

EDITORIAL

Neste terceiro número do ano 2015 (volume 8) estão publicados 10 (dez) artigos com abordagens variadas e oriundos de 19 (dezenove) autores de várias cidades e universidades brasileiras, com isso, culminando na efetivação de três edições quadrimestrais.

O primeiro deles está intitulado “Lugares de Memória e Turismo Religioso: a Presença de Irmã Dulce em São Cristóvão-Sergipe-Brasil (1933-1934)”, redigido por Ivan Rêgo Aragão e José Thiago da Silva Filho.

No artigo os autores comentam que o “centro antigo da cidade de São Cristóvão tem sido destaque por conter elementos que a caracterizam como lugar privilegiado para o desenvolvimento do turismo cultural em Sergipe (Brasil)”. Que tal “notoriedade foi ampliada quando a cidade iniciou o processo de reconhecimento da Praça São Francisco a Patrimônio Cultural da Humanidade pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura”. Indicam que “um fato olvidado ocorreu no Convento de Nossa Senhora do Carmo da cidade, entre os anos de 1933 e 1934 a Beata Irmã Dulce realizou o noviciado, na Congregação das Irmãs Missionárias da Imaculada Conceição da Mãe de Deus”. Também, que “o objetivo principal do presente artigo é apresentar o período de estadia de Irmã Dulce em São Cristóvão, evidenciando o caráter promissor deste fato na formação de um atrativo do Turismo Religioso em Sergipe”. Apresentam que utilizando “de pesquisa biobibliográfica em livros, revistas e monografias, digital em *websites*, análise documental e trabalho de campo, biografou-se a Beata Irmã Dulce dos Pobres e sua permanência em São Cristóvão”. A partir disso, “demarcando os lugares de memória potencialmente turistificados”.

Ivan Rêgo Aragão tem Graduação em Turismo pela Universidade Estácio de Sergipe, Especialização em História e Cultura no Brasil pela Universidade Gama Filho (UGF), Mestrado em Cultura e Turismo pela Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC-Bahia) e é Professor do Instituto Federal de Sergipe (IFS).

José Thiago da Silva Filho possui Licenciatura em História e Especialização em História Cultural pela Universidade Federal de Sergipe (UFS). É coautor da Proposição de Inscrição da Praça São Francisco para a Lista de Patrimônio da Humanidade,

Membro do Instituto Histórico e Geográfico de Sergipe (IHGSE) e do Grupo de Pesquisa Culturas, Identidades e Religiosidades (GPCIR).

O próximo artigo, denominado “A qualidade percebida pelo paciente através dos serviços da hotelaria hospitalar: um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde”, foi escrito por Rúbia Gisele Tramontin Mascarenhas e Janaina Therezinha de Souza.

Nele as autoras comentam que a “multidisciplinaridade da área do turismo tem possibilitado novas áreas de atuação do profissional, incluindo o setor de saúde”; que na “hotelaria hospitalar os conceitos da hotelaria tradicional são adaptados às necessidades das instituições de saúde”; e que a “estruturação da hotelaria hospitalar tem sido aplicada em hospitais, tanto públicos como privados, com crescimento expressivo nas instituições de saúde”. Observam que neste artigo objetivaram “identificar os fatores responsáveis por agregar a qualidade percebida pelo paciente no ambiente hospitalar por meio dos serviços coordenados pela hotelaria”. Com isso, “foi analisada a funcionalidade dos serviços de hotelaria hospitalar de hospital universitário, utilizado como estudo de caso”. Esclarecem que “para a composição dos resultados foram utilizados os formulários do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), preenchidos por pacientes e acompanhantes que receberam os serviços no hospital em estudo”. Tecem considerações de que “a partir dessa análise pôde-se comprovar a importância da hotelaria hospitalar estar estruturada com objetivo de oferecer serviços de qualidade aos pacientes”, ao adaptar “os serviços hoteleiros à realidade e às particularidades de uma instituição de saúde”. Indicam que “comprovou-se que os serviços de apoio estavam oferecendo conforto e bem-estar, auxiliando pacientes e familiares, inferindo na expectativa inicial do paciente de hospital público e superando suas expectativas”.

Rúbia Gisele Tramontin Mascarenhas conta com Graduação em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI – SC), Especialização em Gestão de Pessoas em Organizações pela Universidade do Oeste do Paraná (UNIOESTE – PR), Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) e Doutorado em Geografia pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Atua como Professora do Departamento de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG).

Janaina Therezinha de Souza cursou Graduação em Turismo pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG).

Outro artigo intitulado “Sustentabilidade e Hotelaria: Um Estudo de Caso no Município de Nova Iguaçu, Rio de Janeiro, Brasil”, é apresentado por Rodrigo Amado Santos e Michelle Rangel Santos.

Neste artigo, os autores observam que “discussões sobre sustentabilidade, seja em um escopo científico ou mercadológico, cada vez mais se fazem necessárias devido à complexidade na qual a relação homem, natureza e sociedade se estruturou”. Também que “o arquétipo sustentável passa a ser disseminado, principalmente pós década de 1990, nos mais diversos níveis de atividades econômicas” e que “nesse contexto, destaca-se aqui a ‘indústria hoteleira’ e suas apropriações, reestruturações e produções de impactos”, discorrendo isso “enaltecendo o fato de que caso esses não sejam bem controlados, descaracterizarão especificidades ambientais, culturais, sociais e até mesmo econômicas que legitimam sua prática”. Ao mencionarem isso, comentam que “a metodologia aplicada baseou-se em dois aspectos: (1) uma pesquisa bibliográfica capaz de expor princípios, valores e ações que vêm sendo desenvolvidos para que a sustentabilidade se faça presente nas gestões hoteleiras contemporâneas” e “(2) a estruturação de uma análise crítica, alicerçada por princípios quanti-qualitativos, acerca dos critérios expostos por indicadores específicos”, citando como parâmetros o “Índice de Gestão de Sustentabilidade (IGS)” e as “normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas e do Instituto de Hospitalidade, ABNT NBR 15401:2014 e NIH-54:2004, respectivamente”. E que, a partir disso “permitiriam uma mensuração sobre as condutas necessárias para que quaisquer meios de hospedagem possam ser geridos de maneira sustentável”. Especificam que “através de um estudo de caso realizado em 2015, os autores identificaram ações de sustentabilidade desenvolvidas em um meio de hospedagem na cidade de Nova Iguaçu, Rio de Janeiro (Brasil)”, considerando poder “ponderar, graças ao embasamento analítico/metodológico aqui proposto, que a ótica da sustentabilidade hoteleira em empreendimentos de pequeno e médio porte, de maneira geral, difunde-se especialmente na dimensão ambiental”.

Rodrigo Amado Santos fez Graduação em Turismo pela Universidade Metodista de Piracicaba, Mestrado em Ciências Sociais pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” e é Doutorando em Sistemas de Gestão Sustentáveis pela Universidade Federal Fluminense, exercendo atividades profissionais como Docente da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Michelle Rangel Santos tem Bacharelado em Hotelaria pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro e é Analista de Acomodações Jr. no Comitê Organizador dos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos Rio 2016.

Outro artigo, sob o título “Turismo rural pedagógico como prática educativa que favorece a aprendizagem: a impressão de um grupo de professoras”, foi elaborado por Angela Luciane Klein e Marcelino de Souza.

Nele, os autores trazem que “os desafios que o sistema educacional apresenta ao longo destes últimos anos demandam práticas educativas inovadoras”. Desta forma, comentam que “o presente artigo tem como propósito discutir a respeito da impressão de um grupo de professoras sobre o turismo rural pedagógico enquanto prática educativa que favorece a aprendizagem”. Esclarecem que “trata-se, pois, de um recorte da pesquisa científica realizada no ano de 2011, em nível de mestrado, cujas análises contemplaram duas experiências de turismo rural pedagógico”, citando: “o projeto ‘Viva Ciranda’, em Joinville, SC e o Roteiro ‘Caminhos Rurais’ de Porto Alegre, RS”. Observam que utilizaram “a pesquisa bibliográfica, a observação sistemática e entrevistas semiestruturadas, realizadas com 22 professoras, responsáveis pelas turmas de alunos que visitaram as propriedades rurais pedagógicas nos meses de agosto a novembro de 2011”. Apresentam que “deste grupo, 14 atuavam em escolas municipais de Joinville e 8 em escolas particulares de Porto Alegre”. Discorrem que “os resultados evidenciaram uma impressão favorável por parte das professoras”, bem como que para elas “as atividades desenvolvidas no âmbito das propriedades rurais, além de favorecer o aprendizado dos alunos em relação aos conteúdos específicos desenvolvidos em sala de aula”, ocasionaram também “a compreensão e valorização do trabalho do agricultor e das suas atividades produtivas”. Concluem “desse modo, que a prática do turismo rural pedagógico emergiu como uma atividade que permite aos alunos experiências enriquecedoras e aos professores, uma maneira de ensinar os conteúdos trabalhados em sala de aula, relacionando teoria e prática”.

Angela Luciane Klein possui Graduação em Pedagogia e Especialização em Educação Ambiental pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Mestrado em Desenvolvimento Rural pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e é Professora de Apoio Pedagógico do Ensino Fundamental da Prefeitura Municipal de Florianópolis.

Marcelino de Souza conta com Graduação em Agronomia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), Mestrado em Extensão Rural pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) e Doutorado em Engenharia Agrícola pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Exerce atividades como Professor Associado da Faculdade de Ciências Econômicas e do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Rural da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Na sequência, tem-se o artigo “Educação e produção de conhecimento em turismo e em lazer com base na dinâmica pedagógica de resolução de problemas”, feito por Edegar Luis Tomazzoni.

Neste artigo o autor tece considerações que “em razão da diversidade de segmentos em turismo e lazer, a formação do profissional na área é, ao mesmo tempo, complexa e promissora”. Também, que “a aprendizagem baseada em resolução de problemas (ABP) diferencia-se significativamente da pedagogia tradicional, em que o professor, por meio de aulas expositivas, é o principal ator do processo de ensino”. Discorre que “o objetivo deste artigo é analisar as contribuições da disciplina Resolução de Problemas II (RP II) para o ensino e para a produção de conhecimento em turismo e lazer”. Comenta que tal “disciplina integra a grade curricular do Curso de Lazer e Turismo, da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH), da Universidade de São Paulo (USP)”. Elucida que “no método do artigo, descreve-se a dinâmica pedagógica e, como exemplos, destacam-se dez estudos produzidos, nos anos de 2012 e 2013, pelos grupos de alunos”, bem como que “a experiência mostra que o intercâmbio de ideias, por meio de discussões, as pesquisas de campo e o autoaprendizado instigam os alunos dos primeiros semestres do curso”, estimulando-os “à produção de conhecimentos e ao desenvolvimento de habilidades para intervenções na realidade e para atuação no mercado de trabalho”.

Edegar Luis Tomazzoni cursou Graduação em Engenharia Química (PUCRS), Especialização em Administração (UFRGS), Mestrado em Turismo (UCS), Doutorado em Ciências da Comunicação com Ênfase em Turismo pela Escola de Ciências e Comunicações (ECA) da Universidade de São Paulo (USP). Como atividade profissional é Docente do Mestrado em Turismo; do Mestrado em Mudança Social e Participação Política e do Curso de Graduação em Lazer e Turismo, na Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH), da Universidade de São Paulo (USP).

Outro artigo, intitulado “Lazer como mecanismo de apropriação democrática dos espaços públicos: um estudo sobre as práticas de lazer na Estação das Docas em Belém (Pará, Brasil)”, foi trabalhado por Pablo Vitor Viana Pereira e Lucília da Silva Matos.

No artigo, os autores mencionam que “na cidade de Belém (Pará, Brasil), percebe-se que alguns espaços muitas vezes limitam os moradores, através de seus muros e gestão excludente” e que “nesta perspectiva, o objetivo principal do presente artigo foi analisar as diferentes práticas de lazer vivenciadas na Estação das Docas, além de buscar identificar e analisar se havia barreiras para a vivência do lazer, e quais seriam essas barreiras”. Observam que no “estudo, os procedimentos metodológicos incluíram a pesquisa de campo, através da observação direta e pesquisa bibliográfica, além de entrevistas semiestruturadas junto a quarenta frequentadores da Estação”. Ao final, comentam que concluíram “que as práticas de lazer na Estação eram das mais diversas, constituindo-se como um lugar para passear, namorar, apreciar o pôr-do-sol e conversar nos barzinhos e restaurantes”. Ressalvam que “no entanto, havia diversas barreiras para a apropriação de algumas atividades promovidas pela Estação, como cinema, teatro e outras apresentações artísticas, que eram pouco conhecidas pelos frequentadores”.

Pablo Vitor Viana Pereira fez Graduação em Turismo (Bacharelado) pela Universidade Federal do Pará (UFPA) e Especialização em Planejamento e Gestão do Turismo e do Lazer pela Universidade Federal do Pará (UFPA).

Lucília da Silva Matos tem Graduação em Educação Física (Bacharelado) pela Universidade do Estado do Pará (UEPA), Especialização em Educação e Problemas Regionais pela Universidade Federal do Pará (UFPA), Mestrado em Antropologia Social pela Universidade Federal do Pará (UFPA) e Doutorado em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). É Professora da Faculdade de Educação Física da Universidade Federal do Pará (UFPA).

Tem-se também o artigo intitulado “Administração estratégica em agência de viagens e turismo: uma aplicação do Balanced Scorecard (BSC)”, e que foi apresentado por José Elmar Feger e Paulo André Alves.

Os autores comentam que neste artigo “o debate no que tange a administração estratégica tem intensificado a discussão sobre a necessidade de melhorar os níveis de efetividade visto que corresponde ao conjunto de decisões que determinam o futuro da organização”. Observam que o “recorte abordado nesta investigação tem maior

aderência à fase de implementação e controle no transcurso da gestão estratégica discutindo-se a utilização do instrumento *balanced scorecard* (BSC)”, usado como base “para o gerenciamento estratégico de uma agência de viagens localizada em Curitiba (Paraná, Brasil)”. Apresentam que “o objetivo central da investigação foi descrever o processo e o resultado alcançado pela referida agência ao implementar o seu planejamento estratégico por meio do BSC”. Expõem que “diante da especificidade da pesquisa, para o alcance dos seus objetivos, toma-se por método de coleta e análise de dados a observação participante”, levando em conta que “ela auxilia analisar a realidade social, tentando captar os conflitos e tensões existentes no processo de promover as mudanças necessárias”. Por fim, que “com base no estudo realizado no ano de 2013, verificou-se que com a aplicação da ferramenta”, teve-se “uma melhoria na gestão, aumento da produtividade representada pela redução de custos em 29,4% e a melhoria da qualidade dos serviços com apenas 0,9% de reclamações dos clientes atendidos”.

José Elmar Feger possui Graduação em Administração pela Universidade do Contestado (UnC), Especialização em Turismo pela Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC), Mestrado em Desenvolvimento Regional pela Universidade Regional de Blumenau (FURB) e Doutorado em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul/RS (UNISC). Como atividade profissional é Professor e Pesquisador do Programa de Mestrado em Turismo da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

Paulo André Alves conta com Graduação em Administração pela Sociedade Paranaense de Ensino e Informática (SPEI), Especialização em Gestão Empresarial pelo Instituto Brasileiro de Pós-Graduação e Extensão (IBPEX) e MBA em Inteligência de Negócios pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Atua como Professor do Instituto de Ensino Superior de Londrina e da Faculdade Educacional de Colombo.

Em seguida, consta o artigo “O fantástico discurso ou o discurso fantástico: o papel da Rede Globo (Brasil) na construção de um comportamento orientado ao turismo”, redigido por Dianine Censon e Marcio Silva Rodrigues.

Neste artigo os autores comentam que “dado seu alcance e centralidade, a mídia parece ter um importante papel no processo de formação educacional dos indivíduos”. Ao considerarem isso, comentam que “neste trabalho se analisou, no contexto da Copa do Mundo da Fédération Internationale de Football Association - FIFA 2014 realizada

no Brasil, o papel da Rede Globo na construção de um comportamento orientado ao turismo”. Observam que o “método utilizado foi a Análise Crítica do Discurso (FAIRCLOUGH, 2001), enfatizando a análise da prática discursiva dos episódios da série Vamos Fazer Bonito (2013), do programa Fantástico”, frisando sempre levarem “em consideração o contexto no qual aqueles eventos discursivos foram produzidos”. Apresentam que “a série acabava por descrever problemas baseados em insucessos do Estado e prescrever soluções a partir de exemplos de ações empresariais e/ou individuais”. Ainda, que “os principais resultados levaram a compreender que a emissora, a partir do seu posicionamento na série, contribuiu no processo de educação dos espectadores”, mas “com discursos orientados ao enfraquecimento do Estado e à valorização da iniciativa privada como símbolo de eficiência e de desenvolvimento”.

Dianine Censon cursou Graduação em Turismo e é Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Sociologia na Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) no Instituto de Filosofia, Sociologia e Política.

Marcio Silva Rodrigues fez Graduação em Administração pela Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), Mestrado e Doutorado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e é Professor no Departamento de Administração e Turismo da Universidade Federal de Pelotas.

Aparecendo como nono artigo tem-se “Políticas públicas e turismo: avaliação da participação e das instâncias de governança em Abaetetuba (Pará, Brasil)” elaborado por Kassia Suelen da Silva Farias e Silvio Lima Figueiredo.

Os autores mencionam que “neste estudo se objetivou ampliar as discussões sobre as políticas de turismo do município de Abaetetuba (Pará, Brasil)”, além disso, “apresentou resultados acerca das políticas de turismo no estado do Pará, mais especificamente no município de Abaetetuba”, identificando “as articulações entre ações governamentais e organizações comunitárias, e de sua importância para o desenvolvimento sustentável do turismo”. Esclarecem que para tanto “a análise utilizou-se da pesquisa exploratória referente à relação entre governança e governabilidade, participação, turismo e políticas públicas”. Observam que “também foram coletados e comparados dados por meio da pesquisa de campo, na qual o pesquisador pôde verificar o nível de participação social quanto ao desenvolvimento do turismo”. Discorrem que “para levantamento dos dados, foram elaborados questionários, estruturados em

perguntas abertas e fechadas”, tendo sido direcionados “para os representantes do poder público (Diretoria de Turismo de Abaetetuba - ABAETUR) e do 3º setor (Associação dos Artesãos de Miriti de Abaetetuba - ASAMAB)”. Comentam que “a análise teve como pressuposto a matriz de Elementos da Governabilidade no Turismo, elaborada por Nóbrega (2012), analisando-se a ‘Participação qualitativa entre os membros da instância’”. Ainda, que através da pesquisa se “pôde constatar a inexistência de instâncias no município, o que caracterizou a baixa participação qualitativa entre as organizações civis, privadas e o poder público” e que isso “repercutiu, decisivamente, no mau desempenho da atividade em Abaetetuba-Pa”.

Kassia Suelen da Silva Farias tem Graduação em Turismo (Bacharelado) pela Universidade Federal do Pará (UFPA), Especialização em Planejamento e Gestão Pública do Turismo e do Lazer (UFPA/Núcleo de Altos Estudos Amazônicos (NAEA) e é Mestranda em Planejamento do Desenvolvimento, pelo mesmo núcleo.

Silvio Lima Figueiredo possui Graduação em Turismo (UFPA), Mestrado em Planejamento (UFPA/NAEA) e Doutorado em Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP/ECA); realizou estágio pós-doutoral em sociologia na Université René Descartes - Paris V Sorbonne. Exerce atividade profissional como Professor/pesquisador do Núcleo de Altos Estudos Amazônicos da Universidade Federal do Pará (NAEA/UFPA) e como Professor Visitante do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Ainda, compondo esta edição se posiciona o artigo “A gestão de Inovação em Empresa de Eventos na Cidade do Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, Brasil)”, proveniente de Roberto Pessoa de Queiroz Falcão e Saulo Barroso Rocha.

No artigo, os autores fazem considerações de que “no estudo verificam-se as características do processo da inovação, do ponto de vista da acumulação de capacidades, e suas implicações”, tendo utilizado “como base de estudos a análise de uma empresa aqui denominada como Alfa, (nome fictício), que estava atuando no segmento de feiras e eventos na cidade do Rio de Janeiro (Rio de Janeiro, Brasil)”. Comentam que “a relevância deste trabalho se dá pela importância da área de eventos e sua contribuição para o turismo de negócios e eventos do Brasil” e que o mesmo teve “como objetivo principal cotejar a literatura recente de inovação e acumulação de capacidades tecnológicas com evidências coletadas na empresa”. Trazem que “como

objetivos intermediários deste estudo se buscou: traçar sugestões, baseadas em observação de características da inovação dentro da organização, à luz de Leonard-Barton (1998)”, bem como “sugerir ações para acumulação de capacidade tecnológica e inovação em empresas de eventos” e que “a metodologia utilizada é qualitativa”. Esclarecem que “com base em entrevistas com gestores, observação direta e análise de documentos internos da Alfa foi possível realizar análise de conteúdo a fim de atingir o objetivo principal do trabalho”. Em sua conclusão, apontam que “se descrevem recomendações aplicadas para que a empresa alcance novas fronteiras da inovação, bem como oferecer subsídios para outras empresas do setor de feiras e eventos implantarem ações inovadoras”.

Roberto Pessoa de Queiroz Falcão conta com Graduação em Agronomia pela Universidade Federal de Viçosa (UFV), Mestrado em Administração pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (EBAPE/FGV) e exerce atividade profissional como Professor Substituto do Departamento de Empreendedorismo e Gestão da Universidade Federal Fluminense.

Saulo Barroso Rocha cursou Mestrado em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e Doutorado em Administração pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (EBAPE/FGV). Atua como Analista de Sistemas e Professor Adjunto do Departamento de Empreendedorismo e Gestão da Universidade Federal Fluminense (UFF).

Com isso, tem-se mais uma edição disponibilizada aos leitores e que pode servir de base para outros estudos e pesquisas, além de tornar públicos esses dez artigos de forma aberta e gratuita no contexto nacional e internacional.

Curitiba, dezembro de 2015.

Miguel Bahl

Editor