



Universidade Federal do Pampa

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA – CAMPUS JAGUARÃO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO**

RAPHAELY ANTUNES SOARES GINDRI

**PAMPATUR ACOLHE: UMA PROPOSTA DE TURISMO E HOSPITALIDADE NA
UNIPAMPA JAGUARÃO RS**

**Jaguarão
2017**

RAPHAELY ANTUNES SOARES GINDRI

**PAMPATUR ACOLHE: UMA PROPOSTA DE TURISMO E HOSPITALIDADE NA
UNIPAMPA JAGUARÃO RS**

Trabalho de Projeto Aplicado I
apresentado ao Curso Superior de
Tecnologia em Gestão de Turismo da
Universidade Federal do Pampa - Campus
Jaguarão

Orientadora: Prof.^a Ma. Alessandra Buriol
Farinha

Jaguarão
2017

RAPHAELY ANTUNES SOARES GINDRI

**PAMPATUR ACOLHE: UMA PROPOSTA DE TURISMO E HOSPITALIDADE NA
UNIPAMPA JAGUARÃO RS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à banca examinadora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial à obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão de Turismo.

Aprovado em 28 de Junho de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Ma. Alessandra Buriol Farinha- Orientadora
UNIPAMPA

Prof^a Dra. Adriana Pisoni da Silva
UNIPAMPA

Prof^a Ma. Alice Leoti da Silva
UNIPAMPA

“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo”.

Albert Einstein

RESUMO

O presente trabalho apresentar uma proposta de reativação da agência de viagem do curso de Gestão de Turismo, a Pampatur, por meio de um roteiro turístico específico para os calouros da universidade, o Pampatur Acolhe, idealizado principalmente para os discentes que vem de outras cidades/estados, visando a integração entre os discentes de todos os cursos. Para a efetivação do roteiro, será necessário a ajuda dos discentes do curso de Gestão de Turismo no guiamento e o micro-ônibus da universidade. Também foi elaborado um folheto de informações básicas, como número de telefone do hospital, postos de saúde, polícia civil, bares, restaurantes, entre outros. Será abordado neste projeto um referencial teórico sobre agências de viagens, roteiros turísticos e hospitalidade. A metodologia deste trabalho baseia-se na pesquisa exploratória e na pesquisa bibliográfica. Foi possível concluir que este trabalho contribuirá para uma aproximação entre os discentes, a universidade e a população local, também abrirá caminho para os alunos do curso de Gestão de Turismo saírem da universidade com experiências práticas de agenciamento, já que terão a oportunidade de realizar atividades relacionadas à organização de viagens na agência PAMPATUR.

Palavras-chave: Turismo. Jaguarão. Roteiros. Hospitalidade.

RESUMEN

El presente trabajo presenta una propuesta de reactivación de la agencia de viajes del curso de Gestión de Turismo, la Pampatur, por medio de un itinerario turístico específico para los calurosos de la universidad, el Pampatur Acolhe, idealizado principalmente para los alumnos que vienen de otras ciudades / Para la integración entre los alumnos de todos los cursos. Para la efectividad del itinerario, será necesario la ayuda de los discentes del curso de Gestión de Turismo en el guiado y el micro-autobús de la universidad. También se elaboró un folleto de información básica, como número de teléfono del hospital, puestos de salud, policía civil, bares, restaurantes, entre otros. Se abordará en este proyecto un referencial teórico sobre agencias de viajes, itinerarios turísticos y hospitalidad. La metodología de este trabajo se basa en la investigación exploratoria y la investigación bibliográfica. Es posible concluir que este trabajo contribuirá a una aproximación entre los discentes, la universidad y la población local, también abrirá camino para que los alumnos del curso de Gestión de Turismo salgan de la universidad con experiencias prácticas de agenciamiento, ya que tendrán la oportunidad de realizar actividades relacionadas con la organización de viajes en la agencia PAMPATUR.

Palabras-clave: Turismo. Yaguarón. Rutas. Hospitalidad.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Ruínas da Antiga Enfermaria Militar.....	18
Figura 2: Cemitério das Irmandades.....	19
Figura 3: Ponte Internacional Mauá.....	20
Figura 4: Praça do Desembarque e Jardim Almiro de Lima Piúma.....	21
Figura 5: Mercado Público Municipal.....	21
Figura 6: Praça Dr. Alcides Marques.....	22
Figura 7: Igreja Matriz do Divino Espirito Santo.....	23
Figura 8: Clube 24 de Agosto.....	24
Figura 9: Igreja Matriz da Imaculada Conceição.....	24
Figura 10: Museu Carlos Barbosa.....	25
Figura 11: Teatro Esperança.....	26
Figura 12: Imagem do Trajeto.....	27
Figura 13: Folheto – Frente.....	29
Figura 14: Folheto – Verso.....	29
Figura 15: Cartaz de Divulgação.....	30

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	Objetivos.....	9
1.1.1	Objetivo Geral.....	9
1.1.2	Objetivos Específicos.....	9
1.2	Justificativa.....	9
1.3	Metodologia.....	10
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1	Hospitalidade.....	12
2.2	Agências de Turismo.....	12
2.3	Roteiros Turísticos.....	15
3	TURISMO E HOSPITALIDADE: UMA PROPOSTA DE REATIVAÇÃO DA PAMPATUR”	17
3.1	Elaboração do Roteiro.....	18
3.1.1	Futuro Centro de Interpretação do Pampa.....	18
3.1.2	Cemitério das Irmandades.....	19
3.1.3	Ponte Internacional Mauá.....	20
3.1.4	Praça do Desembarque e Jardim Almiro de Lima Píuma.....	21
3.1.5	Mercado Público Municipal.....	21
3.1.6	Praça Dr. Alcides Marques.....	22
3.1.7	Igreja Matriz do Divino Espírito Santo.....	23
3.1.8	Clube 24 de Agosto.....	24
3.1.9	Igreja Matriz da Imaculada Conceição.....	24
3.1.1	Museu Carlos Barbosa.....	25
3.1.1	Teatro Politeama Esperança.....	26
3.2	Itinerário do Roteiro.....	27
3.3	Mapa do Tajeto.....	27
3.4	Material Gráfico.....	28
3.5	Pesquisa de Satisfação.....	30
3.6	Ações de Comunicação e Serviço ao Passageiro.....	30
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
	REFERÊNCIAS	33
	APÊNDICE A	35

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como proposta a elaboração de um roteiro na cidade de Jaguarão, denominado “Pampatur Acolhe”, a fim de bem receber os calouros da Universidade Federal do Pampa. O roteiro foi concebido junto a Agência de Viagens de Turismo Social PAMPATUR, vinculada ao laboratório de turismo do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo da Universidade Federal do Pampa, Campus Jaguarão, caracterizando-se como uma agência escola através da organização de roteiros no perímetro urbano da cidade, oferecidos principalmente no início do ano letivo, durante a acolhida, de acordo com o calendário acadêmico da instituição.

As agências de viagens são empresas dedicadas a organizar viagens, seja qual for a motivação do cliente. A agência pode atuar em diversas fases da viagem dos clientes/turistas, desde os deslocamentos, tipos de transporte, normas, elaboração de roteiros, pesquisas de atrativos, meios de hospedagem, alimentação, entre outros. A agência também orienta o viajante sobre regras, normas, leis de diferentes países, clima, idioma, vistos, seguros de viagem e tudo o que envolve o ato de viajar, sendo assim fundamental para o desenvolvimento do turismo organizado.

Jaguarão é uma cidade que possui vários atrativos turísticos, como praças públicas, a orla do Rio Jaguarão, a ponte Internacional Mauá, museu Carlos Barbosa, o Theatro Esperança, a Igreja Matriz do Divino Espírito Santo e Igreja da Imaculada Conceição, o Cemitério das Irmandades, entre outros prédios históricos que compõem o conjunto Histórico e Paisagístico tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Arqueológico Nacional (IPHAN). Tendo em vista a evidente potencialidade da cidade para o turismo, percebe-se que o município carece na divulgação dos seus atrativos, o que poderia trazer um número maior de turistas para a cidade.

Considera-se esta proposta fundamental para o bem receber os estudantes vindos de outras cidades/estados, que ingressam na faculdade por meio do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), e em sua maioria não possuem parentes ou amigos que residam em Jaguarão, dificultando sua adaptação e permanência na cidade. Sendo assim, essa proposta contribui para a integração da comunidade acadêmica, alunos dos cursos de Letras, História, Produção Política e Cultural, Pedagogia, Gestão de Turismo, de Jaguarão e de fora da cidade e pode se estender a TAEs (Técnicos Administrativos em Educação) e docentes interessados.

O projeto é importante para o curso de Gestão em Turismo de forma geral, pela relevância das temáticas relacionadas à organização de viagens. Os projetos realizados pela PAMPATUR podem ser utilizados como complementação de conteúdos vistos em componentes curriculares como Agência de Viagens, Transportes Turísticos, Rotas e Roteiros e outros, qualificando a relação teoria-prática.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Propor o roteiro PAMPATUR Acolhe, projeto de turismo e hospitalidade com discentes ingressantes na UNIPAMPA, campus Jaguarão, para ser ofertado pela PAMPATUR.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Organizar um roteiro turístico;
- Criar um folheto com informações de necessidades básicas para os estudantes;
- Promover a interação entre os estudantes dos diversos cursos da UNIPAMPA;
- Contribuir para o desenvolvimento do turismo local;
- Envolver discentes e docentes do curso de Gestão de Turismo;
- Dar ênfase à hospitalidade, pelo bem-receber dos ingressantes na universidade.

1.2 Justificativa

A principal justificativa para a elaboração deste projeto é a falta de ações concretas para bem-receber os calouros na universidade. Percebe-se que há uma preocupação por parte dos gestores do campus, dos colegiados de cursos, a

permanência de alunos na UNIPAMPA. Para isso, existe um programa de bolsas de estudo, para contribuir com que estes estudantes consigam permanecer em Jaguarão durante a graduação. Porém, é possível que haja outras formas de acolhimento, como promover a socialização, a criação de laços de amizade, de solidariedades entre os alunos, o que pode contribuir para que os discentes de fora da cidade sintam-se integrados ao local.

Outra justificativa é que a PAMPATUR deixou de ser utilizada ativamente com o passar do tempo. E com as frequentes mudanças no quadro de docentes do curso, percebe-se que este pode ser um momento favorável pelo apoio docente na elaboração do projeto. Conforme dito, os docentes podem utilizar os projetos da PAMPATUR como carga horária prática de diversos componentes além de Agências de Viagens, Transportes Turísticos e Gestão de Eventos, entre outros.

1.3 Metodologia

Primeiramente foi feita uma pesquisa exploratória, que segundo Gil (2002, P.41) tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A pesquisa foi uma sondagem prévia feita a partir de conversas informais, sem utilização de questionário pré-definido ou gravação de áudio, com os discentes da UNIPAMPA de cursos variados, que tenham vindo de outras cidades, para saber quais as dificuldades encontradas na chegada e primeiros meses em Jaguarão. Esta sondagem contribuiu para a elaboração do roteiro específico atendendo as necessidades dos discentes, e nas informações a serem disponibilizadas aos ingressantes.

Para o embasamento teórico deste projeto, foi feita pesquisa bibliográfica, que é entendida por Gil (2002, p.44) como sendo aquela que é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Assim, na pesquisa bibliográfica, foram utilizados autores como Débora Cordeiro Braga (2008), Adriana Tavares (2002) e Miguel Bahl (2004), e Luiz Octávio Camargo (2004) que tratam respectivamente de Agências de Viagens, *City Tour* e Hospitalidade.

O projeto foi implantado contando com a ajuda de estudantes do curso de Gestão de Turismo na parte de guiamento e o micro-ônibus da universidade como meio de transporte durante o roteiro. A divulgação foi feita durante a Semana da

Acolhida, que acontece anualmente no início do ano letivo, também foi elaborado um cartaz de divulgação, que foi colado em vários pontos da universidade, e através da internet. As inscrições foram feitas na Secretaria Acadêmica. O roteiro ocorreu no dia 11 de março do ano corrente, em um sábado pela manhã, saindo as 9 horas e tendo a duração de 3 horas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Hospitalidade

Hospitalidade é uma palavra que vem do Latim *hospitalitate* e significa o ato de hospedar; a qualidade de quem é hospitaleiro; boa acolhida; recepção ou tratamento afável. Sendo assim Camargo (2004, p. 52) define a hospitalidade como “o ato humano de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural”.

Gotman, citado por Bezerra (2007, p. 337) afirma que que “a hospitalidade é um processo de agregação do outro à comunidade”, ou seja, é fazer alguém se sentir bem em um lugar diferente, passar a ele um sentimento de pertencimento, que também faz parte desse novo lugar.

Neste sentido, o turismo é uma das mais genuínas formas da hospitalidade, pois quanto mais o turista se sentir bem e acolhido, maior é o retorno para o local. Segundo Dalpiaz *et al.* (2010, p. 9) a preocupação com a hospitalidade não deve ser apenas com a qualidade nos serviços e conforto do turista, mas na sua satisfação voltada aos sentimentos e experiências deste turista. O “ser bem recebido” será possível apenas com serviços de boa qualidade, que se tornam um diferencial a partir do momento que forem oferecidos aos turistas, não apenas em um ser humano para atendê-los na sua necessidade, mas em alguém preocupado com o seu bem-estar.

É importante para os calouros, principalmente vindos de outras cidades ou estados, se sentirem bem recebidos e acolhidos tanto na universidade quanto na cidade, pois este sentimento pode contribuir para a permanência deste discente na universidade e no município até o fim de sua graduação. O desenvolvimento do Pampatur Acolhe é o primeiro passo para mostrar a este aluno que ele é bem-vindo, além de dar a ele a oportunidade de criar laços de amizade com os demais discente presentes no roteiro.

2.2 Agências de Turismo

Conforme o decreto federal nº 84.934 de 21 de julho de 1980, existem duas categorias de agências de turismo, sendo elas as agências de viagens, que prestam

serviços de excursões rodoviárias e seus usuários em território brasileiro e em países fronteiriços quando, em função da complementação de viagens e por tempo limitado, menor que doze horas e sem adicionar pernoite. E agências de viagens e turismo que prestam os serviços de operação de viagens e excursões, individuais ou coletivas, compreendendo a organização, contratação e execução de programas, roteiros e itinerários, quando relativos a excursões do Brasil para o exterior.

Agências de turismo se dedicam a elaboração e comercialização de viagens. Atuam em várias fases da viagem do cliente, desde o deslocamento, meio de transporte, elaboração de roteiros, meios de hospedagem, alimentação, dentre outros. A agência também é responsável na orientação do cliente a respeito das regras, leis de diferentes países, clima, idioma, obter as documentações necessárias para a viagem, seguros de viagem e tudo o que envolve o ato de viajar, tornando-se indispensável para o desenvolvimento do turismo organizado.

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) as agências de turismo são:

Empresas de serviços, e sua função principal é a intermediação, das quais derivam outras funções que vão desde a informação e o assessoramento ao cliente, até a organização de todo tipo de atividade relacionada ao setor de viagens e turismo e a elaboração de seus próprios produtos (OMT, 2001, p.40).

Percebe-se que as agências, mais do que a comercialização das viagens, são responsáveis por garantir que o cliente terá tudo que deseja, desde a hospedagem até as atividades de lazer que poderão ser realizadas no destino, como por exemplo elaborar os roteiros no local.

As agências de viagens são divididas de acordo com algumas tipologias, Tomelin (2011, p. 56) apresenta seis delas, as Agências de Viagens Detalhistas: Não elaboram seus próprios produtos, revendem viagens com roteiros pré-estabelecidos tipos pacotes que são organizados por empresas Maioristas ou *Tour Operators*, podem, ou não, oferecer os serviços de receptivo, os quais são representados por *City Tour*, *Transfer in/out*, *Sightseeing* e outros; Agências de Viagens Maioristas: Empresas que tem por objetivos principal a confecção de programas ou pacotes, que são repassados as agências detalhistas para venda ao consumidor final; Agências de Viagens *Tour Operators*: Opera seus próprios programas de viagens, com seus próprios equipamentos ou subcontratação de operadores terrestres locais, vendem

seus produtos às agências detalhistas e ao próprio público em geral através de seus escritórios locais; Operadoras de Turismo: Vende seus produtos às agências detalhistas e ao próprio público geral através dos seus escritórios locais.

Conforme Tomelin (2011), as Agências de Viagens Receptivas: prestam serviços para as operadoras de turismo e as demais agências de viagens, por meio de oferecimento ao turista de uma gama variada de serviços, como *transfers* entre aeroporto e hotel (e vice-versa), *city tour* e assessoria ao turista, enquanto ele estiver no destino da viagem, além de prestarem serviços e serem pagas por isso pelas operadoras e agências, as agências de receptivo obtêm receitas pela montagem de passeios e programas, que são oferecidos ao turista e cobrados à parte do pacote turístico; Agências de Viagens Consolidadoras: São empresas de turismo classificadas junto à EMBRATUR como Agências de Viagens e Turismo e têm como função a consolidação de serviços junto às transportadoras aéreas repassando bilhetes aéreos às agências de viagens que não possuem credenciamento para este fim, essa denominação é senso comum no mercado informal e em tese, conteúdo de aula na disciplina de Agências e Transportes de cursos superiores de Turismo, por ser uma realidade no mercado, portanto precisa ser discutida nos estudos.

Para este projeto, o que mais importa é conceituar as Agências de Viagens Escola. De acordo com Tomelin (2011) são empresas-laboratório de instituições de ensino superior de turismo, legalmente constituídas no mercado de viagens, classificadas junto à EMBRATUR como Agências de Viagens ou Agências de Viagens e Turismo, que desenvolvem ações didático-pedagógicas e operacionais a fim de atender as necessidades de ensino-aprendizagem para o desenvolvimento de habilidades e competências profissionais do egresso como Agente de Viagens.

Pode-se observar que a PAMPATUR é classificada como uma Agência de Viagem Escola, onde as atividades desenvolvidas possuem cunho didático-pedagógicas, tendo como objetivo colocar em prática as teorias aprendidas durante o curso, como por exemplo, realizar as práticas profissionais, planejar e organizar de eventos, pesquisar sobre destinos turísticos, identificando produtos e criando roteiros.

2.3 Roteiros Turísticos

Segundo Tavares (2002, p.14) roteiros turísticos são:

[...] itinerários de visitação organizados. É um termo genérico utilizado para a apresentação de itinerários e programações efetuados com a finalidade de turismo. Roteiros existem em qualquer parte onde esteja sendo praticado o turismo, seja em pequenas localidades ou em grandes cidades. Podem ocorrer também em diferentes ambientações, como em áreas urbanas ou rurais, regionais, nacionais, internacionais ou entre elas (TAVARES, 2002, p.14).

Um roteiro turístico, também chamado de *City Tour* quando ocorre dentro da cidade, tem como objetivo principal, segundo Tavares (2002) mostrar a cidade e seus principais diferenciais ao turista, aguçando assim seu interesse para conhecer cada um dos atrativos individualmente. No *city tour* os atrativos são organizados de forma que seja possível perceber suas características significativas no local visitado. Como por exemplo, pode ser citado um roteiro de caráter histórico, que permite ao turista perceber e entender o crescimento e a evolução da cidade que está visitando. Porém, para a autora, um roteiro não é somente uma sequência de atrativos a serem visitados, é também uma importante ferramenta para a leitura da realidade existente e da situação sociocultural vigente na localidade. É importante que seja coeso e contextualizado, o que dará uma visão abrangente e, ao mesmo tempo, clara do local visitado.

Para Bahl (2005), um roteiro turístico resume todo um processo de ordenação de elementos intervenientes na efetivação de uma viagem, podendo estabelecer as diretrizes para desencadear a posterior circulação turística, seguindo determinados trajetos, criando fluxos e possibilitando um aproveitamento racional dos atrativos a visitar. No caso do roteiro proposto neste trabalho, o trajeto que será realizado terá a maior importância durante o percurso, já que para além dos atrativos históricos, o foco é apresentar a cidade, apontando todos os locais que serão importantes para dia-a-dia do estudante, como por exemplo restaurantes, hospital, postos de saúde, brigada militar, locais de lazer, entre outros.

Para Bahl (2004), elaborar roteiros turísticos significa organizar as visitas da melhor forma possível de acordo com as possibilidades técnicas, levando em consideração os interesses do turista ou grupo de turistas. Para Tavares (2002)

qualquer local ou edificação, sendo histórico ou não, pode ser atrativo para uma visita turística. Invariavelmente, porém, a atratividade turística não está ligada apenas às características físicas existentes, mas tem significado quando inseridas em um contexto maior e analisada sua importância sob diversos aspectos históricos, sociais, culturais ou mesmo ambientais.

3 PAMPATUR ACOLHE: UMA PROPOSTA DE TURISMO E HOSPITALIDADE NA UNIPAMPA JAGUARÃO RS

De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Tecnologia em Gestão do Turismo da Universidade Federal do Pampa, campus Jaguarão (2012) a Agência de Viagens de Turismo Social PAMPATUR:

[...] desenvolve estratégias operacionais e didático-pedagógicas que possibilitam a complementação dos conteúdos práticos dos componentes curriculares de Agências de Viagens, Transportes Turísticos e Rotas e Roteiros Turísticos. Pretende-se que os discentes possam atuar em todos os setores operacionais, comerciais e administrativos da agência experimental que deverá pautar-se em ações específicas voltadas para o desenvolvimento do turismo com base local e de turismo social (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DO TURISMO, 2012, p. 81).

Conforme visto na citação a agência foi criada com o propósito de oferecer ao estudante a oportunidade de colocar em prática os conteúdos estudados durante o curso, e proporcionar uma visão de como funciona a realidade do mercado de trabalho.

A proposta é reativar a PAMPATUR como uma agência escola, realizando um roteiro turístico, tendo como público-alvo os estudantes vindos de fora da cidade, no início do ano letivo, podendo ser feito também no decorrer do ano, conforme a demanda existente. A PAMPATUR também poderá contribuir para o curso de Gestão em Turismo na organização das viagens/saídas de campo realizadas pelo curso como carga horária prática.

A reutilização da PAMPATUR também poderá dar oportunidade aos discentes de Turismo que quiserem realizar suas práticas profissionais em Gestão do Turismo na agência especificamente nos projetos de ensino, pesquisa e extensão orientados pelos professores. A proposta se desenvolveu conforme as seguintes etapas: elaboração do roteiro; organização do itinerário do roteiro; apresentar um mapa com o trajeto a ser percorrido; elaborar o material gráfico; elaborar a pesquisa de satisfação; pensar em ações de comunicação e serviço ao passageiro.

3.1 Elaboração do roteiro

O roteiro elaborado apresenta os atrativos turísticos existentes na cidade, além dos serviços básicos (hospital, polícia civil, outros) que serão apresentados aos discentes durante o trajeto, que foi pensando de forma a passar nesses pontos.

O roteiro passará pelo Futuro Centro de Interpretação do Pampa (Ruínas da Antiga Enfermaria Militar), pelo Cemitério das Irmandades, na Ponte Internacional Mauá, na Praça do Desembarque e Jardim Almiro de Lima Piúma, no Mercado Público Municipal, na Praça Dr. Alcides Marques, na Igreja Matriz do Divino Espírito Santo, no Clube 24 de Agosto, na Igreja Matriz da Imaculada Conceição, no Theatro Esperança e no Museu Carlos Barbosa.

3.1.1 Futuro Centro de Interpretação do Pampa (Ruínas da Antiga Enfermaria Militar)

Figura 1: Ruínas da Antiga Enfermaria Militar



Fonte: Raphael Gindri

Construída entre os anos de 1880 e 1883, a Enfermaria Militar tinha como objetivo atender os oficiais e praças do exército de Jaguarão e localidades mais próximas. Localiza-se no Cerro da Pólvora, ponto mais alto da cidade, de onde o exército teria visão privilegiada do território vizinho, o Uruguai. No ano de 1940 o prédio abrigou uma escola e um alojamento militar, além de ser utilizada como prisão política e militar. Em 1970 o prédio foi desativado, e rapidamente depredado. Teve

seu tombamento pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado (IPHAE) no ano de 1992 (SANTOS, 2012).

As ruínas da Enfermaria Militar estão sendo restauradas para a construção do futuro Centro de Interpretação do Pampa, local que servirá como centro de eventos, museu, centro de exposições, centro cultural, entre outros usos. As obras iniciaram em 2012 e tinham previsão de conclusão para 2014, porém após a conclusão da primeira etapa do projeto as obras pararam e ainda não há previsão de retorno. No roteiro foi possível explicar que o CIP está passando por auditorias, e que a obra concluída oportunizará a atuação de alunos de todos os cursos da UNIPAMPA, onde podem ser desenvolvidos projetos de ensino, pesquisa e extensão, além de estágios curriculares/práticas profissionais.

3.1.2 Cemitério das Irmandades

Figura 2: Cemitério das Irmandades



Fonte: Raphael Gindri

No ano de 1855, após uma grande epidemia do vírus *cholera morbus* no município, que vitimou cerca de 86 pessoas, o cemitério que antes era localizado próximo ao centro da cidade, teve que ser transferido para outra localidade. Um terreno foi doado por José Alberto Portela, e no ano de 1856, sob iniciativa das Irmandades do Santíssimo Sacramento e Nossa Senhora da Conceição, o novo cemitério começou a ser construído e foi inaugurado no ano de 1858 (SANTOS, 2012).

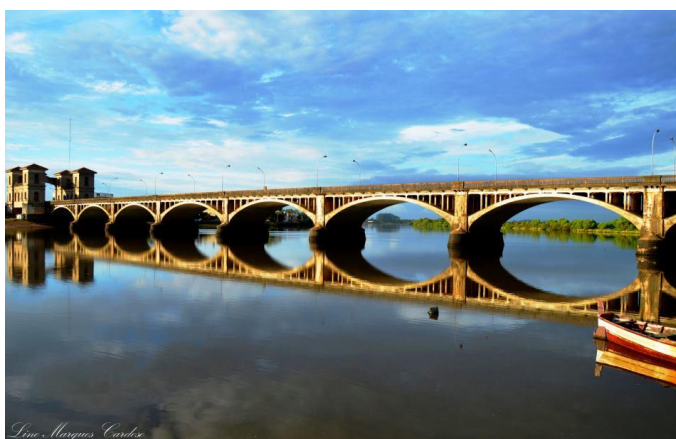
O Cemitério das Irmandades pode ser considerado um lugar turístico de Jaguarão, com diversos atrativos para quem aprecia a arte cemiterial, esculturas, a história do lugar, entre outros. No caso do curso de Política e Produção Cultural da universidade, podem ser feitas intervenções culturais, vídeos, curtas-metragens, entre outros.

3.1.3 Ponte Internacional Mauá

A Ponte Internacional Mauá localiza-se na continuidade da Rua Uruguai (BR 116), ligando o Brasil e o país vizinho Uruguai e sendo o único acesso terrestre ao longo de vários quilômetros da fronteira, no trecho demarcado pelo Rio Jaguarão.

Em 1918 foi firmado um pacto entre Brasil e Uruguai, onde ficou acertado que uma dívida uruguaia para com o Brasil, seria paga com a construção de uma ponte internacional, unindo as cidades Jaguarão e Rio Branco. O pacto ficou conhecido como Tratado da Dívida. A obra só foi iniciada no em 1927, sendo inaugurada em 30 de dezembro de 1930. Contou com a participação de mais de 6.000 operários, de diversas nacionalidades para sua construção. Foi a primeira grande obra de infraestrutura construída por esforço de união entre os dois países vizinhos, Brasil e Uruguai. A Ponte Internacional Mauá, foi o também primeiro bem binacional a ser tombado pelo IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) em 2012, e é reconhecido como Patrimônio Cultural dos países do Mercosul. (DOSSIÊ DE TOMBAMENTO, 2010)

Figura 3: Ponte Internacional Mauá



Fonte: Lino Marques Cardoso

3.1.4 Praça do Desembarque e Jardim Almiro de Lima Píuma

Local onde foram feitos os desembarques de inúmeros militares e colonizadores que deram início a formação da cidade, a praça está localizada nas imediações do Mercado Público, e fica em frente ao cais do porto, onde outrora ancoravam embarcações de cargas e passageiros, além de embarcações militares. Atualmente é utilizada como espaço de lazer para os moradores locais, onde é possível avistar o rio Jaguarão e da Ponte Internacional Mauá. (SANTOS, 2012).

Nesta parte do roteiro foi possível contar a história da escravidão em Jaguarão, e seus traços nas manifestações culturais, gastronomia, dentre outros. De acordo com Al-Alam e Lima (2012), a cidade de Jaguarão, em certo tempo, era a que tinha o maior número de escravos, em detrimento à pessoas brancas, sendo esse número superado apenas por Porto Alegre. Jaguarão tem uma enorme dívida com a comunidade de descendentes de africanos escravizados.

Logo acima da Praça do Desembarque e ao lado do mercado Público, encontra-se o Jardim Almiro de Lima Piúma, popularmente conhecido como Praça das Figueiras, também é um local indicado para quem busca tranquilidade e paz.

Figura 4: Praça do Desembarque e Jardim Almiro de Lima Píuma



Fonte: Lino Marques Cardoso

3.1.5 Mercado Público Municipal

O Mercado Público de Jaguarão começou a ser construído no ano de 1864, sendo entregue em 1867. Construído em estilo colonial português em formato de U,

com pátio interior onde eram expostas as mercadorias para venda. Era o principal ponto de encontro da época das navegações do rio Jaguarão. O Mercado Público integra o Conjunto Histórico e Paisagístico de Jaguarão tombado pelo IPHAN, e atualmente está em processo de restauro. (DOSSIÊ DE TOMBAMENTO, 2010).

Figura 5: Mercado Público Municipal



Fonte: Raphael Gindri

3.1.6 Praça Dr. Alcides Marques

Figura 6: Praça Dr. Alcides Marques



Fonte: Lino Marques Cardoso

A localidade onde encontra-se a praça e o Largo das Bandeiras, antigamente abrigou um depósito de armas e munição do Exército. A primeira denominação da praça foi Praça da Matriz, por ser em frente à Igreja Matriz da cidade. Desde 1954 a

praça é chamada Praça Dr. Alcides Marques, em homenagem a ilustre personalidade da cidade (SANTOS, 2012).

Atualmente a praça serve como ponto de encontro da comunidade local, em busca de lazer e diversão. O Largo das Bandeiras, situado junto à praça, tem sua história aliada à da praça e serve como ponto de encontro dos moradores da cidade, e para a realização de eventos municipais. Alguns eventos realizados no Largo das Bandeiras são organizados por discente da universidade, geralmente em prol de causas sociais.

3.1.7 Igreja Matriz do Divino Espírito Santo

As obras de construção da igreja iniciaram em 1847, e foram concluídas em 1875 tendo o Padre João Themudo Cabral Diniz à frente da organização da obra. Possui características arquitetônicas que adotam o estilo Barroco Português e Romano. No interior da igreja existem três altares feitos em madeira de lei, detalhadamente trabalhados também no estilo Barroco Português. Na fachada e laterais da Igreja, encontram-se vitrais clássicos que complementam a fachada do prédio (SANTOS, 2012). Atualmente a igreja encontra-se fechada para restauro.

Figura 7: Igreja Matriz do Divino Espírito Santo



Fonte: Lino Marques Cardoso

3.1.8 Clube 24 de Agosto

Figura 8: Clube 24 de Agosto



Fonte: <https://www.mprs.mp.br/noticias/id42641.htm>

A criação do clube foi uma iniciativa capitaneada por dois amigos: Malaquia de Oliveira e Theodoro Rodrigues. Em 24 de agosto de 1918, os dois trabalhadores, somados a um grupo de mais onze pessoas reunidas no Círculo Operário Jaguarense, fundaram o Clube 24 de Agosto, visando a criação de um espaço de sociabilidade para os integrantes da comunidade negra de Jaguarão. Continua funcionando até os dias atuais, realizando festas e sendo palco de diversos eventos acadêmicos, principalmente àqueles ligados a cultura afro brasileira (IPHAE).

3.1.9 Igreja Matriz da Imaculada Conceição

Teve sua construção iniciada em 1909 e concluída em 1912, a pedido da Sra. Minervina Carolina Correia, que logo após ter sido devolvida pelo marido a família, não podia frequentar as missas realizadas na Igreja Matriz do Divino Espírito Santo. No seu interior, observa-se o parlatório e os altares esculpidos em mármore de Carrara branca. O altar mor, também confeccionado em mármore, ostenta uma belíssima imagem da Virgem Maria em tamanho natural. (SANTOS, 2012).

Atualmente a igreja encontra-se interditada devido a problemas estruturais nas escaiolas, porém, as missas ocorrem normalmente no salão paroquial da mesma.

Figura 9: Igreja Matriz da Imaculada Conceição



Fonte: Raphael Gindri

3.1.10 Museu Carlos Barbosa

Figura 10: Museu Carlos Barbosa



Fonte: Raphael Gindri

Situado na Rua 15 de Novembro, o prédio onde viveu a família do Dr. Carlos Barbosa Gonçalves, governador da Província do Rio Grande do Sul entre 1908 e 1913, foi construído em 1886, e transformado em Museu após o falecimento da

maioria dos membros da família, em 1977. A edificação apresenta linguagem eclética do final do século XIX e tipologia de palacete, com um pavimento e porão alto. Possui área de 656m², e seu interior encontra-se totalmente preservado. (FUNDAÇÃO DR. CARLOS BARBOSA GONÇALVES, 2011).

3.1.11 Teatro Politeama Esperança

Figura 11: Teatro Esperança



Fonte: <http://www.jaguarao.rs.gov.br/?p=13428>

Situado na Av. Vinte e Sete de Janeiro, o “Teatro Politeama Esperança” foi inaugurado em 13 de janeiro de 1897, após 10 anos do início de suas obras, contando com cerca de mil lugares, e seus bastidores podiam movimentar até oito cenários de palco através de mecanismos (roldanas e cabos) sustentados pela estrutura da cobertura. Foi palco de importantes apresentações de companhias nacionais e estrangeiras, além de inúmeros grupos cênicos amadores e locais. Funcionou ainda como cinema e local de bailes, pois a possibilidade de remoção das cadeiras da platéia permitia transformar o espaço em salão aberto. (DOSSIÊ DO TOMBAMENTO, 2010).

Em 2010 o teatro foi fechado para restauro, sendo reinaugurado em 2015. Conta com quinhentos lugares, e é o terceiro mais antigo do estado, foi tombado pelo IPHAE em 1990 e em 2011 passou para tutela e proteção para o IPHAN.

3.2 Itinerário do Roteiro

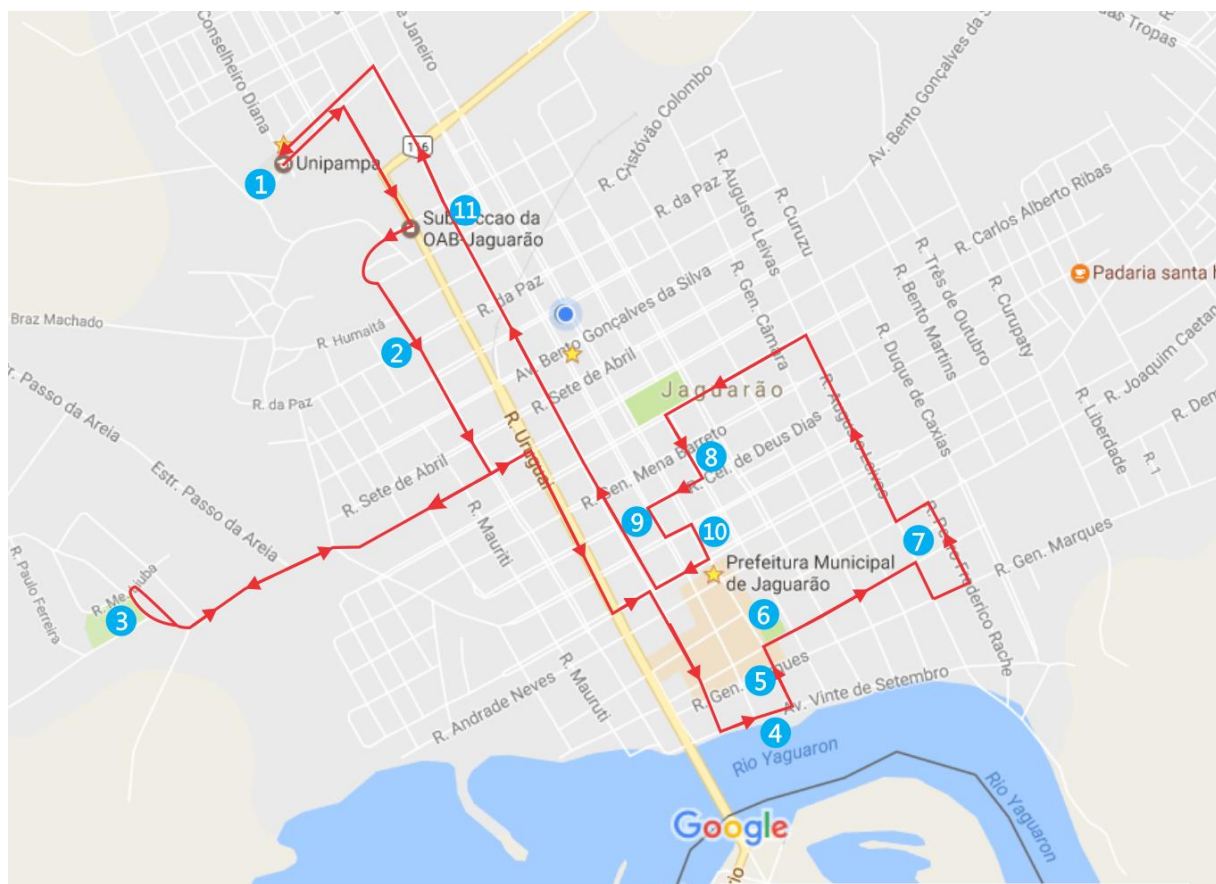
Como já foi dito, o roteiro utiliza o micro-ônibus da universidade como meio de transporte e seguirá o seguinte itinerário:

Localização no mapa	Horário	Local
1	09:00	Saída da Universidade (contextualização histórica do surgimento de Jaguarão)
2	09:10	Fórum – Defensoria Pública - Centro de Interpretação do Pampa (Ruínas da Enfermaria Militar)
3	09:30	Cemitério das Irmandades
4	09:50	Cais do Porto - Ponte Internacional Mauá (Desembarque do micro-ônibus)
5	10:00	Praça do Desembarque - Mercado Público - Postão - Casa do Barão
6	10:10	Praça Dr. Alcides Marques - Igreja Matriz do Divino Espírito Santo - Clubes Jaguareense e Harmonia
7	10:20	Clube 24 de Agosto - Hospital Santa Casa – Pronto-socorro - Capela - Brigada Militar
8	10:30	Igreja Imaculada Conceição (visitação interna);
9	10:50	Museu Carlos Barbosa (Visitação interna) - Rua XV/Rua das portas
10	11:10	Theatro Esperança (Visitação interna);
11	12:00	Polícia Federal – Retorno para a Universidade (Entrega das fichas de avaliação).

3.3 Mapa do Trajeto

O mapa a seguir apresenta o trajeto a ser realizado no roteiro.

Figura 12 – Imagem do Trajeto



<https://www.google.com.br/maps/@32.5616628,53.3772698,15z?hl=ptBR> Dados do mapa ©2017 Google 200 m

Fonte: Google Maps

3.4 Material Gráfico

Sabe-se que, ao chegar em um novo local, é necessário saber informações básicas como números de hospitais, restaurantes, entre outros. Então um folheto foi preparado para ser entregue aos discentes que realizarão o roteiro. Neste folheto constam informações de endereço e número de telefone de locais como: Brigada Militar, Hospital, Prefeitura, postos de saúde, bares, restaurantes, táxis, farmácias e templos de religião. Também foi elaborado um cartaz para divulgar o roteiro na universidade, com informações sobre o roteiro e como se inscrever.

Figura 13: Folheto - Frente


<p>FARMÁCIAS</p> <p>Panvel Farmácias Avenida 27 de Janeiro, 408 (53) 3261-1968</p> <p>Farmácia São João Avenida 27 de Janeiro, 484 (53) 3261-1212</p> <p>RELIGIÃO</p> <p>Casa de Candomblé Ylê Axé Mãe Nice d' Xangô Rua Claudinho Echevengua, 320 (53) 3261 3580</p> <p>Centro Espirita Ponto de Luz Avenida 27 de Janeiro, 69 (Em frente à praça do Desembarque) Reuniões: Segundas, Quartas e Sextas às 20h.</p> <p>Igreja Matriz da Imaculada Conceição Rua General Osório Missa aos sábados, às 18h (No salão paroquial)</p> <p>UNIPAMPA - Campus Jaguarão 53.3266.9400</p>	<p>Jaguarão originou-se de um acampamento militar às margens do Rio Jaguarão, em 1802. Em 1812 o povoado foi elevado à Freguesia, sob a denominação de Divino Espírito Santo do Cerrito, e à Vila em 1832, com o nome Jaguarão.</p> <p>A cidade teve seu conjunto Histórico e Paisagístico tombado pela Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN - em 2012.</p> <p>Este projeto visa apresentar Jaguarão aos novos estudantes chegados na cidade em função da universidade, destacando diversos aspectos do município como história, cultura, arquitetura, religiosidade, patrimônio, além de localizar alguns serviços públicos e privados que são de extrema utilidade para estes estudantes.</p> <p>Bem vindos à Jaguarão!</p>	<h2 style="text-align: center;">Guia Básico do Estudante</h2> <p style="text-align: center;">UNIPAMPA - Jaguarão - 2017</p> <p style="text-align: center;">Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo</p> <p style="text-align: center;">PAMPATUR - Agência de Turismo Social</p> 
---	---	--

Figura 14: Folheto - Verso

<p>TELEFONES UTEIS</p> <p>Polícia Cível Rua Marechal Floriano Peixoto, 241 (53) 3261-1435 – 197</p> <p>Brigada Militar Rua Augusto Leivas, 1034 (53) 3261-7761 – 190</p> <p>Bombeiros Rua General Câmara, 1031 (53) 3261-1001 – 193</p> <p>Hospital Santa Casa Rua Pedro Frederico Rache (53) 3261-1088</p> <p>Prefeitura Avenida 27 de Janeiro, 422 (53) 3261-1999</p> <p>SAMU Rua XV de Novembro (Esquina com Venâncio Aires 192</p> <p>Correios 3261-2645 Rua Barbosa Neto, 834 (Esquina com Av. 27 de Janeiro)</p>	<p>BARES E RESTAURANTES</p> <p>Restaurante Buffet da XV Rua XV de Novembro, 1032 (53) 3261-2318</p> <p>Red's Buffet Rua Júlio de Castilhos, 213 (53) 3261-2307</p> <p>Pizzaria Bella Pizza Avenida 27 de Janeiro, 1096 (53) 3261-1454</p> <p>Pizzaria Taki Avenida 27 de Janeiro, 829 (53) 3261-3343</p> <p>Tu Casa Rua XV de Novembro, 527 (53) 98446-0892</p> <p>Bar e Bilhar Bola 8 Rua General Osório, 437 (53) 8449-5643</p> <p>Bar do Alemão Rua Carlos Barbosa, 283</p>	<p>UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE</p> <p>Postão Centro 3261-1735</p> <p>Posto Da Kenedy 3261-7116</p> <p>Posto Bela Vista 3261-5290</p> <p>Posto Boa Esperança 3261-1767</p> <p>Posto Da Pindorama 3261-9672</p> <p>Posto Da Bela Vista 3261-5290</p> <p>Posto Da Vencato 3261-5969</p> <p>TRANSPORTE</p> <p>Táxi Da Sinaleira Av. Odilo Gonçalves Com 27 De Janeiro Fone: (53) 3261-1080</p> <p>Táxi Ferreira Mello Praça Comendador Azevedo Fone: (53) 3261-1445</p> <p>Moto-Táxi Ligeirinho 3261-6910</p>
---	---	---

Figura 15: Cartaz de Divulgação



O que é? ROTEIRO PAMPATUR ACOLHE
Quando? SÁBADO 11 DE MARÇO - SAÍDA 9H
Local de Saída? UNIPAMPA

(PARA CALOUROS E INTERESSADOS EM CONHECER JAGUARÃO)
 INSCRIÇÕES NO LABORATÓRIO DE TURISMO (SALA 110)
 OU SECRETARIA ACADÊMICA

Mais informações e-mail: raphaelygindri@hotmail.com ou (53) 8433-7056 (WhatsApp)

3.5 Pesquisa de satisfação

Afim de buscar melhorias e sugestões, foi entregue aos participantes do roteiro um questionário onde cada um pode escrever o que achou do roteiro, que outros locais gostaria de conhecer, entre outros. O questionário pode ser observado no apêndice A.

3.6 Ações de Comunicação e Serviço ao Passageiro

No período das inscrições foram colhidos os e-mails e número de telefone dos interessados, para assim ir mantendo contato e integrando os alunos, respondendo a qualquer dúvida sobre a cidade. Foi criado um grupo numa rede social onde todos os

inscritos podiam interagir, e também para repassar as informações sobre a saída do roteiro.

Durante o passeio, foi oferecido o chimarrão, para aqueles que nunca experimentaram, também foi servido água, balas e biscoitos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se considerar que o Projeto Pampatur Acolhe: Uma Proposta de Turismo e Hospitalidade na UNIPAMPA Jaguarão RS é aplicável, e que sua reedição poderá contribuir para a permanência de alunos na UNIPAMPA por meio de um roteiro turístico que apresenta a cidade aos estudantes de fora da cidade e contribui nas relações interdisciplinares entre alunos dos diferentes cursos do campus Jaguarão.

Com a realização deste trabalho foi possível observar que a universidade possui uma deficiência em atividades que promovam a integração entre os discentes do campus, sendo assim, este trabalho surge como uma forma de suprir essa necessidade, bem como ajudar os calouros a se adaptarem a sua nova realidade. Também é uma forma de contribuir para o turismo na cidade, explorando os potenciais turísticos existentes e contando a história de cada atrativo.

O roteiro oportunizou aos discentes que conhecessem a localização de lugares que podem precisar no decorrer do tempo que estiverem em Jaguarão como: postos de saúde, Pronto Socorro, Hospital, Secretarias Municipais, Polícia Civil e Militar, Bombeiros, dentre outros.

Na elaboração do roteiro, considerou-se a possibilidade de que o discente que vem morar em Jaguarão pratique alguma religião, por isso foram mostrados durante o roteiro a localização do Centro Espírita e de Igrejas Católicas, além de ser apontado o endereço da Casa de Candomblé Ylê Axé Mãe Nice d' Xangô.

Conforme dito, durante o desenvolvimento deste projeto, surgiu a oportunidade de realizar o roteiro aqui proposto. A atividade foi realizada no dia 11 de março de 2017 e contou com discentes dos cursos de Gestão de Turismo, Letras, História e Produção e Política Cultural. A relação estabelecida entre os estudantes, durante o roteiro, estendeu-se para âmbito pessoal, onde a maioria criou laços de amizade. Os resultados da pesquisa de satisfação, aplicada no final do roteiro, demonstraram o contentamento dos participantes com relação à atividade.

Podemos concluir que este trabalho pode contribuir para uma aproximação entre os estudantes, a universidade e a cidade, além de possibilitar que os alunos do curso de turismo saiam da universidade com alguma experiência, já que terão a oportunidade de realizar atividades práticas na agência PAMPATUR.

REFERÊNCIAS

AL-ALAM, Caiuá Cardoso; LIMA, Andréa da Gama. Territórios negros em Jaguarão: revisitando o Centro Histórico. In: **Ensino de História no Conesul: Patrimônio Cultural, Territórios e Fronteiras**. Jaguarão: Evangraf, 2012. p. 261-272.

BAHL, Miguel. **Viagens e Roteiros Turísticos**. Curitiba: Protexoto, 2004.

_____. **Roteiros e Eventos como Elementos Dinâmicos no Desenvolvimento Regional do Turismo**. Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL, v.3, 2005.

BEZERRA, Sandra Regina Zúniga de Souza. **Apontamentos Sobre Hospitalidade, Turismo e Modernidade**. Revista Cesumar – Ciências Humanas e Sociais Aplicadas. 2007.

BRAGA, Débora Cordeiro. **Agências de Viagens e Turismo: Práticas de Mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. 4ª Reimpressão.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. 2ª ed. São Paulo: Aleph, 2004. 2ª reimpressão.

DALPIAZ, Roni Carlos Costa, et al. **A hospitalidade no turismo: o bem receber**. Caxias do Sul, 2010.

DIAS, Célia M. M. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INSTITUTO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO NACIONAL (IPHAN). **Dossiê de Tombamento do Conjunto Arquitetônico e Paisagístico de Jaguarão**. Ministério da Cultura: IPHAN, Porto Alegre, 2010.

SANTOS, Vagner Pacheco. **Jaguarão, Caminhando Através da História**. Porto Alegre: Evangraf, 2012.

TAVARES, Adriana de Menezes. **City Tour**. São Paulo: Aleph, 2002.

TOMELIN, Carlos Alberto. **Gestão da Cadeia de Suprimentos e Serviços no Subsistema de Agenciamento de Viagens e Turismo em Santa Catarina**. Biguaçu, 2011.

Câmara do Deputados. Disponível em: <
<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1980-1987/decreto-84934-21-julho-1980-434299-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 28 de maio de 2017.

Fundação Dr. Carlos Barbosa Gonçalves. Disponível em:
<<http://mcarlosbarbosa.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 25 de maio de 2017.

IPHAE: Bens Tombados. Disponível em:
<(http://www.iphae.rs.gov.br/Main.php?do=BensTombadosDetalhesAc&item=43202)
>. Acesso em: 26 de maio de 2017.

APÊNDICE A

Caro Estudante:

Por favor, responda às seguintes questões no intuito de contribuir para melhorias em nosso projeto.

1. Quanto a prestação de serviços no roteiro (trabalho dos discentes, serviço de bordo, acolhida, etc.):

() ótimo () bom () regular () ruim

2. Quanto à recepção nos lugares de turismo (Museu, Teatro, Igreja):

() ótimo () bom () regular () ruim

3. Quanto ao tempo de duração do roteiro:

() ótimo () bom () regular () ruim

4. Quanto à iniciativa do projeto:

() ótimo () bom () regular () ruim

5. Que outras formas de acolhida e lazer poderiam ser organizadas pela PAMPATUR?

6. Mensagens e outras sugestões:
