

## **CAPACITAÇÃO GERENCIAL EM TURISMO E HOSPITALIDADE: O PAPEL DO ENSINO A DISTÂNCIA NO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

### **HAMILTON POZO**

Universidade Anhembi Morumbi  
h.pozo@faccamp.br

### **SÉRGIO LUIZ DO AMARAL MORETTI**

Universidade Anhembi Morumbi  
sergiomoretti@uol.com.br

### **CÍCERA CARLA BEZERRA DA SILVA**

Universidade Anhembi Morumbi  
cicera.cbsilva@sp.senac.br

### **LUCIANA MARCHETTI DA SILVA**

Universidade Anhembi Morumbi  
lumarchetti@gmail.com

# **CAPACITAÇÃO GERENCIAL EM TURISMO E HOSPITALIDADE: O PAPEL DO ENSINO A DISTÂNCIA NO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

## **Resumo**

O turismo exerce papel decisivo em vários países, inclusive o Brasil, como impulsionador econômico, social e cultural. Contudo, há necessidade de preparar recursos humanos para planejar as atividades dos destinos turísticos e a recepção hoteleira aos visitantes. A tecnologia atual amplia a capacidade de comunicação e processamento da informação, principalmente na educação a distância, por meio de softwares como o Moodle. Esta pesquisa tem como objetivo analisar a implantação de um programa de treinamento virtual, que serviu de suporte à capacitação de gestores em planejamento de turismo sustentável, para um consórcio de prefeituras municipais liderado pela Prefeitura de Campo Limpo Paulista, situada no sudoeste do estado de São Paulo. Trata-se de uma pesquisa participante, já que houve envolvimento com todo o processo. O público-alvo do curso incluiu os gestores vinculados às atividades de turismo, bem como os demais coordenadores organizacionais dos governos municipais participantes da cadeia turística. Os resultados mostraram que o modelo adotado capacitou os gestores das unidades a receberem em planejamento, turismo sustentável e hospitalidade. A ação proporcionou em 2014, um aumento de 11% no movimento do turismo na região, além de menor dano ao ecossistema local.

**Palavras-chaves:** Turismo; Hospitalidade; Educação a Distância

## **MANAGEMENT TRAINING IN TOURISM AND HOSPITALITY: THE ROLE OF DISTANCE EDUCATION IN SUSTAINABLE DEVELOPMENT**

### **Abstract**

Tourism plays a decisive role in several countries, including Brazil, as economic, social and cultural booster. However, there is need to prepare human resources to plan the activities of tourist destinations and the hospitable reception visitors. Current technology extends the ability to communicate and process information, especially in distance education, through software like Moodle. This research aims to analyze the implementation of a virtual training program, which served to support the training of managers in sustainable tourism planning, to a consortium of municipal governments led by the municipality of Campo Limpo Paulista, located in the southwest of the state of São Paulo. This is a participatory research, since there was involvement with the whole process. The course's target audience included managers linked to tourism activities, as well as other organizational coordinators participating municipal governments in the tourism chain. The results showed that the model adopted enabled the managers of the units received in planning, sustainable tourism and hospitality. The action brought in 2014, an increase of 11% in tourism movement in the region, as well as minor damage to the local ecosystem.

**Keywords:** Tourism; Hospitality; Distance Education

### **1. Introdução**

No contexto atual, entende-se que o desenvolvimento regional não está relacionado unicamente ao crescimento econômico, mas também com a melhoria da qualidade de vida das pessoas e a conservação do meio ambiente. Neste sentido são três os fatores interrelacionados

e interdependentes: Economia, Desenvolvimento e Preservação Ambiental. O aspecto econômico implica em aumento da renda e riqueza, além de condições dignas de trabalho. Entretanto, segundo Ansarah (2004), não podem ser dissociadas da problemática ambiental e social. O desenvolvimento local pressupõe uma transformação consciente da realidade local em todos estes níveis, o que implica em preocupação não, apenas com a geração presente, mas também com as futuras. O desgaste ambiental pode não interferir diretamente na geração atual, mas pode comprometer sobremaneira as próximas gerações (SACHS, 2007).

O turismo, de fato, vem exercendo um papel decisivo em vários países, sendo, em muitos casos o verdadeiro carro-chefe do desenvolvimento econômico, social e cultural (BISSOLI, 2000). O Brasil vem, neste contexto, progressivamente, proporcionando especial prioridade econômica ao desenvolvimento de destinos turísticos em diversas regiões do país. A competitividade dos destinos turísticos é fortemente dependente de outros recursos, além dos naturais, históricos e gastronômicos. De fato, há necessidade de recursos humanos bem preparados, não só para planejar e organizar as atividades que entreterão os turistas, mas principalmente a arte de recebê-los, como os anfitriões devem receber seus hóspedes. É preciso completar o processo da hospitalidade cuidando do bem acolher, alimentar e entreter.

O potencial que o país possui é expressivo citando: riquezas naturais; acervo cultural e artístico; cadeia das frutas; circuito de pousadas e hotéis; patrimônio histórico, folclórico e de culinária; além de um povo que tem o calor humano como seu diferencial turístico maior. Um exemplo, é a Prefeitura de Campo Limpo Paulista (SP), município que liderou um processo de desenvolvimento regional, junto a outras prefeituras de cidades circunvizinhas. Vivia-se uma significativa transformação nas prioridades de desenvolvimento regional sob a premissa de que a união de governos municipais provocaria uma sinergia de ações visando os objetivos maiores da região, em uma abordagem de consórcio de município levando em conta os aspectos locais relativo à especificidade regional (ANSARAH, 2004).

O desenvolvimento tecnológico atual possibilitou a ampliação da capacidade de comunicação e de processamento da informação, possibilitando a criação de novos produtos e processos, principalmente para a educação. Nesse cenário surgiram os ambientes virtuais que permitem inovações no processo ensino-aprendizagem de cursos a distância proporcionando a expansão de ofertas de programas de ensino com identidade e objetivos claramente definidos. Para atender a esta emergente demanda, foram desenvolvidos softwares livres, disseminados de forma a não reter o conhecimento acumulado sob patentes (STALLMAN, 2008, p.19). Algumas características definem esta opção segundo a Free Software Foundation (2009, p.47) entre elas: executar o programa, para qualquer propósito em termos de liberdade; analisar e adaptá-lo para as suas necessidades; redistribuir cópias; e aperfeiçoar o programa e disseminar seus aprimoramentos.

A necessidade de oferecer cursos de preparação para a hospitalidade recebeu um grande impulso com a opção dos cursos a distância apoiados em softwares livres. De acordo com o Censo da Educação de 2011 a modalidade EaD representa 15% do total de alunos matriculados na graduação. Segundo o censo sobre EaD realizado pela Associação Brasileira de Educação à Distância (ABED, 2013) em 2012 existiam 9.376 cursos na modalidade. Moran (2008) comenta que os cursos que mais crescem são os de especialização, que contam com um alunado mais motivado e preparado

Neste cenário, o Governo Municipal de Campo Limpo Paulista, objeto deste estudo, priorizou o turismo sustentável como meio de promover seu desenvolvimento local, em conjunto com os governos municipais das cidades circunvizinhas, que no todo formariam uma região com potencial turístico maior do que a mera soma individual das potencialidades individuais de cada município.

O município de Campo Limpo Paulista está inserido na região metropolitana de São Paulo, sendo considerado como uma referência em recursos naturais e reservas ecológicas. Está

localizado no sudoeste do estado de São Paulo, estando distante da capital cerca de 50 quilômetros sendo que o acesso principal ao município se dá pela Rodovia Anhangüera e pela Rodovia Dom Pedro I, com uma população é de mais de setenta mil habitantes

A indústria foi o componente econômico, ao lado da agricultura (hortifrutigranjeiros e extrativismo vegetal), que alavancou a emancipação política do município. Este surto desenvolvimentista, baseado na atividade industrial, provocou uma saturação econômica, criando uma demanda reprimida por atividades de prestação de serviços, entre elas, o turismo. A prefeitura do município de Campo Limpo se apoiou, também, nos conceitos de desenvolvimento humano e do Índice de Desenvolvimento Humano – IDH (PNUD, 2009), que parte do pressuposto de que para aferir a evolução de uma comunidade não se deve considerar apenas a dimensão econômica, mas também outras características sociais, culturais e políticas que influenciam a qualidade da vida humana.

Os dados da cidade estão coerentes com o Programa de Pesquisas em Caracterização, Conservação e Uso Sustentável da Biodiversidade do Estado de São Paulo, denominado BIOTA-FAPESP (2010) e que consideram a região administrada pela Prefeitura, como áreas prioritárias para a implementação de novas estratégias para conservação e recuperação da biodiversidade nativa do Brasil. Há, portanto, carência significativa de emprego e renda visando a melhoria do IDH do município de Campo Limpo, o que poderia ser atenuado pela implementação das atividades turísticas ora proposta pela sua Prefeitura.

Esta pesquisa analisa a implantação de um programa de treinamento virtual, que serviu de suporte à capacitação de gestores no contexto de um consórcio de prefeituras municipais visando uma ação integrada de turismo sustentável. A pergunta que orienta esta investigação é “como promover e fomentar o desenvolvimento sustentável do turismo local com a capacitação dos gestores e técnicos através de programa de treinamento apoiado por software livre e ensino a distância”? O objeto da investigação foi a Prefeitura de Campo Limpo Paulista, que liderou o programa de treinamento junto a outras prefeituras das cidades circunvizinhas, situada no sudoeste do estado de São Paulo.

O artigo está estruturado da seguinte forma: a seguir é apresentada a fundamentação teórica sobre o tema, os procedimentos metodológicos e, após a análise dos principais resultados e as considerações finais.

## **2. Fundamentação teórica**

Turismo é deslocamento temporário e voluntário de pessoas para fora dos limites da região em que têm residência fixa, por um motivo qualquer, desde que não seja para desenvolver atividade remunerada no local a ser visitado. Trata-se, portanto de um fenômeno social, econômico e cultural que envolve integração entre pessoas e recursos (Vicenti et al, 2003). É um ramo das ciências sociais e não das ciências econômicas, apesar de que esta última pode ser a razão de tal movimento, o turismo transcende as esferas das meras relações da balança comercial. De fato, trata-se da atividade do setor terciário que mais cresce no Brasil e no mundo, movimentando, direta ou indiretamente mais de US\$ 6 trilhões (EMBRATUR, 2012). É um ramo de fundamental importância para a economia do Brasil, que tem um excelente potencial de recursos naturais.

Entretanto, a competitividade entre os destinos turísticos leva à necessidade de se desenvolver um bom planejamento que atraia as pessoas ao local e ofereça boas acomodações, refeições e atendimento. Entende-se que o destino turístico, como um todo, pessoas e recursos naturais e históricos, tem que desenvolver um forte sentido de hospitalidade, no sentido que lhe imprimiu Grinover (2002, p.26), ou seja o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por algum motivo esteja fora do seu local de domicílio.

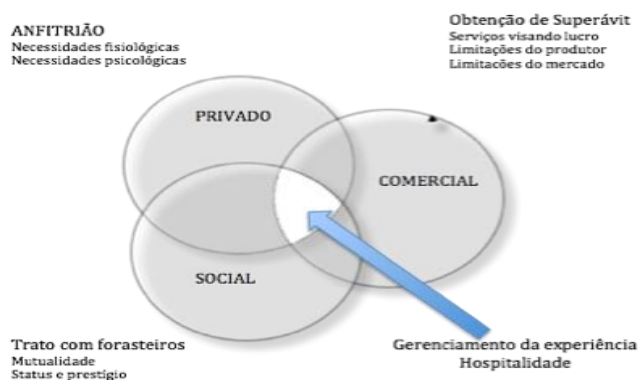
A hospitalidade não consiste em dar um espaço ao outro, mas em receber o outro no seu espaço. Lashley e Morrison (2004, p.21) melhor exprimem a definição anterior, como: *o entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é fundamental, o relacionamento construído entre anfitrião e o hóspede*. Para os autores, a hospitalidade constitui-se em um meio de criar ou consolidar relacionamentos com estranhos, pelo qual a sociedade muda, cresce, se renova e se reproduz dentro dos domínios social, privado e comercial.

Segundo Moretti, Carrer e Silva, (2015, p.2), a hospitalidade se manifesta quando reciprocidade entre o anfitrião e o hóspede.

Ela é um signo de civilização, um modo de viver com outros, regido por regras, ritos e leis. A noção de hospitalidade, portanto, é empregada em diferentes contextos: desde a hospitalidade familiar, a esfera do Estado (por exemplo, a legislação sobre estrangeiros), passando pela hospitalidade comercial, que foge à regra da gratuidade e da reciprocidade, até um novo modo urbano de Hospitalidade.

De acordo com Selwin, (2004, p.26) a hospitalidade é um conjunto de comportamentos originários da própria base da sociedade, cuja função básica é estabelecer relacionamentos ou fortalecer os relacionamentos já existentes. Nesse sentido Camargo (2004, p.19) apresenta que a hospitalidade é o ato humano de (...) *de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat*. Desse modo, torna-se um ato de estreitamento das relações entre pessoas que, conforme Lashley e Morrison (2004) é dividida em três domínios baseados em cenários onde estas atividades acontecem, sendo em ambientes social, privado e comercial de acordo com a figura 1, abaixo.

Figura 1: Domínios da hospitalidade



Fonte: Lashley e Morrison, 2004, p. 6

A hospitalidade não é somente um fenômeno sociocultural, é um agregado de diversos elementos. Contudo, retratar este fenômeno como um produto pronto para ser comercializado seria desconsiderar o que não pode ser vendido, apenas trocado: os simbolismos envolvidos na interação humana. Também, como as tarefas habituais dentro da hospitalidade é conduzida, faz-se necessário atender certas prioridades, como Wada (2007, p.5) apresenta:

(...) aqueles que, dentre suas tarefas habituais têm a prioridade no domínio comercial estão em áreas de controladoria, compras, auditoria. Áreas de assessoria ou de apoio à operação como recursos humanos, marketing, jurídico, implantações e mesmo a

gerência geral se sentem divididos em atender às diversas demandas, muitas vezes sem perceber que estão lidando com domínios diferentes de hospitalidade.

Nesta linha de argumentação, a hospitalidade é mais do que o encontro em si, como visto em Lashley et al. (2005), mas uma experiência pessoal mais ampla, corroborado pela afirmação de Lashley, Lynch e Morrison, (2007, p. 9) de que por meio de uma abordagem mais abrangente da oferta de hospitalidade e atos hospitaleiros organizações comerciais são mais capazes de reconhecer as experiências emocionais envolvidas. Tais conceitos, embora presentes culturalmente entre as pessoas, precisam ser trabalhados de forma a poderem ser praticados.

A importância do aprendizado em todos os campos do saber, inclusive no turismo, está vinculada à sua conexão com a inovação. Gregersen e Johnson (2008, p.73) a definem como a introdução de um novo conhecimento na economia ou novas combinações de antigos conhecimentos. Na economia do conhecimento, o software é um componente vital para o aprendizado, já que institui as regras fundamentais para o processamento da informação e, dessa forma, para toda a economia e sociedade (BARMA; WEBER, 2008 p.98). E, sem dúvida ele possibilita a difusão do conhecimento.

Por outro lado, o software proprietário é também um grande limitador da difusão da tecnologia. A história de patentes de software é da década de 80, mas *sempre gerou controvérsias*, conforme Ciurcina, (2009, p. 142). Segundo Muthukrishnan (2008, p.106), esse modelo de negócios tem sido repensado. Um dos problemas é o fato da *tecnologia não ser neutra*, conforme Perez (2008, p.190) e de impactar toda a sociedade, como pretende Silveira, (2008). Como ter acesso ao sistema se não se pode pagar por ele? Algumas iniciativas inovadoras adotaram um novo modelo de desenvolvimento e distribuição de programas aplicativos, na forma de software livre. O código fonte é aberto e fica disponível para todos e as licenças de uso são, na maioria das vezes, gratuitas, utilizando um conceito de propriedade intelectual contrário ao *copyright*, e denominado *copyleft* (STALLMAN, 2008, p.71).

A oferta de um curso EaD requer dos docentes capacitação capaz de gerenciar demandas distintas e habilidades diferentes daquelas tradicionalmente usadas nos cursos presenciais (MORAES, 2010; ALMEIDA, 2013). Os mais conhecidos ambientes para os cursos EaD, além do Moodle, baseado na filosofia sócio-construtivista (MOODLE.COM, 2010) são: TelEduc (ROCHA, 2002), WebCT (GOLDBERG; SALARI, 1997), AulaNet (AULANET.COM, 2008) e Blackboard Learn (BLACKBOARD, 2014).

Segundo Baker (2008, p.73), se o mercado se tornar a força dominante, dirigindo até os serviços do governo ou os meios pelos quais são oferecidos, pode se tornar inviável, financeiramente, para os governos satisfazerem as necessidades de todos os cidadãos. Consoante Silveira (2008 p.197), em relação ao Estado, as experiências têm apontado para a importância de articular as decisões para não dispersar recursos escassos, mas para isto é preciso o envolvimento democrático das várias esferas de governo. Os direitos sobre software, no Brasil estão regulados pela Lei de Direitos Autorais (nº 9.610, de 29/02/98) e pela Lei do Software (nº 9.609, de 19/02/98). Essa proteção à propriedade intelectual independe de registro e, portanto, um software como o Moodle não precisa fazer nenhuma formalização para que a sua tecnologia já esteja automaticamente protegida.

### **3. Procedimentos metodológicos**

A pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva, cujo objeto de estudo, a Prefeitura de Campo Limpo, foi analisado por meio de uma pesquisa participante (BRANDÃO, 1999). A pergunta-problema estabelecida no desenvolvimento da pesquisa foi *como promover e fomentar o desenvolvimento sustentável do turismo local com a capacitação dos gestores e técnicos através de programa de treinamento apoiado por software livre e ensino a distância?*

A utilização dessa interatividade foi permitida pelo ambiente virtual do software Moodle.

O planejamento da pesquisa incluiu o levantamento bibliográfico que permitiu equacionar o estado da arte no campo do EaD, sobre o Moodle e treinamento para planejamento e recepção de destinos turísticos. Seguiu-se uma rodada preliminar de entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado (SELLTIZ et al., 1987, p. 63) que enriqueceu a compreensão do problema com exemplos que estimularam a sua compreensão. Este enfoque permitiu analisar os fatos do ponto de vista empírico, para confrontar a visão teórica com os dados da realidade e desenvolver os roteiros de entrevistas que orientaram a segunda fase da coleta de dados.

Na segunda fase, o planejamento previu a aplicação de entrevistas semi-estruturadas, observação de processos e análise documental junto gestores e técnicos das unidades organizacionais, participantes do curso de capacitação em turismo. Noventa e sete entrevistas semi-estruturadas foram aplicadas ao longo do ano de 2013, entre janeiro e novembro, que tiveram duração média de duas horas. A análise de dados foi realizada de forma a agrupar os resultados por nível hierárquico na Prefeitura, o que garantiu um alinhamento de percepções por grupos de pessoas com perfis, características e responsabilidades semelhantes.

Tal procedimento levou à compreensão do modelo de gestão que deveria ser criado para viabilizar o desenvolvimento regional centrado no turismo sustentável e na hospitalidade. Neste caso, foi criado um consórcio de prefeituras locais, tais como Atibaia, Cabreúva, Itupeva, Jarinu, Louveira, e Várzea Paulista. Conclui-se que era necessário desenvolver e implantar um programa de capacitação gerencial em planejamento de turismo sustentável e hospitalidade, que permitisse suporte instrucional ao modelo de gestão.

A Prefeitura de Campo Limpo vivenciou um processo de mudança organizacional em direção a um modelo de gestão que visasse proporcionar maior autonomia decisória aos seus gestores de suas unidades turísticas e de apoio administrativo, o que permitiria a tomada de ações estratégicas em turismo de forma ágil e descentralizada. O modelo de gestão do turismo municipal contemplava todos os aspectos relacionados aos processos turísticos e de apoio a turistas, colaboradores, munícipes, fornecedores de serviços, pessoal terceirizado e comunidade.

A estrutura organizacional da Prefeitura de Campo Limpo Paulista se baseia em três departamentos que, funcionalmente, cuidam das atividades turísticas: turismo receptivo, turismo social e, turismo ecológico. Nesta dimensão funcional, espelhada pelo organograma deste Governo Municipal, ficou evidenciada a necessidade de apoio de todas suas unidades municipais aos três departamentos de turismo, uma vez que a cadeia turística implementada perpassa, horizontalmente, as unidades da estrutura organizacional da Prefeitura.

Estas decisões se apoiam nos pressupostos da sustentabilidade ecológica e de hospitalidade. Esta última, enfatizando o processo de receber e atender os turistas com a cultura e os valores da comunidade e, assim manter e reforçar a identidade comunitária. A sustentabilidade econômica, por outro lado, se compatibilizava com a preservação do processo ecológico, essencial à diversidade biológica e aos recursos naturais.

Esta cadeia sistêmica, base do conteúdo programático do curso virtual em turismo, envolveu atividades ligadas à opção adotada de sustentabilidade do turismo e de hospitalidade no município (premissa estabelecida pelos Gestores da Prefeitura), em termos de:

- a) Realizar estudos tendentes a explicar os fenômenos turísticos locais;
- b) Análise dos efeitos dos pólos emissores e receptores sobre os indivíduos, grupos ou categorias sociais e inferências sobre práticas e hábitos dos fluxos turísticos;
- c) Elaborar projetos e estudos de planejamento, organização, funcionamento e exploração de empreendimentos turísticos em parceria com organizações privadas e públicas;

- d) Otimização e equilíbrio dos benefícios econômicos, ambientais e sociais do turismo, com distribuição para a comunidade local;
- e) Estabelecimento de diretrizes e padrões para desenvolvimento de turismo, da sustentabilidade e da hospitalidade.

Na condução da pesquisa, procurou-se confirmar a provável sinergia entre desenvolvimento econômico, conservação ambiental e a hospitalidade, abrangendo o conjunto de serviços diferenciados turisticamente, que o município teria a oferecer aos visitantes da região. Foi dada ênfase especial àqueles bens e serviços turísticos que possibilitariam o exercício do ecoturismo e atividades autosustentáveis, com potencial de criação de empregos e renda à comunidade local.

O Quadro I apresenta a situação do Município de Campo Limpo Paulista pelo SEADE (2014) indicando que muito tinha que ser feito para melhorar a situação socioeconômica da região, o que era pretendido pelo incremento do turismo.

Quadro 1 – Dados Socioeconômicos do município de Campo Limpo Paulista

DADOS	ANO	Município	Região	Estado
Área	2015	79,4	1.738,49	248.222,36
População	2014	77.669	861.644	42.673.386
Densidade Demográfica (Habitantes/km <sup>2</sup> )	2014	978,2	495,63	171,92
Grau de Urbanização (Em %)	2014	100	94,4	96,21
Índice de Envelhecimento (Em %)	2014	51,17	61,73	64,32
População com Menos de 15 Anos (Em %)	2014	21,27	19,84	19,99
População com 60 Anos e Mais (Em %)	2014	10,88	12,25	12,85
Razão de Sexos	2014	96,41	97,46	94,79
Taxa de Natalidade (Por mil habitantes)	2012	16,48	15,01	14,71
Taxa de Mortalidade Infantil (Por mil nascidos vivos)	2013	5,86	10,88	11,47
Índice de Desenvolvimento Humano Municipal – IDHM	2010	0,769	...	0,783
Renda per Capita (Em reais correntes)	2010	677,02	894,46	853,75
Coleta de Lixo – Nível de Atendimento (Em %)	2010	99,64	99,82	99,66
Abastecimento de Água – Nível de Atendimento (Em %)	2010	92,06	94,75	97,91
Esgoto Sanitário – Nível de Atendimento (Em %)	2010	65,11	88,82	89,75
Taxa de Analfabetismo da População > 15 Anos (Em %)	2010	4,22	3,97	4,33
População de 18 a 24 Anos com Ensino Médio Completo (Em %)	2010	65,88	60,91	58,68
Rendimento Médio dos Empregos Formais da Agricultura, Pecuária, Produção Florestal (Em reais correntes)	2013	1.222,62	1.245,69	1.576,09
Rendimento Médio dos Empregos Formais da Indústria (Em reais correntes)	2013	3.706,74	3.013,75	2.979,77
Rendimento Médio dos Empregos Formais da Construção (Em reais correntes)	2013	1.542,01	2.088,54	2.250,68
Rendimento Médio dos Empregos Formais do Comércio Atacadista e Varejistas (Em reais correntes)	2013	1.481,48	1.920,74	1.954,00
Rendimento Médio dos Empregos Formais dos Serviços (Em reais correntes)	2013	2.034,88	2.093,24	2.682,20
Rendimento Médio do Total de Empregos Formais (Em reais correntes)	2013	2.613,88	2.356,29	2.549,89
PIB (Em milhões de reais correntes)	2012	1.143,43	47.878,29	1.408.903,87
PIB per Capita (Em reais correntes)	2012	15.084,22	57.292,20	33.593,32
Participação no PIB do Estado (Em %)	2012	0,081157	3,398265	100

Fonte: Fundação SEADE (2014)



#### 4. Principais resultados

Os objetivos da pesquisa são acompanhar a implantação de um curso de capacitação em turismo para os gestores e técnicos municipais com base no ambiente virtual do Moodle, na prefeitura de Campo Limpo Paulista e prefeituras circunvizinhas. Os requisitos demandados pela implementação do referido curso evidenciaram a necessidade de se adotar um enfoque sistêmico na inserção dessa nova tecnologia na Prefeitura. Tal abordagem permitiu que fosse analisado, previamente, o contexto estratégico turístico do Município para, posteriormente, implantar o curso de turismo no ambiente virtual. Outra constatação percebida pela implementação do Moodle foi a necessidade de comprometimento da alta direção da Prefeitura com o curso implementado, e da disponibilidade de investimentos em infra-estrutura tecnológica.

Exatamente em face de tal definição foi tomada a decisão tecnológica, nos contornos delineados pelo modelo de aprendizagem considerando alternativas com terceirização total com a contratação de uma empresa especializada ou a contratação parcial de terceiros, ou inteiramente assumida pela própria Prefeitura.

O curso de turismo foi estruturado conforme salientam Ansarah (2004) e Bissoli, (2000) dentro do ambiente virtual Moodle, em quatro fases, todas, articuladas e integradas de forma coesa, em um único curso de capacitação gerencial em turismo sustentável e hospitalidade.

A primeira fase abrangeu disciplinas relacionadas ao contexto institucional, tais como: planejamento turístico; plano diretor para o governo municipal; planejamento e controle estratégico; e pressupostos de planejamento turístico. Na segunda fase, contemplou-se, o treinamento específico relacionado ao modelo de gestão do turismo municipal adotado em relação aos aspectos relacionados aos processos turísticos e de apoio a turistas, colaboradores, municípios, fornecedores de serviços, pessoal terceirizado e comunidade. Na terceira fase, foram abordadas disciplinas específicas de gestão socioambiental (TACHIZAWA, 2009), em termos de: desenvolvimento sustentável; cadeia turística municipal; hospitalidade; turismo receptivo; turismo social; e turismo ecológico. Finalmente, na quarta fase definiu-se o desenvolvimento, ao longo do curso, de um projeto real, em que todos os conceitos ministrados em sala de treinamento, presencial e virtual, fossem abordados no contexto profissional de cada participante do curso em turismo.

Para a escolha do ambiente de ensino virtual, foram analisadas outras opções disponíveis (além de outros programas aplicativos existentes no mercado), dentre elas produtos comerciais como *WebCT Lotus Learning Space* e *Blackboard e-Education*; bem como projetos acadêmicos não comerciais (*AulaNet* e *Virtual-U*); além daqueles considerados experimentais. Foi escolhido o software Moodle dada sua facilidade de criação de ambientes educacionais (interatividade, estrutura e ferramentas) baseados na Internet.

Sua arquitetura de e-learning adotou sessões educacionais com aplicações interativas multimídia, na forma de: a) salas de aulas virtuais; b) chat para discussão de assuntos entre treinandos, e entre estes e o instrutor; c) mural para afixação de avisos virtuais; d) e-mail na forma tradicional para formalizar a comunicação entre instrutor, treinandos e apoio acadêmico.

O programa-aplicativo Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), como um software livre, de apoio à aprendizagem, é classificado como um ambiente virtual de aprendizagem. É, também, classificado como um sistema de gestão de cursos. Na sua implementação direcionada ao curso de capacitação em turismo, deparou-se com a necessidade de tomar decisões em relação à configuração de sua estrutura de aprendizagem, que poderia ser adotada em termos de: formato semanal; formato em tópicos; e formato social. No caso adotou-se o formato em tópicos, com cada tema do curso de capacitação em turismo constituindo um grupamento único de aulas ministradas de forma modular.

Na criação do ambiente virtual do curso de capacitação gerencial em turismo, efetuou-

se um criterioso planejamento visando identificar as tecnologias de suporte e a forma de oferecimento a ser adotada. Utilizou-se duas seções como foi a opção de atendimento que tornaram o trabalho até mais fácil, com o instrutor utilizando idéias levantadas em uma seção ao fazer comentários na discussão da seção anterior, gerando um benefício adicional importante. As idéias geradas em discussões *online* são simplesmente melhores e mais instigantes que as geradas na sala de aula tradicional (ANSARAH, 2004).

Dessa forma, a distância entre educação e entretenimento, foi sendo atenuada por meio de uma educação virtual cada vez mais presente nos dias de hoje. A sala de aula virtual é uma experiência para ser implantada em doses pequenas. Considerando que os alunos preferem respostas rápidas às suas indagações, o instrutor deve estar preparado para trabalhar de forma síncrona. Na realidade esta preferência dos alunos de trabalharem de forma síncrona, espelha o aspecto cultural presente na sociedade, onde existe a propensão natural de não entender a liberdade que o ambiente de ensino virtual proporciona. Estas características foram observadas na implementação do curso virtual em turismo sustentável e hospitalidade.

O curso de capacitação em turismo sustentável e hospitalidade foi configurado, dando ênfase para as datas de encerramento de inscrições, onde foi possível atualizar, sistematicamente, a categoria do curso. Nesse mesmo recurso sistêmico tem-se várias configurações tais como a alteração da data de início do curso e o tamanho máximo de *upload* (tamanho máximo de arquivos a serem postados no ambiente) e que podem ser configurados com as opções oferecidas pelo Moodle.

No curso de capacitação em turismo, além de tecnologias da informação, que constituíam o arcabouço da infra-estrutura de hardware e software, procurou-se contemplar a preparação do conteúdo didático-pedagógico e o formato do curso, que foram os pontos críticos do programa de ensino à distância. Complementarmente ao aspecto tecnológico, o suporte técnico e pedagógico (liderado pelo professor/instrutor) aos treinandos do curso em turismo foram importantes para manter a motivação da classe virtual.

Inseriu-se neste contexto o suporte técnico uma vez que as dificuldades e problemas (versões de programas, configuração de equipamentos, conexões com o provedor de acesso instáveis e afins) que surgem no âmbito da infra-estrutura de hardware e software podem comprometer o ambiente virtual do processo ensino-aprendizagem. As aulas *online* em turismo procuraram compatibilizar recursos da infra-estrutura tecnológica em termos de hardware e software e enfoque sistêmico no processo ensino-aprendizagem uma vez que os elementos do referido ambiente sofrem significativas alterações.

Na escolha do ambiente de ensino virtual, foram analisadas outras opções disponíveis (além de outros programas aplicativos existentes no mercado), dentre elas produtos comerciais como *WebCT Lotus Learning Space* e *Blackboard e-Education*; bem como projetos acadêmicos não comerciais (*AulaNet* e *Virtual-U*); além daqueles considerados experimentais. Foi escolhido o software Moodle dada sua facilidade de criação de ambientes educacionais (interatividade, estrutura e ferramentas) baseados na Internet.

Neste ambiente virtual de aprendizagem o papel do instrutor foi preponderante, uma vez que o Moodle exigia quatro funções nas quais um usuário podia ser inscrito no curso: tutor; moderador; estudante (treinando); e visitante (convidado). Essa funcionalidade podia ser usada para que o instrutor designasse um monitor para a sua disciplina.

Fator importante para o sucesso do programa foi o tamanho e estágio de informatização em que se encontrava a Prefeitura, o que deve ser levado em conta na implementação do ambiente virtual de aprendizagem. Dessa maneira uma prefeitura muito bem informatizada leva vantagem sobre outros municípios em que não haja um estágio de informatização avançado. No caso deste estudo foi necessário adequar os sistemas para a plena implantação do curso.

Sua arquitetura de e-learning adotou sessões educacionais com aplicações interativas multimídia, na forma de: a) salas de aulas virtuais; b) chat para discussão de assuntos entre

treinandos, e entre estes e o instrutor; c) mural para afixação de avisos virtuais; d) e-mail na forma tradicional para formalizar a comunicação entre instrutor, treinandos e apoio acadêmico.

Foi estruturado, também, um banco de conhecimentos para armazenamento do conteúdo do curso (disciplinas e programas de treinamento); dados de treinandos e instrutores; material didático (apostilas); informações do quadro de avisos virtual (mural); e demais informações educacionais. Neste ambiente de ensino-aprendizagem virtual o treinando podia assistir aulas de forma presencial e virtual.

## **5. Considerações Finais**

O objeto do estudo foi a avaliação de um programa de treinamento virtual em turismo sustentável, que permitisse suporte instrucional em capacitação gerencial ao modelo de gestão municipal integrado no âmbito da Prefeitura de Campo Limpo Paulista e dos demais governos municipais associados do consórcio regional.

Baseado na filosofia sócio-construtivista, o Moodle ofereceu diversos recursos que facilitaram a abordagem colaborativa e a construção coletiva do conhecimento em turismo. O programa de treinamento em turismo sustentável e hospitalidade permitiu a criação de um ambiente virtual, com ênfase no trabalho em grupo entre seus participantes e instrutores, como complemento ao ensino semipresencial do referido curso.

A implantação do software Moodle foi coerente com o modelo de gestão, crenças e valores dos governos municipais abrangidos pelo estudo, além de apresentar resultados condizentes com os pressupostos iniciais. Sua utilização se revelou produtiva, principalmente, devido a sua forma virtual, capaz de preparar os gestores em turismo sustentável na cadeia municipal integrada, utilizando novas técnicas e conceitos e integrando as regiões circunvizinhas com o menor tempo de deslocamento.

A intangibilidade de um serviço educacional é sempre um fator a ser cuidado, devido, principalmente a necessidade de se gerenciar as expectativas que se formam na mente das pessoas. A entrega do serviço educacional é sempre de longa duração e o controle sobre o que o aluno irá aproveitar é reduzido. Por outro lado, as condições no mercado turístico mudam e nem sempre é possível acompanhá-la, desenvolvendo conteúdos para os cursos.

O modelo permitiu que os gestores das unidades diretamente vinculadas às atividades de turismo, bem como dos coordenadores dos demais segmentos organizacionais dos governos municipais, que apoiam as atividades-fim (cadeia turística municipal), recebessem capacitação em turismo sustentável e hospitalidade.

Os resultados da implementação deste projeto de ensino-aprendizagem em turismo, viabilizaram a preservação da sustentabilidade ao longo de toda cadeia turística da Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista e dos demais associados do consórcio regional, como também, melhorar os procedimentos de receber, atender e agradar os visitantes. A ação proporcionou em 2014, um aumento de 11% no movimento do turismo na região. Também, pode-se perceber menor dano ao ecossistema local.

As contribuições do estudo para o campo do gerenciamento de destinos turísticos podem ser creditadas à demonstração do uso da Educação a Distância – EaD na preparação de recursos humanos para o turismo e hospitalidade. As limitações ficam por conta do estudo único que restringem as possibilidades de universalização.

Recomenda-se que estudos similares e específicos sejam realizados e desenvolvidos, para explorar os recursos do processo ensino-aprendizagem, aplicáveis a programas de capacitação gerencial em turismo, de interesse específico em outras prefeituras.

## **Referências**

ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância (2013). Censo EaD Brasil 2012. Curitiba: Editora IBEPEX.

Almeida, L.I.R (2013). Perspectivas atuais sobre “aprender a aprender”: modelização ou invenção de modos de ser? *Gestão Contemporânea*, v.3, n.2, p.145-154,out.

Ansarah, M. G. R. (2004). *Turismo 2: como aprender como ensinar*. São Paulo: Senac.

Aulanet.com. (2008). *AulaNet*. Disponível em: <<http://www.aulanet.com.br>>. Acesso em: 27 dez. 2014

Baker, P. A. (2001). Policy bridges for the digital divide: assessing the landscape and gauging the dimensions. 2001. Disponível: [www.firstmonday.org/issues/issue6\\_5/baker/index.html#author](http://www.firstmonday.org/issues/issue6_5/baker/index.html#author). Acesso em 04/02/2013.

Barma, N.; Weber, S. (2003). *Open source and free software: development and policy implications*.

Disponível em: <http://www.valt.helsinki.fi/vol/eu/tdt/1b.3%29%20Barma%20&%20Weber%20Open%20Source%20&%20Free%20Software%20Development.pdf> Acesso em 30/03/2013.

BissoII, M. A. M. A. (2000). *Planejamento turístico municipal com suporte em sistemas de informação*. São Paulo: Futura.

Brandão, C. R. (Org.). (1999). *Repensando a pesquisa participante*. São Paulo: Brasiliense.

Brasil (1998). *Lei n° 9.610, de 29 de fevereiro de 1998 e n° 9.609, de 19/02/98*. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e proteção de propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/5198.html> Acesso em 03/12/ 2012.

Blackboard. (2014). *Learn how Blackboard can help you grow in the evolving market of higher education*. Disponível em <http://www.blackboard.com/higher-education/index.aspx>. Acesso em: 11 de junho de 2014.

Camargo, L. O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo. Aleph.

Ciurcina, M. (2003). *Free software and software patents*. Disponível em: <http://www.turin-ip.com/conference/Ciurcina.pdf> Acesso em 27/09/2012.

David, P. A. (1985). *Clio and the economics of Qwerty*. Disponível em: <http://ideas.repec.org/a/aea/aecrev/v75y1985i2p332-37.html#download> Acesso em 20/02/2013.

Embratur (2012). Instituto Brasileiro de Turismo. *Estatísticas sobre o Turismo no Brasil*. Disponível em <http://www.embratur.gov.br>. Acesso em 20.4.2013.

Fapesp (2004). Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo. *Programa de Pesquisas em Caracterização, Conservação e Uso Sustentável da Biodiversidade do Estado de São Paulo*. BIOTA-FAPESP. Disponível em: <http://www.biota.org.br>. Acesso em 16/11/2012.

Free Software Foundation (2004). *The Free Software Definition*. Disponível em: <http://www.fsf.org/licensing/essays/free-sw.html>. Acesso em: 18/12/2012.

Fundação Seade (2001). *Índice Paulista de Responsabilidade Social*. São Paulo: Assembléia Legislativa de São Paulo. Disponível em: <http://www.seade.gov.br>. Acesso em: 30/03/2013

Goldberg, M. W.; Salari, S. (1997). *An update on WebCT* (world-wide-web course tools) - a tool for the creation of sophisticated Web-based learning environments. In: WESTERN CANADIAN CONFERENCE ON COMPUTING EDUCATION, 2., 1997, Vancouver. Papers... Vancouver: University of British Columbia.

Gregersen, B.; Johnson, B. (2000). *Towards a policy learning perspective on the Danish wind-power innovation system*. Londres, dezembro, 2000. Disponível em: [www.esst.uio.no/posti/workshops/gregers.pdf](http://www.esst.uio.no/posti/workshops/gregers.pdf) Acesso em 16/12/2012.

Grinover, L. (2003). *Hospitalidade e qualidade de vida: instrumentos para a ação*. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Thomson, p.49-59.

Lashley; Morrison (Org.) (2004). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.

Lashley, C., Morrison, A.; Randall, S. (2005). More than a service encounter? Insights into the emotions of hospitality through special meal occasions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 12 (1), 80–92.

Lashley, C.; Lynch, P. A.; Morrison, A. (Eds) (2007). *Hospitality: A Social Lens*, Oxford: Elsevier.

Moodle. (2012). *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*. Página oficial da ferramenta. Disponível em: <http://www.moodlebrasil.net/>. Acesso em 25/11/2012

Moraes, R.C. (2010). *Educação à distância e ensino superior: introdução didática a um tema polêmico*. São Paulo: Editora Senac.

Moran, J. M. (2008). Avaliação do ensino superior a distância no Brasil. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm>. Acesso em: 01 out. 2014.

Moretti, S.L.A.; Carrer, M. C.; Silva, C.C.B. (2015). A Hospitalidade e experiência de consumo no encontro de serviços: contribuições de um estudo bibliométrico em bases de dados nacionais e internacionais no período de 1982-2014. Trabalho interno do Programa de Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi

Muthukrishnan, R. (2003). *Free software for free society*. Disponível em: <http://www.hackgnu.org/mec-article.pdf> Acesso em 06/12/2012.

Perez, C. (2003). *Rethinking globalization after the collapse of the financial bubble: an essay on the challenges of the third millennium*. Annals of the First Globelics Conference, Rio de Janeiro, Novembro. Disponível em: <http://www.carlotaperez.org/papers/basic-Globelics%20globalization.htm>. Acesso em 02 /02/2013.

Pnud - Programa Das Nações Unidas Para O Desenvolvimento. (2012). *Atlas do desenvolvimento humano no Brasil*. Tabela do ranking dos Municípios 1991 - 2000. Disponível em <http://www.pnud.org.br> "<http://www.pnud.org.br/IDHM> ", acesso em 15/01/2013.

Rocha, H. V. (2002). *O ambiente TelEduc para educação à distância baseada na web: princípios, funcionalidades e perspectivas de desenvolvimento*. In: MORAES, M. C. (Org.) Educação a distância: fundamentos e práticas. Campinas: UNICAMP/NIED, p. 197-212.

Sachs, I. (2007). *Rumo à ecossocioeconomia – teoria e prática do desenvolvimento*. São Paulo: Cortez Editora.

Schumpeter, J. A. (2010). *Capitalismo, socialismo e democracia*. Rio de Janeiro: Zahar.

Seade (2014). Portal do Sistema Estadual de Análise de dados. Acesso 23/06/2014.

Selltiz, C. et al. (1987). *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. São Paulo: Herder.

Selwyn, T. (2004). *Uma antropologia da hospitalidade*. In LASHLEY, C. MORRISON, A. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri, SP: Manole.

Silveira, S. A. da. (2004). *Benefícios do software livre para a sociedade brasileira*. Palestra apresentada no Senac/SP em 30/01/2004. Disponível em <http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?tab=00002&newsID=a1687.htm&subTab=00269&uf=&local=&testeira=367&l=&template=&unit>. Acesso em: 18/09/2012.

Stallman, R. (2008). *Free software, free society: selected essays of Richard M. Stallman*. Disponível em: [www.gnu.org/doc/book13.html](http://www.gnu.org/doc/book13.html) Acesso em: 28/12/2012.

Tachizawa, T. (2009). *Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa*. São Paulo: Atlas.

Vicenti, I. C.; Hoppen, N. (2003). A internet no negócio do turismo no Brasil: utilização e perspectivas. *Revista Eletrônica de Administração*, Edição Especial 31, vol.9, no.1, p.119-148.

Wada, E.K. (2007). *Domínios de hospitalidade de Lashley e possíveis aplicações na hotelaria*. In: IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – ANPTUR, São Paulo, SP, Brasil. Anais. São Paulo.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.