

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

Turismólogo Cidadão: experiências de comunicação turística ¹

Alexandra Marcella Zottis²
Centro Universitário Feevale

Resumo

A formação de profissionais comprometidos com o desenvolvimento sustentável está diretamente ligada a ações de promoção da cidadania. Com essa ênfase, o Projeto Turismólogo Cidadão norteia iniciativas de Ensino e Extensão que incentivam a participação dos acadêmicos em atividades voltadas, entre outras áreas, a uma comunicação turística acessível. A finalidade é evidenciar que na construção da cidadania cabem não somente direitos como deveres com a sociedade, incluindo o respeito às diferenças. Nesse sentido, destacam-se a produção de livros falados na modalidade de guias turísticos e a promoção de curso de Noções de Libras para Informações Turísticas, desenvolvidos de forma interdisciplinar e através de parcerias. Entre os resultados obtidos na primeira fase, merece relevância o nível de comprometimento dos acadêmicos participantes.

Palavras-chave: Turismo; comunicação Turística; cidadania, livro falado; Libras

Introdução

Uma característica comum aos estudos destinados a *repensar* o Turismo convergem, em boa parte, para uma preocupação comum: a necessidade de humanização das práticas que envolvem esse fenômeno. Para isso, uma contribuição importante da academia- que assistiu, aliás, nos últimos anos, um crescimento vertiginoso de novos cursos na área em todo o país- é o questionamento permanente sobre a formação dos futuros profissionais. Busca-se, então, um turismólogo efetivamente capaz de compreender e agir diante da complexidade do Turismo, comprometido com o efetivo desenvolvimento sustentável da comunidade em que atua.

¹ Trabalho apresentado ao GT Turismo e Construções Simbólicas do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

² Mestre em Turismo (UCS). Graduada em Comunicação e Direito. Professora dos cursos de Turismo e Comunicação do Centro Universitário Feevale (NH) e do Curso de Turismo da Universidade Luterana do Brasil (Torres). Pesquisadora na área de imagem e comunicação turística. E mail: alexandraz@feevale.br.

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

Durante sua trajetória acadêmica, reveste-se de extrema importância o estímulo a ações de promoção da cidadania, não somente como conhecedor de seus direitos, mas como praticante dos seus deveres com a sociedade.

Isso pode ser posto em prática de diversas maneiras, entre elas, por ações voltadas à comunicação turística participativa, pautada nos princípios de acessibilidade, que reconhece os direitos de turistas portadores de necessidades especiais, como os deficientes visuais e surdos.

É nesse sentido, que o Curso de Turismo do Centro Universitário Feevale desenvolve o projeto Turismólogo Cidadão, que dá sustentação a ações de Ensino e de Extensão, em diversas áreas, entre elas a de comunicação turística. Entre os resultados já alcançados, destacam-se a produção de livros falados no formato de guias turísticos e a promoção de curso de Noções de Libras para Informações Turísticas, produtos que são enfatizados neste artigo.

Comunicação

A comunicação pode ser definida sob diversos enfoques e níveis de complexidade, multiplicidade refletida no campo teórico dessa área das ciências humanas e sociais. Ressalta-se que isso é recorrente até mesmo quanto ao significado original da palavra, como observa Lima:

[...]A palavra comunicação carrega até hoje uma ambigüidade não resolvida na ação implícita de seu significado original. Essa ambigüidade é representada, em seus extremos, por *transmitir*, que é um processo unidirecional, e *compartilhar*, que é um processo comum ou participativo. [...] Para que se transmita algo é preciso que se admita que esse algo possa ser apropriado e em seguida “transmitido” a outro. Quando se compartilha, ao contrário, o que ocorre é uma co-participação, uma comunhão, um encontro. A distinção pode ser feita identificando-se, de um lado, uma *comunicação manipulatória* e, de outro, uma *comunicação participativa* (Lima, 2001, p.24-25).³

Para o embasamento que interessa a esse trabalho, defende-se o significado da palavra no extremo de compartilhamento, de *pertencente a todos ou a muitos*, que resulta numa comunicação participativa. Ou seja, é imprescindível superar a idéia de uma eficácia comunicativa baseada em uma mensagem transmitida por um emissor para um receptor. É preciso consolidar a compreensão do processo comunicativo com base na co-participação.

³ Grifos do autor.

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

Isso exige evidenciar outros pontos de discussão como a superação das mais diversas formas de exclusão:

Na história social do nosso país, podemos observar como o acesso à escola, ao conhecimento técnico, às universidades e alta cultura se constitui em um movimento de perpétua exclusão social. O exercício da dominação se faz através da exclusão social no direito ao saber. A manutenção da ignorância permite o exercício da dominação e subordinação. Velar, encobrir, colocar a parte, excluir são formas como se realiza a dominação e nas diferentes esferas do emundo da vida e particularmente sobre as populações mais pobres.[...](Egler, 2001,2002).

Portanto, somente o âmbito participativo é capaz de contribuir com as oportunidades de inclusão, destacando a importância da democratização dos acessos à informação, à comunicação e ao saber, assegurados pela Constituição Federal de 1988. Importante ampliar o princípio dessas garantias constitucionais frente ao compromisso democrático de construção da igualdade, repudiando qualquer forma de discriminação e respeitando as diferenças. Mesmo o *diferente* deve figurar nesse processo como sujeito co- participante, num caráter claramente dialógico. Lima destaca a contribuição de Paulo Freire na fundamentação da comunicação no seu aspecto humano, social e político, estabelecendo um conceito de comunicação dialógica (interativa):

[...]o que torna a contribuição de Paulo Freire singular e original é exatamente ele ter ido à raiz conceitual da noção de comunicação e nela incluído a dimensão política da igualdade, de ausência da relação desigual de poder e de dominação.[...] A comunicação é, portanto, dialógica . Fora dessas premissas não haverá comunicação, não se produzirá cultura (Lima, 2001, p.69)

A compreensão da comunicação como dialógica é indispensável para fundamentar aspectos essenciais: também com o diferente é vital estabelecer relações de igualdade, que permitam um equilíbrio de forças. Pode-se discutir, por exemplo, modos de relações igualitárias na comunicação com portadores de necessidade especiais, como deficientes visuais e surdos.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, pelo Censo realizado em 2000, existiam 148 mil pessoas cegas e 2,4 milhões com grande dificuldade de enxergar. O número de surdos no Brasil era de 166.400. Além disso, cerca de 900 mil pessoas declararam ter grande dificuldade permanente de ouvir. Como, então oferecer a parcelas tão significativas

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

da população o acesso à comunicação, vista como participativa? E como estender isso ao Turismo?

A ênfase desse trabalho é descrever experiências de Ensino e de Extensão onde se buscou atender esse desafio, a partir de ações de comunicação turística.

Comunicação turística – Turismólogo Cidadão

Cabe aqui delinear o entendimento de comunicação turística que serviu de aporte teórico à concepção do projeto Turismólogo Cidadão e ao desenvolvimento de atividades de Ensino e de Extensão. Para isso, recorre-se a Baldissera:

[...]sob a perspectiva da complexidade, pode-se dizer, de modo geral, que a comunicação turística consiste no processo de construção e disputa de sentidos no âmbito do turismo. Ou seja, não se trata apenas de dar conta da comunicação oficial/formal gerada racionalmente pelos setores público e privado, particularmente no que tange às ações de divulgação, promoção e comercialização de produtos e serviços em turismo. A comunicação turística abarca toda a comunicação que se materializa em diferentes lugares do ser e do fazer turístico, ou seja, compreende a comunicação formal, mas também os processos informais (Baldissera, 2007, p.8).

É no reconhecimento da comunicação turística em toda a sua amplitude e relações que foram pensadas e geridas ações que desencadearam na produção de guias turísticos falados e na promoção de curso de Noções de Libras para Informações Turísticas, ambos integrantes do projeto Turismólogo Cidadão. Sobre o projeto, cabe salientar a sua concepção pautou-se em ações propositivas na área da cidadania. Segundo Andrade (2003, p.23), “Cidadão é a pessoa que goza, no Estado onde é domiciliado, dos direitos civis e políticos, e é responsável pelo desempenho dos seus deveres na comunidade.”

Tema emergente nos estudos do Turismo, a cidadania turística conforme Gastal e Moesch (2007, p. 72) “é uma maneira de repensar comportamentos e consumos de viagem.” Esse repensar implica num processo inequívoco de co-responsabilidade., com as comunidades locais devidamente alertadas e conhecedoras dos seus direitos e deveres no Turismo. Para as autoras:

Outra ação importante seria não esquecer que, no corpo dos direitos humanos, incluem-se o direito ao lazer e às férias. Ou seja, o Turismo passará a exigir não só

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

políticas públicas que visem a preparar destinos preparar políticas públicas que venham a garantir, mesmo a grupos economicamente excluídos, o exercício e o usufruto do Lazer e, por extensão, do Turismo, como demanda a Carta dos Direitos Humanos da ONU, da qual o Brasil é signatário (Gastal e Moesch, 2007, p.73)

O projeto Turismólogo Cidadão norteou-se, principalmente, no incentivo e conscientização dos acadêmicos sobre ao pensar/ agir como cidadão, capazes não somente de defender seus direitos, mas de cumprir com os deveres que proclamam por uma sociedade mais justa e igualitária. No âmbito do Turismo, isso representa um compromisso com *todos* os tipos de turistas.

Livro falado -Guias turísticos

Num primeiro momento, a sala de aula foi o espaço natural para discussão e concretização da proposta de desenvolvimento de ações de comunicação turística acessível. A efetivação se deu através da disciplina Comunicação Turística, obrigatória ao Curso de Turismo e opcional ao Curso de Comunicação- Habilitação Relações Públicas. Dentro da elaboração do plano de ensino do semestre 2007/02, inseriu-se no processo de avaliação a elaboração, desenvolvimento e execução de livros falados, na modalidade de guia turístico. A proposta atende diretamente aos princípios norteadores da instituição, entre eles, o da *universalidade*:

A Feevale, como produtora e difusora de conhecimentos e saberes universais comprometidos com o bem comum da humanidade, busca impulsionar o desenvolvimento social como estratégia de construção da igualdade entre os seres humanos e entre os povos, respeitando as diferenças e rejeitando discriminações de qualquer natureza. Para tanto, defende valores que visam à construção da liberdade, da paz, da justiça, da igualdade e da solidariedade. ⁴

Para situar sobre o que consiste o livro falado e de que forma pode servir de recurso e suporte aos deficientes visuais, contou-se com o acompanhamento da professora Patrícia Roveda, assessora da área de atendimento em deficiência visual do Projeto de Acompanhamento Psicopedagógico, desenvolvido pelo Núcleo de Apoio Pedagógico ao

⁴ Informações baseadas no roteiro orientador para o planejamento e organização didático-pedagógica dos cursos superiores (documento interno) elaborado pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação – Prograd.

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

Ensino de Graduação.⁵ Além dessa assessoria, abriu-se espaço em aula ao Relações Públicas Geraldo Susin, que desenvolve assessoria cultural a projetos de inclusão e repassou a turma exemplos de livro falado e a importância dessa ferramenta para os deficientes visuais.

Na primeira etapa, divididos em grupos, os alunos escolheram destinos turísticos e se encarregaram de pesquisar mais subsídios sobre a linguagem mais adequada aos livros falados. No processo de pesquisa dos destinos, também houve o apoio da disciplina de Geografia Turística, para garantir maior correção as descrições de caráter geográfico, numa atuação interdisciplinar. Os acadêmicos receberam ainda informações sobre linguagem radiofônica- próxima a adotada pelos livros falados-, em visita aos estúdios do Núcleo de Rádio, do curso de Comunicação, onde foram gravados os materiais, em horários previamente agendados. A locução ficou a cargo dos integrantes das equipes, com orientação dos monitores e professores do Núcleo de Rádio.

Finalizada essa fase, os grupos partiram para concepção de campanhas de divulgação o evento de audição do livros-guias turísticos falados, onde duas orientações básicas deviam ser seguidas: o uso de material reciclável e a produção de peças comunicacionais que pudessem ser compreendidas, também, por deficientes visuais. Os esforços resultaram em propostas altamente criativas, como bolsas de pano com os destinos escritos em relevo para acondicionar o CD que reproduzia o convite, maquete do pórtico de entrada de Gramado (um dos lugares escolhidos) que podia ser tateada e teatro de fantoches.

Para a audição, foram convidados todos os profissionais que deram apoio à proposta, incluindo deficientes visuais e as bibliotecárias do Campus I, onde existe um acervo específico destinado a esse público. Ao final, todos os exemplares do livro-guia turístico falado foram doados a esse setor da biblioteca. No momento da avaliação de todo o processo, verificou-se entre os acadêmicos, a satisfação em terem participado de uma ação concreta voltada à acessibilidade na comunicação turística. Isso gerou, inclusive, o interesse manifesto de vários deles em desenvolver trabalhos monográficos na área e em dar continuidade em atividades semelhantes.

Noções de Libras para Informações Turísticas

As ações de Extensão da Feevale também obedecem aos princípios norteadores, entre eles a defesa de valores que visam à construção da liberdade, da paz, da justiça, da igualdade

⁵ O Napeg é ligado à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação da Feevale.

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

e da solidariedade. Para estender à prática extensionista as finalidades do projeto Turismólogo Cidadão, concebeu-se através dos laboratórios do Curso de Turismo, um curso de Noções de Libras para Informações Turísticas- Edição Novo Hamburgo. Para um melhor aporte técnico e pedagógico, buscou-se a parceria do Centro de Idiomas – que desenvolve cursos de Libras abertos à comunidade, e é ligado ao Instituto de Ciências Humanas, Letras e Artes. Na comunidade, a Diretoria de Turismo da Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo atuou como parceria.

Formatado com carga horária de 24 horas, o curso ocorreu de 03 a 08 de dezembro de 2007. A primeira etapa consistiu de cinco aulas presenciais com uma professora de Libras, onde foram repassadas informações gerais sobre a Linguagem Brasileira de Sinais, acompanhadas de apostila adaptada especialmente a finalidade de informações turísticas sobre a cidade. A programação foi finalizada com a realização de um city tour por Novo Hamburgo, reunindo os participantes do curso, professores de Libras, intérprete e guia de Turismo. A avaliação apresentou índices de satisfação bastante positivo dos participantes, que enfatizaram a importância do engajamento em ações desse tipo.

A repercussão da iniciativa do curso de Libras para Informações Turísticas já é sentida na comunidade. Em março de 2008, durante o período de estágio curricular do Curso de Turismo junto ao Receptivo Turístico de Novo Hamburgo, duas das alunas que participaram do curso de Libras, tiveram a oportunidade de receber um grupo de turistas surdos, que elogiaram o empenho das acadêmicas.

Considerações

Os resultados alcançados até o momento com as ações do Projeto Turismólogo Cidadão demonstram um aspecto não somente positivo como animador a quem atua na docência: o efetivo comprometimento dos alunos. Em relação aos livros falados no formato de guias turísticos, o que pareceu ousado num primeiro momento- evidente nas fisionomias preocupadas dos alunos-, revelou-se uma experiência gratificante a todos que participaram.

Quanto à promoção do curso de Noções de Libras para Informações Turísticas, os feitos já são percebidos na própria comunidade, no momento em que futuras turismólogas, atuando num serviço de Receptivo Turístico, estão preparadas para receber um grupo de turistas surdos.

V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (SeminTUR)
Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil
27 e 28 de Junho de 2008

Sabe-se que há muito a avançar, como garantir a continuidade das propostas, aperfeiçoar os produtos e estabelecer canais de distribuição dos produtos. Há ainda que se sensibilizar gestores públicos, empresários do *trade* e tantos profissionais envolvidos com Turismo, tarefa que, certamente, exige bem além que os esforços empreendidos no projeto Turismólogo Cidadão.

O caminho é longo, mas o primeiro passo já foi dado. Mais do que despertar para a importância da comunicação turística participativa e acessível, conseguiu-se sensibilizar para práticas realmente mais humanas, onde o diferente é acolhido, porque quem acolhe tem plena consciência do seu papel como cidadão.

Referências

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. Curso de Relações Públicas: relações com os diferentes públicos. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação Turística. Anais do VIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação da Região Sul- Passo Fundo- RS, 10 a 12 de maio de 2007.

EGLER, Tamara Tania Cohen. Exclusão e inclusão na sociedade do conhecimento. Publicado in: Cadernos IPPUR/UFRJ 2001/2 e 2002/1, vol XV , n.2, ago.dez.2001 e vol. XVI n. 1, jan . julh.2002.

GASTAL, Susana; MOESCH, Marutschka Martini. Turismo, Políticas Públicas e Cidadania. São Paulo: Aleph, 2007.

LIMA, Venício Artur de. Mídia: teoria e política. São Paulo: Perseu Abramo, 2001.