



A QUALIFICAÇÃO DO TURISMO PARA O DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO NOS CAMPOS GERAIS DO PARANÁ

Área: TURISMO

SOUZA Janaína Terezinha de
MASCARENHAS, Rubia Gisele Tramontin

Resumo

A atividade turística está ligada com a prestação de serviços de pessoas envolvidas de uma forma direta ou indireta com a atividade. Para isso é necessário que esses prestadores de serviços estejam bem preparados e qualificados para exercer suas atividades de maneira com que seus clientes, sejam bem atendidos e se sintam bem recebidos. A extensão universitária através de projetos consegue atingir a comunidade, levando de maneira positiva os aprendizados teóricos além das fronteiras da instituição de ensino. O projeto de extensão intitulado "Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná" contribuiu de maneira significativa para que esses profissionais sejam capacitados dentro de suas funções, por intermédio de cursos e palestras, as quais abrangeram diversas disciplinas dentro de suas áreas de trabalho. Contando com a participação de acadêmicos do curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, juntamente com os docentes, os cursos puderam ser aplicados em diversos lugares e para diferentes públicos, sobretudo na cidade de Carambeí – PR e no Hospital Regional de Ponta Grossa. A Hotelaria Hospitalar, na administração do hospital Regional de Ponta Grossa, tem como gestão administrativa basicamente do mesmo modo como é administrado um hotel, porém com particularidades da área da saúde, e para tanto é preciso uma equipe organizada e preparada a exercer sua função. O projeto de extensão, com o objetivo de qualificar os profissionais do *trade* turístico desempenha seu papel na forma de contribuir para a formação dos mesmos, levando-os ao conhecimento de questões sobre hospitalidade e humanização, resultando assim a uma equipe mais preparada para exercer suas atividades, acelerando o desenvolvimento do município e região.

Palavras-chave: Turismo; Hotelaria Hospitalar; Campos Gerais do Paraná.



1. INTRODUÇÃO

A qualificação dentro de qualquer setor de prestação de serviços é fundamental para que a empresa, ou um órgão público se desenvolva de maneira satisfatória. Deste modo o projeto de extensão “Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná” possibilitou a estes, que estão envolvidos de forma direta ou indireta com a atividade turística, conhecimentos sobre a importância de suas atividades, para o desenvolvimento de uma cidade e região.

O projeto teve suas atividades desenvolvidas em diversos locais como, na cidade de Carambeí, sobretudo para comerciantes, profissionais do setor de turismo, professores da rede pública de ensino e comunidade em geral. Os temas trabalhados foram: Introdução ao Turismo, Hospitalidade, Patrimônio Cultural, Patrimônio Natural, Gastronomia, Hotelaria e Eventos.

Além do município de Carambeí, o projeto buscou parcerias com o Hospital Regional de Ponta Grossa, aplicando essas disciplinas de capacitação para funcionários da instituição, já que o mesmo possui um Setor de Hotelaria Hospitalar, onde seu funcionamento de gestão é aplicado do mesmo modo administrativo que funciona a administração de um hotel, mas com as particularidades da área de saúde. Esta visão torna o desenvolvimento da atividade mais exigente necessitando que a equipe seja organizada através da educação continuada e para tanto é necessário a busca contínua pela qualificação. Essas disciplinas administradas pela Hotelaria Hospitalar referem-se às questões da hospitalidade e de humanização, já que muito mais do que pacientes, hoje as pessoas que buscam por tratamento médico são considerados atualmente, clientes de saúde.

Objetivos

A integração do acadêmico em projetos de extensão, com a parceria da Instituição, contribui para o seu conhecimento, crescimento e formação dentro do campo acadêmico. Sobre orientações de docentes encarregados de tornar esses projetos experiências únicas, tanto para os acadêmicos quanto para a comunidade envolvida.



O presente artigo tem como objetivo apresentar as ações que foram desenvolvidas pelo projeto de extensão “Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná”, ressaltando os cursos de qualificação direcionados à população da cidade de Carambeí – PR e os cursos de capacitação para profissionais do Hospital Regional de Ponta Grossa, dentro do Setor de Hotelaria Hospitalar. O objetivo do projeto de extensão é direcionar as atividades desenvolvidas no NETUR (Núcleo de estudos turísticos) para a comunidade, sendo elas, pessoas envolvidas com a atividade turística de uma forma direta ou indireta. Através de ações ligadas com os cursos de qualificação, as quais tornam evidentes questões relacionadas com o turismo e sua importância para o desenvolvimento, econômico, social, cultural de uma região.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Como referencial teórico foi usado autores da área de turismo que ressaltam a importância da qualificação profissional para esse setor, sobretudo para o desenvolvimento da atividade, levando em conta principalmente a importância do turismo para a comunidade, gerando para a mesma oportunidade de emprego e renda.

Também foi utilizado referências sobre a Hotelaria Hospitalar e todo o seu desenvolvimento, como forma de gestão dentro da unidade de saúde.

3. METODOLOGIA

Como metodologia de estudo adotou-se a abordagem analítico-descritiva que teve como foco de análise o projeto de extensão “Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná” que procurou identificar o foco de atuação do projeto de extensão, aqui utilizado como estudo de caso, o estudo buscou analisar a qualificação do turismo na região dos campos Gerais do Paraná, tendo por base a atuação da extensão realizada pelo grupo de docentes e discentes envolvidos no projeto. Como área de abrangência foram objetos de estudos, os municípios de atuação do projeto de extensão: Carambeí e Ponta Grossa.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

A atividade turística está relacionada com a prestação de serviços, por isso é de extrema importância que os então prestadores desses serviços compreendam o valor que a atividade turística tem para um empreendimento e para uma comunidade. Serrano, Burns e Luchiari (2000), relacionam o turismo com a prestação de serviços, que todavia é efetuada em grande parte pela comunidade local quando mencionam que “ não existindo comunidade local, os turistas entram em contato com os prestadores de serviços, visto que não existe um turismo sem a prestação de serviços.” Contudo, essa troca entre o prestador de serviços, com o turista que chega à cidade deve ser de forma positiva, pois a atividade turística, muitas vezes trabalha com expectativas e de fato, experiências vividas pelos turistas ficarão na lembrança, sejam elas, boas ou não.

O objetivo do projeto de extensão “Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná”, é mostrar a importância da qualificação nos serviços prestados dentro da atividade turística como forma de contribuir para o desenvolvimento turístico regional.

Cursos de qualificação realizados na cidade de Carambeí, cujo projeto de ação: Carambeí - conhecendo a cidade, informando o turista, teve como público alvo os comerciantes da cidade, profissionais envolvidos diretamente com o setor turístico e demais setores interessados, com a finalidade de esclarecer assuntos relacionados com a atividade turística e a importância que cada setor envolvido tem para o desenvolvimento local. Os participantes tiveram acesso às disciplinas relacionadas com a hospitalidade, gastronomia, hotelaria e eventos, patrimônio natural e cultural e conceitos básicos sobre turismo. O curso de qualificação na cidade de Carambeí se estendeu também aos professores da rede pública de ensino, cuja finalidade entende-se que essa atividade poderá crescer, pois os mesmos como educadores, poderão preparar as crianças de forma que compreendam as mudanças vindouras do município e as oportunidades econômicas que o turismo gera, já que a cidade tem se desenvolvido e acreditado em seu potencial turístico. Assim o curso foi adaptado para os professores, mas os conteúdos aplicados foram os mesmos das turmas anteriores. Chegando a um total de quatro turmas no ano de 2010.



As ações ocorreram, conforme solicitação da Secretária de Turismo da cidade de Carambeí, pois como já mencionado, a prefeitura tem investido para o desenvolvimento da cidade pelo fato de ter um grande potencial não só natural como cultural já que a cidade possui uma cultura muito rica, devido às tradições holandesas presentes na região. A festa do Centenário da Imigração Holandesa e a inauguração do Parque Histórico de Carambeí, que ocorreu no mês de abril deste ano de 2011 foi um grande avanço para cidade, pois atraiu para o evento, turistas do Brasil e de outros países. Para tanto, é necessário que a comunidade receptora, e os prestadores de serviços, neste caso, do *trade* turístico sejam capacitados. Para Teixeira (1999, p. 53) a qualificação profissional “é tida como um diferencial, que irá atrair o turista e o visitante para determinado local”, ou seja, ela será muitas vezes o que irá diferenciar um atrativo turístico de outro, ou até mesmo um empreendimento do outro.

O projeto em parceria com Setor de Hotelaria Hospitalar, do Hospital Regional de Ponta Grossa, aplicou ações de capacitação para os profissionais dos setores de Nutrição e Dietética, Lavanderia e Rouparia, Operacional Geral, Auxiliar Administrativo, entre outros. Ao todo foram 33 ações realizadas no hospital, que ocorreram no período de março a dezembro de 2010.

A Hotelaria Hospitalar é um Setor relativamente novo dentro das instituições de saúde. No Brasil o termo “Hotelaria Hospitalar” é recente, pois há aproximadamente uma década, começou a surgir a necessidade de implantar em alguns hospitais um departamento de hotelaria, sendo o setor hoteleiro responsável pela qualidade em prestações de serviços, tais como: portaria, lavanderia e rouparia, nutrição e dietética e limpeza. Para tanto é necessário que haja uma integração entre estes setores e a gestão hoteleira. Assim, como em muitos outros empreendimentos, empresas, e instituições públicas ou privadas precisam de profissionais preparados e capacitados a atuarem em suas atividades.

Como as ações abrangeram diversos setores do hospital, as palestras de capacitação foram de certa forma, diversificadas, indo desde palestras sobre higienização e lavagem correta das mãos a questões motivacionais, dinâmicas de grupos, comunicação. Contribuindo assim para o relacionamento dos profissionais entre si e também, nas questões de atendimento aos pacientes que adentram ao hospital, hoje chamados de “clientes de saúde”. Essa relação entre o profissional com o cliente, neste caso, de saúde é o que Batista apud Taraboulsi (2005, p. 18) chama de hospitalidade no atendimento hospitalar: “É todo aquele atendimento



VII ENPPEX

"UNIVERSIDADE E GESTÃO PÚBLICA: PERSPECTIVAS E POSSIBILIDADES"

II Seminário dos Cursos de Ciências Sociais Aplicadas da Fecilcam



prestado com desejo real de auxiliar e confortar a dor alheia; sendo necessário o uso da empatia por parte de toda a equipe, minimizando os medos, as inseguranças e as angustias que o cliente de saúde vive naquele instante através da simples arte de escutá-lo.". Com isso, foi fundamental às questões de hospitalidade através das palestras ministradas no interior do hospital.

As ações desenvolvidas para funcionários da Operacional geral/ higienização levaram em consideração as questões de limpeza no interior do hospital, sendo elas: materiais que estão diretamente em contato com o paciente, ou demais objetos como as luminárias, enceradeiras e instrumentos de trabalho do próprio Operador Geral, limpeza de banheiros, entre outros. Boeger, (2008) relata sobre o lixo hospitalar sobretudo sobre os riscos de contágios que apresentam através de materiais perfuro cortantes, levando em conta que deve-se eliminar todas as possibilidades de contágio através além do lixo, roupas e os materiais de uso médico. Para isso, é fundamental ter profissionais altamente treinados e cientes dos riscos a que estão expostos diariamente, e a importância de sua função, contribuindo assim na limpeza e organização do ambiente hospitalar.

Percebe-se que além de formas ao tratamento ao cliente, a hospitalidade esta intimamente ligada com o espaço físico que o ambiente apresenta a quem adentra o lugar. Por isso, hospitais mais avançados estão tomando nota de que seu ambiente muitas vezes precisa ser modificado, para que o paciente sinta bem acolhido, seja durante sua pouca permanência para uma consulta rotineira, ou até mesmo, ao passar dias no hospital em caso de internamento, sem esquecer também, que neste segundo caso especialmente, o cliente de saúde muitas vezes permanece no hospital acompanhado de um familiar, ou alguém mais próximo. Portanto, tanto a hospitalidade em um bom atendimento, quanto o diferencial criado no ambiente físico do hospital deve atender também as questões que fazem com que o acompanhante sinta-se bem acolhido dentro do hospital.

Nos setores de Nutrição e Dietética, foram aplicadas palestras sobre a contaminação de alimentos, doenças vinculadas a manipulação de alimentos, procedimentos corretos e seguros na manipulação de alimentos, entre outros. Atualmente este setor tem se adaptado a muitas inovações, pois tem como dever produzir bens e prestar serviços de assistência nutricional, planejando, juntamente com a hotelaria atender de forma satisfatória as necessidades dos seus clientes, tornando assim sua estada menos exaustiva, contribuindo



também para uma possível recuperação, quando se trata de fatores emocionais e psicológicos. (JORGE, MASCULEVICIUS, 2007).

Como resultado, um total de 80 funcionários dos setores coordenados pela Hotelaria Hospitalar do Hospital Regional de Ponta Grossa, foram qualificados pelos cursos e palestras ministradas, descritas no decorrer deste trabalho.

5. CONCLUSÕES

Considerando os objetivos do projeto, verifica-se a aceitação do mesmo pela comunidade, gerando assim diversas parcerias para as ações que foram realizadas, em especial o município de Carambeí e o Hospital Regional de Ponta Grossa, que solicitaram as ações de qualificação voltadas ao turismo e a hospitalidade, que foram cumpridas ao longo do ano de 2010.

No município de Carambeí, os objetivos do projeto foram alcançados, mesmo sabendo que a conscientização da população sobre a importância que a atividade turística tem para a cidade, é a longo prazo. Todavia, espera-se, que a comunidade perceba a importância que o turismo tem para o desenvolvimento da cidade, no que diz respeito também à geração de emprego e renda, melhorias na infraestrutura, aumento na contribuição da população nas questões sociais e conservação da cidade e agregando valor ao município.

Além do envolvimento direto no projeto de acadêmicos do curso de Bacharelado em Turismo, onde contribuíram para a realização dos cursos que foram aplicados e também nas organizações dos eventos quando concluídas as turmas, como o cerimonial de formatura na cidade de Carambeí. Também estiveram encarregados de organizar o acervo do NETUR (Núcleo de Estudos Turísticos), que possui projetos de TCCs, e demais materiais do curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa e onde foram elaborados os projetos e ações realizadas.

O projeto de extensão "Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná" continua a ter as suas ações efetuadas no Hospital Regional de Ponta Grossa no ano de 2011, com o intuito de abranger questões que ainda não foram trabalhadas em outras palestras.



6. REFERÊNCIAS

BATISTA, M. E. **Humanização em Hospitais por meio da Hotelaria:** Uma forma de agregar valor a administração hospitalar. O caso Hospital Lucio Rebelo. Disponível em: <http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/420/1/2005_MariaElisaCataniBatista.pdf> Acessado em 02maio 2011.

BOEGER, M. **Gestão em Hotelaria Hospitalar.** 3.ed. São Paulo- SP: Atlas, 2008.

JORGE, A; MASCULIVICIUS, J. **Hotelaria Hospitalar:** Uma visão interdisciplinar. São Paulo: Atheneu, 2007.

SERRANO, C; BRUHNS, H; LUCHIARI, M. **Olhares Contemporâneos sobre o Turismo.** Campinas- SP: Papyrus, 2000.

TEIXEIRA, E. L. **Gestão da qualidade em destinos turísticos.** São Paulo: Qualitymark, 1999.