

A parceria entre o PNMT e o programa *Meu Negócio é Turismo* no Estado de Santa Catarina: um estudo de caso

La aparcería entre el PNMT y el programa "Meu Negócio é Turismo" en el Estado de Santa Catarina: un estudio de caso

The partnership between the PNMT and the program *Meu Negócio é Turismo* in the State of Santa Catarina: a case study

Carolina Gaio
e -mail: carolinagaio@ibest.com.br

Resumo

Este trabalho consiste no estudo de caso da parceria realizada entre o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), através do Comitê Estadual do PNMT de Santa Catarina, e o programa "Meu Negócio é Turismo", promovido pelo Ministério do Trabalho e Emprego e coordenado, neste Estado, pela Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e da Família, visando a qualificação da mão de obra turística. Com o apoio da Universidade do Vale do Itajaí e utilização de técnicas metodológicas para coleta de dados, mais precisamente através da observação e aplicação de questionários, foi possível realizar o acompanhamento da operacionalização do programa "Meu Negócio é Turismo" em Santa Catarina, obtendo, desta forma, os dados necessários para a análise dessa parceria no Estado, bem como dos resultados do programa "Meu Negócio é Turismo" obtidos no Estado de Santa Catarina durante no ano de 2002.

Palavras-chave: PNMT; Meu Negócio é Turismo e parceria.

Resumen

Este trabajo consiste en un estudio de caso de la aparcería realizada entre el Programa Nacional de Municipalización del Turismo (PNMT), por medio del Comité Estadual del PNMT de Santa Catarina y el programa "Meu Negócio é Turismo", promovido por el Ministerio del Trabajo y Empleo y coordinado, en este estado, por la Secretaria del Estado del Desarrollo Social y de la Familia, visando a la calificación de la mano de obra turística. Con el apoyo de la Universidad del Valle de Itajaí y utilización de técnicas metodológicas para la coleta de datos, más precisamente a través de la observación y aplicación de cuestionarios, fue posible realizar el acompañamiento de la operacionalización del programa "Meu Negócio é Turismo" en Santa Catarina, obteniendo, de esta forma, los datos necesarios para el análisis de esa aparcería en el Estado, así como de los resultados del programa "Meu Negócio é Turismo" obtenidos en el Estado de Santa Catarina en el año de 2002.

Palabras Clave: PNMT; "Meu Negócio é Turismo" y aparcería.

Abstract

This work consists of a case study of the partnership between the Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT) (National Tourism Municipalization Program), through the PNMT State Committee for Santa Catarina, and the program "Meu Negócio é Turismo" (My Business is Tourism), promoted by the Ministry of Labor and Employment and coordinated, in this State, by the Secretary of State for Social and Family Development, with the aim of qualifying the tourism industry workforce. Supported by the University of Vale do Itajaí, and using methodological techniques for the data collection, more specifically, through observation and the application of questionnaires, it was possible to accompany the implementation of the program "Meu Negócio é Turismo" in Santa Catarina, thereby obtaining the necessary data for an analysis of this partnership in the State, and of the results obtained from the program "Meu Negócio é Turismo" in the State of Santa Catarina during the year 2002.

Key words: PNMT; *Meu Negócio é Turismo* and partnership.

*Graduada em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí. Pós graduanda em Formação para Docência em Turismo e Hotelaria e Mestranda em Turismo e Hotelaria - UNIVALI

1 Introdução

Este artigo é o resultado da operacionalização do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), do Curso de Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí, que teve o intuito de apresentar proposições para o estudo de caso da parceria entre o Programa Nacional de Municipalização do Turismo - PNMT, e o Programa "Meu Negócio é Turismo", no estado de Santa Catarina, atendendo à Política Nacional de Turismo, a qual tem por objetivo, em um de seus programas, qualificar e requalificar os trabalhadores da atividade turística nacional.

De um lado o Programa Nacional de Municipalização do Turismo - PNMT, coordenado pelo Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR, vinculado, na ocasião, ao Ministério do Esporte e Turismo, e de outro, o programa "Meu Negócio é Turismo", promovido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, visando a qualificação da mão de obra turística.

O PNMT possui, dentre os seus princípios, a criação de parcerias que contribuam para o desenvolvimento turístico nos municípios, além de elevar os níveis de qualidade e eficiência no planejamento e prestação de serviços do setor turístico. Conforme as diretrizes do programa, uma de suas ações estratégicas é estimular as instituições públicas e privadas para a formação e capacitação técnica dos profissionais que prestam serviços ao setor turístico, objetivando a sua qualificação e excelência na prestação destes serviços.

O Ministério do Trabalho e Emprego promove o programa "Meu Negócio é Turismo" para a qualificação da mão de obra turística, com objetivos tais como: sensibilização das comunidades para a importância da presença do turista em suas regiões; conscientização dos municípios para o seu potencial de geração de emprego e renda; esclarecimento sobre a importância sócio-econômica e cultural do turismo, enfatizando os benefícios para a comunidade, para os empresários e para o poder público, estimulando a sociedade a identificar no turismo uma atividade econômica viável, e ainda estimular a formação de parcerias com setores públicos e privados que estejam envolvidos com o turismo no Brasil.

Conforme apresentação das diretrizes do PNMT, um de seus principais objetivos, desde a sua concepção, é a busca de novas parcerias. Contudo, a realidade demonstrava que essas parcerias não estavam acontecendo na proporção adequada. Observou-se tal fato tomando-se por exemplo o programa anteriormente citado, que é desenvolvido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, onde se verifica que os objetivos são análogos aos do PNMT. No entanto, estranhamente inexistem quaisquer relações neste sentido entre os programas mencionados em âmbito nacional.

Visualizou-se a grande oportunidade de unir esforços entre a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e da Família, que coordena o programa "Meu Negócio é Turismo" em Santa Catarina e o Comitê Estadual do PNMT no Estado, atrelando a qualificação ao processo de municipalização do turismo através de uma integração entre estes programas. Na ocasião, o Comitê Estadual do PNMT era coordenado pela Universidade do Vale do Itajaí, através do Curso de Turismo e Hotelaria, que prontamente apoiou a operacionalização do projeto proposto no TCC.

Através de técnicas metodológicas para coletas de dados, mais precisamente através da observação e de questionários, foi possível efetuar uma análise e avaliação da parceria realizada entre o PNMT e o programa "Meu Negócio é Turismo" em Santa Catarina, alcançando assim, os resultados efetivos deste programa no Estado.

2 Referencial teórico

Com o crescimento da atividade turística em todo o mundo, aumenta também o número de municípios que buscam, no turismo, uma alternativa de renda para a população local, aproveitando desta forma os recursos naturais, históricos, culturais e religiosos de que dispõem.

De acordo com Trigo (2001, p. 12)

O turismo organizado surge a partir de meados do século XIX, como consequência do desenvolvimento tecnológico iniciado pela Revolução Industrial e da formação de parcelas de burguesia comercial e industrial com tempo, dinheiro e disponibilidade para viajar.

Hodiernamente, o turismo está ao alcance de muitas pessoas, ao contrário do que se via no passado, onde viajar na condição de turista era privilégio de poucos. No Brasil, a entrada de turistas estrangeiros no ano de 2001, chegou a 4.772.575 pessoas, segundo o Anuário Estatístico da EMBRATUR 2002, não tendo sido considerados os números referentes ao turismo doméstico.

De acordo com a Organização Mundial do Turismo - OMT (1994, p. 32) "Quanto mais os residentes da comunidade se beneficiarem do turismo, mais se sentirão motivados para proteger o ambiente natural, a herança cultural local, e a apoiar as atividades do turismo". Entretanto, para que a comunidade possa se beneficiar economicamente da atividade turística, deve estar conscientizada sobre a importância do turismo, bem como igualmente qualificada para melhor atender aos turistas. Para Naisbitt (1999, p.157)

...questões de mão-de-obra já se revelam críticas para o crescimento da indústria e praticamente todos os governos ao redor do mundo estão enfocando o treinamento e a profissionalização dos empregados do turismo, verdadeiros "embaixadores" de seus países perante os turistas.

Por ser o turismo uma atividade característica de prestação de serviços, a capacitação profissional para aqueles que trabalham nesse setor é essencial, pois a qualidade na prestação dos serviços depende principalmente desses profissionais que estão em contato direto com os clientes.

A capacitação da mão-de-obra não depende apenas do Poder Privado, mas também do Poder Público. De acordo com Ignarra (1999, p.131), "A ação do setor público no turismo não se restringe aos organismos especializados do setor. O turismo possui grande interface com outros âmbitos de ação governamental". O Ministério do Trabalho e Emprego percebeu a importância da qualificação profissional na área do turismo, e através da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego - SPPE, no âmbito do Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador (mecanismo da Política Pública de Trabalho e Renda - PPTR), que é financiado pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT, lançou o programa "Meu Negócio é Turismo", que ato contínuo, vem contribuindo para o desenvolvimento econômico, político e social dos locais turísticos, promovendo a conscientização da vocação turística local como suporte ao desenvolvimento, através da qualificação da mão-de-obra turística.

Como uma das ações estratégicas do PNMT é estimular as instituições públicas e privadas para a formação e capacitação técnica dos profissionais que prestam serviços ao setor turístico, pensou-se em realizar uma parceria entre o PNMT e o programa "Meu Negócio é Turismo", no estado de Santa Catarina.

...o vocábulo parceria é utilizado para designar todas as formas de sociedade que, sem formar uma nova pessoa jurídica, são organizadas entre os setores público e privado, para a consecução de fins de interesse público. Nela existe a colaboração entre o poder público e a iniciativa privada nos âmbitos social e econômico, para satisfação de interesses públicos, ainda que, do lado do particular, se objetive o lucro. (DI PIETRO, 1999, p. 31)

Segundo Alvarez (1996, p.4), "estimular parcerias é condição para a transição do enfoque tradicional para um novo modelo de gestão", ponto perceptível em que, indubitavelmente, todos se beneficiam, eis que a parceria surge como uma ferramenta moderna, utilizada na união de esforços e que tem um objetivo comum.

Para Carr e Littman (1998, p. 132) os parceiros em nível de governo são:

... outras entidades governamentais ou ramos da sua própria entidade que possam interferir no seu processo de trabalho, escritórios locais ou regionais que forneçam produtos para organização

central e serviços para os usuários finais de um programa e vendedores, subcontratados e outros fornecedores externos.

O turismo se apresenta como uma alternativa de renda para inúmeros municípios brasileiros. Entretanto, para que a atividade turística possa se desenvolver, o município, além de possuir atrativos turísticos, necessita contar com pessoas qualificadas para atender aos turistas. Toda a comunidade e a iniciativa pública e privada devem unir esforços para desenvolver o turismo nos municípios, surgindo assim as parcerias, as quais que vêm ocorrendo com frequência cada vez maior, visando o desenvolvimento do turismo e a melhor qualidade de vida para a população local.

A participação da comunidade será de extrema importância nesta parceria, tendo em vista o fato de ser ela o alvo direto atingido pelos impactos econômicos, advindos da atividade turística. A qualificação de que se trata, no sentido de melhor atender os turistas, obviamente acarretará benefícios para o município e, conseqüentemente, para os munícipes.

A exemplo do case de Santa Catarina, poderá ser efetivada uma parceria em nível nacional entre o PNMT e o programa "Meu Negócio é Turismo", trazendo benefícios principalmente para as comunidades das destinações turísticas, afetando não só aqueles que trabalham na área do turismo, mas também aos afetados pelos reflexos do turismo em sua localidade e, dentre eles, os líderes comunitários, taxistas, vendedores ambulantes, funcionários de hotéis e restaurantes, guias turísticos, pescadores, artesões e toda a sociedade em geral.

Os municípios inseridos no PNMT, ao trabalharem com a conscientização da comunidade sobre a importância do desenvolvimento turístico de forma sustentável poderão, através do programa "Meu Negócio é Turismo", qualificar todos aqueles ligados a esta atividade para um atendimento de melhor qualidade, através de aulas dinâmicas, abordando conceitos gerais sobre o turismo, bem como as condições necessárias para o desenvolvimento de um bom projeto turístico, além dos diferentes tipos de turismo.

3 Metodologia

O método de procedimento técnico utilizado foi o estudo de caso, o qual pode ser utilizado nas mais diversas áreas do conhecimento. Para Dencker (1998, p. 127) "Permite o conhecimento em profundidade dos processos e relações sociais", contextualizadas no fenômeno turístico. Para Gil (1991), o estudo de caso apresenta algumas vantagens, tais como o estímulo a novas descobertas e a ênfase na totalidade e simplicidade dos procedimentos. Os estudos de caso necessitam da obtenção de dados os quais, nessa pesquisa, foram obtidos através de bibliografias, questionários, bem como através de observação para que as análises e avaliações pudessem ser efetuadas com maior precisão.

Os questionários referentes à execução do programa "Meu Negócio é Turismo" em Santa Catarina foram direcionados à Bacharel em Turismo e Hotelaria (responsável em ministrar o curso "Meu Negócio é Turismo" no Estado), aos multiplicadores, que por sua vez aplicaram novos questionários aos treinandos.

O questionário foi utilizado por ser um dos mais importantes instrumentos de coleta de dados nas pesquisas sociais. Sua principal vantagem é a de não exercer qualquer influência nos resultados obtidos. A Bacharel em Turismo e Hotelaria, responsável por realizar as oficinas para capacitação dos multiplicadores, respondeu a uma auto-avaliação (Anexo 01) objetivando identificar seu desempenho por conta da realização dos cursos do programa "Meu Negócio é Turismo", bem como identificar os demais aspectos relacionados à operacionalização do programa.

Os multiplicadores responderam dois questionários. O primeiro questionário (Anexo 02) foi aplicado no término do curso, a fim de identificar o desempenho da Bacharel em Turismo, bem como a questões relacionadas ao curso, respondendo sobre duração, meios de auxílio (áudio e vídeo),

metodologia utilizada e conteúdo ministrado. O segundo questionário (Anexo 03) foi enviado aos multiplicadores como forma de auto-avaliação, após terem realizado a multiplicação do programa em seus municípios. Em por fim, os treinandos responderam um questionário (Anexo 04) que teve por objetivo identificar o desempenho do multiplicador, a duração do curso, os meios de auxílio utilizados (áudio e vídeo), entre outros aspectos.

A observação foi utilizada como uma importante técnica para obtenção de informações, pois os fatos foram percebidos diretamente sem intermediação de terceiros, permitindo a coleta de dados que, muitas vezes, não são detectados em questionários ou entrevistas. As modalidades de observação adotadas foram de Ander-Egg in Marconi e Lakatos (1990), do tipo não estruturada (assistemática), pois dessa forma os dados são coletados naturalmente através da situação, sem a interferência do entrevistador. A observação foi participante, permitindo que o pesquisador se incorporasse ao grupo, interagindo com ele, evitando, assim, que as pessoas se sentissem observadas, pois isso causa alterações no comportamento dos envolvidos.

Devido ao fato de a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social e da Família não possuir uma meta estabelecida com relação à quantidade de treinandos que pretendia capacitar neste Estado, elaborou-se o seguinte cálculo: A meta nacional era a de capacitar 2,5 milhões de pessoas, o que representava 1,47% da população brasileira. Portanto, foi utilizado o mesmo percentual com relação à população de Santa Catarina, o que resultou em aproximadamente 78.400 pessoas.

4 Resultados da pesquisa

Em Santa Catarina, o Comitê Estadual do PNMT, através da Universidade do Vale do Itajaí, foi o executor do programa "Meu Negócio é Turismo". Como todos os municípios que fazem parte do PNMT possuem pelo menos um monitor, foi proposto que a operacionalização deste programa fosse realizada através dos monitores, os quais seriam qualificados, tornando-se assim multiplicadores de turismo. Portanto, os monitores do PNMT seriam os multiplicadores do programa "Meu Negócio é Turismo" e ministrariam os cursos de qualificação da mão-de-obra turística. Esses monitores receberiam um aperfeiçoamento de acordo com a proposta do Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador, sendo ao final, formados 150 multiplicadores no Estado.

O Estado de Santa Catarina possui, de acordo com a EMBRATUR (2001), duzentos e sete (207) municípios inseridos no PNMT, sendo nove (9) na 1ª Fase, cento e quarenta (140) na 2ª Fase, trinta e nove (39) na 3ª Fase (passo II), e dezenove na 3ª Fase, (passo III). Já o programa "Meu Negócio é Turismo" deveria ser implantado, inicialmente, em 150 municípios catarinenses, Municípios com Potencial Turístico (MPT), e/ou Municípios Turísticos (MT), conforme Deliberação Normativa 417/00 e 408/99, além de outros municípios que demonstrassem interesse.

A série "Meu Negócio é Turismo" contém 20 capítulos que devem ser ministrados conforme a necessidade de cada município. Esses capítulos são intitulados: Brasil, o País do Turismo, Como Funciona o Turismo, Transportes, Segurança e infra-estrutura, Comunicação e Informação, Hospedagem, Alimentação, Limpeza e Higiene, Gestão Municipal e Turismo, Turismo Cultural: Tiradentes, Turismo de Congressos e Seminários, Festas Populares, Festas e Feiras, Eventos Esportivos, Atrativos Artificiais, Ecoturismo, Turismo de Pesca, Turismo Religioso, Turismo de Saúde e Terceira Idade. Os agentes de capacitação, denominados Multiplicadores, decidirão sobre as aulas que serão ministradas e se algumas merecerão aprofundamento. Os materiais didáticos disponibilizados foram: fitas de vídeo e livro-texto da série "Meu Negócio é Turismo".

Os cursos do programa "Meu Negócio é Turismo" foram ministrados à 205 pessoas multiplicadores. O objetivo era capacitar 150 multiplicadores no Estado, para que repassassem o conteúdo do curso com o auxílio de apostilas e fitas de vídeo às pessoas de seu município, bem como dos municípios circunvizinhos. Foram realizados 10 encontros, entre os meses de março e maio de

2002, para capacitação dos multiplicadores nos seguintes municípios: Tubarão, Balneário Camboriú, Xanxerê, Blumenau, Chapecó, Lages, Treze Tílias, Jaraguá do Sul, Criciúma e Santo Amaro da Imperatriz.

A ministrante respondeu uma auto-avaliação (Anexo 01) após a realização dos cursos aos multiplicadores do programa "Meu negócio é turismo". Em sua auto-avaliação julgou "excelente" os itens: domínio e assimilação do conteúdo, facilidade no repasse do conteúdo; segurança para sanar as dúvidas dos multiplicadores e integração com os multiplicadores. Acredita que quanto à duração do curso, este poderia ter durado mais e afirma ter recebido o suporte necessário da entidade executora para a realização dos cursos. A ministrante acredita ainda que os multiplicadores formados no curso estão preparados para multiplicar o programa "Meu Negócio é Turismo" em seus municípios. Quando o espaço ficou aberto a sugestões, ela as fez com relação à metodologia utilizada afirmando que "o material didático é ótimo, como também as fitas de vídeo de fácil compreensão e uso de uma linguagem simples".

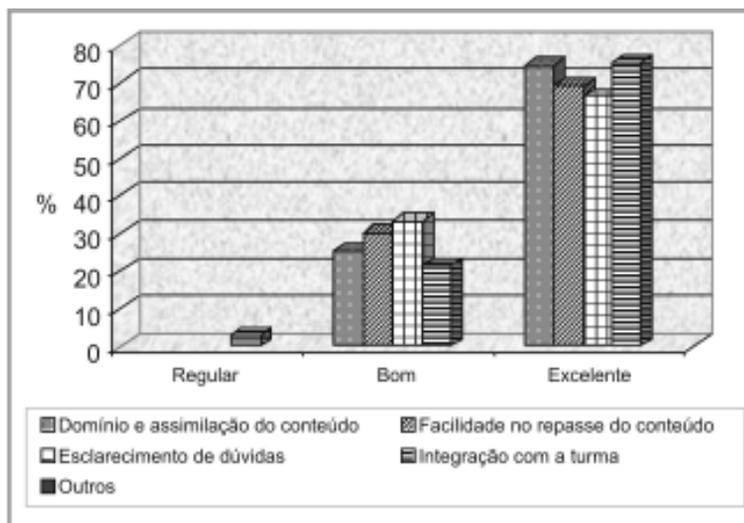
Cada multiplicador do programa recebeu um KIT contendo 20 livros-texto e 3 fitas de vídeo contendo os 20 capítulos com programas de aproximadamente 15 minutos cada.

Mesmo tendo capacitado 205 multiplicadores em todo o Estado de Santa Catarina, apenas 100 pessoas optaram por multiplicar o programa em seus municípios.

Em cada encontro foram aplicados questionários aos multiplicadores (Anexo 02), tendo por objetivo identificar a sua percepção com relação ao programa "Meu Negócio é Turismo". Foi avaliado o desempenho da ministrante do curso (domínio e assimilação do conteúdo; facilidade no repasse do conteúdo; esclarecimento de dúvidas e integração com a turma), o tempo de duração do curso, os meios de auxílio utilizados (áudio, vídeo), a preparação para multiplicar o programa e sugestões relacionadas à ministrante do curso, metodologia utilizada, ao conteúdo e outros aspectos.

O questionário foi aplicado aos 100 multiplicadores que optaram em receber o material do programa para capacitar as pessoas em seus municípios.

Gráfico 01 - Avaliação dos multiplicadores quanto a ministrante do curso



Fonte: Elaborado pela autora

Na avaliação quanto à ministrante do curso "Meu Negócio é Turismo" percebe-se que a maioria dos multiplicadores julgou "excelente" os itens levantados. No que se refere ao esclarecimento de dúvidas, os multiplicadores avaliaram 66,67 % como "excelente", sendo portanto o menor índice observado. Apenas a alternativa "integração com a turma" obteve 2,94 % de ruim; essa mesma opção atingiu o maior índice de "excelente" pelos multiplicadores, ou seja, 75,49%.

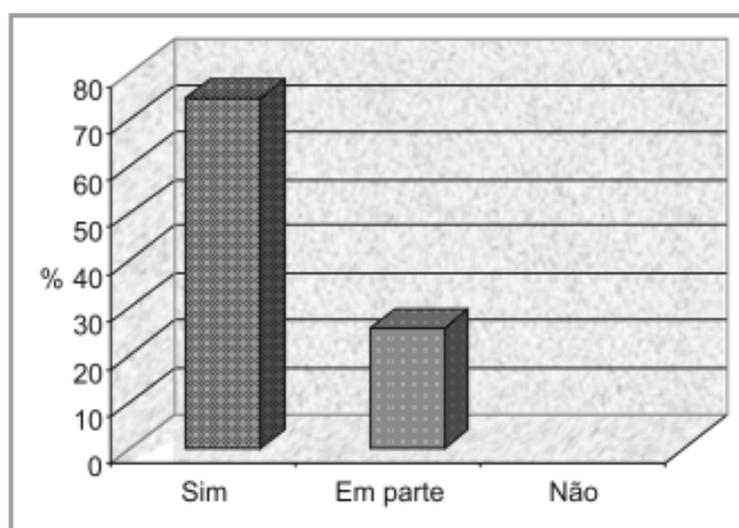
Na avaliação dos multiplicadores relacionada à ministrante do curso, ficou aberto um espaço para

que cada multiplicador expressasse sua opinião com relação a outros aspectos. Dos multiplicadores que manifestaram sua opinião sobre outros aspectos nenhum o fez considerando as alternativas "ruim", "bom" ou "excelente". Dos multiplicadores, 80% elogiaram a ministrante do curso. Apenas uma pessoa a considerou pouco dinâmica, outra afirmou que a oficina deveria ter um maior número de participantes e outro multiplicador considerou os vídeos e o material excelentes.

Com relação à duração do curso, a grande maioria dos multiplicadores (75,49%), considerou que foi suficiente. A opção "poderia ter durado mais" obteve o índice de 23,53%, e apenas 0,98% dos multiplicadores julgou que o curso "Meu negócio é turismo" poderia ter durado menos.

Os meios de auxílio utilizados (áudio, vídeo, etc) foram considerados excelentes por 54,9 % dos multiplicadores, pois contribuíram de forma decisiva para o entendimento do conteúdo repassado. A opção "contribuíram na forma adequada" atingiu um índice bastante significativo (44,2%), e apenas 0,98 % consideraram que não foi expressiva a contribuição dos meios de auxílio áudio e vídeo.

Gráfico 02 - Sente-se preparado(a) para qualificar os treinandos



Fonte: Elaborado pela autora

Dos multiplicadores, 74,51% consideram-se preparados para qualificar os treinandos. Enquanto que os multiplicadores que estão "em parte" preparados, pode-se observar uma clara divisão em dois grandes grupos. O primeiro refere-se aos que têm dificuldade em se expressar diante do público; sentem-se inseguros, necessitando portanto, de mais espontaneidade para repassar o conteúdo; estes representam 25% do total de multiplicadores, ou seja 6 pessoas. O segundo grupo refere-se aos que precisam se aprofundar mais sobre o tema, representando 75 %, o que corresponde a 18 multiplicadores.

No questionário destinado aos multiplicadores, um espaço ficou disponível para que fizessem sugestões relacionadas a ministrante do curso, a metodologia utilizada, ao conteúdo, bem como sugestões relativas a outros aspectos.

A maioria das pessoas que teceram comentários sobre a ministrante do curso, (77,42%) o fez demonstrando seu agradecimento e elogiando o desempenho daquela. Apenas 22,58 % dos multiplicadores consideraram que a ministrante poderia, por exemplo, ser mais aberta a debates, dominar melhor a platéia e ser mais dinâmica.

A grande maioria dos multiplicadores (42,10%), ou seja, 8 pessoas, consideraram que a metodologia deveria ser mais dinâmica para não ficar cansativo e para que as pessoas tenham a oportunidade de debater mais sobre os assuntos. Da mesma forma que 15,79 % dos multiplicadores consideraram a metodologia cansativa e com muitos vídeos, um número igual de pessoas considerou os vídeos muito esclarecedores e destacaram a sua diversidade, transparências, apostilas e discussões realizadas. Ainda 21,05% manifestaram sua satisfação com relação à metodologia e uma pessoa sugeriu a utilização de

recurso multimídia com fotos.

Verificou-se que 48% dos multiplicadores elogiaram o conteúdo do curso com expressões tais como: ótimo, excelente e bom. O conteúdo foi considerado de fácil compreensão por 12 % dos multiplicadores, por ser facilmente aplicado a qualquer pessoa. Ainda 8% considerou que os assuntos deveriam ser mais aprofundados. Os demais itens foram mencionados, cada qual por uma pessoa, os quais seguem: "o conteúdo trouxe soluções com relação a caminhos", "poderia falar mais sobre novos tipos de turismo", "falta de trabalhos em grupo, bem selecionado por tipo de turista" e que "deveria citar mais o estado de Santa Catarina".

Cada multiplicador que recebeu o KIT ficou responsável em aplicar 5 questionários aos treinandos e responder uma auto-avaliação após terem ministrado o curso em seus municípios e comunicar a executora do programa "Meu Negócio é Turismo" sobre o número de pessoas treinadas e o público atingido no exercício do ano de 2002.

Foi acompanhada a multiplicação do programa durante o ano de 2002. Dos 100 multiplicadores, 43 realizaram cursos em seus municípios e 47 ainda não haviam realizado nenhum curso, mas demonstraram interesse em realizá-los no ano de 2003. Os demais multiplicadores (10) não foram localizados.

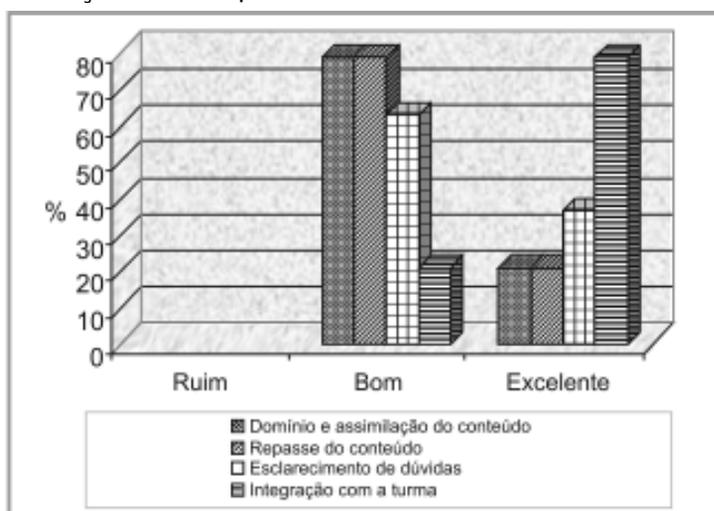
Após terem realizado os cursos em seus municípios, os multiplicadores responderam a uma auto-avaliação (Anexo 03), a qual teve por finalidade identificar: sua percepção com relação ao seu desempenho pessoal (domínio e assimilação do conteúdo, facilidade no repasse do conteúdo, esclarecimento de dúvidas e integração com a turma); o tempo de duração do curso; o recebimento do suporte necessário da Prefeitura Municipal para ministrar este curso de qualificação; se acredita que o concluinte do curso de qualificação absorveu os conhecimentos mínimos necessários para atuar na área de Turismo e Hotelaria, se pretende continuar multiplicando o programa nos próximos anos e ainda, sugestões relacionadas a metodologia utilizada, ao conteúdo e outros aspectos.

Responderam a auto-avaliação 19 dos 43 multiplicadores que realizam cursos no ano de 2002, as quais seguem:

Na auto-avaliação realizada pelos multiplicadores, com relação ao desempenho em ministrar oficinas do programa "Meu negócio é turismo" em seus municípios, a maioria considerou "bom" os itens levantados. O item que obteve o menor índice "bom" foi "integração com turma", com 21,05%. No entanto, esse mesmo índice obteve 78,95% de "excelente". Os itens "domínio e assimilação do conteúdo" e "repasse do conteúdo" obtiveram o maior índice de "bom", com 78,95%, e o menor índice de "excelente", perfazendo 21,05%.

Na questão relacionada à auto-avaliação, quatro multiplicadores manifestaram suas opiniões com relação a outros aspectos. Destes, dois o fizeram considerando "bom" a assiduidade e a atitude, sendo

Gráfico 03 - Auto-avaliação dos multiplicadores

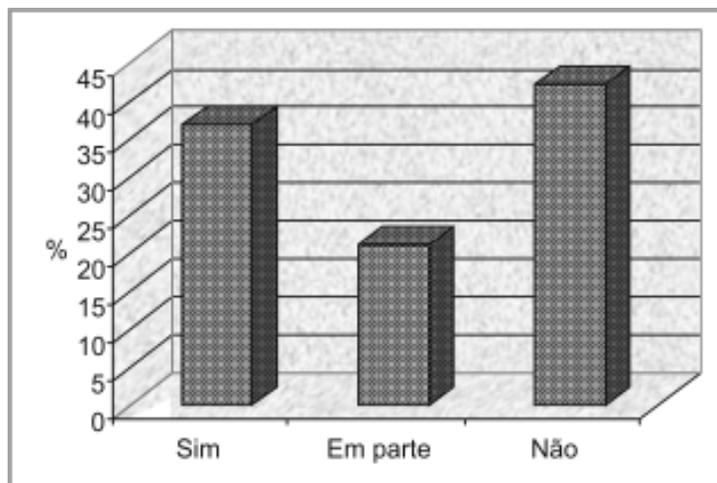


Fonte: Elaborado pela autora

que os outros dois multiplicadores consideraram "excelente" as metas atingidas e a 1ª impressão referente ao que é o turismo.

Com relação à duração do curso, esta foi considerado suficiente pela maioria dos multiplicadores (63,16%). Entretanto, o item "poderia ter durado mais" obteve um índice significativo, (36,84%).

Gráfico 04 - Recebeu o suporte necessário da Prefeitura Municipal

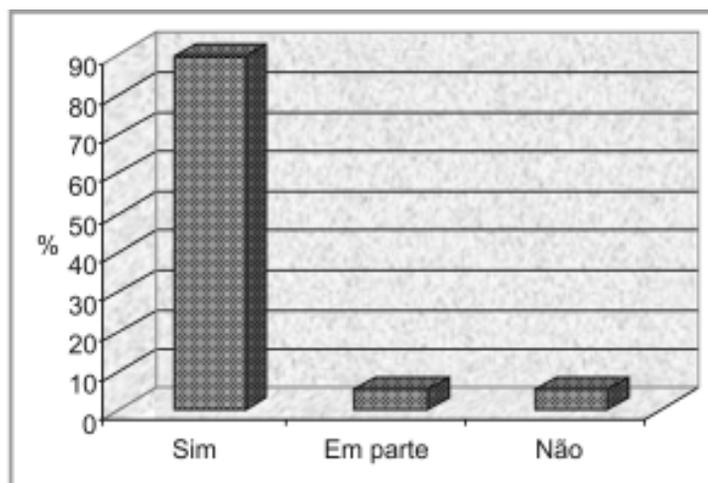


Fonte: Elaborado pela autora

Dos multiplicadores que são funcionários públicos, a maioria (42,11%) não recebeu suporte da Prefeitura Municipal para ministrar o curso em seu município. No entanto, 36,84% receberam esse suporte e 21,05% dos multiplicadores consideraram que receberam "em parte" o suporte da Prefeitura Municipal.

Dos multiplicadores que receberam "em parte" o suporte da Prefeitura Municipal, o primeiro não é funcionário público, o segundo afirmou que "algumas prefeituras não têm dado o suporte suficiente"; o terceiro multiplicador justificou afirmando que "não houve muito interesse por desconhecer o conteúdo do curso", e o quarto multiplicador considerou ter recebido "em parte" o suporte da Prefeitura Municipal, devido ao tempo do curso.

Gráfico 05 - Acredita que o concluinte deste curso de qualificação recebeu os conhecimentos mínimos necessários para atuar na área de Turismo e Hotelaria



Fonte: Elaborado pela autora

A grande maioria dos multiplicadores (89,48%) considerou que o concluinte do curso "Meu negócio é turismo" recebeu os conhecimentos necessários para atuar na área de turismo e hotelaria. Apenas

5,26% responderam "em parte", e a mesma porcentagem (5,26%) acredita que não.

O multiplicador que respondeu "em parte" acredita que "para ser bom não basta só a teoria. Falta a prática, ou seja, confirmar o que aprendeu". Dois multiplicadores responderam "sim" e optaram por justificar suas respostas com expressões tais como: "Elas aliam o conteúdo do turismo na prática pedagógica escolar e estou emprestando o material para as reuniões pedagógicas nas escolas" e "A minha meta era fazer o concluinte despertar a consciência turística, sendo assim percebeu-se a necessidade de aprimorar-se ou fazer uma reciclagem nos temas abordados, mas para o concluinte atuar na área de turismo e hotelaria é necessário algum curso específico nesta área, pois o curso Meu negócio é turismo faz o indivíduo despertar para o turismo, mas não capacita o aluno (oficialmente com registro legal) para trabalhar com o turismo e hotelaria".

Todos os multiplicadores do programa "Meu negócio é turismo" pretendem continuar multiplicando o programa nos próximos anos.

Os multiplicadores fizeram sugestões relacionadas à metodologia, ao conteúdo, e a outros aspectos que consideraram pertinentes. As sugestões relacionadas à metodologia foram bem diversificadas. Algumas retratam as carências vividas, como por exemplo: o apoio para realização de Planos Municipais de Turismo, dicas de recreação e existência de cartilha resumida para distribuição. A sugestão para a introdução de uma legenda nas fitas de vídeo foi bastante pertinente, para que seja possível o repasse do conteúdo aos deficientes auditivos.

Verifica-se que "onze" multiplicadores fizeram sugestões relacionadas ao conteúdo do programa "Meu Negócio é Turismo", sendo que cinco multiplicadores, com expressões diferenciadas, consideraram "bom" o conteúdo. Dois multiplicadores consideraram que o conteúdo deveria ser mais voltado para a região sul do Brasil. Os demais multiplicadores fizeram sugestões diferenciadas.

Quando o espaço foi aberto a "outras" observações, estas foram bem diferenciadas, dentre as quais: a "maior divulgação no trade turístico", a "realização de um curso específico para multiplicadores" e um "maior apoio das prefeituras municipais".

No ano de 2002, 43 multiplicadores capacitaram 2.421 pessoas. Foram treinadas as pessoas que trabalham direta e indiretamente com a atividade turística, tais como: estudantes, clubes de mães, guias de turismo, funcionários de hotéis, taxistas, agentes de viagens, associações de bairros, recepcionistas, garçons, cozinheiros, artesões, funcionários públicos, camareiras, entre outros.

Os questionários destinados aos treinandos (Anexo 04) foram respondidos por 82 pessoas distribuídas em todo território catarinense. Foram avaliados os multiplicadores com relação ao domínio e assimilação do conteúdo; facilidade no repasse do conteúdo; esclarecimento de dúvidas e integração com a turma; quanto ao tempo de duração do curso; quanto aos meios de auxílio utilizados; questões relacionadas ao local onde foi ministrado o curso; conteúdo desenvolvido e metodologia utilizada; se acredita que os conteúdos adquiridos no curso terão aplicabilidade no mercado de trabalho e ainda sugestões relacionadas à metodologia utilizada, ao conteúdo e outros aspectos.

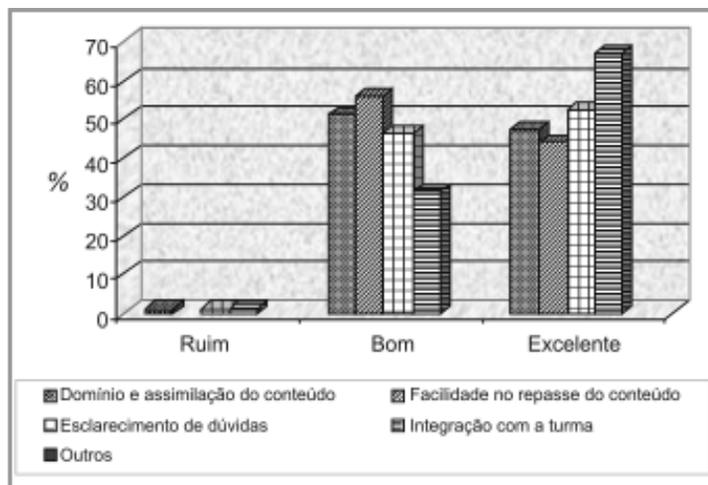
Na avaliação dos treinandos com relação aos ministrantes dos cursos do programa "Meu Negócio é Turismo", as alternativas "domínio e assimilação do conteúdo" e "facilidade no repasse do conteúdo" obtiveram os maiores índices de "bom" (51,22% e 56,10% respectivamente). Os maiores desempenhos considerados "excelente" pelos treinandos foram "esclarecimentos de dúvidas" (52,44%) e "integração com a turma" (67,07%).

Dos treinandos que comentaram sobre "outros aspectos", nenhum o fez considerando as opções "ruim", "bom" ou "excelente". Alguns treinandos dispensaram elogios aos ministrantes; um deles sugeriu a continuação de cursos no turismo, enquanto que apenas um treinando considerou que o multiplicador "deveria ter pulso forte com relação ao horário".

Quanto ao tempo de duração do curso, a maioria dos treinandos (63,41%) considerou que o curso poderia ter durado mais. A opção "foi suficiente" obteve 34,15%, e apenas 2,44% dos treinandos se expressaram no sentido de que o curso "Meu negócio é turismo" poderia ter durado menos.

Os treinandos, em sua maioria (68,30%), consideraram que os meios de auxílio utilizados durante o

Gráfico 06 - Avaliação dos treinandos quanto os ministrantes do curso



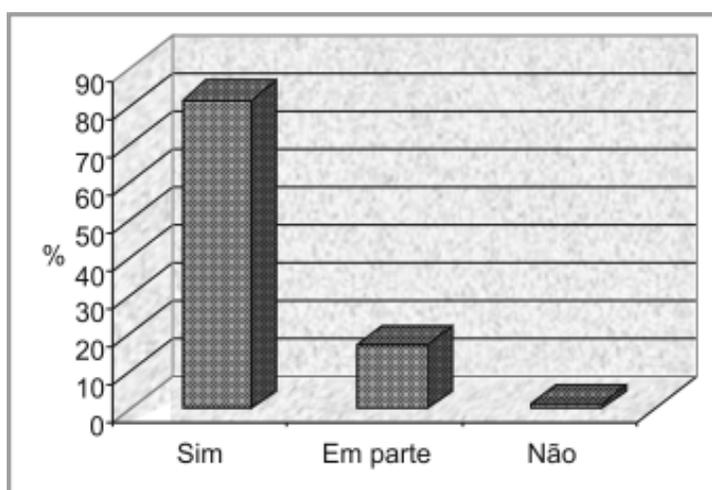
Fonte: Elaborado pela autora

curso foram "excelentes, pois contribuíram de forma decisiva para o entendimento do conteúdo". A opção "contribuíram na forma adequada" obteve 31,70% e nenhum treinando considerou que os meios de auxílio não foram relevantes.

Na avaliação dos treinandos relacionada aos itens "local onde foi ministrado o curso", "conteúdo desenvolvido", "metodologia utilizada" e "outros aspectos", percebe-se que a opção que obteve o maior índice de "bom" foi "local onde foi ministrado o curso" (56,10%), seguido de "excelente" (41,46%) e "ruim" (2,44%). O conteúdo desenvolvido obteve o maior índice de excelente (57,32%), seguido por (42,68%) de "bom". A "metodologia utilizada" obteve (51,22%) de "excelente" e (48,78%) de "bom".

Dos treinandos que realizaram observações relacionadas a "outros aspectos", nenhum o fez utilizando as alternativas "ruim", "bom" ou "excelente". Um dos treinandos acredita que "os alunos deveriam ir mais a campo", outro considerou que "deveria ter mais tempo para discussão de determinados assuntos", tendo sido feita também uma observação com relação à organização do local de realização do curso.

Gráfico 07 - Acredita que os conteúdos adquiridos neste curso terão aplicabilidade no mercado de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora

Dos treinandos do programa "Meu negócio é turismo", 81,71% acreditam que os conteúdos adquiridos durante o curso terão aplicabilidade no mercado de trabalho, 17,07% responderam "em parte" por motivos os quais veremos a seguir. Apenas 1,22% dos treinandos considerou que os

conteúdos adquiridos no curso não terão aplicabilidade no mercado de trabalho.

Dos treinandos que responderam "em parte", 20 % consideraram que depende do trabalho que cada pessoa vier a exercer; outros 20% acreditam que falta mais apoio, tanto do Poder Público quanto da comunidade. As outras observações foram mencionadas cada qual por uma pessoa, onde justificam que estão "em parte" preparados por não serem da área de turismo, por ter faltado à atividade prática, e também em virtude de dúvidas sobre "funcionamento", entre outras.

No questionário destinado aos treinandos, um espaço ficou disponível para que fizessem sugestões relacionadas ao ministrante do curso, ou seja, aos multiplicadores; a metodologia utilizada; ao conteúdo bem como sugestões relativas a outros aspectos.

Dos treinandos que fizeram sugestões relacionadas aos ministrantes, ou seja, aos multiplicadores do programa "Meu Negócio é Turismo", 80% o fizeram elogiando o desempenho daqueles, com expressões tais como: "são ótimos", "prestativa e educada", "simpática", "com conhecimento". As demais sugestões partiram dos 20% restantes (nesse caso, por cinco pessoas), as quais seguem: "dar mais tempo aos alunos para estudar", "levaram estes conteúdos ao maior número possível de pessoas", "prepará-los melhor em cursos específicos", "mobilizar outros setores de trabalho para que apliquem o curso em outros segmentos" e "continuar na área e buscar mais conhecimentos das profissões paralelas que acabam ajudando no turismo".

Dentre os treinandos, 25 pessoas (73,53%), demonstraram sua satisfação com relação à metodologia, dizendo que é "muito boa", "ótima", "excelente", "de fácil entendimento". Somente 3 pessoas (8,82%), consideraram que a metodologia poderia ser mais dinâmica. Ainda 2 pessoas (5,88%), consideraram que deveria estar previsto um passeio turístico. As demais sugestões foram realizadas cada qual por 1 treinando.

Constatou-se que dentre os treinandos, 71,42% (25 pessoas) elogiaram o conteúdo do curso, proferindo-se nesse sentido: "gostei", "excelente", "ótimo", "muito proveitoso" e "bom". O conteúdo foi considerado amplo por 5,71% (duas pessoas) dos treinandos, 11,42% (quatro pessoas), consideraram que o conteúdo deveria ser mais regional. Os demais itens foram mencionados cada qual por um treinando.

Várias foram as sugestões quando o espaço ficou aberto para que o treinando expressasse sua opinião. Foram sugeridos, por exemplo, o aumento da carga horária do curso para maior aprofundamento e a realização de mais cursos sobre turismo, entre outros.

Dos 43 multiplicadores que realizaram os cursos em seus municípios, 37 informaram o número de pessoas que treinaram e 6 não informaram. Constatou-se que 47 multiplicadores não realizaram a multiplicação do programa em seus municípios. No entanto, demonstraram interesse em realizá-los, não apenas neste ano, mas também nos anos subseqüentes, pois o material do programa "Meu Negócio é Turismo" pode ser aplicado com tantas pessoas quanto forem possível e num período de tempo indeterminado. Dos multiplicadores que receberam o KIT do programa para realizarem cursos em seus municípios, 10 não foram localizados.

Tabela 01 - Dados Finais relacionados a operacionalização do programa "Meu negócio é turismo" no ano de 2002.

	Nº pessoas
Total de multiplicadores	205
Total de multiplicadores que receberam o KIT	100
Multiplicadores que realizaram oficina	43
Multiplicadores que informaram o número de pessoas treinadas	37
Multiplicadores que não informaram o número de pessoas treinadas	6
Multiplicadores que não realizaram oficina	47
Multiplicadores não localizados	10
Multiplicadores monitores do PNMT	28
Multiplicadores monitores do PNMT que realizaram cursos	15
Multiplicadores monitores do PNMT que não realizaram cursos	13
Nº Treinandos	2421

Fonte: Elaborada pela autora

5 Considerações finais

Os cursos do programa "Meu Negócio é Turismo" aconteceram em 10 cidades-pólo do Estado de Santa Catarina, com o objetivo de capacitar 150 multiplicadores, os quais deveriam repassar, com o auxílio de materiais do programa (livros e fitas de vídeos), o conteúdo referente ao funcionamento do turismo; transportes; segurança e infra-estrutura; comunicação e informação; hospedagem; alimentação; limpeza e higiene; gestão municipal e turismo; turismo cultural; turismo de congressos e seminários; festas populares; festas e feiras; eventos esportivos; atrativos artificiais; ecoturismo; turismo de pesca; turismo religioso; turismo de saúde e turismo de terceira idade.

Apesar de terem sido capacitados 205 multiplicadores do programa no Estado, apenas 100 optaram por repassar o conteúdo em seus municípios, fato esse causado principalmente pelo despreparo e insegurança dessas pessoas ao ministrar os cursos.

Os cursos foram destinados principalmente aos monitores do PNMT, por serem pessoas envolvidas com o desenvolvimento turístico nas suas localidades, bem como pelo fato de o programa "Meu Negócio é Turismo" não dispor de recursos financeiros para a remuneração desses multiplicadores por ocasião da realização dos cursos em seus municípios. Sendo os monitores do PNMT multiplicadores do programa "Meu Negócio é Turismo", prestariam um trabalho voluntário por serem, na maioria das vezes, funcionários públicos remunerados.

Constatou-se que dos 100 multiplicadores do programa "Meu Negócio é Turismo", 28% são monitores do PNMT. Desses monitores, 53,57% realizaram cursos em seus municípios no ano de 2002, enquanto 46,43% deixaram de realizá-lo. A razão pela qual não houve uma maior adesão dos monitores do PNMT ao programa "Meu Negócio é Turismo", merece o levantamento de algumas hipóteses: 1) os monitores não receberam a correspondência contendo o comunicado sobre o curso, devido à mudança de endereço; 2) monitores não atuantes nos municípios; 3) falta de incentivo por parte do poder público.

Dos 100 multiplicadores, 43 realizaram os cursos em seus municípios no ano de 2002, alcançando 2.421 pessoas. Desses 43 multiplicadores, 6 não informaram sobre o número de pessoas que treinaram, 47 multiplicadores não realizaram cursos em seus municípios e 10 não foram localizados. Dos multiplicadores que não realizaram cursos no ano de 2002, a grande maioria afirmou que não teve disponibilidade de tempo para realizar o curso, alguns estavam com falta de pessoal e outros com muitos eventos para organizar. No entanto, demonstraram interesse em multiplicar o programa, não somente neste ano, mas nos próximos também.

Alguns municípios se destacaram através da atuação de seus multiplicadores. O Município de Videira capacitou, através do programa "Meu Negócio é Turismo", 423 pessoas, dentre as quais: camareiras, clube de mães, taxistas, associação de bairros, alunos do 2º grau, associação de artesanato, associação de turismo rural, Conselho Municipal de Turismo e funcionários públicos.

O Município de Blumenau possui o "Domingo livre", um programa do Governo Municipal que proporciona à população a utilização de ônibus gratuito uma vez por mês. São oferecidos diversos serviços à população, como cortes de cabelo, exames clínicos e confecção de carteira de identidade sem ônus algum. Durante o "Domingo Livre" foram passadas as fitas de vídeo do programa "Meu Negócio é Turismo", atingindo aproximadamente 400 pessoas, tendo inclusive proporcionado passeios monitorados aos pontos turísticos do município, oferecendo a oportunidade aos munícipes de conhecer as belezas da cidade, a cultura e suas tradições.

No Município de Urubici, as fitas de vídeo do programa "Meu Negócio é Turismo" foram passadas para áudio, e os 20 programas foram passados na rádio local com duração de 15 minutos cada um.

O programa "Meu Negócio é Turismo" também vem sendo utilizado nas escolas, em conjunto com o programa Embarque Nessa, um programa da Embratur de iniciação escolar para o turismo. No Município de Gaspar, os vídeos foram passados para aproximadamente 400 crianças.

Formalmente, foram capacitadas 2.421 pessoas no Estado no ano de 2002. No entanto, não estão sendo consideradas as pessoas treinadas por aqueles multiplicadores que não informaram o número de pessoas capacitadas; nem mesmo as pessoas atingidas, por exemplo, através dos programas de rádio no Município de Urubici.

Vários multiplicadores continuam multiplicando o programa "Meu Negócio é Turismo" no ano de 2003, e considerando o fato de que esses multiplicadores permanecem com o material do programa (fitas de vídeo e as apostilas), acredita-se que um número maior de pessoas poderá ser capacitado, não só neste, mas também nos próximos anos, atingindo dessa forma, a meta de capacitar aproximadamente 78.400 pessoas no Estado de Santa Catarina.

The partnership between the PNMT and the program *meu negócio é turismo* in the state of santa catarina: a case study

1 Introduction

This article is the result of the implementation of a Course Conclusion Work for the Program in Tourism and Hotel Management of the University of Vale do Itajaí, the purpose of which was to present proposals for a case study of the partnership between the National Tourism Municipalization Program – PNMT, and the program “*Meu Negócio é Turismo*” (My Business is Tourism) in the State of Santa Catarina, meeting the National Tourism Policy, one of the programs of which is aimed at qualifying and re-qualifying workers in the national tourism industry.

On one hand, is the National Tourism Municipalization Program – PNMT, coordinated by the Brazilian Tourism Board – EMBRATUR, linked, on this occasion, to the Ministry of Sports and Tourism, and on the other, the program “*Meu Negócio é Turismo*”, promoted by the Ministry of Labor and Employment, with the aim of qualifying the tourism workforce.

One of the principles of the PNMT is to create partnerships that will contribute to the development of tourism in the municipal districts, as well as raising levels of quality and efficiency in the planning and provision of tourism services. According to the program’s directives, one of its strategic actions is to encourage partnerships between public and private institutions, for the technical training and qualification of professionals who provide services to the tourism sector, with the aim of raising their levels of qualification and excellence in the provision of those services.

The Ministry of Labor and Employment promotes the program “*Meu Negócio é Turismo*” for the qualification of the tourism workforce, with objectives such as: raising awareness of the communities in relation to the importance of the presence of tourists in their regions; making municipal districts aware of the potential of tourism for generating jobs and income; providing clarification on the socio-economic and cultural importance of tourism; emphasizing its benefits for the community, businesses and the public authorities; encouraging society to identify tourism as a viable economic activity; and promoting the formation of partnerships between the public and private sectors involved in tourism in Brazil.

As presented in the directives of the PNMT, one of its key objectives, since its conception, has been the search for new partnerships. However, the reality showed that these partnerships were not being realized in adequate numbers. This fact was observed, taking as an example the above-mentioned program, which is being carried out by the Ministry of Labour and Employment, where it is seen that the objectives are analogous to those of the PNMT. However, it is difficult to find any relationship in this

sense, between the programs mentioned at national level.

A great opportunity is seen, of joining forces between the Secretary of State for Social and Family Development, which coordinates the program “*Meu Negócio é Turismo*” in Santa Catarina, and the PNMT State Committee in the state, linking qualification with the process of tourism municipalization, through an integration between these programs. At that time, the PNMT State Committee was coordinated by the University of Vale do Itajaí, through its Program in Tourism and Hotel Management, which readily supported the implementation of the project proposed in the Course Conclusion Work.

Through methodological techniques of data collection, more specifically, through observation and questionnaires, it was possible to carry out an analysis and evaluation of the partnership between the PNMT and the program “*Meu Negócio é Turismo*” in Santa Catarina, thereby achieving the effective results of the program in the state.

2 Theoretical framework

With the growth of tourism worldwide, the number of towns looking to tourism as an alternative source of income for the local population has also risen, making full use of the natural, historical, cultural and religious resources at their disposal.

According to Trigo (2001, p.12)

Organized tourism emerged from the middle of the 19th century, as a result of the technological development initiated by the Industrial Revolution and the formation of pockets of commercial and industrial bourgeoisie with the time, money and leisure for travel.

Nowadays, tourism is within the reach of many, not in the past, when traveling as a tourist was only for a privileged few. In Brazil, the entry of foreign tourists in 2001 reached 4,772,575 people, according to the Anuário Estatístico 2002 of EMBRATUR, a figure which does not include domestic tourism.

According to the World Tourism Organization – WTO (1994, p.32) “The more the residents of the local community benefit from tourism, the more they will feel motivated to protect the natural environment, and the local cultural heritage, and support tourism activities”. However, if the community is to derive economic benefit from tourism, it must be made aware of the importance of tourism and be adequately prepared to better serve the tourists. For Naisbitt (1999, p157)

... issues relating to the workforce have been shown to be critical for the growth of the industry, and practically every government worldwide is focusing on the training and professionalization of tourism employees, who are tourism “ambassadors” for their countries.

Owing to the fact that tourism is an activity which is characteristic of the provision of services, professional training for those who work in this sector is essential, since the quality of the services provided depends primarily on those professionals who come into direct contact with the clients.

Training the workforce does not only depend on private forces, but also on the Public Authorities. According to Ignarra (1999, p. 131), “The action of the public sector in tourism is not restricted to specialist bodies in the sector. Tourism has a wide interface with other areas of governmental action”. The Ministry of Labor and Employment perceived the importance of professional qualification in the area of tourism, and through the Secretary for Public Policies and Employment (SPPE), within the scope of the *Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador* (National Worker Qualification Plan) (a mechanism of the Public Policy on Labor and Income – PPTR), which is funded by the *Fundo de Amparo ao Trabalhador* – FAT (Workers’ Support Fund), launched the program “*Meu Negócio é Turismo*”, which has been making a continual contribution to the economic, political and social development of tourism locales, promoting awareness of the local tourism vocation as a support for development, through the qualification of the tourism workforce.

Given that one of the strategic actions of the PNMT is to encourage public and private institutions for the technical training of professionals who provide services to the tourism sector, a partnership was envisaged between the PNMT and the program “*Meu Negócio é Turismo*” in the State of Santa Catarina.

... the term partnership is used to designate all the forms of society which, without forming a new corporate entity, are organized between the public and private sectors, for the purpose of carrying out activities in the public interest. In this partnership there is collaboration between the public authorities and private initiative at social and economic levels, for the satisfaction of public interests, even though the private objective may be for profit. (DI PIETRO, 1999, p. 31)

According to Alvarez (1996, p.4), “promoting partnership is a condition for the transition from a traditional focus to a new model of management”, a perceptible point in which undoubtedly, everyone benefits, since the partnership emerges as a modern tool, used in the joining of forces with a common objective.

For Carr and Littman (1998, p.132) the partners at government level are:

... other government entities or branches of its own entity that can influence its work process, local or regional offices which supply products to the central organization, and services to the end users of a program, as well as vendors, subcontracted parties and other external suppliers.

Tourism is an alternative source of income for countless Brazilian towns and cities. However, if tourism is to develop, the town, besides having tourism attractions, must also have qualified people to serve the tourists. The entire community, and the public and private sectors, must join forces to develop tourism in the municipal districts, leading to partnerships, which have been springing up with growing frequency, with the aim of developing tourism and improving the quality of life for the local population.

Community participation will be extremely important in this partnership, bearing in mind that the community is the direct target of the economic impacts arising from tourism. The qualification in question, in the sense of providing better services to tourists, will obviously result in benefits for the town, and consequently, for its inhabitants.

As in the case of Santa Catarina, a partnership could be formed at national level between the PNMT and the program “*Meu Negócio é Turismo*”, bringing benefits, particularly for the communities who live in tourism destinations, affecting not only those who work in the area of tourism, but also those affected by the spin-offs of tourism in their local area, such as community leaders, taxi drivers, street vendors, hotel and restaurant staff, tourism guides, fishermen, craftsmen and society in general.

By raising the awareness of the community in relation to the importance of sustainable tourism development, the towns which form part of the PNMT can, through the program “*Meu Negócio é Turismo*”, qualify all those connected with this activity, to provide better quality services, through dynamic classes which address general tourism concepts, as well as the necessary conditions for the development of a good tourism project, and different kinds of tourism.

3 Methodology

The technical procedural method used was that of the case study, which can be used in a wide variety of areas of knowledge. As Dencker (1998, p.127) states “It enables a deep knowledge of social processes and relations”, contextualized in the tourism phenomenon. For Gil (1991), the case study has several advantages, such as its ability to stimulate new discoveries and its emphasis on the totality and simplicity of the procedures. Case studies require data to be obtained which, in this study,

was obtained through bibliographies, questionnaires and observation, enabling the analyses and evaluations to be carried out with greater precision.

The questionnaires relating to the execution of the program “*Meu Negócio é Turismo*” in Santa Catarina were applied to the Bachelor in Tourism and Hotel Management, (the person responsible for the course “*Meu Negócio é Turismo*” in the state), and to the multipliers, who in turn, applied new questionnaires to their trainees.

A questionnaire was used, owing to the fact that it is one of the most important tools for data collection in social research projects. Its principal advantage is that it exerts no influence over the results obtained. The bachelor in Tourism and Hotel Management, who runs the workshops to train the multipliers, undertook a self-assessment (Annex 01), in order to identify her performance, after completing the courses of the program “*Meu Negócio é Turismo*”, and other aspects related to the implementation of the program

The multipliers responded to two questionnaires. The first questionnaire (Annex 02) was applied at the end of the course, in order to identify the performance of the Bachelor in Tourism as well as questions relating to the course, such as its duration, teaching aids used (audio and video), teaching methodology and content. The second questionnaire (Annex 03) was sent to the multipliers as a form of self-assessment, after completing the multiplication of the program in their municipal districts. Finally, the trainees also responded to a questionnaire (Annex 04) to identify the performance of the multiplier, course duration and teaching aids used (audio and video), among other aspects.

Observation was used as an important technique for obtaining information, since the facts were perceived directly, without the intermediation of third parties, enabling data to be collected which is often not detected in questionnaires or interviews. The types of observation adopted were the *Ander-Egg in Marconi* and *Lakatos* (1990), of the non-structured (asystematic) type, since this enables data to be collected through the natural situation, without interference from the interviewer. The observation was participative, enabling the researcher to become part of the group, interacting with it and thereby avoiding the feeling among people that they were being observed, since this may alter the behavior of those involved.

Owing to the fact that the Secretary of State for Social and Family Development has no clearly-defined target in relation to the number of trainees it intends to train in the State, the following calculation was made: The national target was to train 2.5 million people, which represented 1.47% of the Brazilian population. This same percentage was therefore applied to the population of Santa Catarina, giving a total of approximately 78,400 people.

4 Results of the research

In Santa Catarina, the PNMT State Committee, through the University of Vale do Itajaí, acted as executor of the program “*Meu Negócio é Turismo*”. Given that all the municipal districts which form part of the PNMT have at least one monitor, it was proposed that the implementation of the program be carried out by these monitors, who would be qualified to become tourism multipliers. These PNMT monitors would therefore become multipliers of the program “*Meu Negócio é Turismo*”, and would minister the courses to train the tourism workforce. The monitors would receive further training in accordance with the proposals of the *Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador*, at the end of which 150 multipliers would be trained in the State.

According to EMBRATUR (2001), the State of Santa Catarina has two hundred and seven municipal districts which form part of the PNMT¹, of which nine are in the 1st phase, a hundred and forty in the 2nd phase, thirty nine in the 3rd phase (Step II) and nineteen in the 3rd phase (Step III). Initially, the program “*Meu Negócio é Turismo*” should be implemented in 150 municipal districts in Santa Catarina, known as Municipal districts with Tourism Potential (MPT), and/or Tourism

Municipal districts (MT), according to Regulations 417/00 and 408/99, as well as other municipal districts that show interest.

The series “*Meu Negócio é Turismo*” has 20 chapters, which should be ministered according to the needs of each municipality. In translation, these chapter titles are entitled: Brazil, a Tourism Country, How Tourism works, Transport, Safety and infrastructure, Communication and Information, Accommodation, Catering, Cleanliness and Hygiene, Municipal Management and Tourism, Cultural Tourism: Tiradentes, Conference and Seminar Tourism, Popular Festivals, Festivals and Fairs, Sporting Events, Artificial Attractions, Ecotourism, Fishing Tourism, Religious Tourism, Health and Third Age Tourism. The training agents, known as Multipliers, will decide which classes will be ministered and whether some will be dealt with in greater depth. The teaching materials provided are: video tapes and text books for the series “*Meu Negócio é Turismo*”.

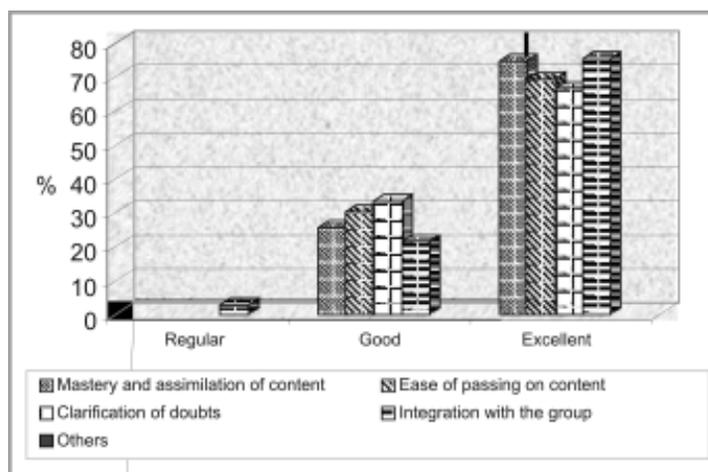
The courses of the program “*Meu Negócio é Turismo*” were ministered to 205 multipliers. The objective was to train 150 multipliers in the State, so they could pass on the content with the help of the course notes and video tapes, to people in their own and neighboring towns. Ten meetings were held, between the months of March and May 2002, to train multipliers in the following towns: Tubarão, Balneário Camboriú, Xanxerê, Blumenau, Chapecó, Lages, Treze Tílias, Jaraguá do Sul, Criciúma and Santo Amaro da Imperatriz.

At the end of the courses to the multipliers of the program “*Meu negócio é turismo*”, the course ministrator filled out a self-assessment questionnaire (Annex 1). In her self-assessment, she evaluated the following items as “excellent”: mastery and assimilation of content, ease of passing on content, ability to clear up the doubts of the multipliers, and integration with the multipliers. In relation to the duration of the course, she believed that it could have lasted longer, and affirmed that the necessary support was provided by the body running the course. The course ministrator also believed that the multipliers trained on the course are well-prepared to multiply the program “*Meu negócio é turismo*” in their own municipal districts. Where a space was given for suggestions, she offered comments in relation to the method used, affirming that “the teaching material is great, and the video tapes easy to follow, in clear language”.

Each program multiplier received a Kit containing 20 text books and three video tapes, with 20 chapters, and programs lasting approximately 15 minutes.

In spite of the fact that 205 multipliers were trained throughout the State of Santa Catarina, only 100 people opted to multiply the program in their municipal districts.

Graph -01 – Assessment of the multipliers in relation to the way the course was ministered



Source: Elaborated by the author

At each meeting, the multipliers were asked to fill out questionnaires (Annex 02), in order to identify their views in relation to the program “*Meu negócio é turismo*”. The following items were evaluated:

the performance of the course ministrator (mastery and assimilation of content, ease of passing on content, clarification of doubts and integration with the group), time and duration of the course, the teaching aids used (audio and video), the preparation to multiply the program and any suggestions relating to the course ministrator, methodology used, content or other aspects.

The questionnaire was applied to 100 multipliers who opted to receive the materials for the program to train people in their own municipal districts.

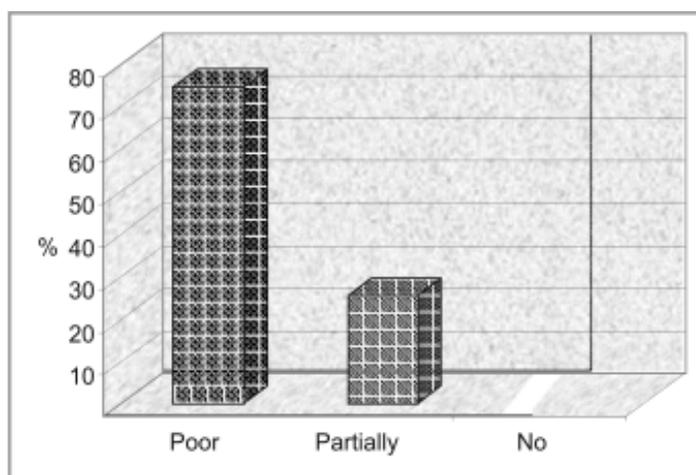
In the multipliers assessment of the course ministrator, it was observed that the majority of the multipliers judged the items proposed as "excellent". In relation to the clarification of doubts, 66.67% of the multipliers evaluated this aspect as "excellent", making this the lowest score observed. Only the alternative "integration with the group" obtained a score of 2.95% for the evaluation "poor"; this latter option achieved the highest score of "excellent" from the multipliers, i.e. 75.49%.

In the multipliers' assessment of the course ministrator, a space was provided for each multiplier to express his or her opinion in relation to other aspects. Of the multipliers who gave their opinion on other aspects, none did so considering the alternatives "poor", "good" or "excellent". 80% of the multipliers praised the course ministrator. Only one person considered the course ministrator to be not very dynamic, while another stated that the workshop should have had more participants, and a third considered the videos and materials excellent.

In relation to the course duration, the vast majority of the multipliers (75.49%) considered this to be adequate. The option "could have lasted longer" obtained a score of 23.53%, and only 0.98% of the multipliers felt the course "Meu Negócio é turismo" could have been shorter.

The teaching aids used (audio, video, etc) were considered excellent by 54.9 % of the multipliers, since they made a decisive contribution to understanding the course content. The option "made an adequate contribution" achieved a significant score (44.2%) and only 0.98 % felt that the audio and video teaching aids made little contribution.

Graph 02 - feels prepared to train the trainees.



Source: Elaborated by the author

74.51% of the multipliers considered themselves prepared to train the trainees. For the multipliers who felt "partially prepared", a clear division into two groups is apparent. The first group consists of those who have difficulty in expressing themselves in front of an audience; they feel insecure and lack the spontaneity to pass on the course content. This group represents 25% of the multipliers, or 6 people. The second group consists of those who need to explore the subject in greater depth. This group represents 75%, or 18 of the multipliers.

In the questionnaire filled out by the multipliers, a space was provided for comments or suggestions relating to the course ministrator, the methodology used, the course content, and any suggestions on other aspects.

The majority of those who made comments on the course ministrator (77.42%) demonstrated their gratitude and praised her performance. Only 22.58 % of the multipliers felt the ministrator could, for example, have been more open to debate, create a better rapport with the group and be more dynamic.

The vast majority of the multipliers (42.10%), or 8 people, believed that the teaching method should have been more dynamic, so as not to become boring, and that more opportunity should have been given for debate on the subjects covered. Likewise, 15.79 % of the multipliers felt the method was boring, with too many videos, and an equal number of people felt the videos provided good clarification, emphasizing the diversity of the course content, transparencies, class handouts and class discussions. 21.05% expressed their satisfaction in relation to the teaching method, and one person suggested using multimedia resources with photographs.

It was observed that 48% of the multipliers praised the course content, suing expressions like: great, excellent and good. The course content was considered easy to follow by 12% of the multipliers, owing to the fact that it was appropriate for use with any person. 8% felt the subjects should have been dealt with in greater depth. The other comments made were: "the content brought solutions in terms of routes to be taken," "more could have been said about new types of tourism", "there was a lack of group work, well-selected for the type of tourist", and "the State of Santa Catarina should have been mentioned more".

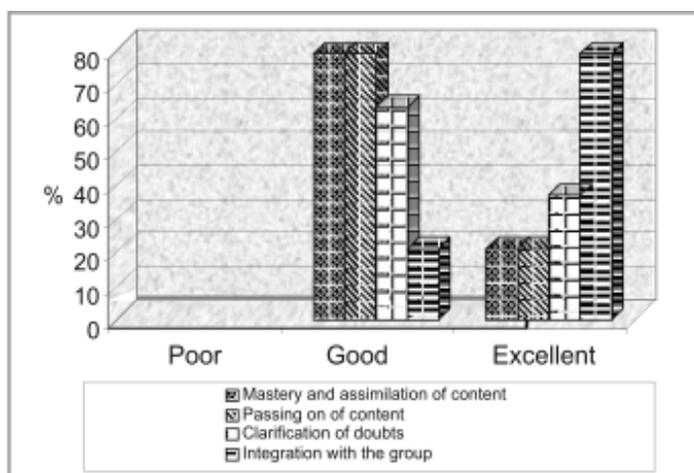
Each multiplier who received the Kit was responsible for applying 5 questionnaires to the trainees and responding to a self-assessment, after having ministered the course in his or her municipality and communicated to the executor of the program "Meu Negócio é Turismo" the number of people trained and the public reached during the year 2002.

The multiplication of the program was monitored during the year 2002. Of the 100 multipliers, 43 ran courses in their own municipal districts, and 47 had not yet done so, but showed an interest in doing so in the year 2003. The other multipliers (10) could not be located.

Having run the courses in their municipal districts, the multipliers filled out a self-assessment (Annex 03), the aim of which was to identify: their views in relation to their personal performance (mastery and assimilation of the course content, ease of passing on content, clarification of doubts and integration with the group); time and duration of the course; whether the necessary support had been given by the Municipal Council to run the training course; whether he or she believes that by the end of the course, the student have absorbed the minimum knowledge required to work in the area of Tourism and Hotel Management, whether he or she intends to continue multiplying the program over the next few years, and any suggestion relating to the teaching method used, course content, or other aspects.

19 of the 43 multipliers who carried out courses in the year 2002 filled out the self-assessment. The results are shown below:

Graph 03 - Self-assessment of the multipliers



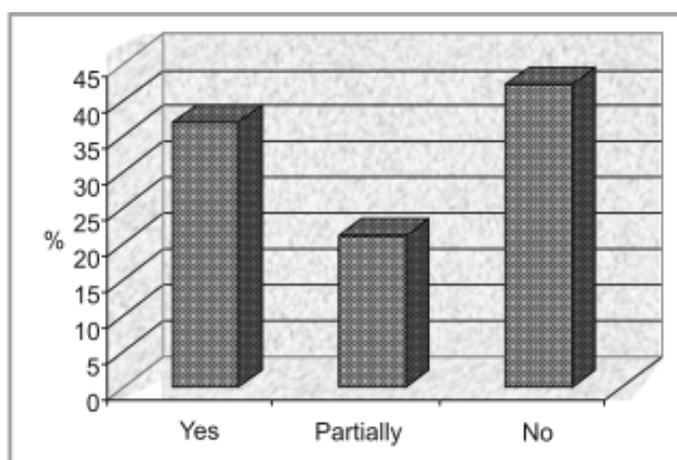
Source: Elaborated by the author

In the self-assessment filled out by the multipliers, in relation to their performance in ministrating the workshops of the program “*Meu Negócio é Turismo*” in their municipal districts, the majority ticked “good” for the items proposed. The item which was given the highest score of “good” was “integration with the group”, with 21.05%. However, this same index also obtained 78.95% “excellent”. The items “mastery and assimilation of the content” and “passing on the content” obtained the highest score of “good”, with 78.95%, and the lowest index of “excellent”, with 21.05%.

In the question relating to the self-assessment, four multipliers gave their opinions in relation to other aspects. Of these, two did so assessing the conscientiousness and attitude as “good”, with the other two multipliers giving an assessment of “excellent” for the goals achieved and their first impression of what tourism is.

In relation to the duration of the course, this was considered sufficient by the majority of the multipliers (63.16%). However, the item “could have lasted longer” obtained a significant score (36.84%).

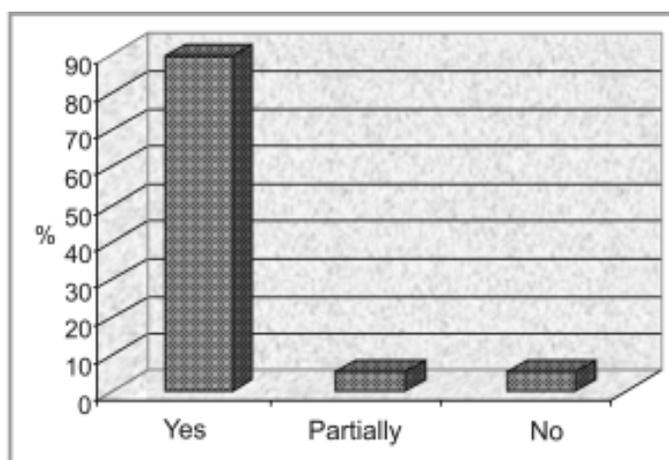
Graph 04 - Received the necessary support from the Municipal Council



Source: Elaborated by the author

Of the multipliers who are civil servants, the majority (42.11%) did not receive support from the Municipal Council to run the course in their municipality. However, 36.84% did receive this support, and 21.05% of the multipliers felt they had received "partial" support from the Municipal Council.

Graph 05 - Believes that those concluding this qualification course have received the minimum knowledge necessary to work in the area of Tourism and Hotel Management.



Source: Elaborated by the author

Of the multipliers who received "partial" support from the Municipal Council, the first was not a civil servant, the second stated that "some councils have not given sufficient support", the third multiplier

justified the fact, stating that "there was not much interest, owing to a lack of knowledge of the course content", and the fourth felt that "partial" support had been received from the Municipal Council due to the length of the course.

The vast majority of the multipliers (89.48%) believed that on completion of the course "*Meu negócio é turismo*" the participants had received the necessary knowledge to work in the area of tourism and hotel management. Only 5.26% responded "partially", and the same percentage (5.26%) believed not.

The multiplier who responded "partially" believed that "to be good, more is needed than just theory". The practice was lacking, in other words, confirming what was learnt". Two multipliers responded "yes" and opted to justify their responses with expressions like: "They link the tourism content to the teaching practice in schools, and I am lending the material for teachers' meetings in schools" and "My goal was to give the students a general tourism awareness, thus, the need was observed to improve or recycle the themes addressed, but in order for students completing the course to work in the area of tourism and hotel management, a specific course in the area is needed, since the course *Meu negócio é Turismo* makes the individual aware of tourism issues, but does not train him or her (with a recognized legal document) to work with tourism and hotel management".

All the multipliers of the program "*Meu negócio é turismo*" intended to continue multiplying the program in the next few years.

The multipliers made suggestions relating to the methodology, content and other aspects which they considered relevant. The suggestions related to the methodology were very varied. Some portrayed the shortages they experienced, such as: support to carry out the Municipal Tourism Plans, leads in the area of recreation, and the existence of a pamphlet summarizing the program, for general distribution. The suggestion to introduce subtitles on the video tapes was a very pertinent one, for enabling the hearing impaired to understand its content.

It was observed that "eleven" multipliers made suggestions relating to the content of the program "*Meu negócio é turismo*". Five of these, using their own expressions, considered the content "good", Two multipliers believed that the course content should be geared more towards the South region of Brazil. The other multipliers made various suggestions.

When a space was provided for "other" observations, these were also very varied, such as: the "better publicity in the tourism trade", "a specific course for multipliers", and "more support from municipal councils".

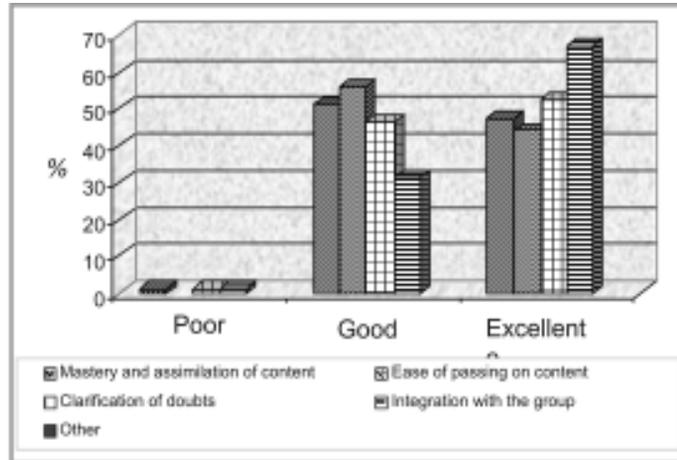
In 2002, 43 multipliers trained 2,421 people. People were trained who work directly or indirectly with tourism, such as: students, mothers' clubs, tourism guides, hotel staff, taxi drivers, travel agents, residents' associations, receptionists, waiters, cooks, craftsmen, civil servants, and chamber maids, among others.

The trainees' questionnaires (Annex 04) were filled out by 82 people throughout the whole of Santa Catarina. The multipliers were assessed in relation to their mastery and assimilation of the content; their ability to pass on the course content; clarification of doubts and integration with the group; the length of the course; the teaching aids used; questions relating to the locale where the course was ministered; the course content and the methodology used; whether they felt that the content acquired on the course would be applicable to the job market and also, suggestions related to the methodology used, the content and other aspects.

In the trainees' assessment of the course ministrators of the program "Meu Negócio é Turismo", the alternatives "mastery and assimilation of content" and "ability to pass on course content" obtained the highest scores of "good" (51.22% and 56.10% respectively). The highest performances considered "excellent" by the trainees were "clarification of doubts" (52.44%) and "integration with the group" (67.07%).

Of the trainees who commented on "other aspects", non did so using the options "poor", "good" or "excellent". Some of the trainees gave praise for the course ministrators; one suggested that the courses in tourism be continued, while only one trainee commented that the multiplier "should pay more attention to the time.

Graph 06 – Trainees' assessment of the course minitrators



Source: Elaborated by the author

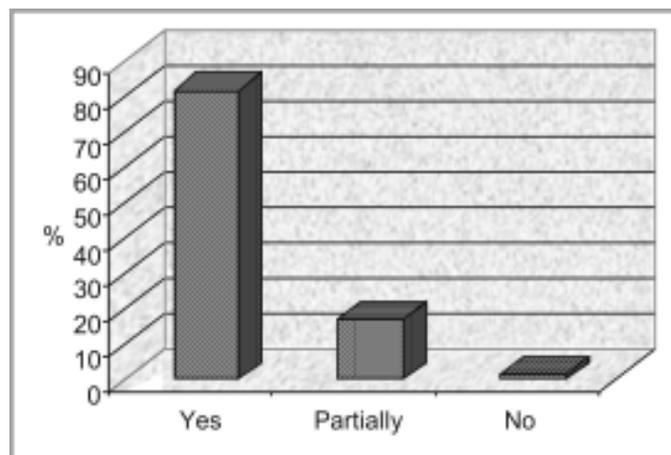
In relation to the length of the course, the majority of the trainees (63.41%) felt the course could have been longer. The option "adequate" obtained 34.15%. and only 2.44% of the trainees felt the course "Meu negócio é turismo" could have been shorter.

The majority of the trainees (68.30%) considered the teaching aids used during the course "excellent", in that they made a decisive contribution to understanding the course content". The option "made an adequate contribution" obtained 31.70% and none of the trainees considered the teaching aids irrelevant.

In the trainees' evaluation of the items "place where the course was held", "course content", "methodology used", and "other aspects", it was observed that the option which obtained the highest score of "good" was "place where the course of held"(56.10%), followed by "excellent" (41.46%) and "poor" (2.44%). The course content obtained the highest score of "excellent" (57.32%), followed by "good" (42.68%). The "methodology used" obtained a 51.22% score of "excellent" and 48.78% "good".

Of the trainees who made comments on "other aspects", none did so using the alternatives "poor", "good" or excellent". One of the trainees felt that "the students should go on more field trips", another considered that "there should be more time for discussion of specific issues", and a comment was also made in relation to the organization of the place where the course was held.

Graph 07 - Believes that the content acquired on this course will be applicable to the job market



Source: Elaborated by the author

Of the trainees of the program "Meu negócio é turismo", 81.71% believed that the content acquired during the course would be applicable to the job market, while 17.07% replied "partially"

for the following reasons: Only 1.22% of the trainees believed the content acquired on the course would not be applicable to the job market.

Of the trainees who responded "partially", 20% believed that it depends on the job each person will do; 20% believed that more support is needed, both from the Public Authorities and the community. The other comments, by one person apiece, made to justify the fact that they felt only "partially" prepared were that they did not work in the area of tourism, the lack of practical activities, and also doubts regarding "functioning", among others.

In the questionnaire filled out by the trainees, a space was provided for suggestions relating to the course ministrator, i.e., the multipliers; the methodology used; the content, and suggestions relating to other aspects.

Of the trainees who made suggestions relating to the course ministrators, i.e. the multipliers of the program "Meu Negócio é Turismo", 80% did so by praising their performance, with expressions like "they are great", "helpful and polite", "friendly", "knowledgeable". The other suggestions made by the remaining 20% (in this case, five people) were: "allow more time for students to study", "pass on the course content to the highest number of people possible", "prepare the students better through specific courses", "mobilize other sectors of the job market to apply the course in their own sectors", and "continue in the area and seek more knowledge on parallel professions which contribute in some way to tourism".

Of the trainees, 25 people (73.53%) expressed their satisfaction in relation to the methodology, stating that it is "very good", "great", "excellent" and "easy to understand". Only 3 people (8.82%) felt that the methodology could be more dynamic. 2 people (5.88%) felt a tourism trip should have been planned. The other suggestions were made by 1 trainee apiece.

It was observed that among the trainees, 71.42% (25 people) praised the course content, commenting as follows: "I liked it", "excellent", "great", "very useful", and "good". The course content was considered varied by 5.71% of the trainees (2 people), while 11.42% (four people) felt the content should be more regional. The other items were mentioned by one trainee apiece.

Various suggestions were made when a space was provided for the trainee to express his or her opinion. It was suggested, for example, that the number of class hours of the course be increased, in order to study the tourism courses in greater depth.

Table 01 - Final Data relating to the implementation of the program "Meu negócio é turismo" in the year 2002.

	No. people
Total no. of multipliers	205
Total no. of multipliers who received the kit	100
Multipliers who ran the workshop	43
Multipliers who gave the number of people trained	37
Multipliers who did not give the number of people trained	6
Multipliers who did not run the workshop	47
Multipliers who could not be located	10
Multipliers who were PNMT monitors	28
Multipliers who were PNMT monitors and ran courses	15
Multipliers who were PNMT monitors and did not run courses	13
No. of Trainees	2421

Source: Elaborated by the author

Of the 43 multipliers who ran courses in their municipal districts, 37 gave the number of people they trained, and 6 did not. It was observed that 47 of the multipliers did not multiply the program in their municipal districts. However, they showed interest in doing so, not only in that year, but also in subsequent years, since the material for the program "Meu Negócio é Turismo" can be applied to as many people as possible for an indeterminate period. Of the multipliers who received the program Kit, in order to run the courses in their municipal districts, 10 could not be located.

5 Final considerations

The courses of the program "Meu Negócio é Turismo" were held in 10 key towns and cities of the State of Santa Catarina, with the aim of training 150 multipliers, who should now pass on, with the help of the program materials (books and video cassettes), the content relating to the way tourism works; transport; safety and infrastructure; communication and information; accommodation; catering; cleaning and hygiene; municipal management and tourism; cultural tourism; congress and seminar tourism; popular festivals; festivals and fairs; sporting events; artificial attractions; ecotourism; fishing tourism; religious tourism; and health and third age tourism.

Despite the fact that 205 multipliers were trained on the program in the State, only 100 opted to pass on the content in their municipal districts, a fact which is mainly due to feelings of a lack of preparedness and a lack of confidence to minister the courses.

The courses were mainly aimed at PNMT monitors, as these people are involved with the development of tourism in their localities, as well as the fact that the program "Meu Negócio é Turismo" does not have financial resources to pay these multipliers for carrying out the courses in their municipal districts. Given that the PNMT monitors were also multipliers of the program "Meu Negócio é Turismo", they would provide a voluntary service, since in the majority of cases, they were paid civil servants.

It was observed that of the 100 multipliers of the program "Meu Negócio é Turismo", 29% are also PNMT monitors. Of these monitors, 53.57% ran courses in their municipal districts in the 2002, while 46.43% did not do so. The reason why more PNMT monitors did not adhere to the program "Meu Negócio é Turismo" calls for a proposal of some hypotheses: 1) the monitors did not receive the correspondence containing the letter about the courses, due a change of address; 2) monitors not practicing in the municipal districts; 3) a lack of incentive on the part of the public authorities.

Of the 100 multipliers, 43 ran courses in their municipal districts in the year 2002, reaching 2.421 people. Of these 43 multipliers, 6 did not give the number of people who they trained, 47 multipliers did not run courses in their municipal districts, and 10 could not be located. Of the multipliers who did not run courses in the year 2002, the vast majority affirmed that they did not have enough available time to, some lacked personnel and others had too many events to organize. However, they showed interest in multiplying the program, not only in that year but also in future years.

Some municipal districts were more prominent through the actions of their multipliers. The Town of Videira trained, through the program "Meu Negócio é Turismo", 423 people, including: chamber maids, mothers' clubs, taxi drivers, residents' associations, secondary school students, craftsmen's' guilds, rural tourism associations, the Municipal Tourism Council and civil servants.

The town of Blumenau run a "Free Sunday", a Municipal Government program which provides the population with the use of a free bus once a month. Various services are offered to the population free of charge, such as haircuts, clinical examinations and registration of identity cards. During the "Free Sunday", the video cassettes of the program "Meu Negócio é Turismo" were shown, reaching approximately 400 people. Monitored trips were also offered to places of tourism interest in the area, offering the local population the opportunity to learn more about the beauties of the town, its culture and traditions.

In the town of Urubici, the video cassettes of the program "Meu Negócio é Turismo" were converted into audio and the 20 programs were aired on local radio, each one lasting 15 minutes.

The program "Meu Negócio é Turismo" has also been used in schools, in conjunction with the program Embarque Nessa (Come Aboard), an Embratur program to initiate school students in tourism. In the town of Gaspar, the videos were shown to approximately 400 children.

Formally, 2,421 people were trained in the State in 2002. However, this does not include those trained by those multipliers who did not give the number of people trained, and neither does it include people reached, for example, through the radio programs in the Town of Urubici.

Various multipliers continued to multiply the program "Meu Negócio é Turismo" in the year 2003, and bearing in mind that these multipliers have kept the program materials (video cassettes and files), it

is believed that a higher number of people could be trained, not only this year, but in future years, thereby reaching the goal of training approximately 78,400 people in the State of Santa Catarina.

6 Referências bibliográficas

ALVAREZ, M.S.B. **Terceirização parceria e qualidade**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

CARR, D.K, LITTMAN, I.D. **Excelência nos serviços públicos: gestão da qualidade total na década de 90**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

DENCKER, C.F.M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DI PIETRO, M.S.Z. **Parcerias na administração pública: concessão, permissão, franquia**,

EMBRATUR. Instituto Brasileiro de Turismo. **Anuário Estatístico**. V. 29. Brasília, 2002.

_____. **Desenvolvimento do turismo local: relação dos municípios do PNMT, relação dos municípios prioritários para o turismo**. Brasília, 2001.

_____. **Política Nacional de Turismo**. Brasília, 1996-1999.

_____. **Procedimentos do Programa Nacional de Municipalização do Turismo**. Brasília, 1999.

_____. **Diretrizes do Programa Nacional de Municipalização do Turismo**. Brasília, 1998.

_____. **Desenvolvimento do turismo local: relação dos municípios do PNMT, relação dos municípios prioritários para o turismo**. Brasília, 2001.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

IGNARRA, L.R. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira, 1999.

MARCONI, M.A, LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1990.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Meu Negócio é Turismo: guia de implementação**. Brasília, 2001.

_____. **Meu Negócio é Turismo: livros texto**. Brasília, 2001.

NAISBITT, J. **Paradoxo global**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO - OMT. **Desenvolvimento de turismo sustentável: manual para organizadores locais**. Brasília: MICT/SETS/EMBRATUR, 1994.

TRIGO, L.G.G. **Turismo Básico**. São Paulo: Senac, 2001.

Anexo 01- Auto-avaliação da Bacharel em Turismo e Hotelaria

1) Como você se auto-avalia como relação ao:

	Ruim	Bom	Excelente
a. Domínio e assimilação do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Facilidade no repasse do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Segurança para sanar as dúvidas dos multiplicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Integração com os multiplicadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Outros: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Quanto ao tempo de duração do curso:

() Poderia ter durado mais

() Foi suficiente

() Poderia ter durado menos

3) Você recebeu o suporte necessário para ministrar este curso da entidade executora do programa?

() Sim

() Em parte

() Não

Caso a resposta seja "em parte". Justifique: _____

4) Você acredita que os multiplicadores formados neste curso estão preparados para multiplicar o programa "Meu Negócio é Turismo" em seus municípios?

() Sim

() Em parte

() Não

Caso a resposta seja "em parte". Justifique: _____

5) Tem alguma sugestão a fazer?

() Com relação a metodologia utilizada: _____

() Com relação ao conteúdo ministrado: _____

() Outros: _____

Fonte: Carolina Gaio, 2001.

Anexo 02 - Avaliação do multiplicador quanto a ministrante

1) Como você avalia a ministrante deste curso como relação ao:

	Ruim	Bom	Excelente
a. Domínio e assimilação do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Facilidade no repasse do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Esclarecimento de dúvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Integração com a turma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Quanto ao tempo de duração do curso:

() Poderia ter durado mais

() Foi suficiente

() Poderia ter durado menos

3) Quanto aos meios de auxílio (áudio, vídeo etc.), utilizados durante o curso, foram:

() a contribuição não foi expressiva

() contribuíram na forma adequada

() excelentes, pois contribuíram de forma decisiva para o entendimento do conteúdo

4) Após o término deste curso sobre o programa "Meu Negócio é Turismo", você sente -se preparado(a) para qualificar os treinandos?

() Sim

() Em parte

() Não

Caso a resposta seja "em parte". Justifique: _____

5) Tem alguma sugestão a fazer?

() Com relação aos ministrantes do curso: _____

() Com relação a metodologia utilizada: _____

() Com relação ao conteúdo ministrado: _____

() Outros: _____

Fonte: Carolina Gaio, 2001.

Anexo 03 - Auto-avaliação dos multiplicadores

1) Como você se auto avalia como relação ao:			
	Ruim	Bom	Excelente
a. Domínio e assimilação do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Repasse do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Esclarecimento de dúvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Integração com a turma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Outros: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Quanto ao tempo de duração do curso:			
() Poderia ter durado mais			
() Foi suficiente			
() Poderia ter durado menos			
3) Você recebeu o suporte necessário da Prefeitura Municipal para ministrar este curso de qualificação?			
() Sim			
() Em parte			
() Não			
Caso a resposta seja "em parte". Justifique: _____			
4) Você acredita que o concluinte deste curso de qualificação recebeu os conhecimentos mínimos necessários para atuar na área de Turismo e Hotelaria?			
() Sim			
() Em parte			
() Não			
5) Você pretende continuar multiplicando este programa nos próximos anos?			
() Sim			
() Não			
Caso a resposta seja "em parte". Justifique: _____			
6) Tem alguma sugestão a fazer?			
() Com relação a metodologia utilizada: _____			
() Com relação ao conteúdo ministrado: _____			
() Outros: _____			

Fonte: Carolina Gaio, 2001.

Anexo 04 - Avaliação dos treinandos

1) Como você avalia o(a) ministrante deste curso como relação ao:			
	Ruim	Bom	Excelente
a) Domínio e assimilação do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Facilidade no repasse do conteúdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Esclarecimento de dúvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Integração com a turma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros: _____			
2) Quanto ao tempo de duração do curso:			
() Poderia ter durado mais			
() Foi suficiente			
() Poderia ter durado menos			
3) Quanto aos meios de auxílio (áudio, vídeo etc.), utilizados durante o curso, foram:			
() indiferente, não contribuíram em nada			
() contribuíram na forma adequada			
() excelentes, pois contribuíram de forma decisiva para o entendimento do conteúdo			
4) Como você avalia estes itens:			
	Ruim	Bom	Excelente
a) Local onde foi ministrado o curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Conteúdo desenvolvido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Metodologia utilizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Você acredita que os conteúdos adquiridos neste curso terão aplicabilidade no mercado de trabalho?			
() Sim			
() Em parte			
() Não			
Caso a resposta seja "em parte". Justifique: _____			
6) Tem alguma sugestão a fazer?			
() Com relação aos ministrantes do curso: _____			
() Com relação a metodologia utilizada: _____			
() Com relação ao conteúdo ministrado: _____			
() Outros: _____			

Fonte: Carolina Gaio, 2001.

**Normas para envio
dos artigos**
