

TEORIA X PRÁTICA: EXPERIENCIANDO A PESQUISA NA SALA DE AULA¹

Susana Gastal²

Janete Rotta Antunes³

Resumo: O artigo propõe uma reflexão sobre a utilização da pesquisa como ferramenta pedagógica em disciplinas de cursos de Turismo, para além das disciplinas de Metodologia da Pesquisa. Relata-se a experiência de participação de alunos da disciplina de Estágio I em Turismo, do Curso de Bacharelado em Turismo do Campus Universitário da Região dos Vinhedos, da Universidade de Caxias do Sul, no projeto de pesquisa “Perfil do Visitante na Área do *Cluster* da Serra Gaúcha”, elaborado pelo Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul e pelo Departamento de Turismo e Hotelaria da mesma Universidade.

Palavras chave: Turismo; Pesquisa em Turismo; Ensino do Turismo.

1. INTRODUÇÃO

A pesquisa, não raro, ainda é vista com restrição tanto no mercado turístico como no cotidiano dos cursos de graduação da área. O dito “mercado” imagina que, por estar “onde as coisas acontecem”, ou seja, no exercício diário das práticas do Turismo, conhece seu território de atuação, seus clientes e seus fornecedores. Para aquilo que não sabe ou desconhece, o profissional do mercado confia na intuição, alimentada por, talvez, muitos anos de atividades. Na academia, embora os discursos exaltem o valor da teorização e da pesquisa, o que se vê, em geral, é que tal visão sucumbe ante a presença de muitos professores vindos do mercado

¹ O presente artigo analisa as práticas da pesquisa dentro da proposta do projeto de pesquisa “Perfil do Visitante no *Cluster* da Serra Gaúcha”, que objetiva a participação da graduação na proposta.

² Professora do Mestrado em Turismo, UCS – Universidade de Caxias do Sul.

³ Professora da disciplina de Estágio I em Turismo, do Curso de Bacharelado em Turismo, da UCS. email: nete_rotta@hotmail.com

sem a iniciação à pesquisa desenvolvida em cursos de pós-graduação *strito sensu*, e de alunos pouco afeitos, na sua formação pregressa, ao exercício reflexivo.

Neste contexto, a prática acadêmica nos cursos de Turismo acaba por voltar-se ao saber-fazer, em detrimento do fazer-saber (MOESCH, 2000). A academia termina não exercitando o que lhe seria implícito, ou seja, o estar à frente ao mercado, sinalizando-lhe tendências e possibilidades. Na *praxis* do saber-fazer, treina o aluno para que desenvolva habilidades que, muitas vezes, estarão já superadas quando este, finalmente, se profissionalizar. A pesquisa enquanto aquele exercício do construir metodologia e instrumental, e com eles investigar o mundo circundante, é um exercício árduo. Exige tempo, dinheiro, dedicação e rigor. E, como tal, tem sido delimitada ao espaço do pós-graduação *stricto sensu*, em especial quando se fala em pesquisa quantitativa, que exige mais em termos de tempo e abrangência, o que, por sua vez, significará custos mais elevados.

Estas questões foram consideradas quando o Mestrado em Turismo e o Departamento de Turismo e Hotelaria, ambos da UCS – Universidade de Caxias do Sul, juntaram-se para pensar uma proposta de pesquisa que atendesse às contingências já relatadas nos parágrafos anteriores: um projeto que levasse a um maior conhecimento de um dos principais destinos turísticos do país, a Serra Gaúcha, e que permitisse ampliar a experiência do pós-graduação no aprofundamento metodológico, mas que, ao mesmo, pudesse, nos seus desdobramentos, incentivar a iniciação científica em três cursos de graduação da UCS: o Bacharelado em Turismo do *Campus* Universitário da Região dos Vinhedos – CARVI, o Bacharelado em Turismo e o Curso de Hotelaria, ambos no Núcleo Universitário de Canela – NUCAN.

A proposta pretende, ainda, que na soma dos esforços seja possível viabilizar os custos financeiros implícitos em tal tipo de pesquisa. Neste contexto nasceu a proposta da pesquisa “Perfil do Visitante no *Cluster* da Serra Gaúcha.”⁴ A montagem do ante-projeto, por envolver diferentes pesquisadores do Mestrado e dos cursos de graduação, demandou um ano de trabalho, reuniões e debates. Aprovada a proposta, a mesma passou a ser desenvolvida, dentro do Mestrado em Turismo, por alunos e pesquisadores do pós-graduação. Alunos do curso de Turismo do CARVI, dentro da disciplina *Estágio I em Turismo*, aderiram ao projeto, aplicando a pesquisa nos municípios de Caxias do Sul e Bento Gonçalves, no primeiro

⁴ O projeto de pesquisa “Perfil do Visitante na Área do *Cluster* da Serra Gaúcha” é assinado pelos seguintes professores: Dr^a Susana de Araújo Gastal, Dr. José Carlos Carvalho Leite, Ms. Sandra Ferrapontoff Lemos, Ms. Calos Hernan Rodas Céspedes e Ms. Janete Rotta Antunes.

semestre de 2004. Ainda houve a participação dos alunos da disciplina *Pós-Modernidade, Comunicação e Segmentação de Mercado*, do NUCAN, mas numa proposta menos ambiciosa, pelo número de alunos envolvidos e número de pesquisas aplicadas.

Neste artigo será aprofundada a experiência didático-pedagógica e de pesquisa, realizada nos pontos turísticos dos municípios de Caxias do Sul e Bento Gonçalves, pelo grupo do CARVI/UCS.

2. A PROPOSTA DE PESQUISA

Estudos em torno do *Cluster Turístico da Serra Gaúcha* nasceram dentro do Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul para incentivar, na pesquisa acadêmica, um olhar à região e um aprofundamento teórico-prático na questão dos multi-destinos e, como tal, agrupa vários projetos de pesquisa. A pesquisa *Perfil do Visitante no Cluster da Serra Gaúcha*, neste espírito de investigação, propõe realizar um levantamento de dados que permita um maior e melhor conhecimento dos visitantes na região, teórica e metodologicamente trabalhando com o quantitativo, mas avançando para além dele. Tal enfoque propõe melhor compreender o Turismo nos seus desdobramentos sociais e culturais contemporâneos, sob o olhar do que tem sido denominado *pós-modernidade*, nela implícito o *pós-turismo* (MOLINA, s/d), no qual encontrar-se-iam novas formas de desfrute do tempo livre e de comportamentos em relação às viagens, segundo pesquisas europeias sobre sócio-estilos (MASANEC et al., 2001).

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) a evolução do turismo está condicionada às forças do mercado, mas, como salienta Ruschmann (1997), a dificuldade na obtenção de estatísticas representativas dos fatores que influenciam os fluxos turísticos é grande e complexa. A autora enfatiza que os órgãos públicos do Turismo necessitam de dados realistas sobre o comportamento futuro da demanda turística, a fim de implementar políticas adequadas. Da mesma forma, dados confiáveis são fundamentais para o planejamento do setor privado, mas também para os avanços da construção teórica, dentro da Universidade.

Assim sendo, a pesquisa sobre o *Perfil do Visitante nos Municípios de Caxias do Sul e de Bento Gonçalves* objetiva não só identificar o perfil do visitante como também constituir um elo condutor que aproxime a Universidade do contexto social, atendendo às suas necessidades, e que também realize suas potencialidades através da verticalização das ações entre as diferentes instâncias de investigação e estudos da UCS no Turismo e Hotelaria.

A proposta original do projeto de pesquisa já traz no seu bojo, como meta, constituir-se em um programa guarda-chuva, ou seja, um projeto de pesquisa amplo, que dê as diretrizes metodológicas, unifique conceitos e permita o diálogo entre diferentes (sub)projetos de pesquisa, em nível de graduação, pós-graduação e extensão, a ele agregados ou decorrentes. Propõe ainda incentivar o desenvolvimento de subprojetos que subsidiem o projeto mestre, em especial incentivando os professores do Departamento de Turismo e Hotelaria do NUCAN e do Departamento de Administração do CARVI à prática da pesquisa. Os resultados obtidos neste processo deverão contribuir para a qualificação do planejamento turístico nos municípios pertencentes ao *cluster* da Serra Gaúcha, ao abastecer um banco de dados. Em nível teórico, espera-se que a pesquisa contribua para a reflexão sobre a identidade(s) na pós-modernidade e suas implicações nas decisões e comportamentos em viagens, avançando para além do regional.

3. A PRÁXIS DA PESQUISA

A proposta do projeto de pesquisa teve, já no primeiro semestre de 2004, uma importante experiência prática de coleta, consolidação e análise de dados, dentro da disciplina *Estágio I em Turismo*, ministrada a alunos do quinto semestre, do CARVI. Esta disciplina propõe na sua ementa: “Estudo das políticas públicas do turismo. Análise da estrutura turística da Região Uva e Vinho. Avaliação da capacidade de organização e gestão turística instalada na Região Uva e Vinho”.

Dessa forma, o estágio curricular tem como objetivo posicionar o aluno no contexto em que se desenvolverão suas atividades profissionais futuras, possibilitando-lhe devolver ações inerentes à sua área de atuação específica, bem como o conviver com situações reais de trabalho nas quais estejam presentes e interagindo as múltiplas variáveis que interferem no exercício profissional, assim criando condições para que o educando possa examinar essa realidade de modo a poder atuar criticamente sobre ela.

Se a ementa propõe experiências práticas do futuro bacharel com as diferentes realidades do Turismo na região, porque não incluir a *práxis de pesquisa* entre estas experiências? Este parece ser o ponto em que a proposta passa a ser inovadora, deslocando o *locus* da pesquisa, em geral segregada às disciplinas de Metodologia, para um palco onde ela se coloca como mais um dos fazeres de um turismólogo.

A Secretaria Municipal de Turismo da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul logo se fez sensível à iniciativa e se colocou como parceira da Universidade. Na sua proposta, a Secretaria Municipal de Turismo solicitou a realização da pesquisa, para saber quem é o visitante que vem à cidade.

A cidade de Caxias do Sul/RS está situada na Encosta Superior do Nordeste e é considerada, em termos econômicos, a mais importante da Serra Gaúcha, com um PIB R\$ 2,84 bilhões. Segundo pólo metal-mecânico do país, tem 61,5% da atividade econômica concentrada na área urbana. O desenvolvimento da cidade assim como é vista hoje, é o resultado de todo o processo de desenvolvimento econômico a que foram submetidas as colônias de toda a Região de Colonização Italiana por volta de 1875. Possui 360.500 habitantes⁵ e, atualmente, cerca de 92,5% da população vive na área urbana e 7,5% na rural, representando pequena parte da população, os descendentes de imigrantes italianos.

Caxias do Sul é ponto estratégico para o turismo de lazer e de negócios, recebendo visitantes das Regiões Sudeste, Norte e Nordeste do Brasil, bem como dos países do Mercosul. A infra-estrutura hoteleira dispõe de mais de 2.933 leitos⁶ com uma gastronomia baseada na culinária italiana e regional gaúcha. Apesar de não ter mais no setor vitivinícola a principal base de sua economia, a uva e o vinho também contribuem para atrair mais turistas para a região, principalmente quando da realização, a cada dois anos, da Festa Nacional da Uva. Idealizada por Joaquim Pedro Lisboa, a Festa da Uva nasceu com a necessidade de desenvolver a vitivinicultura no município, em 1931.

O município de Bento Gonçalves, também colonizado por imigrantes italianos, desenvolveu-se tendo sua economia baseada na agricultura, com destaque à vitivinicultura, tornando a cidade reconhecida pela sua produção de uvas, vinhos e espumantes. Em virtude disso, passou a ser denominada de Capital Nacional da Uva e do Vinho, e, em 1967, realizou a primeira Festa Nacional do Vinho – Fenavinho. Atualmente, a base econômica do município é constituída pela produção moveleira e vinícola, e as demais atividades, como o setor metalúrgico, alimentício, têxtil, artefatos de couro e borrachas, artes gráficas e o setor plástico, tendem ao crescimento. A sua população é de 91.505⁷ habitantes com a grande maioria concentrada na área urbana. Está localizada a 40 quilômetros de Caxias do Sul.

⁵ Censo de 2000.

⁶ Segundo informações do Sindicato de Hotéis, Bares, Restaurantes e Similares de Caxias do Sul.

⁷ Censo de 2000.

Os municípios de Caxias do Sul e Bento Gonçalves estão inseridos turisticamente na Região Uva e Vinho⁸ que, juntamente com as Regiões das Hortênsias e Campos de Cima da Serra, integram a área do *Cluster* da Serra Gaúcha.

Estabelecida a parceria entre o poder público e a Universidade de Caxias do Sul, foi discutido a proposta original da pesquisa, buscando atender as especificidades do destino turístico e as necessidades do parceiro “contratante”. Nestas reuniões, participaram todos os envolvidos no processo de elaboração da pesquisa: poder público, autores do projeto, coordenação do curso de Turismo do CARVI e coordenação do Mestrado em Turismo, além da professora da disciplina que encabeçaria o processo junto aos alunos.

Nestes termos, o projeto passou a ter como objetivo geral:

Traçar o perfil do visitante no município de Caxias do Sul, quanto as suas características demográficas, sócio-econômicas e consumo de férias e lazer, buscando descrever seus estilos de férias, a partir das expectativas em relação às mesmas. A partir desses dados contribuir aos estudos de demanda turística num setor do *Cluster* Turístico da Serra Gaúcha.

E como objetivos específicos, ficaram estabelecidos:

- a) Descrever o perfil dos visitantes no município de Caxias do Sul, no que diz respeito às suas demandas sócio-econômicas;
- b) Descrever os visitantes quanto as características demográfica;
- c) Identificar nos discursos dos visitantes as suas expectativas quanto ao desfrute de férias e lazer e negócios;
- d) Descrever os visitantes quanto ao seu consumo de férias e lazer e negócios.

A metodologia de pesquisa baseou-se na estabelecida pelo projeto de pesquisa *O Perfil do Visitante no Cluster Turístico da Serra Gaúcha*. Utilizou-se o conceito da Organização Mundial do Turismo (OMT), para a qual a metodologia é definida como *um conjunto de métodos empíricos experimentais, seus procedimentos, técnicas e táticas para ter um conhecimento científico, técnico ou prático dos fatos turístico* (OMT apud DENCKER, 2000).

Os conceitos básicos utilizados na pesquisa, estabelecidos por alunos, foram os seguintes:

- a) Sujeito: é o turista visitante temporário, proveniente de outras localidades.

⁸ A Região Uva e Vinho é composta por vinte e quatro municípios.

- b) Instrumento: roteiros de perguntas e questionário
- c) Procedimentos: a aplicação dos instrumentos de pesquisa, feita por alunos da disciplina de Estágio I do Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul – Campus Universitário da Região dos Vinhedos.
- d) Regras para construção da amostra: 13 entrevistas na etapa qualitativa e 300 questionários na etapa quantitativa (Caxias do Sul) e 5 entrevistas e 150 questionários (Bento Gonçalves).

Ainda dentro da proposta do projeto mestre, a pesquisa se deu em duas etapas distintas, uma qualitativa e outra quantitativa.

Pesquisa Qualitativa – Esta etapa foi antecedida de um Seminário realizado no Mestrado em Turismo, na Cidade Universitária, sobre procedimentos, técnicas de aplicação e demais esclarecimentos aos alunos, para a viabilização da pesquisa. O Seminário contou com a participação dos alunos do Curso de Bacharelado em Turismo, da professora da disciplina de Estágio I, dos coordenadores do projeto mestre e da diretora de Turismo da Secretaria de Turismo de Caxias do Sul. Foi definido o tamanho da amostra levando-se em consideração o número de alunos participantes, contemplando assim 13 entrevistas, bem como foram também definidos os locais da aplicação, onde foram priorizados os atrativos turísticos da cidade. As entrevistas foram realizadas nos seguintes pontos turísticos: Praça Dante Alighieri, Igreja São Pelegrino, Museu da Casa de Pedra e Aeroporto Regional de Caxias do Sul.⁹

Na entrevista foi utilizado um roteiro semi-estruturado de perguntas, o qual já tinha sido previamente trabalhado pelos alunos em sala de aula. As perguntas abertas consistiam em identificar os dados gerais dos visitantes e a análise deles sobre o município. Para valorizar a disponibilidade dos entrevistados em conceder entrevista, a Secretaria de Turismo de Caxias do Sul em parceria com uma vinícola do município, forneceu garrafas de vinho a serem entregues aos entrevistados, como forma de agradecimento. Este brinde era entregue pelos

⁹ Posteriormente, a Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves manifestou interesse em realizar também a pesquisa em seu município. E assim foram incorporados mais cinco alunos à disciplina, que também participaram do Seminário. Em Bento Gonçalves foram realizadas cinco entrevistas qualitativas, nos seguintes locais: Roteiros Turísticos Caminhos de Pedra e Vale dos Vinhedos, Estação Ferroviária, Posto de Informação Turística Pipa Pórtico e Vinícola Aurora.

alunos aos participantes, no final da entrevista, juntamente com o mapa turístico do município.¹⁰

Para esta etapa, os alunos utilizaram gravador para registrar as entrevistas que foram gravadas e transcritas respeitando, na íntegra, a fala dos entrevistados. Posteriormente, os resultados obtidos foram analisados, tabulando-se de maneira simples os dados de identificação e procurando identificar, nas respostas obtidas, tópicos de destaque ou recorrentes. Estes dados prévios foram utilizados para uma discussão e aprofundamento da estrutura do questionário da pesquisa quantitativa.

Pesquisa Quantitativa – Esta etapa consistiu na aplicação de 300 questionários (Caxias do Sul) e 150 questionários (Bento Gonçalves), composto por perguntas fechadas.

O questionário completo, parte do projeto mestre, é composto por quatro seções, porém antes de ser utilizado na pesquisa, algumas alterações foram introduzidas, conforme sugestões apresentadas pelos alunos durante seminário. Entre elas está o deslocamento da seção com as informações sobre a identificação do visitante que, no questionário original, estava na primeira parte e que foi deslocada para a seção final. Esta recomendação foi sugerida com o intuito de facilitar a abordagem entre os entrevistadores e os entrevistados. Assim, a estrutura do instrumento de pesquisa continha: Seção A - Informações Turísticas; Seção B - Informações de Consumo; Seção C - Informações sobre Sócio-Estilo e Seção D - Informações Sócio-Demográficas.

Antes da aplicação definitiva, os questionários foram testados em sala de aula tendo como sujeitos os próprios alunos da disciplina e também outros alunos que se encontravam na área do *Campus* Universitário da Região dos Vinhedos. Essa simulação teve como objetivo principal familiarizar os entrevistadores com o instrumento de coleta. Foram realizadas dezoito entrevistas teste.

O cronograma da aplicação da pesquisa em Caxias do Sul foi organizado pela Secretaria de Turismo levando em consideração a disponibilidade dos alunos, para facilitar o deslocamento dos mesmos. Para isso foram utilizados os horários de aula nas terças-feiras no período da tarde e, aos sábados, o dia inteiro. Tais procedimentos eram sempre combinados previamente com os alunos, visto que, a maioria trabalha durante o dia. Dependendo da

¹⁰ Em relação a Bento Gonçalves, a Secretaria de Turismo disponibilizou uma sacola personalizada contendo folharia, pôlderes, mapas e guias do município.

disponibilidade de alguns alunos, também foram utilizados outros horários às terças-feiras e em outros períodos da semana, para os alunos residentes no município de Caxias do Sul. Em Bento Gonçalves o cronograma foi estabelecido entre os cinco alunos com aplicação feita conforme a disponibilidade de cada um, porém como todos residiam no município, houve facilidade na organização do cronograma.

A pesquisa foi aplicada durante os meses de Maio e Junho de 2004, durante os dias de semana e aos sábados, nos atrativos turísticos já listados anteriormente e também na Cantina Tonet, Pavilhões da Festa da Uva, Universidade de Caxias do Sul, Casa Bonet e Churrascaria Gaudério.

Cronograma das atividades desenvolvidas

ATIVIDADE	PERÍODO
Apresentação da proposta	Março de 2004
Seminário e aplicação da etapa qualitativa	27 de março de 2004
Aplicação dos questionários - etapa quantitativa	Maio e Junho de 2004
Digitação e tabulação	Junho de 2004
Resultados preliminares com análise e interpretação	Julho de 2004
Revisão, digitação e análise complementar dos dados	Julho e Agosto de 2004
Apresentação dos resultados preliminares - Semana de Turismo da CIC – Câmara de Indústria de Caxias do Sul	23 a 25 de Agosto de 2004
Avaliação Final dos Resultados	Agosto de 2004 à março de 2005

A proposta inicial da pesquisa em Caxias do Sul previa a aplicação de 300 questionários porém, devido às dificuldades encontradas no período de coleta de dados – baixo fluxo de turistas, clima muito frio e pouco tempo de parada dos visitantes nos atrativos –, foram aplicados 257 questionários. Em Bento Gonçalves foram aplicados os 150 questionários previstos, destacando-se um fluxo de turistas no município maior do que o verificado em Caxias do Sul, o que favoreceu a aplicação da pesquisa.

No convênio firmado entre a Secretaria Municipal de Turismo/Prefeitura Municipal de Caxias do Sul e a Universidade de Caxias do Sul, coube à Prefeitura as despesas de impressão do instrumento de pesquisa quantitativa, transporte dos alunos de Bento Gonçalves

à Caxias do Sul, fornecimento de fitas cassetes, gravadores, pilhas e crachá de identificação. O Sindicato de Hotéis, Bares e Restaurante e Similares da Região Uva e Vinho forneceu as refeições aos alunos, através de seus associados. A Universidade de Caxias do Sul forneceu as camisetas para a identificação dos alunos. A participação da Secretaria de Turismo de Bento Gonçalves no projeto de pesquisa foi menos expressiva, mas a articulação de uma funcionária da própria Prefeitura, também aluna da disciplina de Estágio I, permitiu que a pesquisa contasse com a reprodução dos instrumentos de pesquisa quantitativa, gravador, fitas cassetes, pilhas e crachá de identificação.

4. Tabulação e tratamento dos dados: habilitando alunos-pesquisadores

Terminada a fase de aplicação dos instrumentos de pesquisa, os questionários foram tabulados pelo método estatístico SPSS (*Statistical Pacakage for the Social Sciences*). Esta etapa também foi realizada por alunos do Curso de Bacharelado em Turismo, treinados a trabalhar com o método SPSS. Destaca-se o desafio lançado em sala de aula a todos os alunos com o intuito de aprenderem este tipo de método estatístico. E para agilizar o andamento da pesquisa, foi dividida a turma em dois grupos: um grupo para a tabulação e outro para a formatação do relatório final. Este procedimento foi seguido na pesquisa em Caxias do Sul e em Bento Gonçalves, onde havia um grupo de cinco alunos trabalhando em conjunto na realização da digitação e elaboração do relatório final.

Para esta etapa foi realizado mais um Seminário com esclarecimentos e informações gerais sobre o SPSS e contou com a participação do professor José Carlos Leite, o grupo de alunos responsável pela digitação e a professora da disciplina. O Seminário foi realizado na Cidade Universitária no Laboratório de Informática da Pós-Graduação. Os alunos tiveram o apoio da Secretaria de Turismo de Caxias do Sul que forneceu o transporte e alimentação também para esta etapa da pesquisa. Posteriormente, para auxiliar na digitação e esclarecer dúvidas quanto ao método utilizado, os alunos contaram com a colaboração dos professores de Estatística da Universidade, Carlos Pinent e Cintia Paese. Os alunos utilizaram os Laboratórios de Informática da Cidade Universitária (pesquisa de Caxias do Sul) e do *Campus* Universitário da Região dos Vinhedos (pesquisa de Bento Gonçalves). Este procedimento foi estabelecido, pois a maioria do grupo da digitação de Caxias do Sul residiam no próprio município e tinham disponibilidade fora do horário de aula para realizar a digitação. Assim

eram agendados com os alunos, a professora da disciplina e o professor de estatística, os dias destinados para esta etapa.

Devido a complexidade do softer de pesquisa e da dificuldades no aprendizado do método estatístico, além do pouco tempo para a análise e interpretação dos dados, pois a disciplina encerrava-se na primeira quinzena de julho, foram digitados 146 questionários de Caxias do Sul e 130 questionários de Bento Gonçalves, dentro do período letivo. Após, foram feitas análises preliminares dos resultados obtidos com discussão sobre a pesquisa: dificuldades, facilidades e recomendações. As demais entrevistas foram processadas no mês de férias, em trabalho voluntário dos mesmos alunos.

5. RESULTANTES E RESULTADOS

A experiência prática realizada pelos alunos na disciplina de Estágio I pode ser comprovada com alguns depoimentos que evidenciam a importância da utilização da pesquisa como ferramenta pedagógica em disciplinas de cursos de Turismo.

Sobre a realização da pesquisa,

- a) *“Aprendizagem sobre como realizar pesquisas”* (Catiane).
- b) *“Apesar das dificuldades climáticas, de informações e a extensão do questionário, a pesquisa foi muito importante para mim, estudante de Turismo, pois pude observar o grande número de turistas que visita Caxias do Sul, as suas razões que os trazem até a cidade e ter mais contato com os mesmos, pois é para eles que estamos estudando e trabalhando para melhorar os destinos turísticos”* (Catialem).
- c) *“A pesquisa qualitativa foi uma experiência muito interessante, pois foi o nosso primeiro contato com a pesquisa e também com o objeto dela, ou seja, o turista, aliado ao fato de ter sido uma entrevista gravada e não apenas o preenchimento de um questionário”* (Jocélia).
- d) *“Encontrei além das dificuldades, muitas facilidades. Nos dois locais que fiz a entrevista tinham bancos, e por isso era muito mais fácil, pois podia fazer as entrevistas sentada, com as pessoas muito mais confortáveis. Muitos estavam muito interessados em responder a pesquisa, e elogiaram bastante a iniciativa da*

Universidade e da cidade em realizar uma pesquisa muito importante. Muitos estavam bem dispostos” (Juliana).

- e) *“Apesar de todas as adversidades encontradas pelos alunos e professora, creio que o resultado da pesquisa tenha sido proveitoso, por se tratar de um projeto piloto, estamos dando início a um processo que é muito importante para o desenvolvimento do turismo na nossa região, que sem pesquisas não tem uma base para poder planejar e evoluir” (Luis Eduardo).*
- f) *“Foi um trabalho muito bom que proporcionou um crescimento muito grande, pois podemos ter um contato muito grande com o nosso principal cliente, o ‘turista’” (Camila).*
- g) *“Da minha parte gostei muito de realizar este trabalho, adquiri experiência e tive contato com turista e turismo, já que não trabalho na área e pude por em pratica alguns conhecimentos aprendidos até o momento na faculdade” (Jane).*
- h) *“Destaco a importância da pesquisa para definir ações que busquem o aprimoramento das questões que envolvem o contexto turístico, onde através das respostas dos entrevistados poderemos encontrar o perfil do visitante e fazer com que os produtos turísticos satisfaçam este visitante” (Rogério).*
- i) *“Podemos sentir na pele a dificuldade que é realizar uma pesquisa” (Fernanda).*
- j) *“A tabulação foi um processo complicado, pois os alunos não tinham nenhum conhecimento para trabalhar com o programa SPSS, o que tornou tudo mais difícil, mas com a ajuda do professor Pinent pudemos realizar a tabulação com relativo sucesso apesar da falta de tempo” (Jocélia).*

Algumas dificuldades encontradas na realização da pesquisa:

- a) Baixo fluxo de turistas nos pontos de aplicação;
- b) Problemas com o manuseio do gravador, fita;
- c) Pessoas não se sentiam a vontade para responder ao questionário;
- d) Dificuldades na degravação;
- e) Má vontade do visitante em conceder a entrevista;
- f) Dificuldade na abordagem do visitante;
- g) Falta de especificação nas respostas;
- h) Nervosismo gradativo gerado na demora em conseguir entrevistar os visitantes;
- i) Alguns turistas reclamaram da extensão do questionário, mas no geral foram simpáticos e demonstraram uma boa receptividade;

- j) Falta de tempo para a realização da pesquisa para quem trabalha seis dias por semana;
- k) Tempo dos turistas muito curto para a visitação de cada atrativo dificultando para responderem os questionários.

Alguns pontos favoráveis:

- a) Apoio e custeio de alguns gastos por parte da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul;
- b) Contato real com os turistas que estão visitando a região;
- c) Experiência e conhecimento de como é trabalhar com pesquisa;
- d) Contato com o Mestrado em Turismo;
- e) Percepção da importância da pesquisa para o planejamento turístico;
- f) Conhecimento da realidade em que o aluno está inserido, no que se refere a pesquisa no setor turístico;
- g) Disponibilidade das pessoas em responder as perguntas;
- h) Experiência muito boa;
- i) Aprender o método estatístico SPSS.

Pontos não favoráveis:

- a) Clima chuvoso na maioria das saídas agendadas;
- b) Reformas na Igreja São Pelegrino;
- c) Baixo fluxo de turistas em alguns dias escolhidos para aplicação da pesquisa;
- d) Questionário extenso e com falhas na sua elaboração com questões de dupla interpretação;
- e) Falta de suporte técnico na tabulação dos questionários;
- f) Pouco tempo para realizar a pesquisa completa.

Pontos a melhorar:

- a) Agendar dias para aplicação da pesquisa onde o atrativo seja mais freqüentado;
- b) Aplicar pesquisa durante todo o ano, para melhor exatidão nos resultados;
- c) Rever as questões do instrumento de pesquisa, bem como o número de perguntas do questionário;
- g) Maior participação junto aos autores do projeto mestre, como também uma integração mais participativa entre o Mestrado e a graduação em Turismo.

Estas observações foram pontuadas pelos alunos e discutidas em sala de aula e mesmo com todas as dificuldades relatadas houve a cooperação e o empenho de todos os alunos em terminar a pesquisa. A equipe que aprendeu a trabalhar com o método estatístico SPSS se colocou a disposição para terminar a digitar o restante dos questionários no período de férias. Os alunos também se colocaram a disposição para auxiliar nas próximas pesquisas dentro da disciplina de Estágio I.

Para os alunos foi uma oportunidade de verificarem as dificuldades de se fazer pesquisa, especificamente na aplicação do instrumento de pesquisa quando as informações solicitadas devem ser as mais próximas da realidade para que os resultados sejam confiáveis. E isto somente é alcançado com treinamento dos entrevistadores e um instrumento de pesquisa claro e objetivo.

Há também que exigir do aluno um mínimo de conhecimento básico sobre pesquisa. Isto somente poderá ser alcançado através de pré-requisitos das disciplinas de Introdução a Pesquisa e Teoria da Ciência para o aluno matricular-se na disciplina de Estágio I. Esta foi a maior dificuldade encontrada, pois alguns alunos não possuíam um conhecimento prévio de pesquisa e houve a necessidade de ministrar conteúdos, fazer algumas inferências e apresentar modelos de pesquisa. Essa prática teve que ser incorporada no conteúdo programático da disciplina e demandou períodos de aula além do estabelecido no cronograma inicial.

Há que se destacar a importância da proposta do projeto de pesquisa do Mestrado em Turismo para ser experienciado na graduação através do projeto piloto aqui relatado. Entende-se que essa parceria aproxima pesquisadores e alunos de graduação incentivando-os a adquirirem postura de investigadores, mesmo que pequena, mas que poderá ser amadurecida posteriormente.

Todavia sabe-se que um projeto piloto é uma experiência nova e por isso está atrelada a erros e acertos que, em sua maioria, não são previstos e também não são entendidos em sua totalidade por aqueles que os estão vivenciando. Destaca-se alguns contratempos como: falta de conhecimento básico sobre pesquisa por parte dos alunos; local da aplicação da pesquisa o que acarretou em vários deslocamentos fora da cidade de origem dos alunos; aplicação de um instrumento de pesquisa extenso e com questões dúbias; a não realização da digitação dos instrumentos de pesquisa por parte dos autores do projeto tendo sido essa tarefa destinada aos alunos; o clima não favorável quando da aplicação da pesquisa acarretando um baixo fluxo de visitantes nos pontos turísticos aliada

a baixa sazonalidade; incompatibilidade do programa SPSS nos dois laboratórios de informática; falta de monitores para auxiliar os alunos na digitação dos questionários e um semestre é pouco tempo para a realização de todas as etapas da pesquisa.

Esses contratempos, inicialmente geraram descontentamento por parte dos alunos o que acarretou desinteresse em continuar a realizar a pesquisa. Esse “problema” foi contornado quando a professora lançou um desafio aos alunos para que eles mesmos solucionassem tais contratempos. Com o desafio lançado, os alunos sentiram-se estimulados a aprender o que não sabiam e conseguiram finalizar a pesquisa, como também contribuíram através de seus relatos com sugestões em como proceder em outras edições do projeto de pesquisa.

Diante dos relatos apresentados acredita-se que o resultado do projeto piloto tenha sido alcançado, pois houve a colaboração e a participação dos alunos, professora e demais envolvidos direta e indiretamente durante todo o processo de implantação da pesquisa e todas as manifestações feitas estão sendo avaliadas e serão observadas na próxima realização da disciplina de Estágio I.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARRETTO, M. *Manual de iniciação ao estudo do Turismo*. São Paulo: Papirus, 2001.
- BENI, M. C. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC, 1998.
- DENCKER, A. F.M. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. 3 ed. São Paulo: Futura, 2000.
- MANZANEC, J.A. et al. Análise do comportamento do turista com tipologias de estilos de vida e de férias. In. THEOBALD, W.F. (Org.). *Turismo global*. São Paulo: SENAC, 2001.
- MOLINA, S. *El posturismo*. Mexico: Edição do Autor, s/d.
- MOESH, M. *A produção do saber turístico*. São Paulo: Contexto, 2000.
- RUSCHMANN, Doris. *Turismo e planejamento sustentável*. São Paulo: Papirus, 1997.