

CULTURA POPULAR TRADICIONAL E O TÉCNICO EM HOSPEDAGEM: INTERFACES DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM FORTALEZA – CE

José Silva Pereira Júnior

Mestre em Logística e Pesquisa Operacional – UFC
Tecnólogo em Gestão em Empreendimentos Turísticos – IFCE
Pesquisador do Grupo de Estudos em Cultura Folclórica Aplicada – IFCE
Endereço: Rua 10, 100 – Conjunto Alto Alegre II – Messejana
CEP: 60875-305 – Fortaleza – Ceará
Telefone: (85) 8722 4267 – Email: jr_sapiens@yahoo.com.br

Resumo: Os profissionais do turismo têm como uma de suas atividades principais a prestação de informações aos atores envolvidos em seu escopo. Turistas precisam de informação mesmo quando já chegaram a sua destinação. A própria atividade turística é um negócio interligado e com intensa atividade informacional entre os integrantes de sua cadeia. Assim, as informações turísticas são ferramentais importantes para o uso cotidiano dos profissionais e demais atores envolvidos na área, pois o repasse destas movimenta o próprio turismo. Para fazer frente a essa demanda, os profissionais precisam ter acesso a todo conhecimento e a qualquer informação que possa ajudá-lo a diferenciar sua atuação. Ao adentrarmos numa análise de formação profissional para o turismo, compreendemos uma marcante dimensão voltada à qualificação de pessoas direcionada às demandas cambiantes do mundo do trabalho e a, conseqüente, agregação de valor e qualidade neste. Atendendo e extrapolando esses imperativos econômicos, a educação profissional precisa formar além de técnicos, cidadãos mais aptos a intervirem no meio social que atuam. O curso técnico em hospedagem em seu perfil inicial, como aponta o Catálogo Nacional de Cursos do Ministério da Educação, tem como uma de suas premissas a prestação de suporte ao hóspede durante sua estada, valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação. Na construção desse perfil, a educação patrimonial acerca dos aspectos da cultura popular tradicional adentra como perspectiva de apreensão dos elementos inerentes à cultura local, bem como, na humanização das relações desse profissional com a localidade e seus visitantes. Tentando compreender as demandas dessa formação profissional e humana, a presente pesquisa analisa o perfil do técnico em hospedagem formado nas escolas estaduais de educação profissional do Ceará. Tendo como metodologia o estudo de caso numa turma em formação na área de hospedagem na cidade de Fortaleza, o trabalho percebe como se dá a presença da educação patrimonial no currículo do curso, além de, captar como os alunos percebem a importância deste conhecimento como diferencial para sua atuação profissional. Na escola estudada, a matriz curricular do curso não apresenta estudos específicos para as questões culturais e os alunos, ainda que apontem a importância de se conhecer aspectos da cultura tradicional popular, detêm um breve e limitado sobre estes, apontando uma fragilidade em sua formação, bem como, uma limitação na sua principal ação, o repasse de informações sobre a localidade a quem nos visita.

Palavras-chaves: Educação Profissional. Cultura Popular Tradicional. Técnico em Hospedagem.

Grupo de Trabalho: Patrimônio Imaterial, Educação Patrimonial e Sustentabilidade.

Introdução

Os profissionais do turismo têm como uma de suas atividades principais a prestação de informações aos diversos atores envolvidos em sua cadeia. Os turistas precisam de informação mesmo quando já chegaram a sua destinação e a própria atividade

em si é um negócio interligado e com intensa atividade informacional entre os integrantes de sua cadeia.

A dinâmica da atividade turística exige de seus profissionais estarem sempre concatenados com as mudanças constantes que a globalização desencadeia, bem como, estarem ligados aos aspectos peculiares que retratam a dinâmica do lugar, pois o turismo, em suas particularidades e demandas, constitui elemento que reforça as singularidades do local.

Para fazer frente a essa demanda, os profissionais precisam ter acesso a todo conhecimento e a qualquer informação que possa ajudá-lo a diferenciar sua atuação. Ao adentrarmos numa análise de formação profissional para o turismo, compreendemos uma marcante dimensão voltada à qualificação de pessoas direcionada às demandas cambiantes do mundo do trabalho e a, conseqüente, agregação de valor e qualidade neste.

Atendendo e extrapolando esses imperativos econômicos, a educação profissional precisa formar além de técnicos, cidadãos mais aptos a intervirem no meio social que atuam. Na construção desse perfil, a educação patrimonial acerca dos aspectos da cultura adentra como perspectiva de apreensão dos elementos inerentes à cultura local, bem como, na humanização das relações desse profissional com a localidade e seus visitantes.

A necessidade de trabalhar a temática do patrimônio cultural e ambiental no âmbito da educação profissional fortalece a relação das pessoas com suas heranças culturais e com o local onde vivem, estabelecendo um melhor relacionamento destas com estes bens, percebendo sua responsabilidade pela valorização e preservação do Patrimônio, fortalecendo a vivência real com a cidadania, num processo de inclusão social.

Assim, tentando compreender as demandas dessa formação profissional e humana, a presente pesquisa analisa o perfil do técnico em hospedagem formado nas escolas estaduais de educação profissional do Ceará. Partindo de um referencial que tem como bases a educação patrimonial e a cultura popular tradicional ou cultura folclórica local, a educação profissional e o turismo, o trabalho através da análise da matriz curricular do curso e de uma entrevista com os alunos objetiva captar como se dá a presença da educação patrimonial no currículo do curso, além de, captar como os alunos percebem a importância deste conhecimento como diferencial para sua atuação profissional.

1. Educação patrimonial: conceitos e práticas

Patrimônio pode ser percebido não somente como os bens culturais móveis e imóveis, mas “vai muito além da matéria, se fazendo presente em outras tantas formas de expressão cultural de nossa sociedade, de norte a sul do país” (QUEIROZ, 2004). Assim, podemos apontar que o patrimônio também é constituído pelos diversos saberes nas mais variadas formas de expressão de um povo. Além disso, este conceito precisa extrapolar esses limites da ideia de patrimônio cultural e integrar, além deste, todo o meio ambiente onde este povo atua, entendendo o meio ambiente e todas as relações ocorridas nesse espaço como elemento patrimonial.

Assim, a educação patrimonial pode ser entendida, a partir dessa compreensão de patrimônio, como um caminho pedagógico na construção de um senso de valorização deste em determinados espaços onde os mais diversos grupos sociais convivem e interagem.

Podemos apontar como princípio básico da educação patrimonial, o fato de

trata-se de um processo permanente e sistemático de trabalho educacional centrado no Patrimônio Cultural como fonte primária de conhecimento individual e coletivo. A partir da experiência e do contato direto com as evidências e manifestações da cultura, em todos os seus múltiplos aspectos, sentidos e significados, o trabalho de Educação Patrimonial busca levar as crianças e adultos a um processo ativo de conhecimento, apropriação e valorização de sua herança cultural, capacitando-os para um melhor usufruto desses bens, e propiciando a geração e a produção de novos conhecimentos, num processo contínuo de criação cultural (HORTA; GRUMBERG; MONTEIRO, *apud* MOARES, 2010, p.5).

Neste contexto, a educação patrimonial ensejará a provocação de aprendizados a partir e sobre o processo cultural, despertando nos educandos o interesse em resolver questões relacionadas a sua vida pessoal, profissional e coletiva.

Queiroz (2004) em suas reflexões sobre educação patrimonial e cidadania defende que esta forma de educação configura-se em um “poderoso instrumento” de reencontro do indivíduo consigo mesmo, tendo sua auto-estima resgatada através da revalorização e reconquista de sua própria cultura e identidade, ao perceber e vivenciar seu entorno e a si mesmo inserido em um contexto cultural próprio e muitas vezes único.

Desta forma, a educação patrimonial através de suas variadas formas de mediação, possibilita a interpretação dos bens culturais e ambientais, tornando-se um instrumento premente de promoção e vivência da cidadania, gerando, em consequência, a responsabilidade na procura, na valorização e na preservação do patrimônio.

1.1. Cultura popular e educação patrimonial

As manifestações culturais populares têm as suas origens nas comemorações comunitárias ou ainda como reflexo do adaptar-se humano as condições e aspectos do meio no qual atuam e compõem, indubitavelmente, o patrimônio de uma dada localidade, bem como, de todo um povo ou nação. O contexto cultural de uma dada sociedade ou localidade reflete as particularidades enraizadas naquele entorno social e aponta a maneira peculiar como este conjunto se porta frente às perspectivas e desafios impostos pelos avanços globais que geram, propiciam e/ou vivenciam.

O folclore, ou como define Cascudo (2000, p. 240) a “cultura do popular, tornada normativa pela tradição”, como referencial cultural do povo também lida com efeitos dos avanços da sociedade sobre suas diversas manifestações. Assim, a cultura popular tradicional se molda ou se insere na dinâmica da localidade e precisa ser percebida, entendida, estudada e apropriada por aqueles que compõem o entorno social onde esta acontece, como forma de valorizá-lo, bem como, de utilizá-lo como diferencial local.

Assim sendo, não podemos pensar em educação sem perceber que seus apelos atuais apontam a necessidade de se contextualizar os temas abordados em sala de aula tendo como referencial a realidade no qual as escolas estão inseridas e as vivências apresentadas por cada educando. A própria Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB – em seu artigo 26 preconiza que

os currículos do ensino fundamental e médio devem ter uma base nacional comum, a ser complementada, em cada sistema de ensino e

estabelecimento escolar, por uma parte diversificada, exigida pelas *características regionais e locais da sociedade, da cultura, da economia e da clientela*. (grifo nosso)

Isto posto, é possível perceber a importância de se considerar o contexto cultural e ambiental no processo de ensino-aprendizagem e não podemos pensar em um processo pedagógico que não se vincule com os aspectos e particularidades da cultura de cada grupo social. Neste contexto, a educação patrimonial permite uma reaproximação com aquilo que é peculiar ao indivíduo, ou seja, um reencontro com seus aspectos culturais mais significativos, aqueles que o permitem identificar-se como povo, como ser que possui uma identidade: a cultura popular tradicional local.

A educação patrimonial, como reforça Queiroz (2004), torna-se um processo continuado e constante de ensino-aprendizagem que apresenta como objetivo primordial e foco de suas ações o patrimônio de um dado contexto e, inserido neste, a cultura folclórica que permeia esse mesmo contexto social. Assim, a educação patrimonial será muito mais do que uma proposta interdisciplinar de ensino, compreendendo desde a inclusão, nos currículos escolares de todos os níveis de ensino, de temáticas ou de conteúdos programáticos que versem sobre o conhecimento e a conservação do patrimônio histórico, artístico, cultural, folclórico e ambiental até a concretização de meios de aperfeiçoamento para os educadores e a comunidade em geral.

2. Educação profissional

Se falar em educação profissional na atualidade, pressupõe se pensar numa concepção de educação que se comprometa com a formação humana. Esta educação profissional atrelada a ideia da formação integral do ser humano sugere superar este homem dividido historicamente pela divisão social do trabalho entre o ato de executar e a ação de pensar, dirigir ou planejar (RAMOS, 2011).

Assim, a educação profissional vai priorizar a totalidade do aluno, ou seja, vai possibilitar o desenvolvimento de suas múltiplas habilidades quer na execução de uma atividade inerente a seu universo laboral quer na consciência cidadã de suas ações dentro de uma coletividade.

O Brasil conta hoje com importantes políticas direcionadas à educação profissional e tecnológica, tendo como principal amparo legal a estas políticas a própria LDB. No Ceará, as políticas voltadas para a educação profissional ganharam maior força desde 2008 com o incentivo do governo federal através do programa “Brasil Profissionalizado”.

O Programa “Brasil Profissionalizado” foi elaborado pelo Ministério da Educação – MEC – e tem como principal objetivo estimular o ensino médio integrado à educação profissional, enfatizando a educação científica e humanística. Através desse programa, a educação profissional de nível médio se configura em uma política que visa ajudar o país a garantir seu desenvolvimento tendo como base o fortalecimento da prática pedagógica via uma educação profissionalizante de qualidade que garanta a formação de profissionais que

atendam aos pressupostos do mundo do trabalho e que sejam cidadãos mais conscientes de seu papel na sociedade.

O Ceará, como já apontado, através da Secretaria da Educação, assume a partir de 2008 o desafio da promoção e articulação do currículo do ensino médio com a formação para o mundo do trabalho, inserindo-se no programa federal como forma de garantir recursos para concretização desta política dentro do estado.

No tocante aos alunos, a política pública adotada em solo cearense, concretizada na forma das Escolas Estaduais de Educação Profissional (EEEPs), num currículo pensado de forma integrada e numa proposta de tempo integral (manhã e tarde), visa à qualificação do jovem de forma a permitir que este ingresse efetivamente no mercado de trabalho, bem como, tenha a possibilidade de ocupar os bancos universitários. Essa educação profissionalizante adentra aos diversos eixos de ensino tecnológico e dentre estes o eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer.

2.1. Turismo e educação profissional

Para se fazer frente aos desafios implícitos no cenário de constantes mudanças quer no mundo do trabalho quer no turismo, os profissionais que inserem nesta lógica precisam estar constantemente concatenados com as mudanças desencadeadas pela globalização. Além disso, os atores sociais e econômicos envolvidos na dinâmica do turismo precisam se apropriar das particularidades do local, uma vez que estas constituem o diferencial que movimenta o fluxo turístico para as diversas partes do globo terrestre.

A educação profissional surge para atender as demandas de qualificação para o mundo do trabalho e para estas mudanças. Uma das orientações e práticas pedagógicas que se enfatizam no ensino do turismo é a articulação dos mais variados conhecimentos teórico-práticos para a construção da formação profissional. Esta articulação é o processo que envolve a integração de educadores para interação entre si e com a realidade, tendo como objetivo primordial a formação integral dos alunos, mediante uma visão ampla do mundo e dos problemas (LÜCK *apud* TOMAZONI, 2007).

Assim, nesse universo de educação interdisciplinar, a educação patrimonial no contexto da educação profissional surge como diferencial que assegura ao futuro profissional uma formação mais concatenada com as demandas do mundo do trabalho, bem como, assegura uma formação humana mais integradora que o faz compreender as necessidades do seu entorno social e cria, a partir da compreensão desse patrimônio, um ser mais cidadão e mais humanizado em suas relações.

Os profissionais da área de turismo e hospitalidade, frente a esses imperativos do mundo do trabalho e das questões de cidadania e humanização das relações laborais, também precisam agregar em sua formação um cabedal de conhecimentos que possam atribuir mais valor ao serviço que realizam. Neste contexto, o acesso a informações se constitui um forte diferencial. Lucca Filho (2005) aponta que a informação tem uma grande importância para o setor turístico, uma vez que os turistas precisam de informação mesmo quando já chegaram a sua destinação e que o turismo é um negócio interligado e com intensa atividade informacional entre os integrantes de sua cadeia.

A hotelaria e, especialmente, o técnico em hospedagem, neste contexto turístico permeado de mudanças e da necessidade de informar os diversos atores envolvidos, não se configura em exceção tendo também que se munir das diversas informações possíveis para construir um diferencial competitivo.

A figura do técnico em hospedagem, dentro desta premência de variados e aprofundados conhecimentos sobre os mais diversos temas e, especial, sobre a localidade em qual atua e se insere, não pode prescindir o estudo das particularidades de seu entorno habitual tendo que se munir de todas as informações relevantes sobre as atratividades locais.

É, precisamente, por esta necessidade, que a educação patrimonial e os estudos acerca da cultura folclórica surgem como diferencial na formação desse profissional que atuará nos arranjos produtivos do turismo, uma vez que o conhecimento dos aspectos locais comporá o ferramental necessário para que os profissionais agreguem mais valor e qualidade ao trabalho por eles realizado, garantindo uma plena satisfação das necessidades de turistas e visitantes, assegurando a estes a realização de seus almejados “sonhos”.

3. Técnico em hospedagem: um perfil em construção

3.1. Aspectos metodológicos e análise de dados

Para se compreender como os aspectos da educação patrimonial se encontram inseridos na proposta de formação do técnico em hospedagem, se analisou a proposta curricular do curso oferecido nas Escolas Estaduais de Educação Profissional do Ceará, bem como, se escolheu uma escola em Fortaleza para se aplicar um questionário com os alunos de 2º e 3º anos regularmente matriculados no curso e que já estão imersos no universo de formação direcionada ao turismo e hospitalidade.

3.1.1. Matriz curricular

A matriz curricular do curso encontra-se dividida em três partes: a primeira diz respeito às disciplinas na base nacional comum, a segunda refere-se ao tronco de formação profissional e a na terceira se incluem as atividades complementares.

O nosso foco são as disciplinas que compõem a formação profissional, uma vez que estas são as que darão aos alunos os subsídios e o cabedal de conhecimentos necessários e inerentes a sua atuação profissional. Elas são distribuídas nos três anos do ensino médio e se encontram divididas semestralmente em cada ano. As primeiras disciplinas são ministradas a partir do segundo semestre do 1º ano do ensino médio (Ética e Relações Interpessoais, Fenomenologia do Turismo, Fundamentos da Hotelaria), com exceção da disciplina de Informática Básica que já se inicia no começo do ano letivo pra quem cursa o 1º ano.

As disciplinas de Lazer e Recreação, Educação e Responsabilidade Ambiental, Técnicas e Sistemas de Reservas, Técnicas e Sistemas de Recepção, Técnicas e Sistemas de Governança são vistas durante o primeiro semestre do 2º ano. Por sua vez, as disciplinas de Coquetelaria e Vinhos, Iniciação a Alimentos & Bebidas, Noções de Higiene e Manipulação de Alimentos, Legislação aplicada ao Turismo e Hospedagem Hospitalar são vista no segundo semestre no mesmo ano.

Para finalizar o ciclo de formação profissional, os alunos vêm no primeiro semestre do 3º ano as disciplinas de Técnicas e Sistemas de Alimentos & Bebidas, Eventos na Hotelaria, Cerimonial e Protocolo, Marketing Hoteleiro e Informações Turísticas. No segundo semestre do 3º ano, os alunos culminam sua formação através do Estágio

Curricular Supervisionado, momento ímpar de pôr em prática os conhecimentos aprendidos ao longo de 02 anos direcionados a formação profissional.

Como já descrito e percebido, o curso apresenta apenas 02 disciplinas onde são focados aspectos da educação patrimonial: as disciplinas de “Educação e Responsabilidade Ambiental” e “Informações Turísticas”. A primeira voltada para as questões ambientais e para a sustentabilidade e a segunda voltada para os aspectos gerais acerca das informações repassadas ao turista, dentre elas, as ligadas a patrimônio. Como se pode perceber, as duas juntas não abarcam a dimensão dos aspectos da educação ligados a compreensão, conservação e valorização do patrimônio de um lugar.

3.1.2. Questionários

O questionário aplicado com os alunos dos 2º. e 3º. anos da escola estudada objetivava perceber como vem sendo construído o perfil do técnico em hospedagem a partir dos conhecimentos adquiridos e que compõem o ferramental disponível para sua atuação profissional.

As questões seguiam um percurso metodológico que visava entender como o aluno percebia a noção de importância de determinado conhecimento para a sua atuação profissional e como ele tinha absorvido este a partir de sua vivência acadêmica estando apto ou não a se utilizar deste conhecimento, bem como, se objetivava perceber as possíveis contribuições do curso na construção desse conhecimento.

Para a atuação do técnico em hospedagem em seus possíveis campos de atuação se elencou os conhecimentos generalistas mais intrínsecos a sua intervenção no âmbito profissional. Foram apontados os seguintes pontos: Atualidades, Aspectos geográficos locais, Aspectos sociais locais, Aspectos políticos locais e Aspectos culturais locais. Para a percepção por parte dos alunos, se usou uma escala de quatro níveis partindo de algo com muita importância a algo sem importância alguma.

As respostas dos 34 alunos entrevistados apontam que os aspectos da cultura local são considerados muito importantes para a atuação do técnico em hospedagem como 85% das respostas, seguido dos aspectos geográficos locais (59%), aspectos sociais locais (47%), atualidades (41%) e aspectos políticos locais (12%).

Diante dessa importância apontada pelos alunos, questionamos o nível de conhecimento deles acerca dos aspectos da cultura local. Para se apreender esse universo, se utilizou outra escala que partia de um bom conhecimento acerca da temática, passando por um conhecimento limitado, por um apenas “ouvi falar” e findava com a ignorância acerca do fato.

Quando o assunto é a Agenda Cultural da localidade, 50% dos alunos afirmam saber um pouco sobre esta, frente aos 06% que acreditam conhecê-la bem. No que tange aos Atrativos Culturais, 50% acreditam saber um pouco sobre estes, frente 32% que afirmam conhecê-los com profundidade. Sobre os Centros Culturais locais, os que conhecem um pouco e os que conhecem bem correspondem a 65% e 29% respectivamente.

61% dos alunos afirmam conhecer um pouco sobre os Centros de Artesanato. As Festas Populares são do conhecimento profundo de 56% dos alunos e 36% destes conhecem bem a Gastronomia Tradicional. As Manifestações Culturais são conhecidas superficialmente por 47% dos entrevistados frente aos 32% que apenas ouviram falar sobre o assunto. O Patrimônio Arquitetônico é conhecido apenas um pouco por 38% dos alunos e

os nossos Mestres da Cultura Popular (diplomados ou não pela SECULT/CE através da Lei nº 13.842/2006) apenas 47% dos alunos ouviram falar sobre, enquanto 38% ignoram o assunto.

Finalizado esse levantamento sobre os aspectos gerais da cultura local, partimos para entender o nível de conhecimento acerca das manifestações da cultura popular tradicional dentro da realidade cearense.

Questionamos aos alunos sobre as manifestações culturais cearenses e quais eles de fato conheciam bem. As danças/folguedos mais conhecidas(os) de nossos alunos são as Quadrilhas Juninas (64%), o Reisado (59%) e a dança do Pau de Fitas (32%). Por outro lado, 76% dos entrevistados desconhecem a dança da Cana Verde, 73% as Bandas Cabaçais e a dança do Maneiro Pau, 56% a dança de São Gonçalo, 36% o Pastoril e a dança do Coco.

Quando a temática são as festas populares, o Pré-Carnaval e o Carnaval de Rua de Fortaleza são bem conhecidos de 85% dos alunos. Em contrapartida, 73% dos entrevistados ignoram a existência da Festa das Almas na cidade de Ocara, 70% a Festa do Terço do Siqueira e 56% a Festa da Coroa, ambas realizadas na cidade Fortaleza.

O maior contato dos alunos com esse conhecimento acerca da cultura local se dá através de apresentações culturais que já participou ou assistiu (53%) e ainda por aulas vivenciadas durante o curso técnico e hospedagem (56%).

Quando questionados se a formação profissional aprendida durante o curso técnico em hospedagem permitiu o acesso aos conhecimentos acerca do universo cultural local, 53% dos alunos afirmam que o curso lhe deu acesso a uma quantidade razoável de informações sobre o tema e 53% são categóricos ao afirmar que a ausência desse conhecimento através de um estudo sistemático dos aspectos culturais locais durante a sua formação profissional acarretaria numa deficiência em sua qualidade laboral.

Considerações parciais

Como podemos observar, o curso técnico em hospedagem oferecido no Ceará não vem atendendo a uma das premissas de seu perfil básico de profissional egresso que é a de prestar “suporte ao hóspede durante sua estada, *valorizando as características culturais, históricas e ambientais do local de sua atuação*” (grifo nosso) (MEC, 2012).

Essa afirmação é reforçada quando observamos que a matriz curricular do curso não oferece disciplinas com enfoque para as questões de educação patrimonial assegurando uma aprofundada compreensão das características culturais e históricas locais que assegurem uma melhor prestação de serviço e suporte aos hóspedes.

Corroborando com essa informação, temos por parte dos educandos uma compreensão da importância de se apreender todas as informações acerca das questões patrimoniais culturais. Contudo, as respostas obtidas revelam o panorama falho de conhecimento, uma vez que estes desconhecem boa parte do cenário cultural local. Quando adentramos na perspectiva das questões ligadas ao patrimônio popular/folclórico, fica mais evidente o desconhecimento e o despreparo frente aos temas relacionados à cultura popular tradicional.

As respostas evidenciam a necessidade de um maior preparo voltado para a educação patrimonial e que envolva em seu bojo um estudo pormenorizado das manifestações e aspectos da cultura folclórica local. Só assim, podemos falar que o curso técnico em hospedagem vai assegurar uma formação profissional concatenada com as mudanças globais, mais eminentemente ligadas às questões do local.

Assim, esses alunos e futuros profissionais terão de fato a oportunidade de humanizarem suas relações com o meio em que se inserem e atuam laboralmente, através da construção e solidificação de um sentimento identitário e de pertença que reforça os aspectos relacionados a uma postura mais cidadã refletindo-se em mais qualidade e em um diferencial num serviço prestado por estes.

Referências

BRASIL. **Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm>. Acesso em: 31/maio/2013.

CASCUDO, L. C. **Dicionário do Folclore Brasileiro.** 9ª Edição. São Paulo: Global, 2000.

Guia da Recepcionista. Projeto bem receber copa. Instituto da Hospitalidade. Salvador – Brasil: Ministério do Turismo, 2007.

LUCCA FILHO, Vinícius. **Estudo do fluxo de informações em centros de Informações turísticas de Santa Catarina: Programa Portais do Lazer.** Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Ciências da Informação - UFSC. Florianópolis: UFSC, 2005. (Disponível em: <http://www.feg.unesp.br/~delamaro/quiosques/CITVinicius_De_Lucca_Filho_dissertacao.pdf>. Acesso: 25/maio/2013).

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Curso Técnico em Hospedagem – Catálogo Nacional de Cursos Técnicos.** Brasília: MEC, 2012. (Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/cnct/et_turismo_hospitalidade_lazer/t_hospedagem.php>. Acesso em: 19/abr/2013.)

_____. **Programa Brasil Profissionalizado.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12325&Itemid=663>. Acesso em: 19/abr/2013.

MORAES, Allana Pessanha de. **Educação Patrimonial nas escolas: aprendendo a resgatar o Patrimônio Cultural.** 2010. (Disponível em: <http://www.cereja.org.br/arquivos_upload/allana_p_moraes_educ_patrimonial.pdf>. Acesso em: 20/jul/2013).

QUEIROZ, Moema Nascimento. A Educação Patrimonial como instrumento de Cidadania. In: **Revista Museu.** Março/2004. (Disponível em: <http://www.revistamuseu.com.br/artigos/art_.asp?id=3562>. Acesso em: 20/jul/2013).

RAMOS, Marise Nogueira. **Políticas e Diretrizes para educação profissional no Brasil**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2011.

RIBEIRO, Marcelo. OLIVEIRA SANTOS, Eurico de. Turismo cultural como forma de educação patrimonial para as comunidades locais. In: **Itinerarium**. v. 1. n. 1. p. 73. 2008. (Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/itinerarium/article/viewArticle/137>>. Acesso em: 20/jul/2013).

TOMAZONI, Edegar Luis. Educação Profissional em Turismo. Cria-se mercado pela formação? In: **Revista Turismo em Análise**. v. 18. n. 2. p. 197-219. nov/2007. (Disponível em: <<http://www.turismoemanalise.org.br/turismoemanalise/article/view/378/196>>. Acesso em: 20/jul/2013).