QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL COMO FERRAMENTA PARA O DESENVOLVIMENTO DA ATIVIDADE TURÍSTICA NA CIDADE DE ROSÁRIO-MA

Niza Pollianna Silva Santos
npolliana@bol.com.br
UFMA

Ana Jéssica Correa Santos
anajessica02@hotmail.com
UFMA

Ildeneia Borges Abreu
neya.abreu@live.com
UFMA

Laila Calvet de Mello Boahid
laila.boahid@hotmail.com
UFMA

Rayanne da Conceição Peixoto Pereira
rayppereira @hotmail.com
UFMA

Resumo:A presente pesquisa foi realizada no município de Rosário - MA, por meio da aplicação de questionários e entrevistas in loco, com objetivo de identificar as fragilidades e potencialidades quanto a prestação de serviços nas seguintes áreas: meios de hospedagem (pousadas, hotéis); locais (restaurantes, bares, padarias, pizzarias, entre outros) que oferecem alimentos e bebidas; e para os artesãos, a fim de contribuir para a qualidade do atendimento nos estabelecimentos para com os visitantes, turistas e os próprios autóctones. Também utilizou-se pesquisas bibliográficas, referentes a qualificação, educação patrimonial e turismo, além da realização de palestras com o intuito de sensibilizar a população, quanto a importância do planejamento e qualificação para o desenvolvimento da cadeia produtiva do turismo para o município. A cidade de Rosário - Ma é detentora de grandes potencialidades no que tange aos aspectos do patrimônio material, imaterial e natural, por está localizado no Pólo do Munim, tendo proximidade tanto com a capital do estado quanto com o Pólo dos Lençóis Maranhenses.

Palavras Chave: Gestão de Pessoas - Qualif Profissional - Planejamento - Turismo - Rosário-MA

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade econômica, social e/ou cultural que vem se desenvolvendo e consolidando-se ao longo dos anos em determinadas regiões. Segundo Beni (2007) "o turismo é uma agregação de valores aos diferencias turísticos naturais e culturais [...]". Em 1963, a Organização Mundial do Turismo, define a atividade turística, sendo esta adotada por vários países, e atualmente em termos técnicos é a mais importante para o meio acadêmico.

> "Turismo é o conjunto de atividades praticadas pelos indivíduos durante as suas viagens e permanência em locais situados fora do seu ambiente habitual, por um período contínuo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, negócios e outros, desde que esta não realize atividades econômicas/ remuneradas".(OTM, 2003)

Sendo importante ressaltar que para que aconteça o turismo é necessário que haja um processo de qualificação em todos os setores da cidade, ou seja, ainda de acordo com Beni o turismo é caracterizado pelo "processo de agregação de valores inicia-se na aquisição dos atrativos turísticos, continua nos meios de transporte, hospedagem, alimentação, serviços de recreação e entretenimento, e termina na fruição do roteio". Michelon e Cardona (2007) relatam que "o produto turístico vai além dos bens e serviços, pois o mesmo está condicionado à existência de atrativos, facilidades e acesso". Sabe-se que a atividade pode movimentar a economia de uma região e os impactos negativos podem ser minimizados e os positivos podem ser maximizados, a partir de um bom planejamento. Segundo Ruschmann, Paolucci e Maciel (2008), os principias impactos que que podem ser relacionados a cadeia produtiva do turismo são :

- ✓ Impactos Ambientais: aumentos da erosão do solo, poluição, geração de lixo, devastação dos ecossistemas locais etc.
- ✓ Impactos Socioculturais: descaracterização cultural, aumento da criminalidade, prostituição etc.
- ✓ Impactos Econômicos: aumento do custo de vida, amplo crescimento do fluxo de imigrantes, ampliação das desigualdades etc.

Em qualquer segmento turístico para consolidar-se em uma região tem que envolver a comunidade no processo turístico, a fim de desenvolver a economia local. De acordo com o Ministério do Turismo o "Turismo Cultural compreende as atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais da Cultura" (MTUR, 2006). Essa situação bem define a importância da cultura para atividade turística e importância de se manter um elo com a comunidade, porém a comunidade tem que está preparada para atividade turística.

Em muitas regiões do Brasil atualmente existem cidades com grande potencial turístico, porém as localidades turísticas só passam a ser lapidadas a partir do retorno econômico, e infelizmente quando já existe grande fluxo para região onde a comunidade não consegue ser inserida no contexto e acaba vendo seus hábitos serem deturpados de alguma forma. Segundo Michelon e Cardona (2007)

> Produtos Turísticos Reais – são aqueles que realmente têm condições de receber o turista ou que já recebem turistas, exemplo: uma propriedade rural com área de alimentação, trilhas ecológicas formatadas e sinalizadas e pessoal capacitado para recepcionar e conduzir os turistas adequadamente.
> Produtos Turísticos Potenciais – são aqueles que têm potencialidade de atrair turistas, mas não possui infraestrutura turística, exemplo: uma propriedade rural com paisagem cênica, cachoeira, etc., mas que não possui local próprio para recepcionar o turista, tais como área de alimentação, banheiros, pessoal capacitado, etc.

O município de Rosário é dotado de potencialidades, tanto reais, quanto potenciais que favorecem o desenvolvimento do turismo cultural, tais como: manifestações culturais, peculiaridades históricas, comunidade quilombola, artesanato singular, um forte histórico, entre outros. Porém, para viabilizar esse desenvolvimento foram realizadas abordagens de cunho teórico e prático, junto à população, para maiores esclarecimentos acerca desse segmento do turismo e da importância da valorização e preservação do patrimônio cultural, a fim de identificarmos as forças e fraquezas no município com sua inserção no mercado turístico e a qualidade na prestação de serviços.

Esta pesquisa cita o levantamento histórico-cultural do Município de Rosário no Maranhão, que é um corredor de passagem de turistas que estão a caminho de um dos municípios mais conhecidos do mundo, Barreirinhas, onde está localizado o Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses. Contudo feita para diagnosticar os pontos negativos e positivos do município de Rosário, a fim de que não ocorra um turismo massificante, onde a comunidade consiga enxergar-se e inserir-se no contexto e habituarem-se sem deixar os seus costumes de lado, "algumas características centrais da comunidade local são exatamente o que o visitante quer ver, experimentar, compartilhar e talvez levar consigo" (GOODEY, 2002), entender como a atividade funciona, como seus impactos podem ser positivos, se bem trabalhados e consequentemente gerando renda para a população local. E ainda para que a comunidade entenda a importância do planejamento e do desenvolvimento, onde ambos tenham que ser integrados para gerar um turismo de base comunitária auto-sustentável.

2. ASPECTOS HISTÓRICOS DE ROSÁRIO- MA

De acordo com Marques (1970), o município de Rosário tem belezas naturais sem igual, é contornado por rios e lagoas e está localizado no Pólo Munim. A área que hoje é situada o município, foi inicialmente habitada por índios, que acabaram sendo expulsos por imigrantes atraídos pela riqueza das terras. A cidade teve origem numa pequena povoação conhecida por Itapecuru – Grande situada à margem esquerda do Rio Itapecuru, onde havia uma igreja dedicada a Nossa Senhora do Rosário, sua origem data de 1820, na condição de povoado. Foi fundada por Bento Maciel Parente, então Capitão de Entradas e Descobrimentos, ao pé do forte Vera Cruz (hoje Forte do Calvário). A população está em constante crescimento principalmente com a construção do novo pólo industrial maranhense.

Em relação aos atrativos, a maior festa da cidade é a de Nossa Senhora do Rosário, padroeira da Cidade, que é realizada no mês de outubro. Outro atrativo é a foz do Rio Itapecuru, que fica a 8 km da cidade, onde se encontra o antigo Forte de Vera Cruz ou do Calvário, onde foram travados combates entre portugueses e franceses, em 1613.

Além de todo contexto histórico-cultural, Rosário possui uma localização estratégica, principalmente após a construção da rodovia Translitorânea, atualmente serve como ponto de parada indispensável para quem segue para o município de Barreirinhas, principal atrativo turístico do Estado.

Mediante aos aspectos históricos do município, entende-se a importância da preservação do patrimônio material e imaterial de Rosário, de que forma a preservação desses patrimônios podem ser usados para obtenção de renda da população aliados ao bom atendimento tendo em vista que a participação da população na atividade turística é de extrema importância, sendo eles a nossa fonte de pesquisa no que diz respeito as suas necessidades no âmbito do turismo na região.

3. PLANO INTERPRETATIVO PARA ROSÁRIO - MA

O turismo é um fenômeno socioeconômico capaz de levar desenvolvimento às localidades onde ele é "produzido". Contudo para que esse desenvolvimento aconteça, as localidades devem possuir um conjunto de instrumentos de planejamento e gestão para essa atividade, além de gestores preparados para usar tais instrumentos. Dentre as áreas que esses instrumentos devem alcançar, está a Capacitação Profissional, pois uma região que pretende ter o turismo como fonte de desenvolvimento social e econômico, deve priorizar, entre outros fatores, o bom atendimento ao público.

Para Copper (2001) "o desenvolvimento bem sucedido no turismo exige a construção de um plano ou de uma estratégia de desenvolvimento que seja flexível e minucioso". Infelizmente na atividade turística o planejamento chega depois da inserção do turismo, ocorrendo uma larga desvantagem para comunidade, que acaba vendo sua rotina sendo de certa forma alterada. De acordo com Goodey (2002) o processo de planejamento se dar da seguinte da fo rma:

> O processo de planejamento com base local, seja qual for a sua finalidade, não costuma ser confortável a princípio. Ele requer um foro representativo local aberto à participação de pessoas de todas as idades, setores e interesses da comunidade – grupos que tradicionalmente costumam estar muito distante uns dos outros.

O planejamento esta diretamente relacionando com a organização para que se atinja objetivos especificados de antemão. Além do mais o planejamento não é um conceito estático, ele tenta obter a melhor estratégia mesmo em uma estrutura dinâmica, como é o turismo. Segundo Cooper (2001), "para se atingir com sucesso um plano de desenvolvimento, é necessária uma clara compreensão dos objetivos a serem atingidos pelo desenvolvimento turístico."

O município de Rosário é dotado de potencialidades que podem favorecer o desenvolvimento do turismo cultural, tais como: manifestações culturais, peculiaridades históricas, comunidade quilombola, artesanato singular, entre outros. Porém, para viabilizar esse desenvolvimento faz-se necessária uma abordagem teórica e prática, junto à população, para maiores esclarecimentos acerca desse segmento do turismo e da importância da valorização e preservação do patrimônio cultural, além de oferecer oportunidades de inserção da comunidade no mercado turístico, através da capacitação para um atendimento de qualidade.

Pensando na inserção da comunidade, foi realizada primeiramente a sensibilização da população sobre a importância do desenvolvimento da atividade turística, voltada para o âmbito cultural, no município. Em seguida, houve o esclarecimento acerca da rentabilidade que a atividade pode promover, bem como, os efeitos positivos e negativos que podem ser desencadeados por meio da atividade. A pesquisa também identifica as características do município quanto aos serviços prestados e delineou-se os principais aspectos necessários para se ter um produto com serviços turísticos de qualidade. E a partir desta delimitação percebeu-se a necessidade de haver um projeto de capacitação para a comunidade, para que haja um bom atendimento, qualidade nos serviços oferecidos e rentabilidade para a localidade.

4. METODOLOGIA APLICADA

O presente estudo foi elaborado com caráter descritivo. A pesquisa descritiva objetiva a descrição de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Esse tipo de estudo tem como característica mais significativa à utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (PONTE, et al. s/d).

As técnicas utilizadas para a interpretação dos dados foram a qualitativa no que diz respeito à análise do conteúdo, e as técnicas quantitativa no que diz respeito aos dados estatísticos, e gráficos obtidos a partir de softwares específicos como o Excel.

Inicialmente, foi feito um estudo bibliográfico com base em dados secundários, em seguida aplicou-se a pesquisa de campo para coleta de dados in loco, e também utilizou-se o Estudo de Caso Observacional. Segundo Cervo e Bervian apud Ponte, et al (s/d) "a pesquisa bibliográfica é meio de formação por excelência, como trabalho científico original, constitui a pesquisa propriamente dita na área das Ciências Humanas. Como resumo de assunto, constitui geralmente o primeiro passo de qualquer pesquisa científica, ou seja, é um ótimo método para a construção de trabalhos cientifico.

A pesquisa de campo e a observação proporcionaram um conhecimento aprofundado de como está estruturado o atendimento nos estabelecimentos visitados. Após esses procedimentos, foi possível ter uma visão mais aprofundada, além de estarmos em condição de compreender e opinar sobre a sua essência. Pois a essência aparece como a parte mais profunda e relativamente estável do fenômeno ou da realidade objetiva. Está oculta debaixo da superfície de aparências.

Diante disso ao detectar as fragilidades de cada segmento (bar, restaurante, olearia) buscaremos através desse plano de ação, executar medidas para que aconteça a capacitação nesses setores.

Já no que se refere a instrumento de coleta, utilizamos o questionário aos consumidores, que efetivaram a compra de algum produto comercializado em Rosário, e o questionário foi feito de perguntas abertas e fechadas, entregues por escrito ao informante.

A média qualidade como relação aos serviços oferecidos no turismo já é conhecido há décadas em várias partes do Brasil, principalmente em municípios onde não tenha havido um planejamento adequado. É importante ressaltar que o consumidor está cada vez mais atento ao que ele compra, sabendo de todos os seus direitos e deveres. Mas será que a culpa é da comunidade quando o serviço oferecido não atende as expectativas?

Acredita-se em prestadores de serviços sem informação adequada. Pois através das pesquisas realizadas conseguiu-se observar a realidade do município de Rosário e com base nesses estudos percebeu-se a necessidade e o interesse da comunidade em terem cursos de capacitação, palestras e oficinas, voltados para a comunidade local, para que os mesmos possam prestar um serviço que atenda as expectativas, e com isso favorecerá a cidade, podendo se estruturar e se consolidar em um dos destinos mais procurados no Estado, além do que, a cidade possui um item muito importante, é passagem para outros diversos municípios, inclusive o Pólo dos Lençóis Maranhenses.

5. QUALIFICAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA A INSERÇÃO DA COMUNIDADE NO CONTEXTO TURÍSTICO

O turismo é uma atividade que vem se desenvolvendo e consolidando-se ao longo dos anos em determinadas regiões do mundo. Segundo Beni (2007), "o turismo pode ser definido como a ciência, a arte e a atividade de atrair e transportar visitantes, alojá-los e cortesmente satisfazer suas necessidades e desejos".

Sabe-se que atualmente a qualificação profissional é um meio de inserção para a entrada no mercado de trabalho, pois quem não possui qualificação fica de fora desse mercado que é altamente competitivo. Nessa perspectiva, buscou-se perceber quais as necessidades

com relação ao atendimento no município, no que diz respeito à qualidade no atendimento dos serviços turísticos prestados, que é base de estudo deste trabalho. Para Neto, Maciel (2002):

> "o turismo é um setor de serviços que requer elevados índices de força de trabalho, além de uma crescente modernização e de uma apurada implementação da tecnologia, e que logo deverá enfrentar um mercado em expansão e cada vez mais exigente."

Esse fato implica necessariamente um incremento da eficácia e da produtividade das pessoas que trabalham nesse setor, tendo à indústria do turismo a obrigação de se atualizar e reciclar todas suas ferramentas as quais são essenciais para sua competição no mercado, sendo a profissionalização uma das mais importantes.

Com base no levantamento percebeu-se as principais necessidades para se obter um atendimento de qualidade no município:

- ✓ **Oferecer treinamentos**, com foco no bom atendimento para os comerciantes e pequenos empresários que estejam ligados diretamente com a área de turismo.
- ✓ **Sensibilizar os artesãos** a cerca da importância da conservação e valorização das características peculiares do artesanato local. Despertar o interesse da comunidade sobre o valor da preservação, valorização do patrimônio, história e identidade local.
- ✓ **Fornecer alternativas para valorizar a identidade cultural**, através de oficinas, palestras e cursos, no intuito de incentivar o surgimento de novos negócios e aumentar as possibilidades de geração de ocupação e renda na localidade.

Diante das principais necessidades do município percebemos o quanto seria viável futuramente um projeto de grande porte, cujo principal objetivo fosse capacitar para melhor atender, oferecendo cursos de capacitação para os estabelecimentos que atuam nas seguintes áreas: meios de hospedagem; restaurantes (alimentos e bebidas); artesãos e alunos do Ensino Médio. Tendo estas como principais delimitações:

- ✓ **O Turismo na Comunidade:** ação voltada, para a inserção da população nessa área de atuação, já que os autóctones são os detentores da cultura e vivências locais, através de palestras.
- ✓ **Gestão de Alimentos seguros:** com base num mapeamento acerca dos bares, restaurantes, lanchonetes, pizzarias, entre outros setores que envolvam o segmento de A e B, feito esse mapeamento oferecer mini cursos e oficinas, como forma de tornar mais seguros os alimentos que serão servidos para os consumidores.
- ✓ **Empreendedorismo em turismo:** ação que tem como objetivo despertar o interesse da comunidade nessa nova alternativa de renda que é o turismo.
- ✓ **Gestão de Pessoas:** palestras voltadas para o bom atendimento, como tratar e trabalhar com recursos humanos e áreas afins.
- ✓ **Educação Patrimonial:** tem como finalidade sensibilizar a população rosariense da importância do patrimônio cultural que a cidade detém, através de vídeos, documentários, oficinas e palestras.
- ✓ **Educação Ambiental**: atentar a população sobre a riqueza ambiental que o município detém, mostrando as potencialidades do local, por meio do conhecimento, reconhecimento e entendimento do ambiente.
- ✓ **Turismo de Base Comunitária**: inserir a comunidade de Rosário para participar ativamente do turismo na cidade, por meio de depoimentos/conhecimento da própria comunidade.

A inserção da população no desenvolvimento da atividade turística, voltada para o âmbito de serviços turísticos no município, não é só uma forma de qualificar, mas inserir e

dar o suporte para um turismo de base comunitária. Vindo acompanhada de esclarecimentos acerca da rentabilidade que a atividade pode promover, e ainda os efeitos negativos que podem ser desencadeados por meio desta.

6. RESULTADOS APRESENTADOS

Após a visita realizada ao município de Rosário nos dias 04 a 08 de novembro, constatou-se que o município possui potencialidades que podem ser trabalhadas para promover o turismo local, mas a infraestrutura básica da cidade é muito precária e carece de muitos investimentos por parte do poder público e da iniciativa privada, pois a cidade deixa a desejar, apesar de o município ser corredor de passagem para um dos destinos turísticos, como os Lençóis Maranhenses (um dos destinos mais visitados do Maranhão) a infraestrutura básica é quase inexistente o que gera empecilhos para a inserção de Rosário como um atrativo a mais para o Estado. Realizada a visita houve a aplicação dos questionários com as pessoas que visitaram a cidade para saber as suas impressões a cerca da localidade visitada. A maioria dos entrevistados considerou os serviços prestados como os mais deficientes.

Os principais motivos alegados pelos entrevistados, ao considerar os "serviços" prestados como regular foi pelo motivo destes demorarem muito, já os "produtos" por estarem frios ou de baixa qualidade. Realizou-se uma análise SWOT para ilustrar as impressões acerca da Cidade de Rosário e quais os principais pontos que necessitam de mais investimentos.

Tabela 1 Análise Swot, Fonte: Autoras.

Forças	**Fraquezas**
Produtos singulares (cerâmicas);	Falta de infraestrutura básica;
Artesanato local diferenciado	Estabelecimentos carentes, no que diz respeito aos serviços e produtos;
Existência de várias manifestações culturais;	Ausência de incentivo do poder público para com o artesanato e cultura local;
Existência de construções históricas de grande valor cultural.	A falta de esclarecimento a cerca da atividade turística.
Oportunidades	**Ameaças**
Faz parte do corredor de passagem para os lençóis maranhenses;	Ausência de políticas de inserção de novos roteiros turísticos no Maranhão;
Proximidade da Capital, São Luís;	A localidade é considerada por alguns agentes do turismo somente como corredor de passagem para outros destinos turísticos;
Está próxima do pólo onde será implantada uma refinaria de petróleo.	

6.1 ANÁLISES DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MUNICÍPIO

A análise foi feita da seguinte forma: coleta e análise de informações; visitas técnicas aos principais atrativos; entrevistas com formadores de opinião, profissionais do setor, do comércio local; análise da infra-estrutura turística disponível; pesquisas de opinião com o setor e pesquisa de demanda turística. Métodos que forneceram subsídios para a definição dos pontos positivos e negativos em relação à hospitalidade e atendimento nos estabelecimentos.

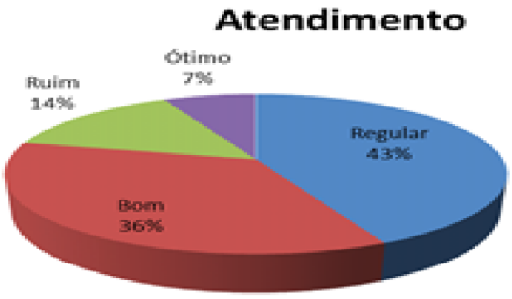
Com relação à demanda turística, o município não possui controle em referência de pesquisa de demanda turística. Já infra-estrutura turística do município, ainda é muito incipiente, não há serviços de informações turísticas, portanto, a única opção para o visitante é informar-se com os moradores, porém esses não possuem a capacitação necessária para obter essas informações, por desconhecer sua própria história e até mesmo não ter idéia ou não valorizar as belezas de seu município.

O atendimento em bares e restaurantes ainda não é de boa qualidade, e esses estabelecimento não encontram-se nos padrões adequados para receber visitantes. Seus cardápios não valorizam a matéria-prima local.

Em relação à hospedagem não é muito diferente, sendo que nenhum estabelecimento possui registro no sistema CADASTUR, no qual todos os meios de hospedagem tem que ser registrados, e nem tampouco está dentro da classificação estabelecida pela ABIH (Associação Brasileira das Indústrias e Hotéis), e quanto ao atendimento, precisa-se de um longo e específico trabalho de qualidade no atendimento com todos os funcionários, incluindo os proprietários dos empreendimentos.

Em relação ao atendimento, a resposta predominante foi regular, 43% julgam o atendimento como regular; 36% o julgam como bom; 14% como ruim; e 7% o julgam como ótimo.

Nesse contexto esta inserida, a forma como as pessoas são tratadas nos estabelecimentos, a cordialidade, a educação, entre outros fatores.

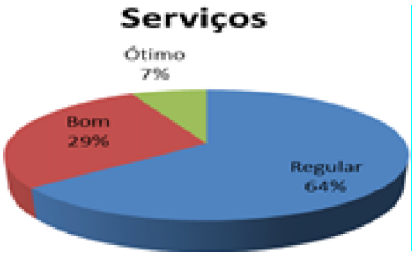


Gráficos 1 Atendimento

No quesito produtos percebe-se, um percentual considerável e relevante neste item, a maioria dos entrevistados julgou os produtos como bons, 57%; 21% como regular; 14% ótimo; e 7% ruim. Este item refere-se aos produtos tangíveis, como por exemplo: alimentos e bebidas.

Gráficos 2 Produtos Comercializados

Este item refere-se aos serviços em si, de que forma eles foram prestados aos consumidores, 64% afirmaram que o serviço prestado é regular; 29% bom; e 7% ótimo. O que reforça a necessidade de um projeto voltado para a qualificação profissional, dos serviços que estão diretamente ou indiretamente ligados ao turismo.



Gráficos 3 serviços Oferecidos

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que atualmente a qualificação profissional é um meio para a inserção das pessoas no mercado de trabalho, pois uma pessoa que não possui qualificação ficará de fora deste mercado, que é altamente competitivo, diante das evidências apresentadas nesta pesquisa, percebe-se que o município possui grandes potencialidades, assim como todo o estado do Maranhão, porém o que também se percebeu foi que essa potencialidade não é trabalhada da maneira correta.

Rosário é uma cidade repleta de peculiaridades, com uma cultura vasta e encantadora, belezas naturais e históricas, entre outros fatores, fatores estes que podem contribuir para o desenvolvimento do turismo na localidade. Porém o que lhe falta é a inserção da comunidade no contexto turístico, seja no turismo propriamente dito ou nas várias interfaces do turismo, como é o caso do setor de A e B, o bom atendimento nos estabelecimentos e nos próprios meios de hospedagem. Visando sanar essa deficiência foi realizado este estudo, para a qualificação da comunidade local e consequentemente a participação da mesma nesse contexto.

É importante ressaltar que todo o estudo preza pela qualificação, por acreditar que esta é uma importante ferramenta, para a inserção dos autóctones na cadeia produtiva do turismo de modo sustentável "o desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem as suas próprias necessidades" (BRUSEKE apud ASSIS 2003), sendo que SACHS (2004) comenta que "o desenvolvimento sustentável deve ser implementado por uma metodologia de planejamento, através de um aprendizado social", ou seja, para que todos tenham a oportunidade de inserção no mercado de trabalho.

8. REFERÊNCIAS

ASSIS, L. F. de. Turismo sustentável e globalização: Impasse e perspectivas. Revista da casa da geografia de Sobral , v, 4/5. P 132-142, 2003

BENI, M. C. Análise Estrutural do Turismo. São Paulo: SENAC, 2007.

COOPER, **C** et al. Turismo, Princípio e Práticas. (Trad) Roberto Cataldo Costa. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GOODEY, B. Interpretação e Comunidade Local. In-. Interpretar o patrimônio: Um exercício do olhar. Org. Stela Maris Murta, Celina Albano- Belo Horizonte, Ed: UFMG. Território, Brasis 2002.

MARQUES, C.A. Dicionário Histórico Geográfico da Província do Maranhão. Março, 1970 Sudema.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Manual de Marcos Conceituais – Brasília, 2006

NETO, A. S., MACIEL, L. S. B. (orgs.). Currículo e formação profissional nos cursos de turismo, Campinas, SP: Papirus, 2002. – (Coleção Turismo)

OMT – Organização Mundial do Turismo. Turismo Internacional: uma perspectiva global. 2. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2003.

SACHS, I. Caminhos para o desenvolvimento sustentável. Rio de Janeiro: Garamond, 2004.

MICHELON, R. e CARDONA, R. O PROCESSO DE COMERCIALIZAÇÃO DEPRODUTOS TURÍSTICOS - **PORTO ALEGRE - RS 2007**
Disponível em:
http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/bds.nsf/3A3813A26EAB176A832576270050963 1/$File/NT00041FDA.pdf
Acesso em 06 de julho de 2012

PONTE. V. M. R. et al. ANÁLISE DAS METODOLOGIAS E TÉCNICAS DE PESQUISAS ADOTADAS NOS ESTUDOS BRASILEIROS SOBRE BALANCED SCORECARD: UM ESTUDO DOS ARTIGOS PUBLICADOS NO PERÍODO DE 1999 A 2006.
Disponível em: http://www.anpcont.com.br/site/docs/congressoI/03/EPC079.pdf
Acesso em 25 de junho de 2012

RUSCHMANN, D. V. de M, **SOLHA, K. T.** (Orgs). Turismo: uma visão empresarial, Barueri, SP: Manole, 2004.

RUSCHMANN, D. V. De M. PAOLUCCI, **L. e MACIEL, N. A. L.** ESTUDO DE CASO DA PRAIA BRAVA – ITAJAÍ FRENTE À IMPLANTAÇÃO DO COMPLEXO TURÍSTICO HABITACIONAL CANTO DA BRAVA, Revista Brasileira de Pesquisa em turismo (RBTur), Vol. 2, Nº 2,2008
Disponível em: http://revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/rbtur/article/view/102/142
Acesso em 20 de junho de 2012