas locais. Além de representantes das associações de artesãos de Capim Dourado, bem como, dos guias e condutores locais.

Dentre os questionamentos, o pesquisador perguntou quais foram as principais capacitações que ocorreram em 2013 e 2014 realizadas para o trade de turismo e quais as

principais instituições parceiras. As principais instituições parceiras identificadas em suas respostas foram Sebrae, Senac, além do IFTO com a capacitação em novembro. Quanto aos cursos, para o segmento de bares, restaurantes e hotéis as principais temáticas foram quanto a boas práticas de manuseio em alimentos, doces e bolos e uma de atendimento. Para os guias e condutores ambientais a representante informou que houve apenas uma capacitação em Educação Ambiental. Já para os segmentos de artesãos também houve uma única sobre biojóias, mas foi no início de 2013 e nada mais.

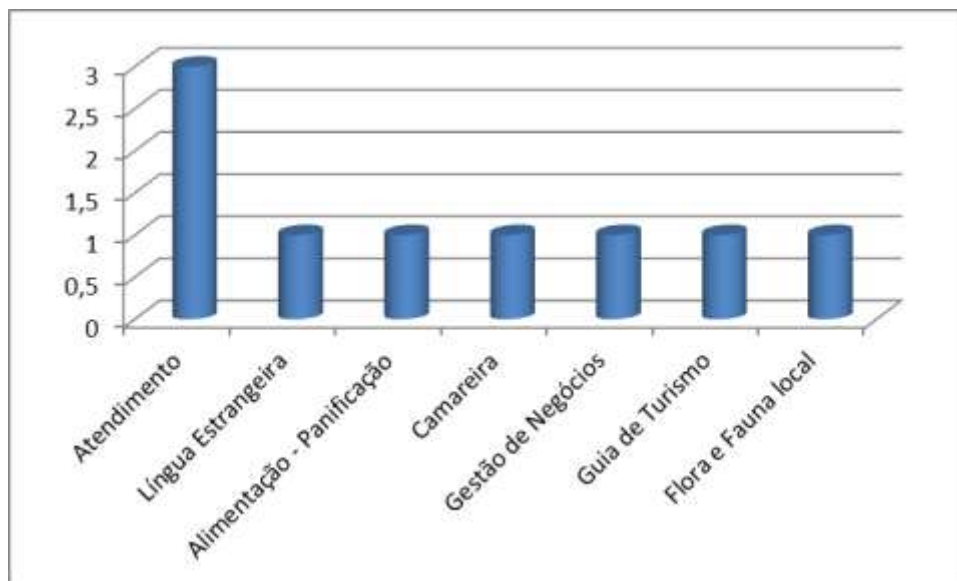
Quando questionados sobre quais fatores que atribuem a baixa participação nos cursos ofertados, pode-se perceber pelo Gráfico 1 que a maioria informa que o desinteresse do trade local seria o principal fator. Isso vai ao encontro do que foi pré-diagnosticado pela pesquisadora em conversa com os parceiros. A própria comunidade mostra-se desinteressada com os cursos que não investem em aulas práticas.

Gráfico 1: Fatores atribuídos a baixa participação nos cursos ofertados em 2014
Chart 1: Factors attributed to low participation in the courses offered in 2014



Quando questionados sobre a demanda para novos cursos destinados ao trade de turismo, as principais ações apontadas podem ser vistas no Gráfico 2:

Gráfico 2: Demanda de novos cursos para trade de turismo no Jalapão
Graph 2: Demand for new courses for tourism trade in Jalapao



Esse gráfico mostra que a própria comunidade percebe que há a necessidade em capacitá-los. Houve algumas sugestões como Educação a distância – EAD, para melhor atendê-los quanto a suas disponibilidades. Ações dessa natureza devem ser analisadas sobre sua viabilidade, pois o trade de turismo no Jalapão precisa se profissionalizar e se qualificar para que não haja uma diminuição dos turistas com o passar dos anos, acarretada por fatores como as condições precárias da estrada, os preços praticados pelas agências de turismo, mas também a baixa qualidade dos serviços prestados ao turista no local.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há um consenso entre autores que a qualidade no serviço é peça fundamental para o sucesso de um produto seja ele qual for. E não seria diferente com o turismo. A qualidade dos serviços turísticos podem contribuir para o desenvolvimento local do turismo de uma região. E foi com o objetivo de capacitar o trade turístico da comunidade de Mateiros que foi idealizado o presente trabalho.

As capacitações propostas para a localidade foram pensadas por a autora perceber essa necessidade em relatos informais de turistas que lá visitavam e que não se sentiam totalmente satisfeitos com o atendimento que lhes foram prestados.

Várias foram as dificuldades encontradas para a realização desse trabalho. A primeira é quanto ao próprio isolamento que vive a comunidade de Mateiros. As estradas que dão

acesso à região estão em péssimo estado de conservação o que acaba desmotivando à própria realização da pesquisa.

Agora a principal dificuldade é quanto à desmotivação local do trade turístico para ações de qualificações gratuitas a serem ofertadas. Nos convites realizados durante o período matutino os próprios relatos mostravam que eles estavam descrentes de ações como previstas na capacitação. Deve se rever ações dessa natureza.

Apesar da baixa participação dos envolvidos com o trade turístico local, os que se dispuseram em participar da capacitação se mostraram participativos e interessados durante toda a apresentação. Foi priorizado o repasse de conhecimentos práticos, conforme solicitado anteriormente, visando com isso uma aplicabilidade desses conhecimentos em sua rotina de trabalho. Ao final da capacitação, todos os envolvidos se mostraram satisfeitos com a dinâmica utilizada na aula e já sinalizaram como positivos os resultados obtidos.

Dessa forma, acredita-se que os objetivos foram atingidos com o público que participou da capacitação e visualizam-se neles multiplicadores de ações em prol do turismo local, pois o perfil da maioria que lá estavam era de gestores de empreendimentos turísticos locais. Logo, acredita-se que poderão repassar para suas equipes o que viram durante a capacitação, e por consequência multiplicar os conhecimentos repassados.

REFERÊNCIAS

- BRASIL, *Programa Turismo nos Parques*. MMA, Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, Ministério do Turismo e EMBRATUR. Brasília, 2008.
- FRANCA, T.B.M. Planejamento e impactos do turismo. Turismo de eventos em Porto de Galinhas. 2013. *Dissertação* (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.
- FERREIRA, L.F; COUTINHO, M.C. B. Capacitação Profissional em Planejamento Estratégico para o Ecoturismo. *Turismo em Análise*, v. 10 (2) , nov. 1999.
- MTUR, Ministério do Turismo. *Hospitalidade: guias para profissionais operacionais*. Salvador. Brasil. 2007.
- MONTEZUMA, H. *Manual da secretária moderna*. São Paulo: Ediouro Tecnoprint S.A. 1979.
- PIRES, A.L.C.S.; OLIVEIRA, R. de. *Notas etnográficas sobre as comunidades negras rurais do Tocantins*. PIRES, A.L.C.S.; OLIVEIRA, R. de. (Orgs). In: *Sociabilidades Negras – Comunidades Remanescentes, Escravidão e Cultura*. Editora: Editora Gráfica Daliana Ltda., Belo Horizonte, 2006.
- SANTOS, EG; ARMOND, FN; NUNES, IH; SENNA, MLGS; MORAIS, PB, PARENTE, T.; RODRIGUES, W. Sustentabilidade e desenvolvimento local: A comunidade de Mumbuca e o Turismo na região do Jalapão. *OLAM* (Rio Claro), v. 7, p. 242-261, 2007.

SEPLAN, Secretaria do Planejamento e Meio Ambiente. *Plano de Manejo do Parque Estadual do Jalapão*, 2003. Disponível em: <www.seplan.to.gov.br>. Acessado em: jun. 2006.

SILVA, M.A; HEBERLE, G.A. *Levantamento sobre a satisfação dos hóspedes e o marketing boca a boca em relação aos hotéis localizados no bairro moinhos de vento na cidade de Porto Alegre, Rio Grande do Sul*. Competência. Porto Alegre, v.5, n.1, p.149-163, jan./jul. 2012.

TOLEDO, G.L; VALDES, J.A; POLLERO, A. C. Gestão Interdisciplinar do Turismo no Planejamento do Turismo no Planejamento Estratégico Regional: estudo de casos latino-americanos. *Turismo em Análise*. , v. 14, n. 1, maio 2003.

TOCANTINS, Agência de Desenvolvimento Turístico do Tocantins – ADTUR, *Belezas Naturais do Tocantins*. Disponível em: <<http://turismo.to.gov.br/viver-tocantins/belezas-naturais/>> Acessado em: 14 de maio de 2015.

Mary Lúcia Gomes Silveira Senna

Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFTO PALMAS, pesquisadora da área ambiental no Jalapão.

E-mail: marysenna@ifto.edu.br

Endereço: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - Campus Palmas - AE 310 Sul, Avenida LO 05, s/n - Plano Diretor Sul, Palmas - TO, 77021-090

Veruska Chemet Dutra

Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFTO PALMAS, pesquisadora da área ambiental no Jalapão.

E-mail: veruska@ifto.edu.br

Endereço: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - Campus Palmas - AE 310 Sul, Avenida LO 05, s/n - Plano Diretor Sul, Palmas - TO, 77021-090

Pedro Henrique Sardinha Messetti

Aluno do curso de Gestão de Turismo no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFTO PALMAS.

E-mail: ph.messetti@gmail.com

Endereço: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins - Campus Palmas - AE 310 Sul, Avenida LO 05, s/n - Plano Diretor Sul, Palmas - TO, 77021-090